



Instituto  
de Planeación

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

# 04 Manual de Administración

© 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 Administración 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 27 y 28 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 cuarto manual: “Administración”, esta enfocado totalmente enfocado en la realización de todas las actividades que el CDC debe de tener en 3 Procesos Generales fundamentales para la correcta y continuamente mejorada administración de la organización, las cuales son:

1. Proceso General de Recursos Humanos y Comunicación Interna
2. Proceso General de Tesorería
3. Proceso General de Relaciones Públicas

El tener un excelente Proceso de Administración 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 administraci3n al CDC y a la comunidad le ir3 bien.

El no tener un Proceso de administraci3n adecuado o hacerlo de manera pobre, reflejar3 eso mismo en el CDC y en la Comunidad y estar3n construyendo un CDC y una comunidad pobre comparados contra los que hagan una buena aplicaci3n, trabajo, aplicaci3n y monitoreo de un Proceso de Administraci3n.

## 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
- 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 a la Universidad Iberoamericana por hacer facilitado las instalaciones 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 Administración	7
2.- Proceso General RRHH y Comunicación	13
3.- Proceso General de Tesorería	36
4.- Proceso General de Relaciones Públicas	59

# 1. INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN

EL PROCESO GENERAL DE ADMINISTRACIÓN  
ES AQUEL QUE SOPORTA AL PROCESO  
GENERAL DE OPERACIÓN Y JUNTOS LOGRAN  
QUE CUALQUIER ORGANIZACIÓN NO  
SOLAMENTE SOBREVIVA SINO QUE SE  
EXPANDA CONSTANTEMENTE AYUDANDO ASÍ  
A TODOS SUS BENEFICIARIOS EN GENERAL.



## 1.1. OBJETIVO

En el manual de administración se consideran cosas sumamente relevantes iniciando por la primera que es la contratación de un equipo eficiente y talentoso personas, continuando con la administración de la tesorería y finanzas y terminando con unas excelentes relaciones públicas con la sociedad en general

### 1.1.1. Objetivo General

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

1. El proceso general de recursos humanos y comunicación interna
2. El proceso general de tesorería, y
3. El proceso general de relaciones públicas.

### 1.1.2. Objetivos Específicos

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

- **Proceso general de recursos humanos y comunicación interna:** Toda organización requiere de personas que no solamente hagan bien su trabajo sino que colaboren eficientemente tanto en la expansión de ellos como

personas como la expansión de la organización en si, si se logra el crecimiento de ambos se logrará como consecuencia la expansión de una mejor sociedad.

- **Proceso general de tesorería:** Toda organización ningún menor o mayor grado maneja dinero o presupuestos económicos, por lo tanto es fundamental colocar las bases de los procesos que administrarán ese dinero; por un lado la entrada del dinero, por otro la salida del dinero y por otro el registro contable del dinero.
- **Proceso general de relaciones públicas:** no basta con simplemente dar a conocer la organización al mercado meta, Sino que además es fundamental darla a conocer al público en general para que éste público cuente con los datos de información correcta para que ayude en la expansión y crecimiento de la organización.

## 1.2. IMPORTANCIA DEL MANUAL DE ADMINISTRACIÓN.

Muchas veces las organizaciones pasan por alto el manual de administración dejándoselo únicamente a los contadores o a los administradores y el resto de las personas ni se entera de cómo es que suceden las cosas.

Este comportamiento es muy negativo para la organización pues se piensa que la administración es simplemente el registro contable lo cual es totalmente falso.

La clave de una organización exitosa es que la información del manual de administración haga sentido a cada uno de los miembros del Staff y de esta manera ellos puedan ayudar a la organización a cumplir y exceder sus metas.

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

- **La contratación de personal no adecuado:** la mayor parte de las ocasiones esto sucede porque no hay una descripción clara del perfil que se necesita para ocupar los puestos de trabajo por lo tanto se contrata a personal inadecuado.
- **Muchos problemas en la operación y administración:** si el personal contratado no tiene un adecuado encaminamiento, entrenamiento y certificación en sus puestos de trabajo lo más probable es que tarde mucho en realizar bien las cosas si es que esto llega a suceder, y no será en lo absoluto culpa del nuevo integrante, sino del sistema desorganizado que se tiene el cual no le ayuda a realizar mejor su trabajo
- **Falta de fluidez en la comunicación interna:** erróneamente se piensa que los miembros del Staff de alguna u otra manera se comunicarán ya sea usando medios electrónicos o medios de comunicación como el teléfono sin embargo estos no son suficientes, es necesario que la organización establezca medios de comunicación formales para mantener informado y actualizado a cada uno de los miembros del Staff de manera precisa y adecuada.
- **Preocupación constante por el acercamiento de recursos económicos:** es común que las organizaciones solamente se enfoquen en vender sin embargo no es suficiente, pues se deben de tener formas preestablecidas de poder hacer llegar a la organización medios y recursos económicos y además se deben establecer criterios y métodos para el ahorro de esos medios o recursos

económicos que llegan de tal manera que no se malgasten.

- **Confusión entre lo que es la mercadotecnia y las relaciones públicas:** la inmensa mayoría de las organizaciones tiene confundido la definición entre mercadotecnia y relaciones públicas lo cual provoca que no haya una expansión tan grande y acelerada como la pudiera haber.

## 1.3. GENERALES DEL MANUAL DE ADMINISTRACIÓN.

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

- El proceso general de recursos humanos y comunicación interna
- El proceso general de tesorería, y
- El proceso general de relaciones públicas

En las siguientes páginas encontrarás toda la información de cada uno de dichos procesos generales 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 administración por cada uno de los miembros del Staff.

## 2. PROCESO GENERAL DE RECURSOS HUMANOS Y COMUNICACIÓN INTERNA

ESTE PROCESO GENERAL LOGRA QUE LA ORGANIZACIÓN TENGA VIDA, ESTE ES EL RESPONSABLE DE LA ATRACCIÓN DEL PERSONAL CORRECTO Y DE SU ESTABLECIMIENTO ADECUADO DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN PARA QUE ELLOS PUEDAN EXPLOTAR TODAS SUS CAPACIDADES



## 2.1. PROPÓSITO DEL PROCESO GENERAL DE RECURSOS HUMANOS Y COMUNICACIÓN INTERNA

Este "Proceso General" se ocupa de la atracción y establecimiento de las personas dentro de la Organización.

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

Son 6 funciones básicas que son tomadas en cuenta para este proceso tan importante:

- Contrata al Staff correcto y lo coloca adecuadamente en beneficio de los otros miembros del Staff y de la organización.
- Garantiza que todo el nuevo Staff sepa realizar con calidad y velocidad su trabajo.
- Establece sistemas y rutas de comunicación para que todas las comunicaciones verticales y horizontales de la compañía fluyan rápida y adecuadamente y tengan resultados positivos.
- Recolecta y gráfica las estadísticas de la organización para su uso ejecutivo.
- Mantiene un alto nivel de ética dentro del Staff.
- Inspecciona las actividades de la organización para detectar si existiera alguna que este inhibiendo la expansión para darle una ágil solución.

## 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:

- Personal establecido, productivo y seguro dentro de la organización.

## 2.4. 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:

- Staff certificado en sus puestos
- Staff en "Entregando Normal" o superior
- Personas acercándose para pertenecer a la organización

## 2.5. PROCESOS INCLUIDOS

En el proceso general de recursos humanos y comunicación 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:



- **(Reconocimiento) Proceso de RRHH y Encaminamiento:** Contrata miembros del Staff aptos y les da 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.
- **(Comunicación) Proceso de Comunicación Interna:** Establece sistemas estándar de comunicación y se encarga que se sigan las rutas establecidas de comunicación de manera que se manejen con rapidez y apropiadamente. Se asegura que toda la comunicación dentro de la organización fluya con rapidez.
- **(Percepción) Proceso de Inspecciones y Reportes (Rendición de Cuentas):** Establece sistemas estándar que grafiquen las estadísticas de la organización para que las usen los ejecutivos. Mantiene un alto nivel de cumplimiento ético entre el personal. Inspecciona las actividades de la organización para que se detecte cualquier actividad que inhiba su expansión.

## 2.6. (RECONOCIMIENTO) PROCESO DE RRHH Y ENCAMINAMIENTO

Contrata miembros del Staff aptos y les da 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

### Producto final valioso del proceso

Staff que certificado que sabe hacer bien su trabajo.

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:

- Organigrama
- Reclutamiento
- Operación

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. Organigrama

### Propósito o razón de ser

Establecer los lineamientos generales para la ubicación y encaminamiento del Staff.

### Producto final valioso

Staff conociendo su ubicación de trabajo y funciones principales

### Proceso o Instrucción de Trabajo

- Directores de área, coordinadores, coordinadores regionales. elaboran organigrama por dirección, coordinación y región.
- La Dirección de administración. elabora y da a conocer cartilla de cada puesto con el salario a ofrecer así como así como las prestaciones a las que tiene derecho,

obligaciones y condiciones laborales y en caso de no contar con ninguna también aclarar que no se tienen.

- Los directores de área. elaboración de las funciones de cada puesto.
- Los coordinadores de región. entrega a jefes de centros y promotores para firma de aceptación de funciones
- La dirección de área periódicamente actualiza la información del organigrama.

## 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:

- **Organigrama:**Garantizar el conocimiento de cada puesto y ámbito de competencia de cada persona.
- **Hoja de descripción de puestos:**Establecer los elementos para la descripción de puestos de manera general
- **Reporte de costos de nómina:**Tener un ejemplo donde vea el costo general de la nomina
- **Cuatro básico del personal:**Establecer el numero de personas para la operación de la organización
- **Formato de personal con licencia:**Tener claro que personal cuenta con algún tipo de licencia

## Recursos

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

- Listado de personal para la elaboración de organigrama.
- documento con perfiles de puestos de requerimientos de cada área.

## 2.6.2. Reclutamiento

### Propósito o razón de ser

Tener un proceso conocido, óptimo y ágil desde el reclutamiento hasta la baja del personal.

### Producto final valioso

Staff contratado y dado de baja correctamente, sin ocasionar problemas tanto al miembro del Staff como a la organización.

### Proceso o Instrucción de Trabajo

- El coordinador de los CDC solicita e informa a la oficina de servicios al personal sobre la vacante que solicita y las especificaciones que debe tener y hace una propuesta de candidato/a.
- la oficina de servicios al personal: cita, entrevista al candidato/a para informarle el proceso y papeles que debe seguir para su contratación, así como el sueldo, prestaciones y forma de pago y fechas de pago. posteriormente avisa a la coordinadora de CDC para entrevistarle/a e informarle sus funciones y actividades.
- la coordinadora de CDC: cuando la oficina de servicios al personal le da luz verde de la contratación del candidato/a, entrevista al candidato y establece acuerdos de horarios y le da la inducción sobre su

puesto y presenta sus compañeros/as y muestra instalaciones.

## 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:

- **Cartel para contratación del personal:** Tener un ejemplo para como solicitar personal de servicio social.
- **Reglamento institucional:** Brindar una idea de un reglamento institucional para los CDC's.

## Recursos

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

- Espacio para atención
- Equipo de cómputo e impresión
- Teléfono

### 2.6.3. Operación

#### Propósito o razón de ser

Garantizar que el Staff cumpla perfectamente las funciones y especificaciones de su puesto.

## Producto final valioso

Staff pagado, vestido y certificado en las habilidades requeridas por la organización.

## Proceso o Instrucción de Trabajo

- Recursos humanos hace integración de personal a nomina con prestaciones.
- Recursos humanos proporciona uniformes y credenciales a personal de áreas.
- Calidad proporciona información referente a las normas y reglas de operación así como las normas y reglas de seguridad he higiene.
- Recurso humanos proporciona capacitación a personal de cada una de las áreas.
- Recursos humanos asigna puestos y horarios.
- Calidad supervisa el desarrollo de las actividades y la manera en la que cada una de estas se cumple.
- Recursos humanos da seguimiento a las acciones y actividades de personal y canaliza informe de estadística a calidad.
- Recursos humanos entrega formato de nomina a personal para firma.

## 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:

- **Examen de certificación de puestos:** Tener un mecanismo para valorar y certificar los puestos que ocupa cada miembro del Staff.

## Recursos

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

- Formatos para determinación de perfil
- Formato de solicitud de la empresa
- Formato de aplicación de examen de conocimiento
- Formato de resultados

## 2.7. (COMUNICACIÓN) PROCESO DE COMUNICACIÓN INTERNA

Establece sistemas estándar de comunicación y se encarga que se sigan las rutas establecidas de comunicación de manera que se manejen con rapidez y apropiadamente. Se asegura que toda la comunicación dentro de la organización fluya con rapidez

### Producto final valioso del proceso

Staff comunicado ágilmente y sin errores

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:

- Periódicos murales internos y externos.
- Campañas internas de comunicación.
- Estadísticas de desempeño.
- Sistemas generales de comunicación interna.

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. Periódicos murales internos y externos

### Propósito o razón de ser

Comunicar tanto al Staff como a los beneficiarios de información que ayude al desarrollo de ambos.

### Producto final valioso

Staff y beneficiarios informados oportunamente.

### Proceso o Instrucción de Trabajo

- El coordinador realizar la determinación de las políticas para el establecimiento del periódico mural.
- El coordinador genera el manual de procedimiento de realización de periódico mural.
- El responsable hace la determinación de la ubicación física del periódico mural.
- El coordinador realiza la asignación del responsable del manejo y elaboración del periódico mural.
- El responsable hace la recolección de información de áreas.
- El responsable hace la selección del material a publicar en el periódico mural.
- El responsable verifica la elaboración de información de para el periódico mural.



## 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:

- **Ejemplo de un periódico Mural:** Tener un ejemplo claro de como se ve un periódico mural
- **Políticas del periódico Mural:** Tener un ejemplo claro de como se ve un periódico mural

## Recursos

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

- Periódico Mural
- Elementos diversos para la creación de artículos
- Información para la creación de artículos

### 2.7.2. Campañas internas de comunicación

#### Propósito o razón de ser

Contar con un programa de campañas internas de comunicación que estimulen al Staff.

#### Producto final valioso

Miembros del Staff estimulados y comunicados.

## Proceso o Instrucción de Trabajo

- El coordinador realiza la definición de las políticas y reglas de comunicación.
- El responsable se ajusta a la definición de un manual de procedimientos.
- El responsable hace la identificación de los responsables del proceso.
- El responsable solicita y realiza la recolección de información.
- El responsable hace la implementación de las campañas internas y externas.
- El responsable se asegura de establecer el método de retroalimentación.
- El responsable garantiza la definición de estadísticas de impacto y darlos a conocer a los clientes internos y externos.
- El responsable realiza el seguimiento y respuesta a los mecanismos de retroalimentación.

## 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:

- **Presentación comunicación interna:** Presentar un ejemplo de la comunicación interna de un Centro de desarrollo comunitario.

- **Líneas estratégicas:**Mostrar un caso de las líneas estratégicas de comunicación
- **Filosofía zumar contigo:**Mostrar una forma en la que se puede abordar la comunicación de la filosofía.

## Recursos

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

- Los recursos necesarios para llevar a cabo los diferentes tipos de campañas internas de comunicación.

### 2.7.3. Estadísticas de desempeño

#### Propósito o razón de ser

Contar con un proceso de información de las estadísticas de desempeño de los diferentes procesos de la organización.

#### Producto final valioso

Staff informado de las estadísticas de desempeño de la organización.

#### Proceso o Instrucción de Trabajo

- El responsable establece y se encarga de definir los medios de comunicación para darlos a conocer (correos institucionales, tableros de aviso internos y externos, etc.).
- El responsable realiza la colocación de las estadísticas de manera entendible para todo el tipo de público al que se quiere comunicar.

## 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:

- **Evaluación al personal resultados:** Establecer un formato para la evaluación de los resultados del Staff y sus departamentos.

## Recursos

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

- Evaluaciones del desempeño del personal.
- Herramientas para la campaña interna de comunicación.
- Equipo de trabajo como computadora y software.

## 2.7.4. Sistemas generales de Comunicación Interna

### Propósito o razón de ser

Garantizar que el Staff se encuentre bien comunicado e informado para que pueda producir ágilmente y con la calidad esperada.

### Producto final valioso

Staff bien comunicado e informado.

## Proceso o Instrucción de Trabajo

- El responsable identificar las necesidades específicas de comunicación
- El responsable identificar las necesidades generales de comunicación tales como: teléfono cuentas de correo electrónico servicio de Internet
- El responsable se encarga de coordinar las actividades para que cada miembro del Staff cuente con los canales de comunicación interna necesarios para realizar bien su trabajo sin que esto ocasione un costo extra en gastos operativos
- El responsable instruye y certificar a los miembros del Staff en la utilización correcta de los medios de comunicación interna
- El responsable monitorea periódicamente la efectividad que está teniendo cada medio de comunicación interna para lograr la mayor eficiencia en cada uno de ellos

## 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:

- **Señalética:** Asegurar que todas las personas puedan orientarse fácilmente dentro y fuera del edificio
- **Presentación comunicación interna:** Tener reconocimiento de una manera de comunicación interna.

- **Correo:** Saber cómo se debe enviar un correo institucional y los elementos que lo conforman
- **Políticas de enlace de comunicación:** Conocer cada una de las políticas de comunicación interna

## Recursos

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

- Teléfonos del centro hacia el exterior
- Extensiones de teléfonos internas
- Señalética
- Internet
- Correos electrónicos
- Campañas internas de comunicación

## 2.8. (PERCEPCIÓN) PROCESO DE DE INSPECCIONES Y REPORTES (RENDICIÓN DE CUENTAS)

Establece sistemas estándar que gratifiquen las estadísticas de la organización para que las usen los ejecutivos. Mantiene un alto nivel de cumplimiento ético entre el personal. Inspecciona las actividades de la organización para que se detecte cualquier actividad que inhiba su expansión.

### Producto final valioso del proceso

Sistemas de estadísticas de la organización apropiadas y con la tendencia deseada.

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:

- Evaluación del ambiente laboral
- Rendición de cuentas
- Safety and Security

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.

## 2.8.1. Evaluación del ambiente laboral

### Propósito o razón de ser

Garantizar que se tengan mecanismos para evaluar, identificar problemáticas para mejorar el ambiente laboral.

### Producto final valioso

Staff trabajando en armonía de las diferentes áreas cumpliendo la misión del CDC.

### Proceso o Instrucción de Trabajo

- El responsable acuerda y genera el formato de evaluación.
- El responsable de Cada área aplica formato de evaluación a personal administrativo, capacitadores y beneficiarios.
- El responsable de cada área recopila y ordena los resultados de evaluación.

- El responsable de cada área entrega los resultados al responsable de este rol y presenta gráficamente resultados.
- El responsable de cada área implementa mejoras para el proceso en particular.
- El responsable del rol realizar la publicación de los resultados obtenidos.
- El responsable del rol monitorear la efectividad de la evaluación del ambiente laboral para que se mantenga siempre al 100%.

## 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:

- **Cuestionario de desempeño de personal operativo impulso zumar:** Cuestionario de desempeño de personal operativo impulso zumar.
- **Encuesta de salida en servicio otorgado:** Mejorar continuamente la calidad y tiempo de respuesta en trámites y servicios que se ofrecen en el centro comunitario

## Recursos

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

- Encuesta.



- Guía de entrevista.
- Protocolo de llenado de instrumentos.
- Hojas.
- Lápices.
- Equipo de cómputo e impresora.

## 2.8.2. Rendición de cuentas

### Propósito o razón de ser

Asegurar que los miembros del CDC, tengan herramientas eficientes para rendir cuentas de sus actividades, y dar seguimiento al cumplimiento de metas en los tiempos y formas acordados por la dirección general.

### Producto final valioso

Staff rindiendo cuentas ágil y eficiente, con resultados alineados a lo establecido por la dirección general que permita la Expansión.

### Proceso o Instrucción de Trabajo

- La dirección general: emite formato de levantamiento de diagnóstico de la comunidad.
- La dirección general: emite formato de avance de metas y reporte de informe de acciones por parte del personal del CDC.
- La dirección general: emite formatos de reporte de administración del CDC.
- La dirección general: definir el procedimiento de almacenamiento de información física y electrónica.
- Personal del CDC: llena y respeta los procesos de almacenamiento de la información.
- Personal del CDC: entrega los siguientes reportes mensuales:

- -Gastos mensuales
- -Bitácora de gasolina
- -Agenda semanal
- -Actas de acuerdos semanal del personal del CDC
- -Ficha informativa de acuerdos con autoridades, instituciones varias, etc.
- -Reporte mensual de actividades, con sustento documental de las actividades.
- -Revisión de buzón de quejas y sugerencias.
- -Reporte de diagnóstico social. (de rubros específicos)
- Personal del CDC: correcto almacenamiento de archivo muerto, de acuerdo a los criterios..

## 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 seguimiento de metas:** Asegurar que todos los miembros del Staff cuentan con una herramienta para el seguimiento de las metas.
- **Reporte de avance de metas y actividades en CDC:** Conocer el avance de los compromisos de metas, para evaluar avances y detectar rezagos.
- **Informe mensual de coordinación de CDC:** Conocer las actividades de coordinación de CDC para seguimiento de metas , avances y actividades

- **Ficha de resultados de eventos en CDC:** Conocer el alcance y resultado de los eventos comunitarios desarrollados en el CDC
- **Formato de plan de trabajo de CDC:** Conocer las metas y calendarización de acciones para el cumplimiento de las mismas. ayudar al seguimiento de metas y actividades

## Recursos

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

- Archivos en físico y en electrónico de los formatos necesarios para la rendición de cuentas. (gastos mensuales, bitácora de gasolina, agenda semanal, actas de acuerdos semanal del personal del CDC, ficha informativa de acuerdos con autoridades, instituciones varias, etc., reporte mensual de actividades, con sustento documental de las actividades, revisión de buzón de quejas y sugerencias, reporte de diagnóstico social).
- Equipo de computo con acceso a Internet.
- Cámara digital.

### 3. PROCESO GENERAL DE TESORERÍA

ESTE PROCESO ES SUMAMENTE IMPORTANTE  
PUES ES RESPONSABLE DE LA ATRACCIÓN  
DEL DINERO, DE ESTABLECER LOS  
MECANISMOS PARA EL MEJOR USO DEL  
DINERO Y DEL REGISTRO CONTABLE.

### 3.1. PROPÓSITO DEL PROCESO GENERAL DE TESORERÍA

Esta división maneja 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.

### 3.2. FUNCIONES DEL PROCESO GENERAL DE TESORERÍA

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

- Maneja los fondos entrantes recibidos en intercambio por los productos o servicios ofrecidos y los registra de manera apropiada
- Establece fondos para compras y pago de cuentas, nominas y para que sus obligaciones fiscales sean cumplidas y otras divisiones tengan lo necesario para producir sus productos
- Mantiene registros precisos de cada transacción financiera, toda la contabilidad y reporte financiero, y preserva todo el patrimonio, activos y reservas

### 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:

- Incremento de los Activos y reservas preservados y valiosos

### 3.4. 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:

- Capital neto de trabajo
- Rotación de activos
- Endeudamiento

### 3.5. 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:

- **(Energía) Proceso de Ingresos:** Maneja los fondos que se reciben como intercambio por los productos o servicios de la organización de manera que se registren de forma apropiada. Lleva registro de las cuentas con

exactitud y recauda todo el crédito que se deba a la organización.

- **(Ajustes) Proceso de Compras y Desembolsos:** Desembolsa el dinero para compras, pago de facturas, y nóminas del personal de forma que la organización cumpla con sus obligaciones financieras y los demás Procesos Generales tengan los medios para elaborar sus productos y servicios.
- **(Cuerpo) Proceso de Registro Contable, Bienes y Activos:** Desembolsa el dinero para compras, pago de facturas, y nóminas del personal de forma que la organización cumpla con sus obligaciones financieras y los demás Procesos Generales tengan los medios para elaborar sus productos y servicios.

### 3.6. (ENERGÍA) PROCESO DE INGRESOS:

Maneja los fondos que se reciben como intercambio por los productos o servicios de la organización de manera que se registren de forma apropiada. Lleva registro de las cuentas con exactitud y recauda todo el crédito que se deba a la organización.

#### Producto final valioso del proceso

Cuentas cobradas a tiempo.

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 caja
- Proceso de ingresos
- Proceso de bancos

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.

### 3.6.1. Caja

#### Propósito o razón de ser

Asegurar que el dinero que ingresa por concepto de cobros de servicios sea manejado con responsabilidad y claridad

#### Producto final valioso

Dinero cobrado y salvaguardado eficientemente

#### Proceso o Instrucción de Trabajo

- (1) del consejo de centro de desarrollo comunitario:
- se define el manual de operación del consejo del centro de desarrollo comunitario
- se hace reunión informativa con del centro para dar a conocer la funcionalidad del consejo
- se abre convocatoria para que participen personas del sector educativo, social, privado y publico
- se hace calendario para reuniones y se van formulando los planes de trabajo
- se revisa el apartado de fondo revolvente y como serán los registros de ingresos y egresos, criterios y en qué se invertirá el recurso
- se documenta todo el proceso
- (2) caja chica del CDC



- se establecen los controles operativos para el ejercicio de gasto de caja chica por parte del área administrativa
- se capacita sobre el uso de los formatos para reportar periódicamente los gastos que se ejercen
- cada mes, se hace llegar el reporte de gastos de caja chica para solicitar el reembolso de los mismos y volver a tener efectivo
- el área administrativa, programa revisiones aleatorias para revisar las finanzas, gastos y efectivo.
- (3) acuerdos de colaboración con instructores
- se agenda reunión con equipo de instructores o representante, para definir la forma de trabajar; oferta, costos y apoyo social del servicio prestado
- se establece en base a un documento, un acuerdo de colaboración donde se plasmen todos los componentes de operación: cobros, forma de registros, cuotas máximas, becas, etc.
- se da seguimiento por parte del responsable del centro comunitario y se documentan incidencias

## 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:

- **Lineamientos y disposiciones de uso de caja chica:**  
Establece los criterios de uso y responsabilidad administrativa para el correcto uso de la caja chica.

- **Oficio de solicitud de reembolso de caja chica:** Sirve para solicitar el reembolso de gastos ejercidos d caja chica del CDC al área administrativa
- **Formato techo presupuestal para ejercicio de gastos de caja chica:** Es el formato donde se enumeran los conceptos en los que se puede ejercer la caja chica
- **Lineamientos para conformar el consejo de centro de desarrollo comunitario:** Es la guía que permite conocer los objetivos, funciones y forma de trabajar, del consejo de CDC.
- **Acuerdo de colaboración con instructores del CDC:** Es el documento que permite regular actividades de instructores independientes, cobros, cuotas de inscripción, becas, programas de trabajo, etc.

## Recursos

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

- Computadora para dar tramite a caja chica,
- papelería,
- impresora,
- salas de reunión para las sesiones de consejo de CDC,
- equipo audiovisual, etc.

### 3.6.2. Ingresos

#### Propósito o razón de ser

Garantizar que la organización siempre cuente con dinero suficiente para su operación y expansión.

#### Producto final valioso

Una organización con ingresos suficientes y excedentes para producir y desarrollarse.

## Proceso o Instrucción de Trabajo

- El responsable investiga todas las formas posibles existentes para ingresar recursos económicos
- El responsable desarrolla cada uno de los proyectos,
- El responsable presenta cada uno de los proyectos de ingresos y se asegura que realizar las actividades necesarias para lograr la incorporación de dichos ingresos
- El responsable monitorear la correcta aplicación de cada uno de los programas de ingresos
- El responsable entrega resultados documentados de cada proyecto o evento que se realice en y para el beneficio de la expansión del CDC.

## 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 ingresos:** Tener las diferentes fuentes de ingresos

## Recursos

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

- Equipo de cómputo e impresión
- espacio físico
- equipo de colaboradores/as
- vehículo
- insumos de papelería o los requeridos para la actividad.

### 3.6.3. Bancos

#### Propósito o razón de ser

Tener un adecuado y transparente manejo de las cuentas de banco

#### Producto final valioso

Dinero manejado transparentemente en las cuentas de banco.

#### Proceso o Instrucción de Trabajo

- El responsable identifica las instituciones bancarias más convenientes para los fines que la organización busca.
- El responsable se encarga de coordinar la presentación y aceptación de las opciones de instituciones bancarias así como los instrumentos y cuentas más adecuados.
- El responsable genera las políticas relacionadas con la administración de bancos.
- El responsable coordina cada una de las actividades relacionadas con los bancos.

- El responsable periódicamente hace una evaluación para garantizar que siempre esté contando con la mejor opción disponible en el mercado.

## 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:

- **Convenios de aportación:** garantizar una correcta aplicación de el recurso económico

## Recursos

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

- Cuentas de banco
- Convenios
- Contratos

## 3.7.(AJUSTES) PROCESO DE COMPRAS Y DESEMBOLSOS

Desembolsa el dinero para compras, pago de facturas, y nóminas del personal de forma que la organización cumpla con sus obligaciones financieras y los demás Procesos Generales tengan los medios para elaborar sus productos y servicios.

### Producto final valioso del proceso

Cuentas pagadas a tiempo.

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

- Proceso de compras
- Manejo del pago de nominas
- Manejo del pago de impuestos
- Mejores prácticas para el ahorro

### 3.7.1. Proceso de compras

#### Propósito o razón de ser

Garantizar un proceso ágil y económico de compras y pago de servicios necesarios para los CDC's, desde la programación de la compra hasta el pago a proveedores.

#### Producto final valioso

Compras y pagos de servicios Realizados a tiempo y sin errores.

#### Proceso o Instrucción de Trabajo

- En el caso del pago de servicios:
- Personal del centro comunitario: existe el caso de servicios domiciliados, en este caso, la unidad técnica de coordinación realiza los estos pagos. (luz y teléfono)
- En el caso de pagos y compras de los CDC's:
- -Personal del CDC: se les asigna un monto de caja chica para realizar pagos y compras.(gastos de mantenimiento, compras y eventualidades que tengan que ver con el CDC)
- -Personal del CDC: comprobación de gastos ante la coordinación y direcciones correspondientes.
- En caso de gastos emergentes:
- -Personal del CDC: realiza petición a dirección administrativa (mail, oficio, etc.)
- -Dirección administrativa: analiza petición del personal del CDC, y decide si autorizar o no el recurso adicional.
- -Personal del CDC: en caso de ser autorizado, se le entrega el recurso solicitado.
- -Personal del CDC: utiliza el recurso adicional, con su respectiva comprobación.
- -Personal del CDC: comprueba los gastos ante la dirección administrativa, con su respectiva factura, ya sea física o electrónica.

## 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:

- **Lineamientos para la comprobación de gastos:** contar con un Reglamento para la utilización de recurso de los CDC's
- **Formato de reembolso:** Por medio de este formato se hará entrega del recurso de caja chica mensualmente.
- 
- 

## Recursos

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

- Recurso de caja chica asignada al CDC.
- Teléfono
- Equipo de cómputo

## 3.7.2. Proceso de manejo del pago de nóminas

### Propósito o razón de ser

Tener una manera eficiente del pago de la nómina a todo el personal y colaboradores.

### Producto final valioso

Personal y colaboradores con salarios puntuales.

### Proceso o Instrucción de Trabajo

- Diseñar una nómina personalizada.
- Identificación clara del personal.
- Deducción y cálculo de salarios de los miembros del personal.
- Incentivos y estímulos por resultados.



- Prevención de deducciones.
- Deducción de impuesto.
- Tener un día estipulado para pago de salario.
- Pago de salario a personal 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:

- **Nomina de asistentes:** Se realiza con el fin de reportar las horas trabajadas por gente de pago por horas.

## Recursos

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

- Creación de nómina.
- Recolección de datos de personal del Staff.
- Presupuesto de nómina.

### 3.7.3. Proceso de Pago de impuestos

#### Propósito o razón de ser

Garantizar que todos los impuestos de la organización siempre están pagados a tiempo.

## Producto final valioso

Impuestos pagados a tiempo.

## Proceso o Instrucción de Trabajo

- ISR.
- Se envía el cálculo de la nómina del personal a la delegada fiduciaria y de forma automática se hace la retención de los impuestos correspondiente del fideicomiso.
- Impuesto sobre nómina.
- Se hace el cálculo del 2% del valor de la nómina sobre el monto total.
- Se llena el formato de pago del 2% que emite la secretaría de finanzas, administración e inversión.
- Se hace el pago en el banco.
- 

## 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 honorarios:**Formato para el llenado adecuado y pago de honorarios.
- **Formato ISR:**Formatos para pagos de ISR que establece Hacienda y que facilita el pago de ellos.

## Recursos

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

- Formato de pago.

### 3.7.4. Proceso de mejores prácticas para el ahorro

#### Propósito o razón de ser

Garantizar que se están empleando las mejores practica para el ahorro económico en cada área de la organización.

#### Producto final valioso

Organización ahorrando constantemente.

#### Proceso o Instrucción de Trabajo

- Coordinador y personal del centro comunitario: establece las reglas claras sobre las mejores prácticas de ahorro que permitan optimizar los recursos.
- Coordinador y personal del centro comunitario: da a conocer al personal y a usuarios las acciones y beneficios obtenidos mediante las prácticas de ahorro.
- Coordinador y personal del centro comunitario: difunde los logros obtenidos (estadísticas de éxito).
- 

#### 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:

- **Mejores prácticas para ahorrar:**Garantizar mejores prácticas para el ahorro.

## Recursos

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

- Equipo de cómputo.
- Impresora.
- Materiales de Papelería.
- Señalización.
- Pizarrón.
- Display.

## 3.8. (CUERPO) PROCESO DE REGISTRO CONTABLE, BIENES Y ACTIVOS

Se ocupa de los suministros de la organización, lleva registros precisos de todas las transacciones financieras. Hace la contabilidad necesaria, los informes financieros necesarios y preservar los bienes y las reservas.

### Producto final valioso del proceso

Registros precisos y disponibles de la organización.  
Reservas en crecimiento.

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 proceso contable
- Manejo de los inventarios
- Manejo de las inversiones y reservas

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.

### 3.8.1. Manejo del proceso contable

#### Propósito o razón de ser

Asegurar un proceso contable y de registro de transacciones que sea seguro y eficiente.

#### Producto final valioso

Contabilidad registrada y llevada a tiempo y correctamente.

#### Proceso o Instrucción de Trabajo

- Elaboración de plan de operación y proyección de requerimientos preventivo y correctivo (lo elabora cada área) de manera mensual.
- Evaluación y validación de planes para autorización y suministro de recurso efectivo y en especie.
- -Toma de decisión con respecto a monto a asignar para gastos para áreas y CDC.
- Establecer e informar fecha de corte y entrega de documentos comprobatorios de gastos para el.

- Registro y control de gastos en libro diario de cada cuenta a utilizar (gastos y caja) para cada CDC.
- -Establecer registro control de cobros a beneficiarios por grupo, así como aportaciones por actividades recreativas y deportivas (torneos, concursos).
- Envío y recepción de documentación comprobatoria por parte de los CDC y áreas.
- Generación de pagos (depósitos y cheques).

## 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:

- **Catálogo de Cuentas a utilizar según gasto:** Garantizar la rapidez y eficacia de registro, comprobación y generación de pago de gastos.
- **Lineamientos administrativos aplicables al uso y disposición del recurso:** Garantizar el uso correcto y eficiente del recurso.

## Recursos

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

- Planes de trabajo por área.
- Libros de registro.
- Formatos de comprobación.

## 3.8.2. Manejo de los inventarios

### Propósito o razón de ser

Asegurar que los inventarios generales se encuentren registrados y en óptimas condiciones.

### Producto final valioso

Activos en óptimas condiciones, registrados y sin pérdidas.

### Proceso o Instrucción de Trabajo

- La Gerencia recibe inventario inicial (entrega beneficio).
- Implementa un registro actualizado de bienes.
- Elabora formatos para manejo de inventario.
- Resguarda inventario (entradas y salidas de insumos o herramientas).
- Formato de revisión.
- Reporte de incidencias.
- Formatos de baja y restitución de bienes.
- Manual del buen uso de inventario y penalizaciones por mal uso.

### 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 Inventario:**Garantizar la existencia de los bienes.
- **Formato para seguimiento de inventarios:**Permite el registro específicos de los bienes.

## Recursos

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

- Programas en electrónico para captura de datos de inventario.
- Formatos físicos para revisión y registro de bienes.

### 3.8.3. Manejo de las inversiones y reservas

#### Propósito o razón de ser

Garantizar que el dinero disponible se este invirtiendo de manera que genere la mayor expansión para la organización y se esté invirtiendo para que reditúe lo máximo posible.

#### Producto final valioso

Inversiones bien planeadas y dinero creciendo con certeza de legalidad en las operaciones de inversión.

#### Proceso o Instrucción de Trabajo

- Definir reglas de inversión - Dirección General.
- Crear catalogo de instituciones de inversión.  
Responsable de inversiones.
- Crear catalogo de instrumentos de inversión.  
Responsable de inversiones.



- Análisis de inversiones de riesgos. Responsable de inversiones.
- Establecer calendario de flujo de efectivo para inversiones. Responsable de tesorería.
- Definir proceso de subasta de inversiones. Responsable de inversiones y Dirección General.
- Diseñar herramienta de tecnología para el apoyo del proceso de control de inversiones.
- Registro y contabilización de ingresos por inversiones. Responsable de tesorería.
- Realizar auditorías. Responsable de auditorías

## 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 lleno Proceso de manejo de inversiones y reservas:** Establecer un documento para el adecuado manejo de las inversiones.

## Recursos

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

- Equipo de computo.
- Software de control de inversiones.



## 4. PROCESO GENERAL DE RELACIONES PÚBLICAS

ESTE PROCESO ES FUNDAMENTAL PARA LA  
EXPANSIÓN NO SOLO DEL CENTRO DE  
DESARROLLO COMUNITARIO SINO DE LA  
SOCIEDAD, DE TODOS LOS BENEFICIADOS  
PRECISAMENTE POR EL CENTRO DE  
DESARROLLO COMUNITARIO.



## 4.1. PROPÓSITO DEL PROCESO GENERAL DE RELACIONES PÚBLICAS

Este "Proceso General" logra que se conozcan y distribuyan sus productos y servicios de la organización al público en general.

## 4.2. FUNCIONES DEL PROCESO GENERAL DE RELACIONES PÚBLICAS

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

- Asegurar que la apariencia de la organización y de su Staff sea excelente.
- Logra que sus productos y servicios sean bien reconocidos entre la comunidad.
- Trabaja con grupos de la comunidad y otras organizaciones para mejorar a la sociedad.
- Establece y crea puntos productivos de distribución fuera de la organización que ofrece sus productos y servicios a clientes nuevos.

## 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:

- Expansión del conocimiento y de la aceptación de los productos y servicios ofrecidos.

## 4.4. 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 este proceso en particular tenemos:

- Campañas Masivas de Publicidad.
- Buenos trabajos de la organización bien publicitados.
- Buenos trabajos de Relaciones Publicas mantenidos y publicitados con la sociedad.
- Buenas opiniones de Líderes de Opinión y Organismos Sociales apoyando a la organización.
- Nuevas personas acercándose a la organización para conocerla.
- Números de Referidos.
- Manejo de quejas y sugerencias.

## 4.5. 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:

- **(Propósito) P. Información al Público:** Se asegura que la apariencia de la organización y de su personal sea

excelente. Hace que la organización y sus productos y servicios sean bien conocidos en la comunidad. Trabaja con grupos comunitarios y otras organizaciones para mejorar la sociedad.

- **(Aclaración) Proceso de Introducción de Procesos y Servicios:** Establece y crea centros de distribución productivos fuera de la organización, que ofrezcan los productos y servicios de la organización al público nuevo.
- **(Habilidad) Proceso de diplomas o premios:** Establece mecanismos para obtener y registrar buenas opiniones de líderes de opinión para compartirlas a al público en general al respecto de los éxitos y actividades de la organización y de sus productos y servicios.

#### 4.6. (PROPÓSITO) P. INFORMACIÓN AL PÚBLICO

Se asegura que la apariencia de la organización y de su personal sea excelente. Hace que la organización sus productos y servicios sean bien conocidos en la comunidad. Trabaja con grupos comunitarios y otras organizaciones para mejorar la sociedad.

##### Producto final valioso del proceso

Conocimiento de los productos o servicios entre la comunidad.

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:

- Contacto con el Público.
- Contacto del Staff con el público.
- Contacto con personalidades y asociaciones afines.

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 contacto con el público

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.

#### Propósito o razón de ser

Contar con mecanismos de comunicación hacia el público en general, que puede ser detonante de una mayor participación.

#### Producto final valioso

Que potenciales usuarios de centros comunitarios conozcan información de calidad, adecuada y atractiva, sobre la oferta de servicios del CDC.

#### Proceso o Instrucción de Trabajo

- Elaborar el manual de mecanismos de comunicación para público en general, que contempla: diseño, logística de implementación, ejecución de las acciones y evaluación de impacto. las formas de dar a conocer información a público en general serán:
- Módulo de Información y recepción.
- Perifoneo y volanteo.
- Reuniones comunitarias informativas.
- Visitas a dependencias educativas y empresas de la zona impacto.
- Difusión a través de medios de comunicación.



- Colocación de señalética informativa.

## 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 directorio de instituciones:** Tener una guía para poder atender en ventanilla y resolver las dudas ágilmente.
- **Tríptico de presentación de la organización vuelta:** Asegurar que se tenga definida una imagen atractiva para la creación de trípticos informativos.
- **Tríptico de presentación de la organización frente:** Asegurar que se tenga definida una imagen atractiva para la creación de trípticos informativos.
- **Fachadas de edificios:** Asegurar que cada edificio tenga una fachada que lo distinga por entre sus competidores o aledaños.
- **Formato lleno-contacto con el público en general:** Establece actividades a desarrollar para tener contacto con el público general.

## Recursos

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

- Computadoras.
- Papelería.

- Impresora.
- Megáfono.
- Vehículo.
- Formatería.
- Materiales de Difusión elaborados.

## 4.6.2. Proceso de contacto del Staff con el público

### Propósito o razón de ser

Asegurar que todo el Staff sepa estimular y dar información al público en general para adquirir y ser participe de los productos, talleres, cursos y servicios del centro comunitario.

### Producto final valioso

Público en general bien informado y estimulado para adquirir y de igual manera ser participe y colabore dando a conocer los productos o servicios del centro comunitario.

### Proceso o Instrucción de Trabajo

- Personal del CDC: Recibe la correcta instrucción e información de los protocolos de atención a los usuarios del CDC.
- Personal del CDC: Se instala la ventanilla de atención, periódico mural, buzón de quejas y sugerencias y señalética, con la información correcta y clara.
- Personal del CDC: Brinda la información y atención a los usuarios, estimulándolos a seguir siendo participes del centro comunitario y a su vez invitar a mas gente a participar.
- Usuarios del CDC: Reciben información y atención de calidad por parte del personal del CDC.

- Personal del CDC: Reciben las quejas y sugerencias de atención para detectar y darle solución a los comentarios negativos por parte de los usuarios, y a su vez tomar nota de las sugerencias y la continua mejora para la correcta expansión del centro.

## 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:

- **Políticas del periódico mural:** Que este bien definido que es la información que debe contener el periódico mural, coincidiendo con las políticas del programa del CDC.
- **Lineamientos de imagen del periódico mural:** Que el personal del periódico mural tenga bien establecido como debe estar la presentación del periódico mural en cuanto a imagen.
- **Minuta para la conformación de comisiones con los usuarios del CDC:** Tener un formato y un protocolo para la conformación de las diferentes comisiones que colaboraran por parte de la comunidad con el personal del CDC.
- **Directorio institucional:** Proveer al personal del CDC de medios de contacto con las diferentes instituciones para canalizar y dar mejor información a los usuarios del CDC.

- **Ciclos de atención en ventanilla de servicios:**  
Programar los ciclos y los modos de atención en conjunto con los usuarios del CDC.

## Recursos

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

- Equipo de cómputo.
- Papelería diversa (pluma, lápiz, hojas de máquina, hoja de colores, etc.)
- Cámara fotográfica.

### 4.6.3. Proceso de contacto con personalidades y asociaciones afines

#### Propósito o razón de ser

Asegurar que se tenga una manera establecida y conocida de contactar a personalidades y organizaciones afines.

#### Producto final valioso

Personalidades y organizaciones afines contactados adecuadamente y generando mucho interés.

#### Proceso o Instrucción de Trabajo

- Determinación del tipo de evento por parte del consejo ó titular del CDC, marcando el producto esperado con el área de Staff.
- Lineamientos establecidos para llevar a cabo el evento:
- -El área de Staff marca los lineamientos bajo los cuáles se llevará a cabo el evento de acuerdo al producto esperado de la alta dirección.

- -Se elabora lista de invitados de acuerdo al enfoque que se le va a dar al evento.
- -Se realiza invitación formal al evento a través de un documento (oficio), misma que será personalizada y se hará llegar de manera electrónica en primera instancia.
- -En una segunda invitación se refuerza telefónicamente la misma.
- -Una semana previa antes del evento se confirma la asistencia de los invitados para asegurar su presencia.
- -La invitación a personalidades, secretarios, diputados o funcionarios de primer nivel y empresarios se hará de manera física, asistiendo personalmente a invitarlos o a través de llamada del directos general o quien está realizando la invitación.

## 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:

- **Invitación a brindis:** Enviar invitación formal a brindis de clausura, mismo que esta enfocado a personalidades y titulares de asociaciones afines.
- **Convocatoria a evento:** Enviar documento en extenso sobre el evento con antecedentes, objetivos, propósito e información general sobre el evento como: horarios, hotel sede, costos, etc.
- **Invitación a funcionarios:** Enviar una invitación formal y personalizada a funcionarios, cámaras, empresarios, colegios, academia, patronatos, institutos y ONG's.

## Recursos

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

- Staff especializado.
- Crear página del evento.
- Contar con Internet y bases de datos.

### 4.7. (ACLARACIÓN) PROCESO DE INTRODUCCIÓN DE PROCESOS Y SERVICIOS

Establece y crea centros de distribución productivos fuera de la organización, que ofrezcan los productos y servicios de la organización al público nuevo.

#### Producto final valioso del proceso

Compras por público nuevo.

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:

- Programas: “Careto share”
- Alianzas

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.

### 4.7.1. Proceso de programas: “Careto Share”

#### Propósito o razón de ser

Asegurar que se realicen programas de "cuidado social" o Care-to-share fuera de las instalaciones de la organización.

#### Producto final valioso

Comunidad consiente de los trabajos extramuros de la organización.

#### Proceso o Instrucción de Trabajo

- Realizar un diagnóstico de las conductas sociales (perfil de los usuarios).
- Generar un catálogo de acciones y talleres a implementar.
- Desarrollar temáticamente las acciones y talleres.
- Convocar a los participantes a las acciones y talleres.
- Implementar con los participantes las acciones y talleres formativos.
- Sensibilizar para el desarrollo de acciones preventivas y de corresponsabilidad social.

#### 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:

- **Programas de cuidado social:** Propuestas de programas de cuidado social.

## Recursos

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

- Mecanismos de promoción social (folletos, trípticos, etc.).
- Medio de Comunicación (Iglesias, escuelas, etc.).

### 4.7.2. Proceso de Alianzas

#### Propósito o razón de ser

Asegurar alianzas con organizaciones tal que fortalezcan la expansión de la organización.

#### Producto final valioso

Expansión de la organización gracias a las alianzas realizadas.

#### Proceso o Instrucción de Trabajo

- Elaboración de directorio de instituciones.
- Diagnóstico y perfil institucional (logística institucional).
- Elaboración de material para presentación electrónica (tomando en cuenta el que la presentación estará dirigida a la necesidad del cliente).
- