orgullo y compromiso de todos

Instituto de Planeación

Modelo de Sistema de Operación para Centro de Desarrollo Comunitarios

02 Manual de Pre-Apertura

© TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS
IPLANEG 2013
Blvd. Mineral de Valenciana 351
Puerto Interior de GTO. C.P. 36275
Silao, Guanajuato. México

Zona metropolitana de León
León . Purísima del Rincón
San Francisco del Rincón . Silao

PRESENTACION

La integración del “Modelo de Sistema de Operación para Centros de Desarrollo Comunitarios” en lo concerniente al Manual de Pre-Aperturaquese llevó a cabo mediante la participación de Órganos de Gobierno, la Sociedad Civil que representaron a diversas Organizaciones No Gubernamentales e Ignius International S.A. de C.V. como Empresa Consultora en la fecha del 29 y 30 de Abril del 2013.

El objetivo general de la creación del “Modelo de Sistema de Operación para Centros de Desarrollo Comunitarios” es facilitar y agilizar la identificación, creación, establecimiento, operación y evaluación de Centros de Desarrollo Comunitarios en pro de mejorar y acelerar el impulso al desarrollo y prosperidad de las diversas comunidades que son beneficiadas con los programas y actividades de estos Centros.

El presente es un trabajo participativo a favor de una mejor sociedad, que integra las mejores prácticas conocidas de trabajos anteriores bajo una estructura y modelo mundialmente exitoso como es el Modelo de Franquicias, el cual logra que “personas comunes administren procesos brillantes obteniendo excelentes resultados”.

© TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

OBJETIVO DEL PRESENTE MANUAL

El que cualquier Centro de Desarrollo Comunitario (CDC) pueda usar e implementar el presente contenido de una manera ágil, práctica y que sobretodo le genere grandes resultados positivos.

Este segundo manual: “Pre-Apertura”, esta enfocado totalmente enfocado en la realización de todas las actividades que el CDC debe de tener desde el primer momento conceptual del centro hasta el día de su inauguración y un mes posterior a ésta a fin de “obtener de manera práctica y efectiva que sus propósitos y metas se manifiesten con velocidad y sin errores”.

El tener un excelente proceso de pre-apertura permitirá que el CDC tenga un desarrollo acelerado tanto delcentro como de sus beneficiarios gracias a que todo su Staff comprende absolutamente claro lo referente al CDC y la comunidad podrá recibir beneficios engrandecidos y enfocados a favor de su desarrollo. Si el CDC sigue, trabaja y aplica de manera efectiva y de acuerdo a los lineamientos aquí establecidos el proceso de pre-apertura al CDC y a la comunidad le irá bien.

El no tener un Proceso de Pre-Apertura o hacerlo de manera pobre, reflejará eso mismo en el CDC y en la Comunidad y estarán construyendo un CDC y una comunidad pobre comparados contra los que hagan una buena aplicación, trabajo, aplicación y monitoreo de un Proceso de Pre-Apertura.

© TODOS LOS
DERECHOS RESERVADOS

RECONOCIMIENTOS

El presente es un Reconocimiento Especial a todos los participantes que mayormente asistieron en el Taller de Trabajo y por lo tanto en la integración del presente manual a favor de crear un “Modelo de Sistema de Operación para Centro de Desarrollo Comunitario”

- Centros del Saber (Explora)
- Secretaría de Desarrollo Social y Humano, Zumar IMPULSO
- YMCA León
- Casa de Enlace Lyz Vargas
- Fundación León A.C
- Imagina Biblioteca Infantil A.C.
- Proyecto Social PTHYE A.C
- Pro Fénix Social A.C.
- Proyecto Social JCPSI
- IPLANEG
- Ignius International S.A. de C.V.

Agradecemos al IPLANEG por hacer facilitado las instalaciones de su Sala Ejecutiva para la realización de este evento

¡Gracias a todos los involucrados!, porque reconocemos su voluntad desinteresada en aportar todo lo que saben y sus herramientas actuales a favor de crear el modelo más completo antes integrado de Centros de Desarrollo Comunitario a favor de acelerar el impulso del desarrollo y prosperidad de las comunidades.

© TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

orgullo y compromiso de todos

Instituto de Planeación

02 Manual de Pre-Apertura

Modelo de Sistema de Operación para Centro de Desarrollo Comunitarios

Zona metropolitana de León

León · Purísima del Rincón · San Francisco del Rincón · SLRC

© TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

ANTECEDENTES

Durante el año de elaboración del presente trabajo se reconocieron varios factores coyunturales que no se dejaron pasar de largo y se tomó acción al respecto:

- Se tenían datos que los Centros de Desarrollo Comunitarios tanto de Gobierno como de No Gubernamentales estaban siendo exitosos como medida para atender a comunidades en diversas situaciones y ayudarlas en su desarrollo.
- El Programa de Gobierno 2012-2018 hace referencia a la apertura, puesta en marcha y operación de un número mayor de Centros de Desarrollo Comunitarios (CDC´s).
- Algunas Dependencias Gubernamentales ya operaban Centros de Desarrollo Comunitario y estaba en sus planes crear más CDC´s
- Organizaciones No Gubernamentales también deseaban abrir mas CDC´s
- El sentir tanto de Organismos de Gobierno como No Gubernamentales era que podían hacer las cosas aún mejor.

Con estos datos de manera general fue que se puso “manos a la obra” en identificar un Modelo de Sistema que ayudara a esta coyuntura en aspectos como:

© TODOS LOS
DERECHOS RESERVADOS

- Que fuera un modelo integral, que no solo viera lo arquitectónico o lo operativo.
- Que fuera un modelo de fácil reproducibilidad, en donde se comprendiera fácilmente lo que debiera de hacerse para poner en marcha nuevos CDC´s
- Que fuera un modelo práctico, donde se agilizaran las cosas para operar el centro de una manera integral, sin dejar pasar alguna área o departamento .
- Que fuera un modelo probado, para no tener pasos en falso que le costara a la ciudadanía.

Con esto en mente se encontró que el Modelo de las Franquicias es un modelo mundialmente probado y exitoso, que integra cada aspecto de la organización de una manera estructurada y sistémica, que ha logrado en miles de ejemplos alrededor del mundo y por tanto en diferentes culturas:

- Resultados positivos y crecientes
- Desarrollo cultural y organizacional
- Estructuración de las operaciones de manera integrada y sistémica
- Comprensión ágil por parte de los miembros del Staff
- Operaciones eficientes y de bajo costo
- Clientes o beneficiarios con una preferencia creciente

De esta manera es que se inician los trabajos para crear y estructurar un “Modelo de Sistema de Operación para Centros de Desarrollo Comunitarios” basados en el Modelo de Franquicias.

© TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

INDICE

1.- Introducción a la Pre-Apertura	9
2.- Proceso Pre-Arquitectónico	17
3.- Proceso Pre-Ejecutivo	21
4.- Proceso Pre-Recursos Humanos	25
5.- Proceso Pre-Propagación	29
6.- Proceso Pre-Tesorería	32
7.- Proceso Pre-Producción	36
8.- Proceso Pre- Calidad	40
9.- Proceso Pre-Relaciones Públicas	43
10.- Archivo Fotográfico	46
11.- Testimonios del Evento	50
12.- Anexo 1	54
13.- Anexo 2	63

© TODOS LOS
DERECHOS RESERVADOS

1. INTRODUCCIÓN A LA PRE-APERTURA

El proceso de Pre-Apertura es tan importante como el proceso de operación, ya que si se tiene una deficiente pre-apertura lo mas seguro es que se tenga una deficiente operación.

Zona metropolitana de León
León · Purísima del Rincón
San Francisco del Rincón · Silao
© TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

1.1. OBJETIVO

El Manual de pre-apertura es un elemento clave dentro de la operación de toda organización, su importancia trasciende mas allá de preparar bien las cosas y planearlas lo mejor posible.

1.1.1.Objetivo General

El objetivo principal de este manual es dar una guía absolutamente clara de las actividades que se deben realizar paso a paso hasta la inauguración y un mes posterior a la inauguración.

1.1.2. Objetivos Específicos

Los objetivos del presente manual los podemos plantear de una manera cronológica en tres pasos fundamentales:

- Previo a la inauguración: Tener cubiertas cada una de las actividades que deben de realizarse, destacando cuando deben de realizarse para que sea exitoso y ágil todo el proceso.
- Durante la inauguración: Tener una inauguración atractiva, sin errores y económicamente viable, que provoque que el público se enamore de lo que la organización esta ofreciendo y esto genere y propicie su expansión.

© TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

- Posterior a la inauguración: Asegurarse que todos los procesos siguen operando con la eficiencia con la que fueron diseñados y los beneficiarios sigan recibiendo sus servicios con una alta calidad.

1.2. IMPORTANCIA DEL MANUAL DE PRE-APERTURA

Hemos notado que muchas organizaciones hacen buenos esfuerzos de preparación de su pre-apertura, sin embargo, no hacen un esfuerzo organizado de pre-apertura, esto trae muchas consecuencias, dentro de las que podemos encontrar por mencionar algunas:

- Carreras: Exceso de trabajo al final o en los días cercanos a la inauguración
- Estrés: Exceso de estrés porque no se tienen las cosas propiamente establecidas o adecuadas para el momento en que se necesita
- Fallas en todos lados: al tener al Staff no preparado, estresado y sin materiales se crea un “efecto dominó” negativo que genera una bola de nieve de problemas sin fin.
- Persona lo certificado: Regularmente se obvia que el persona sabe hacer lo que debe hacer, pero esto no es así, el personal debe certificarse en sus puestos y en la multifunionalidad de sus puestos, esto quiere decir, que en caso que algún miembro del Staff no se encuentre o se encuentre ocupado, la operación se seguirá dando sin faltas y sin errores.

© TODOS LOS
DERECHOS RESERVADOS

- Fallas en equipos e instalaciones: Normalmente los tiempos se empiezan a venir encima y las cosas no están listas o funcionando, por lo que se acelera el proceso y terminamos con equipos que no están listos o instalaciones que no están listas para la operación de la organización, por lo que los usuarios terminan no teniendo lo que la organización dice que entrega.
- Mayor gasto del esperado: Al tener problemas o desfasamientos en la operación de pre-apertura se acabará teniendo un mayor gasto del esperado, lo malo de esto, es que normalmente ese gasto sacrifica cosas o elementos necesarios para la operación regular de la organización, y por lo tanto,

1.3. GENERALES DEL MANUAL DE PRE-APERTURA O ASENTAMIENTO

1.3.1. Propósito del Proceso General de Pre-apertura o Asentamiento

Este Proceso General coordina y supervisa todo el proceso de creación y puesta en marcha del establecimiento, desde “cero” hasta entregarlo Operando Normalmente y sin errores el día de su inauguración

1.3.2.Funciones del Proceso General de Pre-apertura o Asentamiento

© TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

Son 3 funciones básicas que son tomadas en cuenta para este proceso tan importante:

- Establecer todo lo necesario para la expansión y duplicación de las locaciones
- Determinar los métodos, medios y elementos mas económicos, de alta calidad, y menor mantenimiento futuro para las locaciones
- Establecer los planes de trabajo para que los proyectos de nuevas locaciones sean establecidas, inauguradas y operadas a tiempo, con la calidad y velocidad esperada.

1.3.3. Producto Final Valioso

Entendemos por Producto Final Valioso lo siguiente: Es algo valioso que puede intercambiarse con otros por algo determinado y valioso, en el caso del proceso de pre-apertura es:

- Un establecimiento funcionando y operando con calidad y sin errores el día de su inauguración

1.3.4. Estadísticas Generales de Éxito

Las Estadísticas Generales de Éxito hacen referencia a la serie de datos que son esperados como un comportamiento normal para el logro de los objetivos definidos de la organización.

Para el proceso de pre-apertura o asentamiento tenemos las siguientes estadísticas:

- % de apego a presupuesto
- % de apego a cronograma

© TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

1.3.5. Procesos Incluidos

En el Proceso General de Pre-Apertura se tienen 8 proceos establecidos para abarcar todos los aspectos de la organización y así elevar las probabilidades de que cada una de las actividades sean llevadas a cabo exitosamente y obtengamos los resultados esperados. Los procesos específicos son:

- Proceso Arquitectónico
    - Ve todo lo relativo a la ubicación o localización de la organización, la proyección de sus áreas o instalaciones operativas y administrativas, la generación del proyecto ejecutivo de obra, la contratación de seguros, etc.
- Proceso Pre-Ejecutivo
    - Ve todo lo relativo a la planeación estratégica, la idea de los fundadores y el aprontamiento de recursos de forma general además de el resguardo de todos los elementos legales. Incluye también la revisión ejecutiva de la apropiada aplicación de cada uno de los Cronogramas para el Éxito establecidos para cada proceso específico.
- Proceso Pre-RRHH y Comunicaciones
    - Ve todo lo relativo a la inauguración, la incorporación de Staff y su certificación en puestos además de la comunicación interna de la organización.
- Proceso Pre-Propagación
    - Ve todo lo relativo a la venta o en este caso la invitación a participar en los programas, talleres y actividades de la organización.

© TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

- Proceso Pre-Tesorería
    - Ve todo lo relativo al proceso de ingresos y egresos de la organización, además del método de registro contable y administrativo incluyendo los requerimientos legales, fiscales y administrativos y sus obligaciones con la autoridad, así como la contratación de seguros para el resguardo del edificio y de los miembros del Staff
- Proceso Pre-Productivo
    - Ve todo lo relativo a la producción o la realización de los programas de trabajo de actividades y talleres de la organización, esto incluye la planeación de actividades y por lo tanto de los inventarios requeridos para la correcta puesta en marcha y operación de la organización.
- Proceso Pre-Calidad
    - Ve todo lo referente a establecimiento de métodos y mecanismos que garanticen una entrega de servicios con alta calidad de manera consistente.
- Proceso Pre-Relaciones Publicas
    - Ve todo lo relativo a la comunicación pública de las acciones y logros de la organización, así como el apoyo social a otras comunidades.

Todos estos procesos específicos cuentan con el prefijo “pre” pues indican que son previos a la operación regular de la organización.

© TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

02 Manual de Pre-Apertura

Modelo de Sistema de Operación para Centro de Desarrollo Comunitarios

© TODOS LOS
DERECHOS RESERVADOS

2. PROCESO PRE-ARQUITECTÓNICO.

Ve todo lo relativo a la ubicación o localización de la organización, la proyección de sus áreas o instalaciones operativas y administrativas, la generación del proyecto ejecutivo de obra, la contratación de seguros, etc.

Zona metropolitana de León
León · Purísima del Rincón
San Francisco del Rincón · Silao
© TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

2.1.- GENERALES DEL PROCESO PRE-ARQUITECTÓNICO

El proceso pre-arquitectónico es como la “columna vertebral” del proyecto general pues regularmente es el proceso que toma mas tiempo, por lo tanto, todos los demás procesos se ajustan eficientemente al tiempo que es marcado por el proceso pre-arquitectónico.

2.1.1. Propósito General

Coordinar y supervisar todo el proceso de creación del establecimiento desde cero hasta entregarlo operando y sin errores el día de su inauguración

2.1.2. Objetivo dentro del Proceso de Asentamiento

Garantizar que todo lo relacionado al Proceso Arquitectónico, obra e instalaciones:

© TODOS LOS
DERECHOS RESERVADOS

- Tenga el diseño y elementos más completos y productivos, económicos (presente y futuro) y funcionales.
- Esté funcionando perfectamente bien (sin errores y en el tiempo esperado)

2.1.3. ¿Qué incluye?

- Recomendaciones de ubicación
- Planos arquitectónicos
- Proyecto de Obra
- Descripción de materiales
- Descripción de mobiliario

2.1.4.- Cronograma para el Éxito

A continuación se representa el Cronograma para el Éxito específico de este proceso.

30 meses	24 meses	12 a 18 meses	6 meses antes	1 mes antes	INAUGURACIÓN	1 mes después
Designacion de gerente de proyectos	Definir terreno de acuerdo a normativa y reglamentacion	Diseñar laminas de presentacion del proyecto para arranque de obra	Realizar pruebas de funcionamiento de instalaciones y equipo	Realizar limpieza general del edificio	Cortar liston	Aplicar el manual de mantenimiento
Reallizar la planeacion estrategica, costos de: proyecto arquitectonico y ejecutivo, ejecucion de obra, equipamiento y mobiliario del edificio, mantenimiento, nomina, capacitacion = a costo o presupuesto base anual	Reallizar el levantamiento topografico del terreno	Informar fechas programada de arranque de obra a la comunidad	Adquisicion de mobiliario y equipo	Realizar la entrega-recepcion de la obra edificio del constructor al contratante	Brindis de inauguracion	Llenar bitacora documentar los defectos del mobiliario y vicios ocultos de la obra
Elaborar matriz de interesados para definir roles y responsabilidades	Contratacion de proyecto arquitectonico y ejecutivo	Contratacion de obra y ejecucion	Realizar la instalacion de jardineria	Contratacion de servicios, luz, agua y drenaje, telefonia e internet	Mostrar video del proceso anterior a la cosntruccion	
buscar esquemas de financiamiento de la obra	Realizar la gestion social fase de diseño	Establecer fechas reales de inicio y termino de la obra informar a la comunidad	Filmar el proceso de construccion de la obra	Colacion de mobiliario y equipo	Implementar el modelo de gestion social fase de operación	
Realizar los convenios de colaboracion y aportacion de recursos economicos	Realizar entrevista con usuarios	Designacion de supervisor de proyecto arquitectonico y obra		Colacion de señaletica y sistemas de seguridad, extinguidores, detectores de humo, señaletica rutas de evacacion, puntos de encuentro		
	Elaborar programa de necesiades, taller con los usarios y patrocinador del proyecto y obra	Realizar la supervision de proyecto arquitectonico y obra		Filmar y generar el proceso de construccion de la obra		
	diseño de imagen corporativa	Realizar la gestion social fase de construccion		Generar el manual de mantenimiento		
	taller de validacion del anteproyecto arquitectonico por los usarios y patrocinador	Filmar el proceso de construccion de la obra		Designar encargado de mantenimiento		
	Elaboracion del proyecto arquitectonico y ejecutivo					
	Realización del catalogo de conceptos					
	Definicion de etapas constructivas (operables)					
	Selección de mobiliario					

© TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

Una copia a detalle se presenta en el ANEXO 1: Cronogramas para el Éxito

Un ejemplo de los documentos que se mencionan en este proceso se encuentran en el ANEXO 2: Documentos Ejemplo

Cada documento aquí presentado es denominado “documento vivo” quiere decir que debe ser tomado como una guía ilustrativa para tener un marco de referencia de lo que nos referimos con cada documento.

© TODOS LOS
DERECHOS RESERVADOS

3. PROCESO

PRE-EJECUTIVO.

Ve todo lo relativo a la planeación estratégica, la idea de los fundadores y el aprontamiento de recursos de forma general además de el resguardo de todos los elementos legales. Incluye también la revisión ejecutiva de la apropiada aplicación de cada uno de los Cronogramas para el Éxito establecidos para cada proceso específico.

© TODOS LOS
DERECHOS RESERVADOS

3.1.- GENERALES DEL PROCESO PRE-EJECUTIVO.

3.1.1. Propósito General

- Garantizar que se sigan sin desviaciones la estrategia, operación y políticas de la organización, incluye a los fundadores de la organización o creadores de su tecnología.
- Asegura la expansión adecuada

3.1.2. Objetivo dentro del Proceso de Asentamiento

Garantizar que todo lo relacionado a la operación, los asuntos legales y a la Estrategia:

- Estén acordes a la Estrategia
- Estén 100% en regla y operando

© TODOS LOS
DERECHOS RESERVADOS

- Esté identificados, organizados y funcionando perfectamente bien (sin errores y en el tiempo esperado)

3.1.3. ¿Qué incluye?

- Requerimientos legales, fiscales y administrativos ante la ley
- Obligaciones cubiertas
- Todo tipo de contrato listo y en orden
- Abogados y notarios definidos
- Propiedad intelectual en orden
- Proceso de Rendición de Cuentas
- Seguros

3.1.4.- Cronograma para el Éxito

A continuación se representa el Cronograma para el Éxito específico de este proceso.

1+ año antes	3+ meses antes	2 meses antes	1 mes antes	2 semanas antes	1 semana antes	INAUGURACIÓN	1 mes después
Realizar la Inteligencia de mercado mediante la aplicación de diagnosticos que muestren el estado actual y necesidades de la comunidad	Calendarizar fijar fecha de inauguración.	Hacer la recopilación y definición de la historia de la fundación	Verificación reformas gubernamentales.	Verificar que todos los Contratos y Registros de Bienes Inmuebles se encuentren al día, archivados y en orden completo	Elaborar mensaje del fundador	Mensaje del fundador.	
Definir los Abogados y Notarios Publicos que trabajarán con el CDC	Establecer como va a realizarse el Manejo y resguardo de los bienes raíces.	Establecer los mecanismos para salvaguardar la tecnología y know how del CDC	Verificar que los Registros de Propiedad Intelectual estén debidamente otorgados y en regla		Verificar que los mecanismos para resguardar la tecnología estén funcionando bien.	Descripción de planeación estrategica: a donde vamos?	Verificar que los mecanismos para resguardar la tecnología estén funcionando bien.
Realizar el Acta Constitutiva del Centro de Desarrollo Comunitario	Determinar todos los contratos que se deben de realizar	Realización de Juntas del Consejo	Realización de Juntas del Consejo y de Rendición de Cuentas	Realización de Juntas del Consejo y de Rendición de Cuentas	Realización de Juntas del Consejo y de Rendición de Cuentas		Realización de Juntas del Consejo y de Rendición de Cuentas
Identificar los elementos para ser protegidos como Marcas, Derechos de Autor, y Avisos Comerciales	Establecer calendario de Reuniones de Consejo	Establecimiento y realización de las Auditorias Ejecutivas		Realización de las Auditorias Ejecutivas	Realización de las Auditorias Ejecutivas		Realización de las Auditorias Ejecutivas
Revisar las Reformas Gubernamentales para saber si existen cambios o notas importantes	Establecer los mecanismos y formas de Comunicación de los Fundadores	Verificación que todo vaya acorde a lo marcado en la Planeación Estratégica	Verificación que todo vaya acorde a lo marcado en la Planeación Estratégica	Verificación que todo vaya acorde a lo marcado en la Planeación Estratégica			Verificación que todo vaya acorde a lo marcado en la Planeación Estratégica
Realizar estudio de Benchmark o comparativo	Realizar estudio de Benchmark o comparativo para						
Realizar la Planeación Estratégica del CDC							
Definir la Tecnología o Modelo de trabajo a usar para poder establecer los programas de trabajo o actividades a realizar en el CDC							

© TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

Una copia a detalle se presenta en el ANEXO 1: Cronogramas para el Éxito

Es importante hacer notar que las actividades presentadas en el Cronograma para el Éxito deben ser tomadas como guía para el usuario, esto quiere decir, que el cronograma debe de actualizarse con las actividades específicas o particulares de cada organización.

© TODOS LOS
DERECHOS RESERVADOS

4. PROCESO

PRE-RRHH Y COMUNICACIÓN

Ve todo lo relativo a la inauguración, la incorporación de Staff y su certificación en puestos además de la comunicación interna de la organización.

© TODOS LOS
DERECHOS RESERVADOS

4.1.- GENERALES DEL PROCESO PRE-ARQUITECTÓNICO

4.1.1. Propósito General

- Contratar miembros del staff aptos y darles puestos de forma apropiada para beneficio de la persona y de la organización.
- Se encarga de que el personal nuevo y el existente este formado en sus HATS o puestos para hacer bien su trabajo

4.1.2. Objetivo dentro del Proceso de Asentamiento

Garantizar que todo lo relacionado a los Recursos Humanos y Comunicación Interna:

- Se encuentren establecidos y conocidos.
- Estén certificados y funcionando perfectamente bien (sin errores y en el tiempo esperado)

© TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

4.1.3. ¿Qué incluye?

- ¿Qué Incluye?
- Organigramas
- Proceso de Contratación-encaminamiento-Baja
- Capacitación, certificación y planes de carrera
- Comunicación Interna
- Rendición de cuentas y ambiente laboral

4.1.4.- Cronograma para el Éxito

A continuación se representa el Cronograma para el Éxito específico de este proceso.

1+ año antes	3+ meses antes	2 meses antes	1 mes antes	2 semanas antes	1 semana antes	INAUGURACIÓN	1 mes después
	Definir organigrama de la estructura operativa	Realizar todo el proceso de reclutamiento y selección de personal: gerencial	Realizar todo el proceso de reclutamiento y selección de personal: operativo y voluntariado	Dar a conocer al personal los detalles del evento de inauguracion	Dotar de uniformes y otros implementos de la magen institucional	Tener funcionando y presentable al personal del centro comunitario	Volver a revisar casos que puedan causar baja
	Definir los mecanismo de informe para reporte de las personas contratadas	Definir la capacitacion y entrenamiento para la plantilla gerencial	Programar la capacitacion al personal operativo	Continuar con la implementacion del programa de seguridad	Revisar los casusos que puedan causar bajas por incompetencia	Ejecutar el protocolo de inauguracion	Seguimiento y monitoreo a la campaña de comunicación interna
	Revisar los aspectos de requisicion de personal	Definir como se va a evaluar el ambiente laboral	Induccion al personal operativo y voluntariado	Revisar los requerimientos especificos para la inauguracion	Colocar el periodico mural		Actualizacion del periodico mural
	Revisar con los directivos el esquema de prestaciones	Planear y empezar a echar a andar la campaña interna de comunicación	Comenzar con la implementacion de la campaña de comunicación interna	Certificación en multihabilidades del personal operativo y voluntariado	Publicacion de cumpleaños		Publicar en el periodico mural las estadisticas de desempeño
	Definir el tabulador para el pago de la plantilla de trabajo	Definir los criterios para la colocacion de periodico mural	Planear como se van a presentar las estadisticas de desempeño	Verificar que los uniformes estan en proceso de compra	Instalar el buzon de quejas, sugerencias y felicitaciones		Aplicar la primera evaluacion del ambiente laboral
	Definir el proceso y los mecanismos de comunicación interna, injuluyendo el calendario o cronograma	Definir los aspectos que debe contener el plan de seguridad e higiene	Establecer el criterio para el manejo y publicacion de cumpleños de los colaboradores	Verificar que los mecanismos de ambiente laboral se encuentren instalados y operando.	Definir el orden del dia para el evento de inauguracion		Implementar mecanismo de rendicion de cuentas
	Establecer los criterios de capacitacion anual de colaboradores y plan de carrera dentro de la organización	Definir los metodos de comunicación interna	Planear como se van a presentar las estadisticas de rendicion de cuentas	Verificar que los mecanismos de rendición de cuentas se encuentren conocidos y operando	Reunion de equipo para repasar un check list de las cosas que deben estar funcionando		Monitorear que la seguridad funcione como esta previsto
	Elaborar el mecanismo de medición del ambiente laboral	Programar visitas de proteccion civil para recabar observaciones	Contratacion de alarmas y personal de seguridad	Planear la Inauguración	Confirmar asistencia de invitados al dia de la inauguracion		Evaluar bajo una linea de tiempo que el cronograma se haya cumplido conforme al plan
	Elaborar el reglamento interno de trabajo	Definir metodos de pago a los empleados	Invitacion a autoridades al evento inaugural		Elaborar discurso y mensaje en el dia de la inauguracion		Seguimiento y respuesta a las quejas y sugerencias vertidas en buzon
	Rallzar la busqueda de personas para vacantes; proceso de reclutamiento	Diseñar el plan de capacitacion anual de los colaboradores	Implementar el programa de seguridad e higiene				Colocar en el periodico mural la informacion respecto al proximo evento dentro del centro comunitario
	Estalecimiento de aprovisionamiento de vacantes para el CDC	Cotizacion de uniformes y otros implementos para la imagen institucional	Hacer la convocatoria a medios de comunicion				
	Establecimiento del monto de compensaciones para el Staff		Capacitar al personal de los centros comunitarios en los manuales y procedimientos				
	Establecimiento del proceso de contratación del personal		Establecimiento del programa de multihabilidades				

Una copia a detalle se presenta en el ANEXO 1: Cronogramas para el Éxito

© TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

Es importante hacer notar que las actividades presentadas en el Cronograma para el Éxito deben ser tomadas como guía para el usuario, esto quiere decir, que el cronograma debe de actualizarse con las actividades específicas o particulares de cada organización.

© TODOS LOS
DERECHOS RESERVADOS

5. PROCESO

PRE-PROPAGACIÓN

Ve todo lo relativo a la venta o en este caso la invitación a participar en los programas, talleres y actividades de la organización.

© TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

5.1.- GENERALES DEL PROCESO PRE-ARQUITECTÓNICO

5.1.1. Propósito General

Lograr que los productos y servicios de la organización se conozcan y se demanden ampliamente, y cree una gran cantidad de personas que se vean atraídos a obtenerlos

5.1.2. Objetivo dentro del Proceso de Asentamiento

Garantizar que todo lo relacionado al Proceso de Propagación (Marketing y Ventas):

- Se encuentre establecido y conocido
- Esté ejecutándose y funcionando perfectamente bien (sin errores y en el tiempo esperado)

© TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

5.1.3. ¿Qué incluye?

- La definición de la Imagen
- La definición de la promoción y marketing
- El proceso de venta
- El proceso de relación con los clientes y retención

5.1.4.- Cronograma para el Éxito

A continuación se representa el Cronograma para el Éxito específico de este proceso.

1+ año antes	3+ meses antes	2 meses antes	1 mes antes	2 semanas antes	1 semana antes	INAUGURACIÓN	1 mes después
Definir el perfil demográfico y psicologico del público a atender.	Definir y determinar marca y logotipo.	Generar los elementos de identidad coorporativa.	Diseño e impresión de publicidad.	Repartición de la publicidad del Centro Comunitario.	Difución y promoción de los programas.	Comunicar y clarificar a la comunidad los beneficios y que si pueden cooperar y que no.	Sistematizar los resultados para realizar los talleres o actividades.
Establecer e identificar el perfil del mercado	Generar el manual de marca para respetar la imagen corporativa.	Advertising del centro y sus actividades.	Asegurar inducción al personal del uso de la imagen coorporativa.	Marketing del Centro Comuinitario.	Marketing Directo del Centro Comunitario.	Marketing Directo del Centro Comunitario.	Campaña permanente del Centro Comunitario, para darlo a conocer constantemente.
Asegurar la disponibilidad anual de servicio y programas o actividades.	Asegurar un calendario anual de marketing y publicidad para informar a la comunidad.	Entrenamiento a promotores en beneficios y productos.	Definir las promociones dentro del Centro Comunitario.	Registro de los beneficiaros contactados	Verificación del proceso de ventas o de inscripciones para el dia de la inauguración	Presentar un video o presentación de los programas a ofrecer.	Difución y promoción de los programas.
	Definir perfil de promotores y spech de ventas.	Manejo de los regidtros de clientes. Base de datos.	Manejo de los espacios de exposición para venta.	Elaborar un video o presentación de los programas a ofrecer.	Ensayo de del proceso de ventas o de inscripciones para el dia de la inauguración	Difución y promoción de los programas.	Manejo de proceso de ventas.
	Asegurar un sistema donde se registre el historial de beneficiarios.	Difusión y promoción del centro	Manejo de programas de lealtad con los clientes. Base de datos.		Registro de los beneficiaros contactados	Manejo de proceso de ventas.	Manejo de programa de lealtad.
	Establecer los elementos de marca e identidad corporativa		Difusión y promoción del centro			Base de datos en la inauguración.	Base de datos despues de la inauguración.
						Manejo de programas de lealtad.	Manejo de incentivo a la recompra de los clientes.
						Sistematizar los resultados para realizar los talleres o actividades.	Entrenamiento en programas y cursos a promotores para que vivan la experiencia y sepan lo que incluye.

Una copia a detalle se presenta en el ANEXO 1: Cronogramas para el Éxito

Es importante hacer notar que las actividades presentadas en el Cronograma para el Éxito deben ser tomadas como guía para el usuario, esto quiere decir, que el cronograma debe de actualizarse con las actividades específicas o particulares de cada organización.

© TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

6. PROCESO

PRE-TESORERÍA

Ve todo lo relativo al proceso de ingresos y egresos de la organización, además del método de registro contable y administrativo incluyendo los requerimientos legales, fiscales y administrativos y sus obligaciones con la autoridad, así como la contratación de seguros para el resguardo del edificio y de los miembros del Staff

Zona metropolitana de León
© TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

6.1.- GENERALES DEL PROCESO PRE-ARQUITECTÓNICO

6.1.1. Propósito General

Manejar asuntos financieros, bienes y suministros de la organización de modo que cuide por completo de su "cuerpo físico" (instalaciones, staff y tecnología), permitiéndole elaborar y entregar sus productos y servicios a la comunidad, logrando un excedente y permanecer solvente.

6.1.2. Objetivo dentro del Proceso de Asentamiento

Garantizar que todo lo relacionado al Proceso de Tesorería:

- Se encuentre establecido y conocido
- Esté ejecutándose y funcionando perfectamente bien (sin errores y en el tiempo esperado)

© TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

6.1.3. ¿Qué incluye?

- Manejo de los ingresos
- Manejo de los egresos
- Manejo del registro contable, bienes y activos

6.1.4.- Cronograma para el Éxito

A continuación se representa el Cronograma para el Éxito específico de este proceso.

1+ año antes	3+ meses antes	2 meses antes	1 mes antes	2 semanas antes	1 semana antes	INAUGURACIÓN	1 mes después
Elaboracion de proyecto de inversion inmueble y operación	Ejecución de proyecto de ingresos	Contratar despacho contable y de auditoría	Definir proveedores y manejo de anticipos	Programar anticipos	Participar en la formulación de convenios fiscales y ejercer las atribuciones que le correspondan en el ámbito de su competencia.	Presentacion de equipo de trabajo	manejo de cuentas por cobrar y por pagar
Analisis de proyecto de capital humano y voluntariado		Establecimiento de las políticas de manejo de depositos	Calendarizacion de programa de mantenimiento preventivo	Establecer y operar el manejo de los activos y bienes en resguardo	Contestar oportunamente los pliegos de observaciones y responsabilidades que haga la autoridad	Manejo de los ingresos del dia de la inauguración.	Manejo de las inversiones de las reservas
Identificación de las fuentes de financiamiento y capitalización del CDC	Apertura de cuentas bancarias . Analisis de instituciones bancarias	Establecimieento de las políticas de manejo de compras	Tener reserva para inauguracion	Establecimiento y operación inicial del manejo de inventarios	Probar que todos los sistemas y mecanismos relacionados con Tesorería esten funcionando adecuadamente.		Evaluacion de fundadores
Elaboracion de presupuesto operativo anual	Definicion de conceptos a cobrar	Ejecutar practicas de ahorro	Hacerse del personal adecuado y capacitado para el soporte de los procesos administrativos y financieros	Análisis y ajusta el presupuesto a los requerimientos emergentes	Aseguramiento de los servicios contratados		Realización de la contraloría social
Ejecución de proyecto de ingresos	Establecimiento del manejo de mejores practicas para su enriquecimiento	Diseño de programa de mantenimiento del centro	diseñar y establecer los métodos necesarios para calificar el desempeño de los proveedores	Probar que todos los sistemas y mecanismos relacionados con Tesorería esten funcionando adecuadamente.			Manejo de los ingresos
	Establecimiento del manejo de proceso de pagos. Calendarizacion, fijar dias y formas	Capacitar y certificarse en las herramientas de tecnologia definidas para el registro contable y financiero	Adquirir los bienes y servicios que se requieren para el buen funcionamiento del centro de desarrollo				Recibir y dar salida a los procedimientos financieros que genere el centro de desarrollo para su operacion
	Definición de las cuotas de recuperacion simbolicas para apreciar y valorar los servicios	Diseñar y aprobar las formas oficiales de manifestaciones, avisos, declaraciones y demás documentos requeridos	Vigilar el cumplimiento de las obligaciones de los proveedores y contratistas que contraigan con el centro de desarrollo				Generar los reportes financieros solicitados por la autoridad para su revision
	Definición del manejo de fundadores. Directorio, solicitudes y proyectos		contratar los seguros, necesarios para el personal, así como para los bienes muebles e inmuebles propiedad del centro de desarrollo				Resguardar la informacion generada y el soporte físico de la misma
	manejo de pago de nomina. Definir herramienta de tecnologia, definir esuemas de pago y proveedor del servicio.						Implementar, coordinar y vigilar permanentemente los procedimientos de aplicación de los recursos de la administración
	Establecimiento del esquema de manejo de pago de impuestos						Administrar, controlar y vigilar el almacén, asi como el area de servicios generales
	Establecimiento del manejo de practicas de ahorro. Detectar conceptos de ahorro.						Imponer las sanciones administrativas que procedan por infracciones a las disposiciones fiscales y/o administrativas
	Establecimiento del manejo de proceso contable. Definir herramienta de tecnologia						Administrar, controlar y vigilar el almacén, asi como el area de servicios generales
	Asegurar presupuesto para dotacion de equipamiento						

Una copia a detalle se presenta en el ANEXO 1: Cronogramas para el Éxito

Zona metropolitana de León
León . Purísima del Rincón
San Francisco del Rincón . Silao
© TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

Es importante hacer notar que las actividades presentadas en el Cronograma para el Éxito deben ser tomadas como guía para el usuario, esto quiere decir, que el cronograma debe de actualizarse con las actividades específicas o particulares de cada organización.

© TODOS LOS
DERECHOS RESERVADOS

7. PROCESO PRE-PRODUCTIVO

Ve todo lo relativo a la producción o la realización de los programas de trabajo de actividades y talleres de la organización, esto incluye la planeación de actividades y por lo tanto de los inventarios requeridos para la correcta puesta en marcha y operación de la organización

© TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

7.1.- GENERALES DEL PROCESO PRE-ARQUITECTÓNICO

7.1.1. Propósito General

Producir los productos y servicios con excelente calidad y en función a tu público

7.1.2. Objetivo dentro del Proceso de Asentamiento

Garantizar que todo lo relacionado al Proceso de Producción:

- Se encuentre establecido y conocido
- Se encuentre proyectado y con inventarios iniciales
- Esté funcionando perfectamente bien (sin errores y en el tiempo esperado)

7.1.3. ¿Qué incluye?

© TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

- Manejo del abastecimiento, Planes y Logística
- Manejo de la preparación y abastecimiento interno de los materiales
- Manejo de la producción y entrega de los productos y servicios

7.1.4.- Cronograma para el Éxito

A continuación se representa el Cronograma para el Éxito específico de este proceso.

1+ año antes	3+ meses antes	2 meses antes	1 mes antes	2 semanas antes	1 semana antes	INAUGURACIÓN	1 mes después
Revisar el diagnostico de necesidades para ser atendidas	Definir el numero usuarios por grupo por numero de programas a abrir	Establecer la cartilla de preparación de materiales	Definir talleres para muestra	Apertura de talleres	Revisión antes de la inauguración	Presentación de talleres	Actualizar calendario semanal de actividades
	Programas o calendario anual	Establecer el plan y contenido de talleres y actividades	Revisión de equipo y material de talleres	Establecer listado de asistencia			Proveer el Abastecimiento y revisión de materiales para la semana siguiente
	Definición de talleres y actividades a ser realizadas	Definir formato de seguimiento	Garantizar el bastecimiento de materiales para talleres	Proceso de planeación de los talleres y actividades			
	Definir perfil de instructores	Definir criterios de evaluación	Establecer la mejor distribución de las cosas o elementos en cada area de taller	Establecer el calendario semanal de talleres y actividades			
	Generar un plan de carrera o formativo para usuarios para crear lealtad	Diseñar y establecer la convocatoria a usuarios	Certificar a instructores base y alternativos en las actividades a realizar	Verificar que todo se encuentre ordenado de acuerdo la mejor distribución de las cosas o elementos en cada area de taller	Ensayar con grupos de prueba cada una de las actividades para llegar a dominarlas y hacerlas muy productivas "como si siempre lo hubieramos hecho"		
	Hacer checklis de aprovisionamiento de materiales por taller o actividad	Armar directorio de instituciones para ventanilla		Probar las actividades a realizar	Verificar que se cuente con el inventario necesario para la realización de cada actividad o taller		
	Definir calendario de eventos masivos	Diseño de listado de asistencia		Probar los sistemas para el paquete de servicios de ventanilla			
	Crear los instructivos para la realización de cada evento	Asegurar kits de productos y herramientas para talleres					
	Definir un programa que fomente las tradiciones y festividades	preparar ventanilla de asistencia					
	Definir programas que fomenten la capacitación laborar impulso a la educación	Elaborar un directorio con instructores alternativos					
	Elaborar un directorio de instructores	Capacitarse e implementar los sistemas para el paquete de servicios de ventanilla					
	Definir el paquete de servicios de ventanilla	Establecer las vinculaciones necesarias con acuerdos formales					
	Programa de necesidades para vinculación						

Una copia a detalle se presenta en el ANEXO 1: Cronogramas para el Éxito

Es importante hacer notar que las actividades presentadas en el Cronograma para el Éxito deben ser tomadas como guía para el usuario, esto quiere decir, que el cronograma debe de

© TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

actualizarse con las actividades específicas o particulares de cada organización..

© TODOS LOS
DERECHOS RESERVADOS

8. PROCESO

PRE-CALIDAD

Ve todo lo referente a establecimiento de métodos y mecanismos que garanticen una entrega de servicios con alta calidad de manera consistente.

Zona metropolitana de León
León · Purísima del Rincón
San Francisco del Rincón · Silao
© TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

8.1.- GENERALES DEL PROCESO PRE-ARQUITECTÓNICO

8.1.1. Propósito General

Garantizar que cada producto o servicio que sale de la organización tenga el nivel de calidad esperada

8.1.2. Objetivo dentro del Proceso de Asentamiento

Garantizar que todo lo relacionado al Proceso de Calidad:

- Se encuentren los sistemas y mecanismos establecidos y conocidos
- Esté funcionando perfectamente bien (sin errores y en el tiempo esperado)

8.1.3. ¿Qué incluye?

- Manejo de la verificación de la calidad

© TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

- Manejo de la revisión y corrección
- Manejo de los Diplomas y Premios

8.1.4.- Cronograma para el Éxito

A continuación se representa el Cronograma para el Éxito específico de este proceso.

1+ año antes	3+ meses antes	2 meses antes	1 mes antes	2 semanas antes	1 semana antes	INAUGURACIÓN	1 mes después
	Definir manual de calidad de servicios	Difundir la política de calidad con colaboradores	Elaborar metodos de evaluacion y correccion del producto o servicio	Implementar metodo de evaluacion del producto o servicio	Implementar el procedimiento de seguimiento a usuarios		Seguimiento a la politica de calidad
	Elaborar la política de calidad	Certificar al personal Staff en su puesto	Comunicar el proceso de evaluacion a instructores y staff	Probar el método de evaluación del servicio	Implementar la verificacion de la calidad del producto o servicio		Aplicación la verificacion de la calidad del producto o servicio
	Establecer el formato de medicion de la calidad	Certificacion de instructores	Comunicar la politica de calidad a instructores y staff	Probar el método de evaluación a miembros del Staff			Aplicación de herramienta de evaluacion del servicio al usuario
	Definir calendario de certificacion de competencias	Definir criterios de calidad para evaluacion a los instructores	Implementar metodo de examenes y base de datos de resultados				Recopilacion,revision y analisis del sustento documental tales como encuestas, papeletas de quejas y sugerencias.
	Nombrar responsable de la certificacion	Asegurar el procedimiento de seguimiento a usuarios	Tener listo todo lo relacionado a Diplomas y premios (Dipomas, etc.)				Aplicación de evaluaciones a instructores
	Seleccionar y capacitar auditores internos						Evaluacion del contenido de los talleres de manera mensual o al termino de cada taller
	Definir criterios para el otorgamiento de diplomas y premios						Realizar auditoría de calidad de los servicios de manera externa e interna
	Definir protocolo de premiacion y sansion						Presentacion de los resultados a colaboradores en reunion informativa
	Generar la encuesta de satisfaccion de usuarios para evaluar impacto						Retroalimentacion de los resultados obtenidos y en su caso correccion de procedimientos
	Definir el procedimiento de correccion de problemas						Diseñar plan de accion de mejora para la satisfaccion del usuario
							Aplicar el procedimiento de solucion de problemas
							Clasificacion de problemas para ver ambito de atencion en cuanto a competencias
							Documentar soluciones y acciones correctivas de los problemas
							Elaboracion de tabla de frecuencias de problematicas (graficar)

Una copia a detalle se presenta en el ANEXO 1: Cronogramas para el Éxito

Un ejemplo de los documentos que se mencionan en este proceso se encuentran en el ANEXO 2: Documentos Ejemplo

Es importante hacer notar que las actividades presentadas en el Cronograma para el Éxito deben ser tomadas como guía para el usuario, esto quiere decir, que el cronograma debe de

© TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

actualizarse con las actividades específicas o particulares de cada organización..

9. PROCESO

PRE-RELACIONES PÚBLICAS

Ve todo lo relativo a la comunicación pública de las acciones y logros de la organización, así como el apoyo social a otras comunidades.

© TODOS LOS
DERECHOS RESERVADOS

9.1.- GENERALES DEL PROCESO PRE-ARQUITECTÓNICO

9.1.1. Propósito General

Lograr que se conozcan y distribuyan sus productos y servicios de la organización al publico en general

9.1.2. Objetivo dentro del Proceso de Asentamiento

Garantizar que todo lo relacionado al Proceso de Relaciones Públicas:

- Se encuentren establecidos y conocidos.
- Esté funcionando perfectamente bien (sin errores y en el tiempo esperado)

9.1.3. ¿Qué incluye?

- Proceso de información al público en general

© TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

- Proceso de inducción a los productos y servicios ofrecidos
- Proceso de relaciones publicas y casos de éxito

9.1.4.- Cronograma para el Éxito

A continuación se representa el Cronograma para el Éxito específico de este proceso.

1+ año antes	3+ meses antes	2 meses antes	1 mes antes	2 semanas antes	1 semana antes	INAUGURACIÓN	1 mes después
Definir plan de comunicación (criterios)	Buscar nuevos contactos o publico meta para la comunicación pública del centro	Definir mecanismos de colaboración (convenios, acuerdos)-	Elaboración de protocolos de atención al público.	Implementar la campaña de comunicación permanante con instituciones, público en general.	Ensayo desde todos los ángulos de la Inauguración para garantizar que todo saldrá bien	Atención y bienvenida (ejecución del protocolo)	Seguimiento de contactos (Cartas de agradecimiento).
Definir tipos de comunicación (visual, escrito)	Definición y diseño institucional (cartas, invitaciones, etc.)	Relizar la promoción pubica del nuevo CDC	Diseñar sistema de información, documentado de contactos.	Diseño de protocolo de inauguración (mensaje, acomodo de invitados, presentación de los invitados, etc.)	Relizar la promoción pubica del nuevo CDC	Ejecución del programa (casos de éxito,etc.)	Programa de información periodica (dirigida al público en general)
Calendarización del plan de comunicación (cronograma)	Establecer el Protocolo de contacto		Elaborar invitaciones, bajo el protocolo de contacto	Diseño de programa de inauguración (orden del día, etc.)			Definir programa de contactos anual.
Asegurar logística de primera piedra.	Elaborar directorio de red interinstitucional		Contactar e invitar instituciones, medios de comunicación, e invitados especiales.	Confirmar asistencia de la red de medios de comunicación, clubes, provedores y benficiarios.			Actualización del directorio de contactos.
	Elaborar directorio de red de medios de comunicación, clubes, provedores y benficiarios.		Capacitación de Staff (protocolo)	Relizar la promoción pubica del nuevo CDC			Dar continuidad a la campaña de comunicación. (agradecimiento y contacto permanente).
	Definir programas de colaboración social.		Asegurar la logística de inauguración, hacer cotizaciones y contrataciones de lo necesario				Seguimiento a posibles vinculaciones para obtención de recursos económicos (mejoras).
	Definir proceso de vinculación de propuestas (mejoras)		Invitar a red de medios de comunicación, clubes, provedores y benficiarios.				Divulgar casos de éxito.
	Diseñar estrategia de sistematización (casos de éxito.		Relizar la promoción pubica del nuevo CDC				Promover un foro de experiencias de los centros comunitarios.
							Invitar a donadores, autoridades, padres de familia, para que vean la ejecución de los programas.
							Comunicar resultados staff (retroalimentación)

Una copia a detalle se presenta en el ANEXO 1: Cronogramas para el Éxito

Es importante hacer notar que las actividades presentadas en el Cronograma para el Éxito deben ser tomadas como guía para el usuario, esto quiere decir, que el cronograma debe de actualizarse con las actividades específicas o particulares de cada organización.

© TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

10. ARCHIVO FOTOGRÁFICO

En las siguientes páginas encontrarás fotografías que muestran parte del proceso vivido por los participantes durante la construcción de esta segunda sesión de creación del Modelo.

© TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

© TODOS LOS
DERECHOS RESERVADOS

© TODOS LOS
DERECHOS RESERVADOS

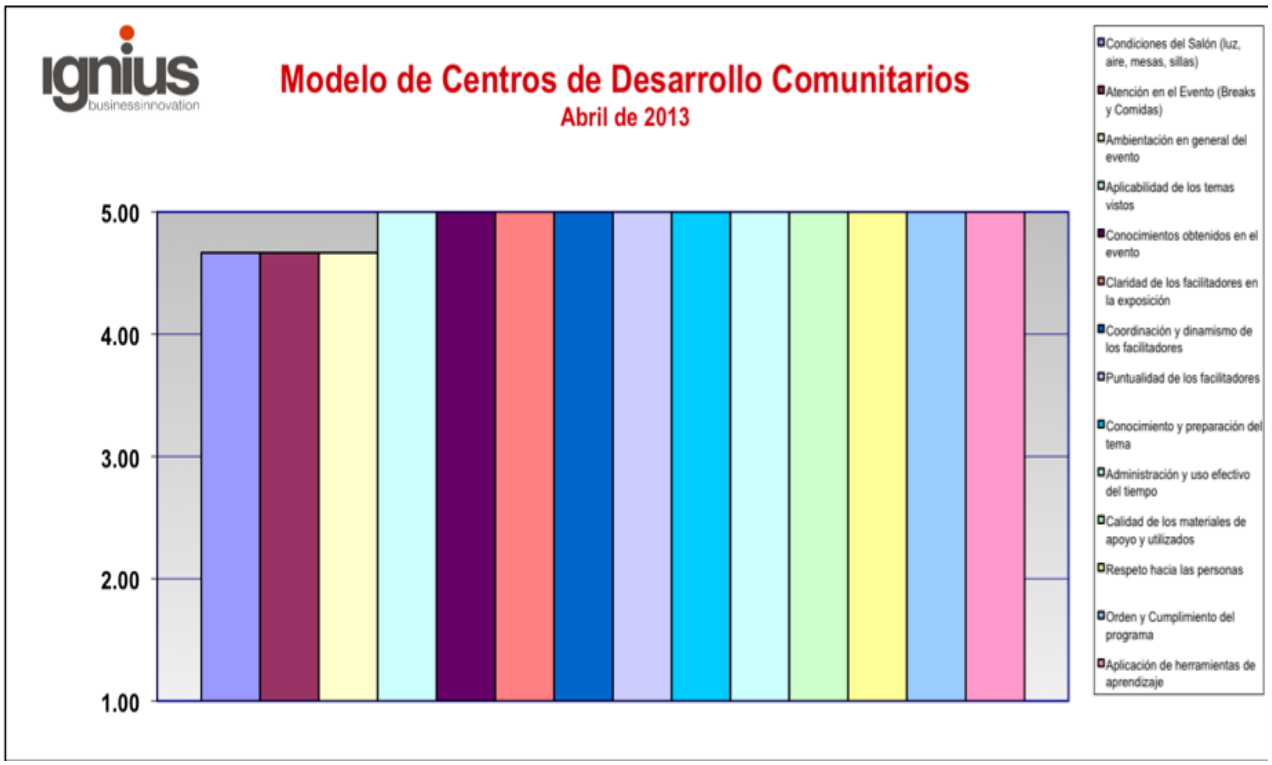
© TODOS LOS
DERECHOS RESERVADOS

11. TESTIMONIOS DEL EVENTO

En las siguientes páginas encontrarás los testimonios de los NUEVOS participantes a este evento

Zona metropolitana de León
© TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

11.1. GRAFICA DE EVALUACIÓN DEL EVENTO



© TODOS LOS
DERECHOS RESERVADOS

11.2. TESTIMONIOS

“Sin palabras, fue una experiencia placentera que la verdad, yo vendría a las que ellos dieran”.

Axel Valdespino,

PTHYE A.C.

“Me llevo herramientas para organizar y ejecutar programas que lleven a la comunidad a una superación personal. Y una excelente organización y evaluación de proyectos y los mismos programas”.

Mayela Ramirez,

YMCA.

“Información práctica y útil”.

Nohemí Cruz,

Universidad Iberoamericana.

© TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

11.3. LO QUE MAS LES GUSTO

- Dinamismo de los instructores.
- Apego al programa y al tiempo.
- Aprendizaje obtenido.
- Las practicas.

© TODOS LOS
DERECHOS RESERVADOS

12. ANEXO 1

CRONOGRAMAS PARA EL ÉXITO

Estos son solamente imagen ejemplo. Los archivos electrónicos los podrás tener completos en las carpetas electrónicas.

Zona metropolitana de León
León · Purísima del Rincón · San Francisco del Rincón · Silao
© TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

© TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

0 ESTABLECIMIENTO

CRONOGRAMA PARA EL ÉXITO

Responsable:

30 meses	24 meses	12 a 18 meses	6 meses antes	1 mes antes	INAUGURACIÓN	1 mes después
Designacion de gerente de proyectos	Definir terreno de acuerdo a normativa y reglamentacion	Diseñar laminas de presentacion del proyecto para arranque de obra	Realizar pruebas de funcionamiento de instalaciones y equipo	Realizar limpieza general del edificio	Cortar liston	Aplicar el manual de mantenimiento
Reallizar la planeacion estrategica, costos de: proyecto arquitectonico y ejecutivo, ejecucion de obra, equipamiento y mobiliario del edificio, mantenimeinto, nomina, capacitacion = a costo o presupuesto base anual	Reallizar el levantamiento topografico del terreno	Informar fechas programada de arranque de obra a la comunidad	Adquisicion de mobiliario y equipo	Realizar la entrega-recepcion de la obra edificio del constructor al contratante	Brindis de inauguracion	Llenar bitacora documentar los defectos del mobiliario y vicios ocultos de la obra
Elaborar matriz de interesados para definir roles y responsabilidades	Contratacion de proyecto arquitectonico y ejecutivo	Contratacion de obra y ejecucion	Realizar la instalacion de jardineria	Contratacion de servicios, luz, agua y drenaje, telefonia e internet	Mostrar video del proceso anterior a la cosntruccion	
buscar esquemas de financiamiento de la obra	Realizar la gestion social fase de diseño	Establecer fechas reales de inico y termino de la obra informar a la comunidad	Filmar el proceso de construccion de la obra	Colacion de mobiliario y equipo	implementar el modelo de gestion social fase de operación	
Realizar los convenios de colaboracion y aportacion de recursos economicos	Realizar entrevista con usuarios	Designacion de supervisor de proyecto arquitectonico y obra		Colacion de señaletica y sistemas de seguridad, extinguidores, detectores de humo, señaletica rutas de evacacion, puntos de encuentro		
	Elaborar programa de necesiades, taller con los usarios y patrocinador del proyecto y obra	Realizar la supervision de proyecto arquitectonico y obra		Filmar y generar el proceso de construccion de la obra		
	diseño de imagen corporativa	Realizar la gestion social fase de construccion		Generar el manual de mantenimiento		
	taller de validacion del anteproyecto arquitectonico por los usuarios y patrocinador	Filmar el proceso de construccion de la obra		Designar encargado de mantenimiento		

© TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

07 Ejecutivo

Responsable:

CRONOGRAMA PARA EL ÉXITO

1+ año antes	3+ meses antes	2 meses antes	1 mes antes	2 semanas antes	1 semana antes	INAUGURACIÓN	1 mes después
Realizar la Inteligencia de mercado mediante la aplicación de diagnosticos que muestren el estado actual y necesidades de la comunidad	Calendarizar fijar fecha de inauguración.	Hacer la recopilación y definición de la historia de la fundación	Verificación reformas gubernamentales.	Verificar que todos los Contratos y Registros de Bienes Inmuebles se encuentren al dia, archivados y en orden completo	Elaborar mensaje del fundador	Mensaje del fundador.	
Definir los Abogados y Notarios Publicos que trabajarán con el CDC	Establecer como va a realizarse el Manejo y resguardo de los bienes raices.	Establecer los mecanismos para salvaguardar la tecnología y know how del CDC	Verificar que los Registros de Propiedad Intelectual estén debidamente otorgados y en regla		Verificar que los mecanismos para resguardar la tecnología estén funcionando bien.	Descripción de planeación estrategica: a donde vamos?	Verificar que los mecanismos para resguardar la tecnología estén funcionando bien.
Realizar el Acta Constitutiva del Centro de Desarrollo Comunitario	Determinar todos los contratos que se deben de realizar	Realización de Juntas del Consejo	Realización de Juntas del Consejo y de Rendición de Cuentas	Realización de Juntas del Consejo y de Rendición de Cuentas	Realización de Juntas del Consejo y de Rendición de Cuentas		Realización de Juntas del Consejo y de Rendición de Cuentas
Identificar los elementos para ser protegidos como Marcas, Derechos de Autor, y Avisos Comerciales	Establecer calendario de Reuniones de Consejo	Establecimiento y realización de las Auditorias Ejecutivas		Realización de las Auditorias Ejecutivas	Realización de las Auditorias Ejecutivas		Realización de las Auditorias Ejecutivas
Revisar las Reformas Gubernamentales para saber si existen cambios o notas importantes	Establecer los mecanismos y formas de Comunicación de los Fundadores	Verificación que todo vaya acorde a lo marcado en la Planeación Estratégica	Verificación que todo vaya acorde a lo marcado en la Planeación Estratégica	Verificación que todo vaya acorde a lo marcado en la Planeación Estratégica			Verificación que todo vaya acorde a lo marcado en la Planeación Estratégica
Realizar estudio de Benchmark o comparativo	Realizar estudio de Benchmark o comparativo para						

© TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

CRONOGRAMA PARA EL ÉXITO

Responsable:

1+ año antes	3+ meses antes	2 meses antes	1 mes antes	2 semanas antes	1 semana antes	INAUGURACIÓN	1 mes después
	Definir organigrama de la estructura operativa	Realizar todo el proceso de reclutamiento y selección de personal: gerencial	Realizar todo el proceso de reclatamiemto y selección de personal: operativo y voluntariado	Dar a conocer al personal los detalles del evento de inauguracion	Dotar de uniformes y otros implementos de la magen institucional	Tener funcionando y presentable al personal del centro comunitario	Volver a revisar casos que puedan causar baja
	Definir los mecanismo de informe para reporte de las personas contratadas	Definir la capacitacion y entrenamiento para la plantilla gerencial	Programar la capacitacion al personal operativo	Continuar con la implementacion del programa de seguridad	Revisar los casusos que puedan causar bajas por incompetencia	Ejecutar el protocolo de inauguracion	Seguimiemto y monitoreo a la campaña de comunicación interna
	Revisar los aspectos de requisicion de personal	Definir como se va a evaluar el ambiente laboral	Induccion al personal operativo y voluntariado	Revisar los requerimientos especificos para la inauguracion	Colocar el periodico mural		Actualizacion del periodico mural
	Revisar con los directivos el esquema de prestaciones	Planear y empezar a echar a andar la campaña interna de comunicación	Comenzar con la implementacion de la campaña de comunicación interna	Certificación en multihabilidades del personal operativo y voluntariado	Publicacion de cumpleaños		Publicar en el periodico mural las estadisticas de desempeño
	Definir el tabulador para el pago de la plantilla de trabajo	Definir los criterios para la colocacion de periodico mural	Planear como se van a presentar las estadisticas de desempeño	Verificar que los uniformes esten en proceso de compra	Instalar el buzon de quejas, sugerencias y felicitaciones		Aplicar la primera evaluacion del ambiente laboral
	Definir el proceso y los mecanismos de comunicación interna, injcluyendo el calendario o cronograma	Definir los aspectos que debe contener el plan de seguridad e higiene	Establecer el criterio para el manejo y publicacion de cumpleños de los colaboradores	Verificar que los mecanismos de ambiente laboral se encuentren instalados y operando.	Definir el orden del dia para el evento de inauguracion		Implementar mecanismo de rendicion de cuentas
	Establecer los criterios de capacitacion anual de colaboradores y plan de carrera dentro de la organización	Definir los metodos de comunicación interna	Planear como se van a presentar las estadisticas de rendicion de cuentas	Verificar que los mecanismos de rendición de cuentas se encuentren conocidos y operando	Reunion de equipo para repasar un check list de las cosas que deben estar funcionando		Monitorear que la seguridad funcione como esta previsto

© TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

02 Manual de Pre-Apertura

Modelo de Sistema de Operación para Centro de Desarrollo Comunitarios

02 Propagación

CRONOGRAMA PARA EL ÉXITO

Responsable:

1+ año antes	3+ meses antes	2 meses antes	1 mes antes	2 semanas antes	1 semana antes	INAUGURACIÓN	1 mes después
Definir el perfil demográfico y psicologico del público a atender.	Definir y determinar marca y logotipo.	Generar los elementos de identidad coorporativa.	Diseño e impresión de publicidad.	Repartición de la publicidad del Centro Comunitario.	Difución y promoción de los programas.	Comunicar y clarificar a la comunidad los beneficios y que si pueden cooperar y que no.	Sistematizar los resultados para realizar los talleres o actividades.
Establecer e identificar el perfil del mercado	Generar el manual de marca para respetar la imagen corporativa.	Advertising del centro y sus actividades.	Asegurar inducción al personal del uso de la imagen coorporativa.	Marketing del Centro Comuinitario.	Marketing Directo del Centro Comunitario.	Marketing Directo del Centro Comunitario.	Campaña permanente del Centro Comunitario, para darlo a concer constantemente.
Asegurar la disponibilidad anual de servicio y programas o actividades.	Asegurar un calendario anual de marketing y publicidad para informar a la comunidad.	Entrenamiento a promotores en beneficios y productos.	Definir las promociones dentro del Centro Comunitario.	Registro de los beneficiaros contactados	Verificación del proceso de ventas o de inscripciones para el dia de la inauguración	Presentar un video o presentación de los programas a ofrecer.	Difución y promoción de los programas.
	Definir perfil de promotores y spech de ventas.	Manejo de los regidtros de clientes. Base de datos.	Manejo de los espacios de exposición para venta.	Elaborar un video o presentación de los programas a ofrecer.	Ensayo de del proceso de ventas o de inscripciones para el dia de la inauguración	Difución y promoción de los programas.	Manejo de proceso de ventas.
	Asegurar un sistema donde se registre el historial de beneficiarios.	Difusión y promoción del centro	Manejo de programas de lealtad con los clientes. Base de datos.		Registro de los beneficiaros contactados	Manejo de proceso de ventas.	Manejo de programa de lealtad.
	Establecer los elementos de marca e identidad corporativa		Difusión y promoción del centro			Base de datos en la inauguración.	Base de datos despues de la inauguración.
						Manejo de programas de lealtad.	Manejo de incentivo a la recompra de los clientes.
						Sistematizar los resultados para realizar los talleres o actividades.	Entrenamiento en programas y cursos a promotores para que vivan la experiencia y sepan lo que incluye.

© TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

02 Manual de Pre-Apertura

Modelo de Sistema de Operación para Centro de Desarrollo Comunitarios

03 Tesorería

CRONOGRAMA PARA EL ÉXITO

Responsable:

1+ año antes	3+ meses antes	2 meses antes	1 mes antes	2 semanas antes	1 semana antes	INAUGURACIÓN	1 mes después
Elaboracion de proyecto de inversion inmueble y operación	Ejecución de proyecto de ingresos	Contratar despacho contable y de auditoria	Definir proveedores y manejo de anticipos	Programar anticipos	Participar en la formulación de convenios fiscales y ejercer las atribuciones que le correspondan en el ámbito de su competencia	Presentacion de equipo de trabajo	manejo de cuentas por cobrar y por pagar
Analisis de proyecto de capital humano y voluntariado		Establecimiento de las politicas de manejo de depositos	Calendarizacion de programa de mantenimiento preventivo	Establecer y operar el manejo de los activos y bienes en resguardo	Contestar oportunamente los pliegos de observaciones y responsabilidades que haga la autoridad	Manejo de los ingresos del día de la Inauguración.	Manejo de las inversiones de las reservas
Identificación de las fuentes de financiamiento y capitalización del CDC	Apertura de cuentas bancarias . Analisis de instituciones bancarias	Establecimieento de las politicas de manejo de compras	Tener reserva para inauguracion	Establecimiento y operación inicial del manejo de inventarios	Probar que todos los sistemas y mecanismos relacionados con Tesorería esten funcionando adecuadamente.		Evaluacion de fundadores
Elaboracion de presupuesto operativo anual	Definicion de conceptos a cobrar	Ejecutar practicas de ahorro	Hacerse del personal adecuado y capacitado para el soporte de los procesos administrativos y financieros	Análisis y ajusta el presupuesto a los requerimientos emergentes	Aseguramiento de los servicios contratados		Realización de la contraloria social
Ejecución de proyecto de ingresos	Establecimiento del manejo de mejores practicas para su enriquecimiento	Diseño de programa de mantenimiento del centro	diseñar y establecer los métodos necesarios para calificar el desempeño de los proveedores	Probar que todos los sistemas y mecanismos relacionados con Tesorería esten funcionando adecuadamente.			Manejo de los ingresos

© TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

04 Producción

CRONOGRAMA PARA EL ÉXITO

Responsable:

1+ año antes	3+ meses antes	2 meses antes	1 mes antes	2 semanas antes	1 semana antes	INAUGURACIÓN	1 mes después
Revisar el diagnostico de necesidades para ser atendidas	Definir el numero usuarios por grupo por numero de programas a abrir	Establecer la cartilla de preparación de materiales	Definir talleres para muestra	Apertura de talleres	Revisión antes de la inauguración	Presentación de talleres	Actualizar calendario semanal de actividades
	Programas o calendario anual	Establecer el plan y contenido de talleres y actividades	Revisión de equipo y material de talleres	Establecer listado de asistencia			Preveer el Abastecimiento y revisión de materiales para la semana siguiente
	Definición de talleres y actividades a ser realizadas	Definir formato de seguimiento	Garantizar el bastecimiento de materiales para talleres	Proceso de planeación de los talleres y actividades			
	Definir perfil de instructores	Definir criterios de evaluación	Establecer la mejor distribución de las cosas o elementos en cada area de taller	Establecer el calendario semanal de talleres y actividades			
	Generar un plan de carrera o formativo para usuarios para crear lealtad	Diseñar y establecer la convocatoria a usuarios	Certificar a instructores base y alternativos en las actividades a realizar	Verificar que todo se encuentre ordenado de acuerdo la mejor distribución de las cosas o elementos en cada area de taller	Ensayar con grupos de prueba cada una de las actividades para llegar a dominarlas y hacerlas muy productivas "como si siempre lo hubieramos hecho"		
	Hacer checklis de aprovisionamiento de materiales por taller o actividad	Armar directorio de instituciones para ventanilla		Probar las actividades a realizar	Verificar que se cuente con el inventario necesario para la realización de cada actividad o taller		
	Definir calendario de eventos masivos	Diseño de listado de asistencia		Probar los sistemas para el paquete de servicios de ventanilla			

© TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

05 Calidad

CRONOGRAMA PARA EL ÉXITO

Responsable:

1+ año antes	3+ meses antes	2 meses antes	1 mes antes	2 semanas antes	1 semana antes	INAUGURACIÓN	1 mes después
	Definir manual de calidad de servicios	Difundir la politica de calidad con colaboradores	Elaborar metodos de evaluacion y correccion del producto o servicio	Implementar metodo de evaluacion del producto o servicio	Implementar el procedimiento de seguimiento a usuarios		Seguimiento a la politica de calidad
	Elaborar la politica de calidad	Certificar al personal Staff en su puesto	Comunicar el proceso de evaluacion a instructores y staff	Probar el método de evaluación del servicio	Implementar la verificacion de la calidad del producto o servicio		Aplicación la verificacion de la calidad del producto o servicio
	Establecer el formato de medicion de la calidad	Certificacion de instructores	Comunicar la politica de calidad a instructores y staff	Probar el método de evaluación a miembros del Staff			Aplicación de herramientas de evaluacion del servicio al usuario
	Definir calendario de certificacion de competencias	Definir criterios de calidad para evaluacion a los instructores	Implementar metodo de examenes y base de datos de resultados				Recopilacion,revision y analisis del sustento documental tales como encuestas, papeletas de quejas y sugerencias.
	Nombrar responsable de la certificacion	Asegurar el procedimiento de seguimiento a usuarios	Tener listo todo lo relacionado a Diplomas y premios (Dipomas, etc.)				Aplicación de evaluaciones a instructores
	Seleccionar y capacitar auditores internos						Evaluacion del contenido de los talleres de manera mensual o al termino de cada taller
	Definir criterios para el otorgamiento de diplomas y premios						Realizar auditoria de calidad de los servicios de manera externa e interna
	Definir protocolo de premiacion y sansion						Presentacion de los resultados a colaboradores en reunion informativa

© TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS

02 Manual de Pre-Apertura

Modelo de Sistema de Operación para Centro de Desarrollo Comunitarios

06 Relaciones Públicas

CRONOGRAMA PARA EL ÉXITO

Responsable:

1+ año antes	3+ meses antes	2 meses antes	1 mes antes	2 semanas antes	1 semana antes	INAUGURACIÓN	1 mes después
Definir plan de comunicación (criterios)	Buscar nuevos contactos o publico meta para la comunicación pública del centro	Definir mecanismos de colaboración (convenios, acuerdos)-	Elaboración de protocolos de atención al público.	Implementar la campaña de comunicación permanante con instituciones, público en general.	Ensayo desde todos los ángulos de la Inauguración para garantizar que todo saldrá bien	Atención y bienvenida (ejecución del protocolo)	Seguimiento de contactos (Cartas de agradecimiento).
Definir tipos de comunicación (visual, escrito)	Definición y diseño institucional (cartas, invitaciones, etc.)	Relizar la promoción pubica del nuevo CDC	Diseñar sistema de información, documentado de contactos.	Diseño de protocolo de inauguración (mensaje, acomodo de invitados, presentación de los invitados, etc.)	Relizar la promoción pubica del nuevo CDC	Ejecución del programa (casos de éxito,etc.)	Programa de información periodica (dirigida al público en general)
Calendarización del plan de comunicación (cronograma)	Establecer el Protocolo de contacto		Elaborar invitaciones, bajo el protocolo de contacto	Diseño de programa de inauguración (orden del día, etc.)			Definir programa de contactos anual.
Asegurar logística de primera piedra.	Elaborar directorio de red interinstitucional		Contactar e invitar instituciones, medios de comunicación, e invitados especiales.	Confirmar asistencia de la red de medios de comunicación, clubes, provedores y benficiarios.			Actualización del directorio de contactos.
	Elaborar directorio de red de medios de comunicación, clubes, provedores y benficiarios.		Capacitación de Staff (protocolo)	Relizar la promoción pubica del nuevo CDC			Dar continuidad a la campaña de comunicación.(agradecimiento y contacto permanente).
	Definir programas de colaboración social.		Asegurar la logística de inauguración, hacer cotizaciones y contrataciones de lo necesario				Seguimiento a posibles vinculaciones para obtención de recursos económicos (mejoras).
	Definir proceso de vinculación de propuestas (mejoras)		Invitar a red de medios de comunicación, clubes, provedores y benficiarios.				Divulgar casos de éxito.

13. ANEXO 2

DOCUMENTOS EJEMPLO

Por el tamaño tan extenso de los archivos recomendamos que los veas directamente en sus archivos electrónicos originales

© TODOS LOS DERECHOS RESERVADOS