



INSTITUTO DE CAPACITACIÓN EN CALIDAD

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN INTEGRAL INSTITUCIONAL 2019



ÍNDICE

1. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL DEL ICCAL	3
2. OBJETIVO GENERAL DEL PROGRAMA	4
3. METAS.....	4
4. ESTRATEGIAS Y LÍNEAS DE ACCIÓN	4
4.1 CATÁLOGO DE PUESTOS	6
4.2 RELACIÓN DE TEMAS PRIORITARIOS.....	9
5. ESQUEMA DE COORDINACIÓN Y VINCULACIÓN	12
6. PROGRAMACIÓN CUATRIMESTRAL DE CURSOS.....	15
7. RESPONSABLES DEL PROGRAMA.....	15
8. PRESUPUESTO ASIGNADO PARA LA OPERACIÓN DEL PROGRAMA.....	15
9. INFORME DE AVANCES Y RESULTADOS	16



PROGRAMA DE CAPACITACIÓN INTEGRAL INSTITUCIONAL 2019

1. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL DEL ICCAL

VISIÓN

Ser un Instituto reconocido por la calidad de sus servicios certificados en estándares internacionales.

MISIÓN

Promover la profesionalización de servidores públicos y ciudadanos, mediante una cultura de calidad con vocación de servicio.

OBJETIVO

Mejorar la calidad de los servicios municipales, a través de la profesionalización de los servidores públicos.

VALORES

Compromiso

Actitud de servicio

Responsabilidad

Trabajo en equipo

Profesionalismo

Honestidad

Respeto

Equidad



2. OBJETIVO GENERAL DEL PROGRAMA

Promover acciones para la capacitación y profesionalización de los servidores públicos municipales, a efecto de asegurar el cumplimiento de la misión y visión de la Administración Pública Municipal 2018 – 2021.

3. METAS

- Contribuir a la mejora continua de la calidad del servicio y al cumplimiento de los objetivos estratégicos de las dependencias y entidades de la administración pública municipal.
- Impartición de cursos de capacitación de acuerdo a las necesidades reales de la administración pública.
- Reforzar el compromiso de los Servidores Públicos Municipales mediante el desempeño de sus funciones.
- Aumentar el nivel educativo de los servidores públicos municipales, para contribuir a la profesionalización de los servicios que se brindan a la ciudadanía.

4. ESTRATEGIAS Y LINEAS DE ACCIÓN

Se establecerán mecanismos para mejorar el desempeño de los servidores públicos municipales mediante el diseño, operación y evaluación de un programa de formación para servidores públicos municipales denominado Programa de Capacitación Integral Institucional, contemplando las siguientes estrategias y líneas de acción:

Estrategia:
Planeación y Programación

Líneas de Acción:

- La formulación de temáticas e impartición de cursos, así como la asignación de horas, lugares y recursos considerarán los elementos estratégicos y las prioridades derivadas del análisis de áreas de oportunidad de la Administración Pública Municipal.
- Aplicación de una Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) como diagnóstico de las necesidades reales de las dependencias para construir las temáticas a impartir.
- Celebración de convenios de colaboración en materia de capacitación con diversas instituciones educativas con el propósito de aumentar el nivel educativo de los servidores públicos, contemplando instituciones del básico, medio superior y superior, así como capacitación para el trabajo.



Estrategia:
Coordinación y Dirección

Líneas de acción:

- Los cursos de capacitación se coordinarán con los titulares de las dependencias, o con quienes ellos designen, generalmente los coordinadores administrativos, a través del envío por oficio de la Convocatoria Cuatrimestral de Eventos de Capacitación, para que se difunda entre los colaboradores y, en su caso, las direcciones interesadas realicen las inscripciones del personal que participará en los cursos.
- El desarrollo de la capacitación se realizará con cursos de las siguientes áreas de formación:
 1. Gerenciales o directivas
 2. Transversales
 3. Específicos
 4. Nivelación Académica
- Los cursos transversales de carácter institucional, serán impartidos por el personal del ICCAL y/o servidores públicos de las dependencias que por su naturaleza imparten capacitación.
- En el caso de los cursos transversales en general, específicos y directivos, se solicitará capacitación externa, a través de instituciones con las que el H. Ayuntamiento tenga convenio, así como empresas de capacitación e instructores solidarios.
- El ICCAL supervisará los cursos externos que otras dependencias realicen para servidores públicos, los cuales deben ser incluidos en el programa.

