



Instituto  
de Planeación

## Modelo de Sistema de Operación para Centro de Desarrollo Comunitarios

# 03 Manual de Operación

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



## PRESENTACION

La integración del “Modelo de Sistema de Operación para Centros de Desarrollo Comunitarios” en lo concerniente al Manual de Pre-Apertura que se 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 13 y 14 de Mayo 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”.

## 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 tercer manual: “Operación”, esta enfocado totalmente enfocado en la realización de todas las actividades que el CDC debe de tener en 3 áreas fundamentales para la correcta y continuamente mejorada operación de la organización, las cuales son:

1. Ventas
2. Operación
3. Calidad

El tener un excelente proceso de operación permitirá que el CDC tenga un desarrollo acelerado, tanto del centro 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 Operación adecuado 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 Operación.

## 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
- Proyecto Social PTHYE A.C
- Pro Fénix Social A.C.
- Proyecto Social JCPSI
- IPLANEG
- Ignius International S.A. de C.V.

Agradecemos al Parque de Ciencias Explora por haber 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.

## 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:

- 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.

## INDICE

1.- Introducción a la Operación	9
2.- Proceso General de Propagación y Ventas	13
3.- Proceso General de Producción	35
4.- Proceso General de Calidad	67

## 1. INTRODUCCIÓN A LA OPERACIÓN

El Proceso General de Operación es lo mas importante que puede existir para toda organización, ya que es lo que el beneficiario quiere o donde adquiere lo que desea.



## 1.1. OBJETIVO

El Manual de Operación es el elemento mas importante dentro de la organización, pues en pocas palabras es en este proceso donde se generan todos lo pedidos y lo que la operación produce, ya sea servicios o productos.

### 1.1.1. Objetivo General

El objetivo principal de este manual es el de establecer los lineamientos generales para los 3 procesos fundamentales de toda organización:

1. El proceso general de ventas
2. El proceso general de producción, u
3. El proceso general de calidad.

### 1.1.2. Objetivos Específicos

Los objetivos del presente manual los podemos plantear de una manera especifica para cada Proceso General:

- **Proceso general de ventas:** Toda organización vende ya sea sus servicios o productos a un mercado meta. El objetivo de este proceso es el de proveer las herramientas necesarias para que las ventas de la organización se encuentren en expansión constante.
- **Proceso general de producción:** Toda organización produce sus servicios o productos, para lo cual es

fundamental que se encuentre todo establecido para que funcione como un engranaje perfecto. Aquí encontraremos tanto el proceso de abastecimiento y planeación, el proceso de abastecimiento y el proceso de producción en sí mismo.

- **Proceso general de calidad:** Todo lo producido, ya sean productos o servicios deben de contar siempre con los mas altos estándares de calidad para que los clientes se encuentren cada vez mas satisfechos y puedan seguir adquiriendo los productos de la organización y así se afiance su constante expansión organizacional

## 1.2. IMPORTANCIA DEL MANUAL DE OPERACIÓN.

Hemos aprendido a lo largo de los años y de la experiencia que muchas organizaciones simplemente no tienen documentadas de una manera estructurada los elementos fundamentales para lograr una expansión de la organización y asegurar su crecimiento.

Muchas organizaciones tienen cosas documentadas, pero no las tienen organizadas para le hagan sentido a todos los miembros del Staff.

La clave de una empresa exitosa es que la información le haga sentido a cada uno de los miembros del Staff, de esta manera podrán ellos apoyar mejor a la organización a lograr lo que la organización desea lograr para la fecha en cuando la quiere lograr.

Hemos notado que muchas organizaciones hacen buenos esfuerzos de operaciones, sin embargo, no hacen un esfuerzo organizado, y al no hacerlo esto trae muchas consecuencias, dentro de las que podemos encontrar por mencionar algunas:

- **Trabajos constantes de las personas:** se pierde mucho tiempo conocer el trabajo de las personas ya que constantemente hay errores y esto no facilitar el desarrollo de la organización.
- **Demasiadas reuniones conjuntas:** al haber una desinformación constantemente las personas necesitan poner claras las cosas y para esto se realizan demasiadas reuniones o juntas lo cual no es estar produciendo y esto desatiende la producción por lo tanto y en consecuencia baja la calidad de los productos o de servicios producidos.
- **Poca eficiencia de las áreas de trabajo:** al no tener un programa de trabajo mensual las instalaciones se ocupan de una manera ineficiente pudiéndose ocupar mucho mejor y generar un valor mucho más alto a la organización a sus beneficiarios y a sus clientes.
- **Poco valor agregado:** normalmente las organizaciones que no tienen un plan mensual o incluso anual están siempre envueltas en arreglárselas y esto produce que se genere actividades productos o servicios de poco valor agregado a sus clientes y por lo tanto esto frena el desarrollo de la organización como tal.
- **Falta de calidad en sus productos o servicios:** la organización necesita sentirse constantemente medida en la calidad de los productos y de los servicios que se están ofreciendo, pero no sólo eso, también las personas dentro de la organización necesitan saber que son medidas por la calidad de las actividades que están realizando, cuando las organizaciones no tienen esto claro normalmente su calidad empieza a disminuir y con esto la frecuencia de los pedidos o de la demanda de la sociedad por sus productos o servicios y esto no es bueno para la organización.

### 1.3. GENERALES DEL MANUAL DE OPERACIÓN.

El manual de operación está dividido en tres grandes procesos como lo hemos comentado previamente sobre el presente documento:

- El proceso de propagación o Ventas
- El proceso de producción, y
- El proceso de calidad

En las siguientes páginas encontrarás toda la información de cada uno de dichos procesos arriba mencionados incluyendo algunos documentos, aquellos que tengan políticas, instrucciones de trabajo e inclusive los recursos necesarios para realizar bien las cosas del día a día del manual de operación por cada uno de los miembros del Staff.

Asimismo, dentro de la sección del proceso de producción podrás encontrar un plan anual de lo cual es la base para la planeación y para qué tanto la logística como la producción puedan estar funcionando como un engranaje perfecto.

## 2. PROCESO GENERAL DE PROPAGACIÓN

Este proceso general logra que los productos y servicios de la organización sean cada vez más demandados.



## 2.1. PROPÓSITO DEL PROCESO GENERAL DE PROPAGACIÓN O VENTAS

Este "Proceso General" hace 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.

## 2.2. FUNCIONES DEL PROCESO GENERAL DE PROPAGACIÓN O VENTAS

Son 4 funciones básicas que son tomadas en cuenta para este proceso tan importante:

- Usa correos, socialmedia, revistas, periódicos y otros métodos de comunicación para informar al público de los servicios y productos de la organización y los materiales publicados ofrecen que pueden ser adquiridos en diferentes cantidades
- Organiza los materiales publicados para que puedan ser fácilmente accesibles
- Contacta a individuos que hayan mostrado interés por los materiales para que los puedan adquirir
- Mantiene registros precisos de las personas que previamente obtuvieron el servicio u producto de la organización y mantiene correspondencia con ellos para que puedan seguir adquiriendo productos o servicios

## 2.3. 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 de este proceso en particular tenemos:

- Volumen de ventas suficientes para garantizar que el ingreso sea mayor que el gasto mas las reservas de crecimiento.
- Soluciones efectivas de promoción, impresos, colocados, vendidos y distribuidos a tiempo resultando en que mas gente compre a la organización.

## 2.3. ESTADÍSTICAS GENERALES DEL 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 este proceso en particular tenemos:

- % de Penetración de mercado.
- % de efectividad en prospectación.
- % de efectividad en cierres.

## 2.4. PROCESOS INCLUIDOS

En el proceso general de propagación se tienen tres procesos los cuales abarcan todo lo importante de este proceso general para así hacer posible la creación de su producto final valioso y contribuir positivamente a las estadísticas generales del éxito del proceso general:



Los procesos que encontramos en este proceso general en particular son los siguientes:

- **(Orientación) Proceso de promoción y marketing:**Envía información por correo, revistas y otros tipos de publicidad para informar al público de los productos y servicios de la organización de manera que se les adquiera en la cantidad deseada por la organización
- **(Entendimiento) Proceso de venta o retail:**Mantiene una existencia adecuada de los materiales, productos y servicios de forma que estén disponibles para la venta y los entrega de inmediato a las personas que los compran.
- **(Ilustración) Proceso de relación con clientes y retención:** Establece contacto con las personas que han mostrado interés en los productos o servicios de la organización para que los adquieran. Mantiene registros exactos de las personas que antes recibieron servicios u obtuvieron productos de la organización y los mantiene informados e interesados de manera que sigan adquiriendo productos y servicios.

## 2.5. (ORIENTACIÓN) PROCESO DE PROMOCIÓN Y MARKETING

Envía información por correo, revistas y otros tipos de publicidad para informar al público de los productos y servicios de la organización de manera que se les adquiera en la cantidad deseada por la organización

## Producto final valioso del proceso

Público informado adecuadamente y en crecimiento la demanda

Para realizar esta actividad y lograr este producto final valioso, este proceso se vale de los siguientes HATS o roles en particular, los cuales son:

- Manual de marca y uso de logotipos
- Perfil del mercado
- Mezcla de marketing
- Catálogo de aplicaciones gráficas

En las siguientes páginas describiremos cada uno de estos HATS o Roles en particular para que les quede claro a cada uno de los miembros del Staff.

### 2.5.1. Manual de marca y uso del logotipo

#### Propósito o razón de ser

Asegurar que el centro de desarrollo tenga una marca establecida y claramente identificable por sus clientes y público en general, además de proveer de los lineamientos y reglas del uso adecuado del logotipo y de su marca.

#### Producto final valioso

1.- Publico en general que identifica claramente la marca del centro de desarrollo comunitario

2.- Staff haciendo uso correcto de la imagen y del logotipo en su publicidad impresa.

## Proceso o Instrucción de Trabajo

Cuando se desee hacer uso del logotipo de alguna manera, deberá de:

- Revisar el manual de marca y uso del logotipo
- Apegarse a lo que se menciona en este para su producción gráfica
- Asegurarse que no se esta incurriendo en alguna falta que se menciona en el manual.

## Documentos

Para que el proceso funcione correctamente normalmente se hace uso de documentos los cuales conforman la columna vertebral de la operación de dicho proceso.

Cada uno de estos documentos pueden ser encontrados en sus anexos electrónicos y no son colocados dentro de este manual por la extensión tan amplia y tan detallada de los mismos

En el caso de este proceso en particular tenemos los siguientes documentos y el propósito de cada uno de ellos:

- **Manual de diseño gráfico:**Asegurar que se tenga claro para cada miembro del Staff el diseño gráfico permitido
- **Manual de uso de marca:**Asegurar que se tenga claro para cada miembro del staff los lineamientos de uso permitido de la marca
- **Manual de identidad corporativa:**Garantizar que exista un lineamiento institucional de cómo utilizar las marcas para que la marca sea fácilmente reconocida por los beneficiarios

## Recursos

Los recursos necesarios para llevar a cabo este proceso en particular son los siguientes:

- Manual de diseño gráfico
- Manual de uso de marca
- Manual de identidad corporativa

## 2.5.2. Perfil del mercado

### Propósito o razón de ser

Asegurar que el Centro de desarrollo comunitario tiene perfectamente bien identificado su perfil de mercado o de la comunidad, y que se dirigen y realizan acciones específicas para estimular ese perfil.

### Producto final valioso

Un mercado o comunidad que es entendido a la perfección

### Proceso o Instrucción de Trabajo

- El responsable realiza y aplica diagnósticos aprobados y consistentes al mercado
- el responsable interpreta con herramientas profesionales y estándares los resultados de los diagnósticos
- El responsable actualiza los documentos de perfil del mercado
- El responsable comunica los hallazgos a los miembros del staff
- El responsable programa y coordina un calendario de actualización de los datos de perfil del mercado
- El responsable regresa a realizar el punto 1

## Documentos

Para que el proceso funcione correctamente normalmente se hace uso de documentos los cuales conforman la columna vertebral de la operación de dicho proceso.

Cada uno de estos documentos pueden ser encontrados en sus anexos electrónicos y no son colocados dentro de este manual por la extensión tan amplia y tan detallada de los mismos

En el caso de este proceso en particular tenemos los siguientes documentos y el propósito de cada uno de ellos:

- **Perfil del mercado:** Darles las herramientas necesarias para la rápida búsqueda de los usuarios y su propia identificación
- **Resultados de diagnósticos:** Que el staff tenga un referente de los resultados de la aplicación de un diagnóstico estructurado

## Recursos

Los recursos necesarios para llevar acabo este proceso en particular son los siguientes:

- Manual de realización de diagnósticos
- Manual de interpretación de diagnósticos

### 2.5.3. Mezcla de marketing

#### Propósito o razón de ser

Garantizar que todos los miembros de la organización tengan absolutamente claro los elementos principales del mix de

marketing para crear adecuadas campañas y estrategias de marketing que logren vender mas..

## Producto final valioso

Documento que muestre los elementos de marketing de manera entendible y comprensible por todos los miembros del Staff Y Aumento de las ventas.

## Proceso o Instrucción de Trabajo

- El responsable del proceso revisa el documento de marketing mix
- El responsable comparte el documento con personal autorizado
- El responsable se asegura que las estrategias de marketing se estén usando adecuadamente
- El responsable actualiza el documento

## Documentos

Para que el proceso funcione correctamente normalmente se hace uso de documentos los cuales conforman la columna vertebral de la operación de dicho proceso.

Cada uno de estos documentos pueden ser encontrados en sus anexos electrónicos y no son colocados dentro de este manual por la extensión tan amplia y tan detallada de los mismos

En el caso de este proceso en particular tenemos los siguientes documentos y el propósito de cada uno de ellos:

- **Documento de mezcla de marketing:** Asegurar que las personas tengan un referente claro de como debe de ser un documento de mezcla de marketing bien realizar para que puedan hacer el suyo

## Recursos

Los recursos necesarios para llevar a cabo este proceso en particular son los siguientes:

- Documento de mezcla de marketing

## 2.5.4. Catálogo de aplicaciones gráficas

### Propósito o razón de ser

Garantizar que todas las aplicaciones gráficas de la marca del Centro de desarrollo comunitario estén controladas y aprobadas para que no existan desviaciones y siempre se aplique correctamente

### Producto final valioso

Aplicaciones gráficas perfectamente estandarizadas y dando la información correcta tanto a los miembros del staff como a los beneficiarios

### Proceso o Instrucción de Trabajo

- El responsable realiza o actualiza el documento de aplicaciones graficas
- El responsable comunica los nuevos puntos importantes a los miembros del staff
- El responsable programa y coordina un calendario de actualización de las aplicaciones gráficas
- El responsable regresa a realizar el punto 1

### Documentos

Para que el proceso funcione correctamente normalmente se hace uso de documentos los cuales conforman la columna vertebral de la operación de dicho proceso.

Cada uno de estos documentos pueden ser encontrados en sus anexos electrónicos y no son colocados dentro de este manual por la extensión tan amplia y tan detallada de los mismos

En el caso de este proceso en particular tenemos los siguientes documentos y el propósito de cada uno de ellos:

- **Banner o araña promocional:** Tener un banner o araña para colocar tanto en el Centro de desarrollo comunitario como en eventos de la organización
- **Volante informativo:** Asegurar que cada uno de los miembros del estés sepa cómo hacer un volante informativo para la sociedad

## Recursos

Los recursos necesarios para llevar acabo este proceso en particular son los siguientes:

- Manual de aplicaciones gráficas

## 2.6. (ENTENDIMIENTO) PROCESO DE VENTA / RETAL

Mantiene una existencia adecuada de los materiales, productos y servicios de forma que estén disponibles para la venta y los entrega de inmediato a las personas que los compran

## Producto final valioso del proceso

Público recibiendo el producto o servicio cuando lo necesita



Para realizar esta actividad y lograr este producto final valioso, este proceso se vale de los siguientes HATS o roles en particular, los cuales son:

- Manejo del abastecimiento de productos o servicios
- Manejo de los espacios
- Manejo del proceso de ventas

En las siguientes páginas describiremos cada uno de estos HATS o Roles en particular para que les quede claro a cada uno de los miembros del Staff.

## 2.6.1. Manejo del abastecimiento de productos o servicios

### Propósito o razón de ser

Garantizar que siempre exista disponibilidad de servicios o productos para los clientes o usuarios en general

### Producto final valioso

Usuarios, beneficiarios o clientes recibiendo siempre acceso a los servicios o productos que desean

### Proceso o Instrucción de Trabajo

- El encargado del cdc desarrolla diagnóstico de inventario.
- El encargado realiza la determinación de talleres y actividades que se promueven.
- El encargado realiza el listado de insumos que se requieren para cada taller y actividades programadas.

- El encargado hace la verificación de recursos materiales con que cuenta el cdc para los servicios
- El encargado asegura los recursos económicos para compras
- El encargado analiza el listado para recursos que se requieren.
- El encargado genera el plan de acción para la compra de recursos para la realización de los talleres y actividades del cdc.
- El encargado se responsabiliza de proveer a cada taller y actividad con base en calendario
- El encargado hace la evaluación del servicio de abastecimiento
- El encargado genera el levantamiento de inventario para el siguiente año.

### Documentos

Para que el proceso funcione correctamente normalmente se hace uso de documentos los cuales conforman la columna vertebral de la operación de dicho proceso.