Estrategia:
Control y evaluación

Líneas de acción:

- Registro personal de los cursos a través de base de datos de los cursos que ha tomado el personal.
- Se contará con una medición de la cobertura del Programa de Capacitación Integral Institucional 2019.
- Se empleará un reporte de cursos impartidos e informe de resultados.
- Se generarán informes de resultados de las evaluaciones de los cursos realizados.



4.1. CATALOGO DE PUESTOS

El presente catálogo establece el sistema de clasificación y descripción de puestos en un esquema de niveles de gestión o responsabilidad organizacional, así como en ramas y grupos de especialidad dentro de las distintas áreas de Administración Pública Municipal.

El programa de Capacitación Integral Institucional está diseñado para que todos los servidores públicos del H. Ayuntamiento de Benito Juárez, considerando los puestos, reciban la formación necesaria para mejorar el desempeño.

Los niveles reconocibles en la escala de gestión del sector público municipal, son los siguientes:

NIVEL	ESCALA DE GESTIÓN PARA PUESTO DE SECTOR PÚBLICO MUNICIPAL	PUESTOS RELACIONADOS CON EL NIVEL	NATURALEZA DEL CARGO O PUESTO
1	Presidencia	Presidente Municipal	Cargo político de Jefatura, Jefatura de Gobierno y Titularidad de la Administración pública Municipal, Órgano Ejecutor de las decisiones, preside y representa legal y Administrativamente al Ayuntamiento.
2	Regidor	Sindico Regidor	Cargo político elegido por representación proporcional, se distribuye de acuerdo con el número de votos obtenidos por cada partido participante en las elecciones.
3	Titular de la Secretaría	Secretario General	Cargo político y de titularidad política y administrativa de un ramo de la administración municipal para la conducción estratégica de políticas públicas.
3	Titular de Oficialía Mayor	Oficial Mayor	Cargo administrativo de alto nivel para la conducción de políticas de administración de recursos institucionales.
3	Titularidad de Contraloría Municipal	Contralor Municipal	Cargo de gestión especializada de alto nivel para la conducción de políticas de control de gestión del sector público.
3	Titular de Dirección General	Director de General	Puesto directivo, con autoridad general de coordinación y conducción, sobre una o varias especialidades de una rama de la Administración Pública Municipal.
3	Titular de Organismos	Director General	Cargo directivo y de gestión

	Descentralizados		especializada para la conducción de órganos descentralizados de la Administración Municipal.
4	Mando de Coordinación General Ejecutiva	Secretario Privado del Presidente Municipal Subsecretario Coordinador General	Puesto de coordinación general en una rama de especialidad de la Administración Pública.
5	Mando de Especialidad	Director de Área Delegado	Puesto de Dirección de Área responsable de la conducción de una especialidad de un ramo determinado de la Administración Municipal.
6	Mando de Supervisión	Titular de Área	Puestos de Titular de área responsables de una o varias subunidades departamentales, responsables de la coordinación operativa de órdenes de trabajo, sistemas y procedimientos.
7	Mando de Coordinación	Subdirector Titular de Unidad Coordinador	Puesto de coordinación de área responsable de la gestión de proyectos, presupuestos y la gestión de sistemas y procedimientos dentro de la especialidad en la que estén adscritos.
8	Trabajo de Supervisión y Enlace Operativo	Jefe de Departamento Jefe de Área Jefe de Grupo Jefe de Cuadrilla Inspector Supervisor	Puestos de Jefes de Departamento, supervisores, jefaturas de sección, jefes de grupo, responsables de proyectos específicos y demás trabajos que requieran supervisión o seguimiento directo en el campo operativo.
9	Trabajo de Profesionales Especializados	Abogado Actuario Auditor Ejecutivo de Proyectos Jefe de Programa Médico Músico Profesional Psicólogo Auditor de Obra Arquitecto Ingeniero Contador Biólogo Licenciados en Comunicación Licenciados en Turismo	Puesto cuyo ejercicio requiere título y cédula profesional; su desempeño se ciñe en estricto sentido a la aplicación y práctica de la carrera y profesión de origen, o a un proyecto vinculado estrechamente a dicha profesión.
10	Análisis o Trabajo Profesional	Analista Profesional Instructor Instructor de Capacitación	Puesto cuyo ejercicio requiere poseer título profesional en tanto que su desempeño implica la

		Perito Programador de Sistemas	aplicación y uso persistente de conocimientos científicos y tecnológicos en diversas materias de análisis y trabajo técnico.
11	Análisis o Trabajo Técnico-Profesional	Analista Catastral Trabajador social Educativa Enfermera Titulada Promotor Infantil Comunitario Técnico en Sonorización Topógrafo Valuador Catastral Analista	Puestos cuyo ejercicio requiere la aplicación y uso de conocimiento sub-profesional y técnico certificado o avalado por una carrera de educación media superior.
12	Gestoría de Actos y Asuntos Administrativos	Cajero Notificador Oficial de Recaudación Verificador	Puestos de gestión, trámite, enlace operativo de procedimientos administrativos de inspección, visitaduría, recaudación y otros que permitan establecer los enlaces de la administración pública municipal con la ciudadanía.
12	Auxilio o-Apoyo Administrativo	Asistente Administrativo Mecanógrafa Recepcionista Secretaria Secretaria Auxiliar del Secretario Secretaria del Director Secretaria de Jefe de Departamento Secretaria Directiva Secretaria Ejecutiva Secretaria Operativa de Servicios	Puestos operativos y de auxilio de trabajo administrativo que no requiere una calificación al realizar tareas y operaciones vinculadas a rutinas y procesos regulares de trámites y procedimientos administrativos.
13	Trabajo Técnico Calificado	Terapeuta Analista de Computo Bibliotecario Técnico Especializado Operador de microfilmación Reporteros Locutor Guardavidas	Puesto semi-profesional vinculados a servicios, de soporte tecnológico que requieren una certificación o calificación legal.
14	Análisis o Trabajo Administrativo no Profesional	Almacenista Analista Administrativo Archivista Auxiliar Administrativo Capturista Promotor Cultural Promotor Social	Puestos cuyo desempeño se vincula a la gestión de recursos humanos, materiales, financieros y/o de servicios administrativos, cuyo desempeño se suscribe a sistemas y procedimientos establecidos.
15	Trabajo de Oficios Calificados	Carpintero Construcción Dibujante Electricista Encargado de Biblioteca	Puestos vinculados a servicios de soporte tecnológico que requiere una certificación o calificación legal.

		Encargado de Archivo Policía Oficial de Tránsito Bombero Encuadernador Fontanero Plomero Fotógrafo Herrero Mecánico Músico Celador Técnico en Aire Acondicionado	
16	Trabajo Técnico no Calificado	Auxiliar Técnico Auxiliar de Obra Auxiliar Educativo Auxiliar de Topógrafo Auxiliar de Aire Acondicionado	Puestos de operadores de equipo no especializado.
16	Choferes y Operadores de Maquinaria y Equipo	Conductor Ejecutivo Conductor de Autobús Conductor de Transporte de Carga Operador de Conmutador Operador de Fotocopiado Operador de Maquinaria Pesada Chofer	Puestos de choferes de vínculos, equipo de transporte y maquinaria pesada.
16	Auxiliar o Apoyo Técnico	Ayudante de Oficio	Puestos de auxilio al trabajo operativo de oficios y trabajo técnico calificados.
16	Auxilio o Apoyo de Logística	Jefe de Ayudantes Mensajero Oficial de Partes Velador Vigilante	Puestos operativos de apoyo a labores de desplazamiento de materiales, montajes, manejo de utilería y oficialías de partes, entre otras actividades.
16	Auxilio o Trabajo en Obras, Mantenimiento y Servicios	Jardinero Albañil Cargador	Puestos obreristas dedicados a labores propias de las obras y servicios públicos.
17	Auxilio o Apoyo de Intendencia	Auxiliar de Mantenimiento Lavandería Intendentes Peón	Puestos dedicados a la provisión de servicios de limpieza y remozamiento de instalaciones y áreas de trabajo.

4.2. RELACIÓN DE TEMAS PRIORITARIOS

El Programa de Capacitación Integral Institucional comprende la siguiente clasificación, correspondiente a las vías de formación:

1. Gerenciales o directivas
2. Transversales

3. Específicos

4. Nivelación Académica

Los cursos que integran el programa de capacitación, se formularon a partir del análisis de la detección de necesidades de capacitación, considerando su viabilidad de acuerdo a la cantidad de participantes, instructores propuestos y costos de impartición.

CLASIFICACIÓN	TEMAS PRIORITARIOS DETECTADOS POR MEDIO DE LAS NECESIDADES DE CAPACITACIÓN	CURSOS PROPUESTOS A PARTIR DE LOS TEMAS PRIORITARIOS DETECTADOS
<p>Gerenciales o directivas Consisten en los <i>conocimientos, habilidades o actitudes</i> que, por el <i>nivel de responsabilidad</i>, deben tener los servidores públicos municipales, que toman decisiones, desarrollan proyectos y/o dirigen equipos, con el enfoque de mejorar en el desempeño de sus funciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Administración Pública 	<ul style="list-style-type: none"> • Administración Pública Municipal
<p>Transversales Consiste en los conocimientos y habilidades que son útiles para la generalidad de los puestos del sistema.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Inducción General a la Administración Pública Municipal • Atención al Ciudadano • Ley General de Responsabilidades Administrativas • Códigos de Ética y Conducta • Ortografía y Redacción • Calidad en el Servicio • Planeación Estratégica • Manejo de Conflictos • Trabajo en Equipo • Armonización Contable • Clasificación y Control de Documentos • Herramientas de Transparencia • Sensibilización y Cultura de la Discapacidad • Prevención de la Violencia de Género • Sistema Entrega-Recepción • Excel • Power Point • Word 	<ul style="list-style-type: none"> • Inducción General a la Administración Pública Municipal • Atención al Ciudadano • Ley General de Responsabilidades Administrativas • Códigos de Ética y Conducta • Ortografía y Redacción • Calidad en el Servicio • Planeación Estratégica • Manejo de Conflictos • Trabajo en Equipo • Armonización Contable • Clasificación y Control de Documentos • Herramientas de Transparencia • Sensibilización y Cultura de la Discapacidad • Prevención de la Violencia de Género • Sistema Entrega-Recepción • Excel • Power Point • Word

<p>Específicos Conocimientos, habilidades y actitudes requeridos directamente por un cargo o grupo de cargos con base en su especialidad o ámbito específico (técnico-especializados).</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Actualización sobre el tema de violencia familiar y las pruebas psicológicas que pueden emplearse para su determinación. Perfil Psicológico del Agresor y de la Víctima • Administración y Supervisión de Obras • Aires Acondicionados • Autocad • Corel Draw • Contabilidad Gubernamental • Gestión por resultados • Disciplina Financiera • ECO0217 Impartición de Formación del Capital Humano de Manera Presencial Grupal • ECO105 Atención al Ciudadano en el Sector Público • ECO301 Diseño de Cursos de Formación del Capital Humano de Manera Presencial Grupal, sus Instrumentos • Electricidad • Electricidad Básica • Electrónica • Intervención en Crisis • Lenguaje de Señas Mexicana • Metodología 5'S • Operación y Manejo de Audio • Photoshop • Pintura • Plomería • Prezi • Redes Sociales • Reglamento de Obras Públicas y Fondos • Revit • Valuación de predios • Ventas 	<ul style="list-style-type: none"> • Autocad • Aires Acondicionados • Impartición de Formación al Capital Humano de Manera Presencial Grupal • Diseño de Cursos de Formación del Capital Humano de Manera Presencial Grupal, sus Instrumentos • Atención al Ciudadano en el Sector Público • Lenguaje de Señas Mexicana • Pruebas Psicológicas para determinar Violencia Familiar • Prezi • Corel Draw • Electricidad • Reglamento de Obras Públicas y Fondos • Intervención en Crisis • Contabilidad Gubernamental • Integración de la Cuenta Pública • Disciplina Financiera • Electrónica • Operación y Manejo de Audio • Metodología 5 s's • Photoshop • Plomería • Revit • Valuación de Predios • Ventas
---	--	--



Nivelación Académica Elevar el nivel académico de los servidores públicos municipales.	<ul style="list-style-type: none">• Asesorías para la certificación de educación primaria y secundaria.	<ul style="list-style-type: none">• Cruzada por la Educación Básica (Primaria y Secundaria), a través del Instituto Estatal para la Educación de Jóvenes y Adultos de Quintana Roo.
--	---	---

5. ESQUEMA DE COORDINACIÓN Y VINCULACIÓN

Se firmaron convenios con instituciones educativas en materia de capacitación y/o nivelación académica:

1. Instituto Tecnológico de Cancún
2. Universidad del Caribe
3. Universidad de Quintana Roo
4. Universidad Politécnica de Quintana Roo
5. Universidad Tecnológica de Cancún
6. Universidad Latinoamericana del Caribe
7. Universidad de Oriente
8. Universidad Valle de Grijalva
9. Universidad de Aztlán
10. Universidad del Sur
11. Universidad UNIMAAT
12. CBTIS No. 111
13. CECATI No. 119
14. CECATI No. 149
15. ICAT
16. Instituto Estatal para la Educación de Jóvenes y Adultos de Quintana Roo
17. Centro Tecnológico de Especialidades Automotrices
18. IXE
19. Colegio de Ingenieros A.C.
20. Corporativo López Navarro
21. Instituto Pericial Judicial
22. Centro de Estudios de Posgrado
23. Instituto de Estudios Universitarios

Para complementar la capacitación requerida, también se contará con la participación de instructores internos del ICCAL, así como de instructores solidarios externos especialistas en áreas determinadas, que harán llegar sus propuestas de cursos.



6. PROGRAMACIÓN CUATRIMESTRAL DE CURSOS

NO.	CURSOS	CUATRIMESTRE 1	CUATRIMESTRE 2	CUATRIMESTRE 3
		Enero – Abril	Mayo – Agosto	Septiembre - Diciembre
TRANSVERSALES				
1	Inducción General a la Administración Pública Municipal			
2	Atención al Ciudadano			
3	Ley General de Responsabilidades Administrativas			
4	Códigos de Ética y Conducta			
5	Ortografía y Redacción			
6	Calidad en el Servicio			
7	Planeación Estratégica			
8	Manejo de Conflictos			
9	Trabajo en Equipo			
10	Armonización Contable			
11	Clasificación y Control de Documentos			
12	Herramientas de Transparencia			
13	Sensibilización y Cultura de la Discapacidad			
14	Prevención de la Violencia de Género			
15	Sistema Entrega-Recepción			
16	Excel			
17	Power Point			
18	Word			
ESPECIFICOS				
19	Autocad			
20	Aires Acondicionados			
21	Impartición de Formación al Capital Humano de Manera Presencial Grupal			
22	Lenguaje de Señas Mexicana			
23	Pruebas Psicológicas para determinar Violencia Familiar			



24	Prezi			
25	Corel Draw			
26	Electricidad			
27	Reglamento de Obras Públicas y Fondos			
28	Intervención en Crisis			
29	Contabilidad Gubernamental			
30	Integración de la Cuenta Publica			
31	Disciplina Financiera			
32	Electrónica			
33	Operación y Manejo de Audio			
34	Revit			
35	Valuación de Predios			
36	Diseño de Cursos de Formación del Capital Humano de Manera Presencial Grupal, sus Instrumentos			
37	Ventas			
38	Photoshop			
39	Plomería			
40	Gestión por Resultados			
41	Metodología 5 s's			
41	Pintura			
43	Marco Integrado de Control Interno (MICI)			



7. RESPONSABLES

PUESTO	NOMBRE
Director del ICCAL	C. César Rafael Eslava Melo
Jefe de Departamento de Capacitación	Psic. Lisseth Castro Jorge
Jefe de Área de Diseño y Planeación	Psic. Nain Xhail Gijón Ríos
Jefe de Área de Organización y Ejecución	Lic. Ricardo Miguel Gallareta Rosado
Jefe de Área de Evaluación y Seguimiento	Lic. Yolanda Farres Sámano

8. PRESUPUESTO ASIGNADO

PARTIDA	DESCRIPCIÓN DE LA PARTIDA	PRESUPUESTO AUTORIZADO
3341	Servicios de capacitación	\$ 484,000.00
	TOTAL	\$ 484,000.00

9. INFORME DE AVANCES Y RESULTADOS

Personal capacitado durante el año 2018:

MES	CURSOS IMPARTIDOS	PARTICIPANTES		
		SERVIDORES PUBLICOS	CIUDADANIA	TOTAL
ENERO	2	25	28	53
FEBRERO	17	414	25	439
MARZO	17	372	18	390
ABRIL	10	128	27	155
MAYO	7	132	17	149
JUNIO	2	29	12	41
JULIO	9	208	14	222
AGOSTO	11	280	0	280
SEPTIEMBRE	10	164	281	445
OCTUBRE	12	199	0	199
NOVIEMBRE	13	351	1	352
DICIEMBRE	12	99	9	108
GRAN TOTAL	122	2401	432	2833

Cédulas de Detección de Necesidades de Capacitación

AÑO	CEDULAS
2017	36
2018	42
2019	48

Se incrementó en el 2019 en un **6.74%** la recepción de la detección de necesidades de capacitación respecto al 2018. Logrando una cobertura de la detección de necesidades de capacitación del 2018 en un **65%**.

ELABORO	REVISO	AUTORIZO
 Psic. Nain X. Gijón Ríos Jefe de Área de Planeación	 Psic. Lisseth Castro Jorge Jefa del Departamento de Capacitación	 C. César Rafael Eslava Melo Director del ICCAL