Cada uno de estos documentos pueden ser encontrados en sus anexos electrónicos y no son colocados dentro de este manual por la extensión tan amplia y tan detallada de los mismos

En el caso de este proceso en particular tenemos los siguientes documentos y el propósito de cada uno de ellos:

- **Manejo del abastecimiento:**Garantizar que se cuente con los recursos necesarios para implementar los cursos

### Recursos

Los recursos necesarios para llevar acabo este proceso en particular son los siguientes:

- Dinero
- Miembros del staff y responsables
- Diseño del Plan de promoción y difusión

## 2.6.2. Manejo de los espacios

### Propósito o razón de ser

Garantizar que todos y cada uno de los espacios dentro del Centro de desarrollo comunitario siempre se vean y permanezcan ordenados como se diseño desde un inicio, propiciando espacios agradables, donde exista un lugar para cada cosa y cada cosa esté en un solo lugar

### Producto final valioso

Espacios siempre bien organizados y en orden que reducen el tiempo y esfuerzo de la personas y aumentan su productividad

### Proceso o Instrucción de Trabajo

- Elaboración de mapa de ubicación.
- Ubicación de espacios con la señalética pertinente y adecuada.
- Elaboración de reglamentos y políticas de uso.
- Establecimiento y comunicación de reglamentos y políticas de uso.
- Elaboración de plan de seguimiento de seguridad, orden y limpieza y responsables del mismo.

### Documentos

Para que el proceso funcione correctamente normalmente se hace uso de documentos los cuales conforman la columna vertebral de la operación de dicho proceso.

Cada uno de estos documentos pueden ser encontrados en sus anexos electrónicos y no son colocados dentro de este manual por la extensión tan amplia y tan detallada de los mismos

En el caso de este proceso en particular tenemos los siguientes documentos y el propósito de cada uno de ellos:

- **Trípticos informativos:** Asegurar que se tenga información atractiva para las personas que se acercan
- **Manual de manejo de los espacios:** Asegurar con las instalaciones y espacios necesarios para brindar un servicio de calidad a los usuarios

## Recursos

Los recursos necesarios para llevar a cabo este proceso en particular son los siguientes:

- Manual del manejo de los espacios

## 2.6.3. Manejo del proceso de ventas

### Propósito o razón de ser

Garantizar que siempre exista disponibilidad de servicios o productos para los clientes o usuarios en general

### Producto final valioso

Usuarios, beneficiarios o clientes recibiendo siempre acceso a los servicios o productos que desean.

### Proceso o Instrucción de Trabajo

- El encargado del Centro de desarrollo comunitario desarrolla diagnóstico de necesidades de la comunidad.

- El encargado realiza la determinación de talleres y actividades que se promueven.
- El encargado hace una verificación de recursos económicos con que cuenta el cdc para publicidad
- El encargado coordina el plan de acción para la promoción y difusión de los talleres y actividades del cdc.
- El encargado lidera el diseño de publicidad para talleres y actividades que oferta el cdc.
- El encargado se asegura de la ejecución el plan de acción en base a un calendario de actividades.
- El encargado realiza la evaluación del nivel de impacto y beneficio, obtenido mediante la estrategia de publicidad.

### Documentos

Para que el proceso funcione correctamente normalmente se hace uso de documentos los cuales conforman la columna vertebral de la operación de dicho proceso.

Cada uno de estos documentos pueden ser encontrados en sus anexos electrónicos y no son colocados dentro de este manual por la extensión tan amplia y tan detallada de los mismos

En el caso de este proceso en particular tenemos los siguientes documentos y el propósito de cada uno de ellos:

- **Formato de convocatoria para asistir a los cursos:** Contar con ejemplos para hacer la invitación a los cursos

### Recursos

Los recursos necesarios para llevar a cabo este proceso en particular son los siguientes:

- Documento de estrategias de venta

## 2.7. (ILUSTRACIÓN) PROCESO DE RELACIÓN CON CLIENTES Y RETENCIÓN

Establece contacto con las personas que han mostrado interés en los productos o servicios de la organización para que los adquieran. Mantiene registros exactos de las personas que antes recibieron servicios u obtuvieron productos de la organización y los mantiene informados e interesados de manera que sigan adquiriendo productos y servicios.

### Producto final valioso del proceso

Cientes comprando y recobrando productos o servicios de la organización.

Para realizar esta actividad y lograr este producto final valioso, este proceso se vale de los siguientes HATS o roles en particular, los cuales son:

- Manejo de los registros de los clientes
- Manejo de programas de lealtad con los clientes

En las siguientes páginas describiremos cada uno de estos HATS o Roles en particular para que les quede claro a cada uno de los miembros del Staff.

## 2.7.1. Manejo de los registros de los clientes

### Propósito o razón de ser

Tener registros claros, históricos y actualizados de cada uno de los clientes que he estado en el Centro de desarrollo comunitario.

### Producto final valioso

Registro de clientes plenamente actualizado

### Proceso o Instrucción de Trabajo

- El encargado revisa la base de datos de los clientes
- El encargado verifica con los miembros del staff que la base de datos encuentre actualizada
- El encargado actualiza la base de datos de ser necesario
- El encargado diseña e implementar métodos o sistemas que aseguren que las bases de datos de los clientes estén siempre actualizadas.

### Documentos

Para que el proceso funcione correctamente normalmente se hace uso de documentos los cuales conforman la columna vertebral de la operación de dicho proceso.

Cada uno de estos documentos pueden ser encontrados en sus anexos electrónicos y no son colocados dentro de este manual por la extensión tan amplia y tan detallada de los mismos

En el caso de este proceso en particular tenemos los siguientes documentos y el propósito de cada uno de ellos:

- **Base de datos de clientes:** Asegurar que se tengan registrado cada uno de los beneficiarios o clientes del Centro de desarrollo comunitario

## Recursos

Los recursos necesarios para llevar a cabo este proceso en particular son los siguientes:

- Base de datos de los clientes

## 2.7.2. Manejo de programas de lealtad con los clientes

### Propósito o razón de ser

Tener una gama muy amplia de programas a fin de que los clientes sigan asistiendo y haciendo uso del centro desarrollo

### Producto final valioso

Usuarios participando más activamente en el centro y recomendando lo con más público en general.

### Proceso o Instrucción de Trabajo

- El encargado del Centro de desarrollo comunitario genera y analiza propuestas, para premiar la constancia de los usuarios en los programas de capacitación y acciones.
- El encargado promueve el consenso de las propuestas de incentivos, con los instructores y staff para su aplicación.
- El encargado encuesta a usuarios para incentivos o premios por constancia



- El encargado hace la determinación de los incentivos y programas de recompensas conforme a los recurso del cdc.
- El encargado realiza la determinación de los alcances y limitaciones de las propuestas de incentivos. (perfil de usuario)
- El encargado analizarlos beneficios que se pretenden obtener a través de la implementación de este programa incentivos (medición de resultados)
- El encargado coordinar la promoción y aplicación de los programas de recompensas o incentivos.
- El encargado hace la verificación de resultados al implementar el programa.

## Documentos

Para que el proceso funcione correctamente normalmente se hace uso de documentos los cuales conforman la columna vertebral de la operación de dicho proceso.

Cada uno de estos documentos pueden ser encontrados en sus anexos electrónicos y no son colocados dentro de este manual por la extensión tan amplia y tan detallada de los mismos

En el caso de este proceso en particular tenemos los siguientes documentos y el propósito de cada uno de ellos:

- **Documento de programas de lealtad:**Tener un documento donde venga todas las posibilidades existentes de programas de lealtad que se pueden aplicar

## Recursos

Los recursos necesarios para llevar acabo este proceso en particular son los siguientes:

- Documento de programa de lealtad

- Materiales diversos para llevar a cabo el programa de lealtad

### 3. PROCESO GENERAL DE PRODUCCIÓN

EN ESTE PROCESO ES DONDE SUCEDE TODA LA TRANSFORMACIÓN DE CADA UNO DE LOS SERVICIOS Y PRODUCTOS QUE LA ORGANIZACIÓN PRODUCE.

### 3.1. PROPÓSITO DEL PROCESO GENERAL DE PRODUCCIÓN

Este "Proceso General" produce los productos y servicios con excelente calidad y en función a su público

### 3.2. FUNCIONES DEL PROCESO GENERAL DE PRODUCCIÓN

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

- Asegura que todo los recursos para producir estén 100% disponibles
- Programa la producción para la máxima eficiencia y servicio al público
- Produce el producto de la organización y entrega su servicio rápidamente y con excelente calidad para que la gente esté satisfecha con sus resultados

### 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 de este proceso en particular tenemos:

- Productos y servicios entregados a los clientes con la puntualidad, costo y calidad prometidos

### 3.3. ESTADÍSTICAS GENERALES DEL 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 este proceso en particular tenemos:

- % de Entregas a tiempo
- Cumplimiento del programa de producción

### 3.4. PROCESOS INCLUIDOS

En el proceso general de producción se tienen tres procesos los cuales abarcan todo lo importante de este proceso general para así hacer posible la creación de su producto final valioso y contribuir positivamente a las estadísticas generales del éxito del proceso general:

Los procesos que encontramos en este proceso general en particular son los siguientes:

- **(Predicción) Proceso de MP&L (Materiales, Planeación y Logística):** Sirve a la producción prediciendo que medios se necesitan para producir, y se encarga de que lleguen a tiempo para llevar a cabo la producción. Planifica la producción para lograr la máxima eficiencia y servicio al público

- **(Actividad) Proceso de Actividad:**Prepara los materiales y recursos necesarios para elaborar los productos o servicios de la organización y los entrega
- **(Producción) Proceso de Producción:**Elabora el producto de la organización y entrega sus servicios con rapidez, en grandes cantidades y con excelente calidad de manera que los clientes estén satisfechos con los resultados.

### 3.5. (PREDICCIÓN) PROCESO DE MP&L (MATERIALES, PLANEACIÓN Y LOGÍSTICA)

El proceso de materiales, planeación y logística tiene mucho que ver con el hacer posible que la producción se haga realidad, pues este proceso pique los materiales llegué justo a tiempo para su producción.

#### Producto final valioso del proceso

Insumos llegando a tiempo y en la calidad correcta

Para realizar esta actividad y lograr este producto final valioso, este proceso se vale de los siguientes HATS o roles en particular, los cuales son:

- Programa o calendario anual
- Proceso de planeación de producción
- Proceso de planeación de materiales

- Proceso de logística y abastecimiento de materiales

En las siguientes páginas describiremos cada uno de estos HATS o Roles en particular para que les quede claro a cada uno de los miembros del Staff.

### 3.5.1. Programa o calendario anual

#### Propósito o razón de ser

Garantizar que se cuente con un programa anual para que las personas puedan prever con bastante anticipación cada evento, a fin de hacerlo eficiente

#### Producto final valioso

Actividades programadas con tiempo.

#### Proceso o Instrucción de Trabajo

- El encargado del Centro de desarrollo comunitario realiza la planeación del programa anual.
- Los miembros del staff trabajan en ideas para realizar actividades en fechas señaladas en el programa anual.
- El encargado solicita el material necesario para la realización de las actividades.

#### Documentos

Para que el proceso funcione correctamente normalmente se hace uso de documentos los cuales conforman la columna vertebral de la operación de dicho proceso.

Cada uno de estos documentos pueden ser encontrados en sus anexos electrónicos y no son colocados dentro de este manual por la extensión tan amplia y tan detallada de los mismos

En el caso de este proceso en particular tenemos los siguientes documentos y el propósito de cada uno de ellos:

- **Programa anual de festividades en los centros comunitarios:** Prever y tomar los tiempos para la planeación de actividades.

### Recursos

Los recursos necesarios para llevar acabo este proceso en particular son los siguientes:

- Programa de festividades
- Materiales diversos para cada una de las festividades

## 3.5.2. Proceso de planeación de la producción

### Propósito o razón de ser

Tener una planeación de las actividades que se van a realizar una o dos semanas Adelante

### Producto final valioso

Producción y actividades planeadas con al menos una semana de anticipación

### Proceso o Instrucción de Trabajo



- El responsable verifica el programa anual de actividades
- El responsable verifica el programa mensual y los cambios que podría de haberse suscitado
- El responsable realiza el formato de planeación de la producción semanal con al menos una semana de anticipación
- El responsable a conocer dicho programa a los demás miembros del staff para planear los recursos necesarios
- El responsable se asegura que los recursos necesarios vayan a llegar a tiempo para cuando los necesita

## Documentos

Para que el proceso funcione correctamente normalmente se hace uso de documentos los cuales conforman la columna vertebral de la operación de dicho proceso.

Cada uno de estos documentos pueden ser encontrados en sus anexos electrónicos y no son colocados dentro de este manual por la extensión tan amplia y tan detallada de los mismos

En el caso de este proceso en particular tenemos los siguientes documentos y el propósito de cada uno de ellos:

- **Programa semanal de actividades:** Planear anticipadamente las actividades de la semana para prever los materiales necesarios

## Recursos

Los recursos necesarios para llevar a cabo este proceso en particular son los siguientes:

- Programa semanal de actividades
- Recursos necesarios para cada tipo de actividad

### 3.5.3. Proceso de planeación de materiales

#### Propósito o razón de ser

Garantizar que cada uno de los materiales necesarios llegue a tiempo y en buen estado

#### Producto final valioso

Materiales y productos llegando a tiempo y en buen estado.

#### Proceso o Instrucción de Trabajo

- El responsable verificar la lista de producción de la semana siguiente
- El responsable verifica la lista de materiales necesarios para dicha producción
- El responsable hace la solicitud de materiales y se asegura de que lleguen en la fecha esperada
- El responsable garantiza que los materiales son utilizados en una manera eficiente por los miembros del Staff

#### Documentos

Para que el proceso funcione correctamente normalmente se hace uso de documentos los cuales conforman la columna vertebral de la operación de dicho proceso.

Cada uno de estos documentos pueden ser encontrados en sus anexos electrónicos y no son colocados dentro de este manual por la extensión tan amplia y tan detallada de los mismos

En el caso de este proceso en particular tenemos los siguientes documentos y el propósito de cada uno de ellos:

- **Lista de materiales necesarios:** Tener un listado con cada uno de los materiales necesarios así como sus cantidades y las fechas en que son requeridos

## Recursos

Los recursos necesarios para llevar a cabo este proceso en particular son los siguientes:

- Programa semanal de actividades
- Lista de materiales necesarios

### 3.5.4. Proceso de logística y abastecimiento de materiales

#### Propósito o razón de ser

Garantizar que se cuente con una lista de proveedores confiables para la organización

#### Producto final valioso

Materiales siempre llegando a tiempo y con excelentes condiciones

#### Proceso o Instrucción de Trabajo

- El responsable hace una lista de todos los materiales requeridos por la organización
- El responsable identificar los mejores proveedores para abastecer cada uno de dicho material
- El responsable hace las negociaciones necesarias con los proveedores para llegar a acuerdos
- El responsable hacer la solicitud de materiales cada vez que le es necesario y verifica que llegue según lo acordado con el proveedor

- El responsable eventualmente analiza si hay mejores opciones en el mercado para proveer los materiales necesarios

## Documentos

Para que el proceso funcione correctamente normalmente se hace uso de documentos los cuales conforman la columna vertebral de la operación de dicho proceso.

Cada uno de estos documentos pueden ser encontrados en sus anexos electrónicos y no son colocados dentro de este manual por la extensión tan amplia y tan detallada de los mismos

En el caso de este proceso en particular tenemos los siguientes documentos y el propósito de cada uno de ellos:

- **Formato de evaluación de proveedores:** Asegurar que se cuentan con los proveedores correctos para el desarrollo de la organización

## Recursos

Los recursos necesarios para llevar a cabo este proceso en particular son los siguientes:

- Formato de evaluación de proveedores

### 3.6. (ACTIVIDAD) PROCESO DE ACTIVIDAD

Prepara los materiales y recursos necesarios para elaborar los productos o servicios de la organización y los entrega

## Producto final valioso del proceso

Materiales entregados a tiempo y en la cantidad y calidad correcta

Para realizar esta actividad y lograr este producto final valioso, este proceso se vale de un HAT o rol en particular, que es:

- Proceso de preparación de materiales

### 3.6.1. Proceso de separación de materiales

#### Propósito o razón de ser

Tener todos los materiales que internamente se utilizan dentro de cada una de las actividades preparados Completos y a tiempo

#### Producto final valioso

Materiales completos y a tiempo en cada una de las actividades

#### Proceso o Instrucción de Trabajo

- El responsable un día antes revisa la lista de actividades del día siguiente
- El responsable preparar los materiales necesarios para cada una de las actividades el día previo a su utilización
- El responsable el día de la utilización de los materiales los lleva al lugar en donde serán ocupados con el tiempo suficiente para no entorpecer ninguna actividad.

#### Documentos

Para que el proceso funcione correctamente normalmente se hace uso de documentos los cuales conforman la columna vertebral de la operación de dicho proceso.

Cada uno de estos documentos pueden ser encontrados en sus anexos electrónicos y no son colocados dentro de este manual por la extensión tan amplia y tan detallada de los mismos

En el caso de este proceso en particular tenemos los siguientes documentos y el propósito de cada uno de ellos:

- Lista de preparación de materiales

### Recursos

Los recursos necesarios para llevar acabo este proceso en particular son los siguientes:

- Lista de preparación de materiales

## 3.7. (PRODUCCIÓN) PROCESO DE PRODUCCIÓN

Elabora el producto de la organización y entrega sus servicios con rapidez, en grandes cantidades y con excelente calidad de manera que los clientes estén satisfechos con los resultados.

### Producto final valioso del proceso

Producto entregado dentro de las especificaciones con aprobación del Cliente.

Para realizar esta actividad y lograr este producto final valioso, este proceso se vale de los siguientes HATS o roles en particular, los cuales son:

- Junta diaria de inicio
- Actividades de inducción
- Actividades de asesoría, servicios y profesionales
- Actividades recreativas
- Actividades deportivas
- Actividades de salud
- Actividades artísticas y culturales
- Actividades educativas
- Actividades económicas
- Actividades formativas y de desarrollo personal
- Actividades ecológicas y ambientales
- Actividades comunitarias

En las siguientes páginas describiremos cada uno de estos HATS o Roles en particular para que les quede claro a cada uno de los miembros del Staff.

### 3.7.1. Junta diaria de inicio

#### Propósito o razón de ser

Garantizar una única señal de trabajo para cada uno de los miembros del staff.

#### Producto final valioso

Staff informado al 100% de sus prioridades diarias

#### Proceso o Instrucción de Trabajo

- El responsable Revisa diariamente cada una de las prioridades ejecutivas
- El responsable prepara un día antes la reunión diaria
- El responsable a primera hora del día se reúne con su staff para comunicar de dichas prioridades
- El responsable toma nota de las dudas o preguntas es estar pudiera tener para su mejor desempeño

### Documentos

Para que el proceso funcione correctamente normalmente se hace uso de documentos los cuales conforman la columna vertebral de la operación de dicho proceso.

Cada uno de estos documentos pueden ser encontrados en sus anexos electrónicos y no son colocados dentro de este manual por la extensión tan amplia y tan detallada de los mismos

En el caso de este proceso en particular tenemos los siguientes documentos y el propósito de cada uno de ellos:

- **Formato de junta de inicio semanal o diaria:** Que todos los miembros del staff se encuentren enterados de los detalles importantes de la semana o del día

### Recursos

Los recursos necesarios para llevar acabo este proceso en particular son los siguientes:

- Formato de junta de inicio semanal o diaria

## 3.7.2. Actividades de inducción

### Propósito o razón de ser



Lograr un cambio de hábitos y actitud en los usuarios, a través de un mayor conocimiento de los centros de impulso zumar y su inclusión en las actividades de los mismos.

### Producto final valioso

Personas con mayor conciencia personal y social

### Proceso o Instrucción de Trabajo

- Bienvenida al cdc por parte del jefe de la unidad
- Presentación del video o actividad de inducción por parte del jefe de unidad
- Presentación del video de uso y cuidado de las instalaciones del cdc por parte del jefe de unidad
- Presentación del reglamento y firma de carta compromiso
- Presentación del programa de trabajo.

### Documentos

Para que el proceso funcione correctamente normalmente se hace uso de documentos los cuales conforman la columna vertebral de la operación de dicho proceso.

Cada uno de estos documentos pueden ser encontrados en sus anexos electrónicos y no son colocados dentro de este manual por la extensión tan amplia y tan detallada de los mismos

En el caso de este proceso en particular tenemos los siguientes documentos y el propósito de cada uno de ellos:

- **Programa de actividades de inducción:** Generar mayor conciencia personal y social en los usuarios.

### Recursos

Los recursos necesarios para llevar acabo este proceso en particular son los siguientes:

- Programa de actividades de inducción
- Materiales necesarios para cada actividad de inducción

### 3.7.3. Actividades de asesorías, servicios profesionales

#### Propósito o razón de ser

Garantizar que las actividades se realicen en tiempo y forma para resolver las problemáticas y solicitudes del usuario satisfactoriamente..

#### Producto final valioso

Personas recibiendo asesoría correcta de temas de interés para ellos, los cuales solucionan sus problemas o solicitudes.

#### Proceso o Instrucción de Trabajo

- Recepción: recibe al usuario, toma datos de registro, recibe la cuota de recuperación y canaliza con el responsable de brindar la asesoría solicitada. es personal de apoyo en las actividades.
- administrativo: recibe la solicitud de insumos del responsable de la actividad a realizar; proporciona o facilita los insumos requeridos para la actividad, los espacios.
- responsable de la actividad: recibe los insumos, atiende al usuario y lo asesora, informa o da seguimiento a la solicitud del usuario. en caso de talleres es quien coordina y desarrolla el taller.
- responsable de la actividad: recibe los insumos, atiende al usuario y lo asesora, informa o da seguimiento a la

solicitud del usuario. en caso de talleres es quien coordina y desarrolla el taller.

## Documentos

Para que el proceso funcione correctamente normalmente se hace uso de documentos los cuales conforman la columna vertebral de la operación de dicho proceso.

Cada uno de estos documentos pueden ser encontrados en sus anexos electrónicos y no son colocados dentro de este manual por la extensión tan amplia y tan detallada de los mismos

En el caso de este proceso en particular tenemos los siguientes documentos y el propósito de cada uno de ellos:

- **Programa de actividades de asesoría, servicios y profesionales:** Tener actividades que puedan solucionar los problemas de trámite y asesoría que la sociedad pudiera llegar a tener

## Recursos

Los recursos necesarios para llevar acabo este proceso en particular son los siguientes:

- Programa de actividades de asesoría, servicios y profesionales
- Materiales necesarios para cada actividad

### 3.7.4. Actividades recreativas

Propósito o razón de ser

Brinda espacios de recreación personal y familiar en los centros comunitarios, que promuevan la convivencia sana y divertida, así como el uso adecuado del tiempo libre para fortalecer las relaciones comunitarias y desarrollar capacidades y habilidades culturales, educativas, de activación física y deportivas, en los participantes

### Producto final valioso

Personas disfrutando del tiempo libre de una manera sana y placentera en convivencia con otras personas de su propia comunidad

### Proceso o Instrucción de Trabajo

- Establecer una reunión con equipo de centro comunitario para explicar los contenidos del documento
- Explicar cada programa que se tiene posibilidad de abrir en el centro comunitario y sus componentes
- Dar a conocer los formatos aplicables (listas de asistencia, oficios, minutas, etc.)
- Implementar actividades de recreación en los centros comunitarios de acuerdo al manual y planes de trabajo
- Monitorear el impacto y resultado de las actividades
- Proponer mejoras a los procedimientos de apertura, desarrollo y cierre de las actividades recreativas ofertadas en el centro comunitario

### Documentos

Para que el proceso funcione correctamente normalmente se hace uso de documentos los cuales conforman la columna vertebral de la operación de dicho proceso.

Cada uno de estos documentos pueden ser encontrados en sus anexos electrónicos y no son colocados dentro de este manual por la extensión tan amplia y tan detallada de los mismos

En el caso de este proceso en particular tenemos los siguientes documentos y el propósito de cada uno de ellos:

- **Programa de actividades recreativas:**Mostrar una guía que permita conocer las diferentes categorías de actividades que se pueden ofertar en centros comunitarios con relación a la recreación de las personas

## Recursos

Los recursos necesarios para llevar acabo este proceso en particular son los siguientes:

- Programa de actividades recreativas
- Materiales necesarios para cada actividad

### 3.7.5. Actividades deportivas

#### Propósito o razón de ser

Garantizar que los deportes propuestos tengan un proceso motivacional y de formación, además de que sean integrales

#### Producto final valioso

Población con una mejor salud gracias a su actividad física

#### Proceso o Instrucción de Trabajo

- Elaborar el programa de trabajo trimestral y anual
- Realizar convenios con escuelas de educación física para la prestación del servicio social o practicas profesionales
- Firmar convenios code y comude

- Realizar la adquisición de mobiliario y equipo
- Hacer la difusión de los deportes entre la comunidad
- Realizar el proceso de inscripciones
- Hacer la impartición de la practica del deporte

### Documentos

Para que el proceso funcione correctamente normalmente se hace uso de documentos los cuales conforman la columna vertebral de la operación de dicho proceso.

Cada uno de estos documentos pueden ser encontrados en sus anexos electrónicos y no son colocados dentro de este manual por la extensión tan amplia y tan detallada de los mismos

En el caso de este proceso en particular tenemos los siguientes documentos y el propósito de cada uno de ellos:

- **Programa de actividades físicas:** Tener una amplia variedad de actividades físicas para ser usadas por la comodidad

### Recursos

Los recursos necesarios para llevar acabo este proceso en particular son los siguientes:

- Programa de actividades físicas
- Materiales necesarios para cada actividad

### 3.7.6. Actividades de salud

#### Propósito o razón de ser

Promover practicas de salud para aumentar la calidad de vida de las personas

### Producto final valioso

Personas que mejoran su salud física y mental

### Proceso o Instrucción de Trabajo

- Realización de talleres y capacitaciones enfocadas a la salud
- Diagnóstico social
- Detección de población beneficiaria
- Establecimiento de los programas de trabajo
- Promoción y difusión de los talleres y capacidades para la salud
- Realización de los talleres y capacitaciones enfocadas a la salud
- Evaluación y seguimiento de los talleres de las capacitaciones
- Realización de actividades de servicio médico preventivo
- Atención de consultas médicas (recepción de paciente, alta de su expediente, diagnóstico tratamiento, seguimiento de acuerdo al caso)

### Documentos

Para que el proceso funcione correctamente normalmente se hace uso de documentos los cuales conforman la columna vertebral de la operación de dicho proceso.

Cada uno de estos documentos pueden ser encontrados en sus anexos electrónicos y no son colocados dentro de este manual por la extensión tan amplia y tan detallada de los mismos

En el caso de este proceso en particular tenemos los siguientes documentos y el propósito de cada uno de ellos:

- **Programa de actividades y talleres de salud:** Tener una amplia variedad de actividades y talleres enfocadas a la mejora y prevención de la salud

## Recursos

Los recursos necesarios para llevar a cabo este proceso en particular son los siguientes:

- Programa de actividades y talleres de salud
- Materiales necesarios para cada actividad

### 3.7.7. Actividades artísticas y culturales

#### Propósito o razón de ser

Las actividades artísticas y culturales son pilares fundamentales en la formación de los niños y jóvenes. a través de su práctica, se favorece el desarrollo mental, emocional y motriz de los usuarios; asimismo, ayudan a construir una relación activa con su comunidad, ya que, de manera natural, estimulan el sentido de identificación y pertenencia comunitaria y les permiten una mejor interacción con su entorno social.

#### Producto final valioso

Personas que acogen la cultura y actividades artísticas y culturales a través de diferentes expresiones, acercándola a todos los usuarios de cada centro de desarrollo comunitario mejorando su calidad de vida, su nivel cultural e intelectual, así como su sensibilidad y autoestima.

#### Proceso o Instrucción de Trabajo

- Realizar vinculación con experto en el tema.



- Crear el programa del taller o evento a realizar, incluyendo: contenido, fechas, lugar, horarios, costos y requisitos de inscripción.
- Diseñar el instrumento de promoción y difusión.
- Lanzar la convocatoria.
- Realizar el registro de participantes-beneficiarios.
- Hacer la apertura, desarrollo y cierre de taller.
- Programar y realizar la entrega de reconocimientos.

### Documentos

Para que el proceso funcione correctamente normalmente se hace uso de documentos los cuales conforman la columna vertebral de la operación de dicho proceso.

Cada uno de estos documentos pueden ser encontrados en sus anexos electrónicos y no son colocados dentro de este manual por la extensión tan amplia y tan detallada de los mismos

En el caso de este proceso en particular tenemos los siguientes documentos y el propósito de cada uno de ellos:

- **Programa de actividades artísticas y culturales:** Tener una amplia variedad de actividades artísticas y culturales

### Recursos

Los recursos necesarios para llevar a cabo este proceso en particular son los siguientes:

- Programa de actividades artísticas y culturales
- Materiales necesarios para cada actividad

### 3.7.8. Actividades educativas

## Propósito o razón de ser

Disminuir el rezago educativo y proporcionar alternativas para el crecimiento profesional

## Producto final valioso

Personas con un mejor nivel de capacitación escolarizada

## Proceso o Instrucción de Trabajo

- Realizar la convocatoria (promoción y difusión ) de capacitaciones escolarizadas
- Llenar la ficha de inscripción
- Hacer el examen de admisión
- Hacer la inscripción a clases
- Realizar el inicio de actividades
- Hacer el desarrollo de cursos y capacitaciones
- Implementar los exámenes formativos
- Establecer la finalización de actividades
- Proyectar la reinscripción.

## Documentos

Para que el proceso funcione correctamente normalmente se hace uso de documentos los cuales conforman la columna vertebral de la operación de dicho proceso.

Cada uno de estos documentos pueden ser encontrados en sus anexos electrónicos y no son colocados dentro de este manual por la extensión tan amplia y tan detallada de los mismos

En el caso de este proceso en particular tenemos los siguientes documentos y el propósito de cada uno de ellos:

- **Programa de actividades educativas:** Tener una amplia variedad de actividades educativas

## Recursos

Los recursos necesarios para llevar a cabo este proceso en particular son los siguientes:

- Programa de actividades educativas
- Materiales necesarios para cada actividad

### 3.7.9. Actividades económicas

#### Propósito o razón de ser

Brindar acciones de conocimiento a la comunidad que redunden en cuestiones de mejoras a su economía y empleo.

#### Producto final valioso

Personas con habilidades y conocimientos variados en temas de economía, que le ayuden a mejorar sus finanzas familiares y proveerse de herramientas para el auto empleo.

#### Proceso o Instrucción de Trabajo

- Realizar diagnóstico comunitario sobre tema laboral.
- Investigar sobre lineamientos de áreas de economía y capacitación
- Revisar oportunidades de empleo en la comunidad y sus alrededores.
- Definir priorización de cursos-talleres a ofertar.
- Contactar a experto instructor en el tema.
- Solicitar al instructor propuesta de contenido y económica.
- Realizar convocatoria a la comunidad, mediante promoción de los beneficios.
- Verificar número de interesados.
- Habilitar espacio físico para realización del curso-taller.

- Ceremonia de graduación al finalizar el curso-taller.
- Seguimiento a expedientes personales para analizar mejoras

### Documentos

Para que el proceso funcione correctamente normalmente se hace uso de documentos los cuales conforman la columna vertebral de la operación de dicho proceso.

Cada uno de estos documentos pueden ser encontrados en sus anexos electrónicos y no son colocados dentro de este manual por la extensión tan amplia y tan detallada de los mismos

En el caso de este proceso en particular tenemos los siguientes documentos y el propósito de cada uno de ellos:

- **Programa de actividades económicas:** Tener una amplia variedad de actividades económicas

### Recursos

Los recursos necesarios para llevar a cabo este proceso en particular son los siguientes:

- Programa de actividades educativas
- Materiales necesarios para cada actividad

### 3.7.10. Actividades formativas y de desarrollo personal

Propósito o razón de ser

Garantizar la formación de los usuarios del centro en beneficio en su desarrollo personal, potenciando sus capacidades cognitivas, cambiando actitudes y modificando conductas.

### Producto final valioso

Personas socialmente activas capaces de mejorar su entorno personal y colectivo.

### Proceso o Instrucción de Trabajo

- Promocionar talleres por varios medios a población cautiva y población abierta.
- Realizar la elaboración de carta descriptiva por tema o taller.
- Llevar acabo una reunión de inducción con usuarios.
- Hacer la revisión de materiales y el equipo a utilizar.
- Realizar la ejecución del taller.
- Hacer la evaluación del taller
- Dar seguimiento al plan formativo y desarrollo personal

### Documentos

Para que el proceso funcione correctamente normalmente se hace uso de documentos los cuales conforman la columna vertebral de la operación de dicho proceso.

Cada uno de estos documentos pueden ser encontrados en sus anexos electrónicos y no son colocados dentro de este manual por la extensión tan amplia y tan detallada de los mismos

En el caso de este proceso en particular tenemos los siguientes documentos y el propósito de cada uno de ellos:

- **Programa de actividades formativas y de desarrollo personal:** Tener una amplia variedad de actividades formativas y de desarrollo personal

### Recursos

Los recursos necesarios para llevar a cabo este proceso en particular son los siguientes:

- Programa de actividades formativas y de desarrollo personal
- Materiales necesarios para cada actividad

### 3.7.11. Actividades ecológicas y ambientales

#### Propósito o razón de ser

Crear una conciencia ecológica ambiental que permita el manejo adecuado de los recursos y la conservación del medio ambiente.

#### Producto final valioso

Personas participativas en conservar y manejar adecuadamente los recursos naturales y conservación del medio ambiente.

#### Proceso o Instrucción de Trabajo

- Se establece la actividad a seguir
- Si piden los materiales físicos necesarios.
- Si contratan los instructores (si es el caso) o se prepara el instructor del cdc especialista para dar el taller
- Se realiza el proceso de logística:
- Se realiza la promoción y difusión del taller o actividad programada
- Se genera la inscripción de las personas al taller
- Se fotocopian los instructivos

- Se prepara el salón con el mobiliario adecuado según corresponda el taller o la actividad.
- Se prepara el protocolo de inicio de curso.

## Documentos

Para que el proceso funcione correctamente normalmente se hace uso de documentos los cuales conforman la columna vertebral de la operación de dicho proceso.

Cada uno de estos documentos pueden ser encontrados en sus anexos electrónicos y no son colocados dentro de este manual por la extensión tan amplia y tan detallada de los mismos

En el caso de este proceso en particular tenemos los siguientes documentos y el propósito de cada uno de ellos:

- **Programa de actividades de ecología y medio ambiente:** Tener una amplia variedad de actividades orientadas a la ecología y al medio ambiente

## Recursos

Los recursos necesarios para llevar a cabo este proceso en particular son los siguientes:

- Programa de actividades de ecología y medio ambiente
- Materiales necesarios para cada actividad

### 3.7.12. Actividades comunitarias

#### Propósito o razón de ser

Establecer un contacto cercano con la comunidad

#### Producto final valioso

Comunidad sintiéndose escuchada y tomada en cuenta

## Proceso o Instrucción de Trabajo

- El responsable hace un análisis o diagnóstico previo de la comunidad
- El responsable establecer un plan de contacto con la comunidad
- El responsable articula o lleva acabo el plan de contacto con la comunidad
- El responsable analiza la voz con los datos provenientes de la información que la comunidad le brindas
- El responsable hace una programación de las actividades opciones que cumplan dichas necesidades de la comunidad dentro de lo posible
- El responsable informa a la comunidad de las actividades o acciones que serán llevadas a cabo
- El responsable se asegura de hacer la planeación y ejecución de dichas actividades
- El responsable del seguimiento y analizando resultados de dichas actividades
- El responsable informa a la comunidad de los resultados obtenidos.

## Documentos

Para que el proceso funcione correctamente normalmente se hace uso de documentos los cuales conforman la columna vertebral de la operación de dicho proceso.

Cada uno de estos documentos pueden ser encontrados en sus anexos electrónicos y no son colocados dentro de este manual por la extensión tan amplia y tan detallada de los mismos

En el caso de este proceso en particular tenemos los siguientes documentos y el propósito de cada uno de ellos:



- Formatos de actas de comunidad: Tener una estructura establecida para llevar acabo el contacto con la comunidad si tener registros adecuados

### Recursos

Los recursos necesarios para llevar acabo este proceso en particular son los siguientes:

- Formatos de actas de comunidad
- Materiales necesarios para cada actividad



## 4. PROCESO GENERAL DE CALIDAD

EN ESTE PROCESO SUCEDE LA VERIFICACIÓN DE LA CALIDAD TANTO DE LOS PRODUCTOS, SERVICIOS Y PERSONAL QUE CONFORMAN Y PRODUCE LA ORGANIZACIÓN.



## 4.1. PROPÓSITO DEL PROCESO GENERAL DE CALIDAD

Este "Proceso General" se encarga de que cada producto o servicio que sale de la organización tenga el nivel de calidad esperada

## 4.2. FUNCIONES DEL PROCESO GENERAL DE CALIDAD

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

- Examina la validación y corrección de los productos o servicios y aprueba sus certificados para que cada uno sea de acuerdo al estándar de calidad que la organización espera.
- Revisa los productos de la organización para eliminar cualquier causa que este generando un producto con calidad debajo de lo esperado.
- Cuida del Staff como individuos para que ellos estén entrenados y certificados en todos los aspectos de su trabajo y políticas organizacionales y tecnologías y se vuelvan competentes.

## 4.3. 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 de este proceso en particular tenemos:

- Personal bien entrenado, eficaz y eficiente
- Una organización y productos corregidos.

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 este proceso en particular tenemos:

- % de No calidad a la primera
- % de Certificación del Personal

#### 4.4. PROCESOS INCLUIDOS

En el proceso general de calidad se tienen tres procesos los cuales abarcan todo lo importante de este proceso general para así hacer posible la creación de su producto final valioso y contribuir positivamente a las estadísticas generales del éxito del proceso general:

Los procesos que encontramos en este proceso general en particular son los siguientes:

- **(Resultados) Proceso de verificación:** Establece sistemas, mecanismos y verifica que los productos y servicios de la organización cumplan con las especificaciones esperadas, de manera de que todo producto o servicio se corrija o se certifique antes de salir al cliente.
- **(Corrección) Proceso de revisión y corrección:** Revisa el producto o servicio de la organización para aislar las causas de la aparición de cualquier nivel de calidad

menor a lo esperado. Revisa las acciones del personal y las corrige cuando es necesario. Se ocupa del personal como individuos de manera que se certifiquen en la realización de su trabajo

- **(Habilidad) Proceso de diplomas o premios:** Emite y registra testificaciones validas de destreza y mérito merecido, logrado y ganado..

## 4.5. (RESULTADOS) PROCESO DE VERIFICACIÓN

Establece sistemas, mecanismos y verifica que los productos y servicios de la organización cumplan con las especificaciones esperadas, de manera de que todo producto o servicio se corrija o se certifique antes de salir al cliente.

### Producto final valioso del proceso

Una Política de Calidad clara y comprensible por cada miembro del Staff así como servicios y productos cumpliendo con la calidad esperada.

Para realizar esta actividad y lograr este producto final valioso, este proceso se vale de los siguientes HATS o roles en particular, los cuales son:

- Política de calidad
- Verificación de la calidad de productos y servicios
- Manejo de la satisfacción de los clientes

En las siguientes páginas describiremos cada uno de estos HATS o Roles en particular para que les quede claro a cada uno de los miembros del Staff.

### 4.5.1. Política de calidad

#### Propósito o razón de ser

Garantizar que todo el staff tenga clara la política de calidad del Centro de desarrollo comunitario

#### Producto final valioso

Staff sabiendo los estándares de calidad que deben de entregar en cada una de sus actividades y de su trabajo cotidiano

#### Proceso o Instrucción de Trabajo

- Se establece la política de calidad a nivel ejecutivo
- El coordinador revisa la política de calidad
- El coordinador verifica que la política de calidad se este siguiendo por las áreas y las personas
- En caso negativo levanta hallazgos y los documenta
- El coordinador solicita un plan de acción para apearse durante los próximos 5 días hábiles a la política de calidad

#### Documentos

Para que el proceso funcione correctamente normalmente se hace uso de documentos los cuales conforman la columna vertebral de la operación de dicho proceso.



Cada uno de estos documentos pueden ser encontrados en sus anexos electrónicos y no son colocados dentro de este manual por la extensión tan amplia y tan detallada de los mismos

En el caso de este proceso en particular tenemos los siguientes documentos y el propósito de cada uno de ellos:

- **Política de calidad:** Tener la política de calidad del centro de desarrollo comunitario.

## Recursos

Los recursos necesarios para llevar a cabo este proceso en particular son los siguientes:

- Política de calidad

## 4.5.2. Verificación de la calidad de productos y servicios

### Propósito o razón de ser

Garantizar que los servicios en centros comunitarios tengan una manera de verificar que están dándose o están brindándole con la calidad esperada mediante mediciones específicas para la evaluación de correcciones preventivas

### Producto final valioso

Productos y servicios entregados cumpliendo las especificaciones establecidas de calidad. garantizar que existan evaluaciones periódicas que permitan la atención preventiva de los posibles errores que se están presentando en el proceso de calidad esperada, según los estándares del manual operativo y de las políticas de calidad

## Proceso o Instrucción de Trabajo

- Se identifica los documentos que contienen las normas de calidad esperadas
- Se revisan los productos o servicios contra los documentos de normas de calidad esperadas en base a visitas de verificación (auditorías internas)
- Se establece el calendario para programar visitas de "usuario simulado"
- Se identifica si existen desviaciones a lo esperado. en su caso,
- Se toman las medidas correctivas adecuadas con recomendaciones muy puntuales de cada caso, de acuerdo a los mecanismos previamente aprobados
- Se verifica mediante revisiones posteriores que las desviaciones hayan sido solucionadas

## Documentos

Para que el proceso funcione correctamente normalmente se hace uso de documentos los cuales conforman la columna vertebral de la operación de dicho proceso.

Cada uno de estos documentos pueden ser encontrados en sus anexos electrónicos y no son colocados dentro de este manual por la extensión tan amplia y tan detallada de los mismos

En el caso de este proceso en particular tenemos los siguientes documentos y el propósito de cada uno de ellos:

- **Formato de evaluación interna:** Aquí se expresan las diversas incidencias y desviaciones encontradas en verificaciones internas del trabajo reportado
- **Programa anual de trabajo del centro comunitario:** Es la medida que nos permite verificar si las metas se están cumpliendo de acuerdo a la evidencia documental solicitada

- **Formato de corrección de incidencias:** Se levanta una acta de hechos donde asentamos que las desviaciones de calidad de los grupos y actividades, han sido atendidas

## Recursos

Los recursos necesarios para llevar a cabo este proceso en particular son los siguientes:

- Formatos de verificación de calidad de los productos y servicios

### 4.5.3. Manejo de la satisfacción de los clientes

#### Propósito o razón de ser

Asegurarse que el Centro de desarrollo comunitario escuche la voz de los beneficiarios de los cdc y establecer acciones en base al sentir o a la voz de los beneficiarios para que el cdc este siempre en mejora continua

#### Producto final valioso

Beneficiarios cada vez mas satisfechos y recibiendo actividades y servicios que le son útiles

#### Proceso o Instrucción de Trabajo

- El responsable establece los mecanismos y criterios para el manejo de la satisfacción de los clientes
- El responsable se asegura de incrementarás tirar a conocer dichos mecanismos entre todos los miembros del staff

- El responsable vigilar que los mecanismos de satisfacción de los clientes sean llevados a cabo con la periodicidad requerida
- El responsable realiza los resúmenes de la información de dichas evaluaciones de satisfacción de los clientes
- El responsable hace la Entrega y captura de dicha información al proceso de recursos humanos para ser expuestos públicamente

## Documentos

Para que el proceso funcione correctamente normalmente se hace uso de documentos los cuales conforman la columna vertebral de la operación de dicho proceso.

Cada uno de estos documentos pueden ser encontrados en sus anexos electrónicos y no son colocados dentro de este manual por la extensión tan amplia y tan detallada de los mismos

En el caso de este proceso en particular tenemos los siguientes documentos y el propósito de cada uno de ellos:

- **Manejo de la satisfacción de los clientes:** Conocer cuál es la sensación y experiencia de la satisfacción de los clientes

## Recursos

Los recursos necesarios para llevar a cabo este proceso en particular son los siguientes:

- Formatos de satisfacción de clientes

## 4.6. (CORRECCIÓN) PROCESO DE REVISIÓN Y CORRECCIÓN

Revisa el producto o servicio de la organización para aislar las causas de la aparición de cualquier nivel de calidad menor a lo esperado. Revisa las acciones del personal y las corrige cuando es necesario. Se ocupa del personal como individuos de manera que se certifiquen en la realización de su trabajo.

### Producto final valioso del proceso

Errores corregidos en el menor tiempo posible.

Para realizar esta actividad y lograr este producto final valioso, este proceso se vale de los siguientes HATS o roles en particular, los cuales son:

- Corrección del producto
- Corrección del Staff

En las siguientes páginas describiremos cada uno de estos HATS o Roles en particular para que les quede claro a cada uno de los miembros del Staff.

#### 4.6.1. Corrección del producto

##### Propósito o razón de ser

Asegurarse que los productos o servicios que no cumplen con la calidad adecuada sean corregidos de inmediato

##### Producto final valioso

Productos o servicios corregidos de inmediato

## Proceso o Instrucción de Trabajo

- El coordinador de los centros de desarrollo comunitarios revisa evaluación del producto o servicio
- El coordinador de los cdc elabora propuesta de acciones de corrección o mejora al problema en reunión con equipo de trabajo del cdc.
- El encargado del cdc en reunión con el consejo valida la propuesta de corrección o mejora
- El encargado del cdc coordina la actualización de los documentos o elementos afectados por los cambios o mejoras
- El encargado del cdc coordina la capacitación y adiestramiento de los miembros del staff en el nuevo método
- El encargado del cdc que las acciones surtan efectos durante los primeros 30 días posteriores a los cambios

## Documentos

Para que el proceso funcione correctamente normalmente se hace uso de documentos los cuales conforman la columna vertebral de la operación de dicho proceso.

Cada uno de estos documentos pueden ser encontrados en sus anexos electrónicos y no son colocados dentro de este manual por la extensión tan amplia y tan detallada de los mismos

En el caso de este proceso en particular tenemos los siguientes documentos y el propósito de cada uno de ellos:

- **Procedimiento de corrección de productos o servicios:** Establecer los métodos y mecanismos para la corrección inmediata de productos o servicios fuera de calidad

## Recursos

Los recursos necesarios para llevar a cabo este proceso en particular son los siguientes:

- Procedimiento de corrección de productos o servicios

### 4.6.2. Corrección del Staff

#### Propósito o razón de ser

Asegurar que el staff esta haciendo correctamente su trabajo y comportándose de acuerdo a lo que se espera dentro del Centro de desarrollo comunitario

#### Producto final valioso

Personal haciendo lo que debe hacer y como se debe de hacer

#### Proceso o Instrucción de Trabajo

- El responsable del hat aplica formato de evaluación o revisa evaluación del miembro del staff
- El responsable del hat coordina acciones que solucionen el problema en el corto plazo y en el largo plazo en conjunto con el miembro del staff
- El responsable del hat coordina la documentación del problema y como fue solucionado
- El responsable del hatverificación de cumplimiento de carta compromiso en tiempo establecido mediante acta de incumplimiento
- Se hace una nueva capacitación en procesos y actividades del cdc

- Se realiza la verificación del cumplimiento de carta compromiso en tiempo establecido mediante acta de incumplimiento
- El responsable turna en caso de reincidir al área competente.

## Documentos

Para que el proceso funcione correctamente normalmente se hace uso de documentos los cuales conforman la columna vertebral de la operación de dicho proceso.

Cada uno de estos documentos pueden ser encontrados en sus anexos electrónicos y no son colocados dentro de este manual por la extensión tan amplia y tan detallada de los mismos

En el caso de este proceso en particular tenemos los siguientes documentos y el propósito de cada uno de ellos:

- **Procedimiento de corrección del Staff:** Establecer los métodos y mecanismos para la corrección inmediata de productos o servicios fuera de calidad

## Recursos

Los recursos necesarios para llevar a cabo este proceso en particular son los siguientes:

- Procedimiento de corrección del staff

## 4.7. (HABILIDAD) PROCESO DE DIPLOMAS O PREMIOS

Emite y registra testificaciones validas de destreza y mérito merecido, logrado y ganado.



## Producto final valioso del proceso

Personal con una alta moral reconociéndosele sus logros

Para realizar esta actividad y lograr este producto final valioso, este proceso se vale de los siguientes HATS o roles en particular, los cuales son:

- Proceso de diplomas y premios
- Proceso de exámenes

En las siguientes páginas describiremos cada uno de estos HATS o Roles en particular para que les quede claro a cada uno de los miembros del Staff.

### 4.6.1. Proceso de diplomas y premios

#### Propósito o razón de ser

Que los miembros del staff y público en general tengan un reconocimiento impreso al participar en actividades o demostrar ciertas habilidades

#### Producto final valioso

Personas recibiendo diplomas o premios de acuerdo a sus habilidades o competencias demostradas

#### Proceso o Instrucción de Trabajo

- El personal directivo y operativo diseña programas de capacitación y servicio
- El personal directivo y operativo organiza y coordina los programas y servicios
- El personal directivo y operativo supervisa y da seguimiento a los programas y servicios
- El personal directivo y operativo evalúa los programas y servicios
- El personal directivo establece criterios para definición de entrega de reconocimientos o diplomas

### Documentos

Para que el proceso funcione correctamente normalmente se hace uso de documentos los cuales conforman la columna vertebral de la operación de dicho proceso.

Cada uno de estos documentos pueden ser encontrados en sus anexos electrónicos y no son colocados dentro de este manual por la extensión tan amplia y tan detallada de los mismos

En el caso de este proceso en particular tenemos los siguientes documentos y el propósito de cada uno de ellos:

- **Plantilla de diplomas:** Tener una evidencia estandarizada del cumplimiento de los talleres o programas

### Recursos

Los recursos necesarios para llevar acabo este proceso en particular son los siguientes:

- Plantilla de diplomas
- Impresora y hojas para diplomas

## 4.6.2. Proceso de exámenes

### Propósito o razón de ser

Garantizar la obtención de conocimiento y habilidades esperadas

### Producto final valioso

Personas que obtienen conocimientos y habilidades por encima de los objetivos propuestos en el curso o capacitación

### Proceso o Instrucción de Trabajo

- Realizar la evaluación diagnóstica
- Hacer la aplicación de formato de evaluación sumario
- Realizar la aplicación de formato de evaluación formativo
- Hacer la aplicación de formato de evaluación de desempeño del instructor
- Hacer la consolidación de resultados finales

### Documentos

Para que el proceso funcione correctamente normalmente se hace uso de documentos los cuales conforman la columna vertebral de la operación de dicho proceso.

Cada uno de estos documentos pueden ser encontrados en sus anexos electrónicos y no son colocados dentro de este manual por la extensión tan amplia y tan detallada de los mismos

En el caso de este proceso en particular tenemos los siguientes documentos y el propósito de cada uno de ellos:

- **Formato de evaluación:** Nos permite ver la evaluación de desempeño de la clase o del profesor para poder mejorar esa estadística de desempeño

## Recursos

Los recursos necesarios para llevar a cabo este proceso en particular son los siguientes:

- Formato de evaluación
- Computadora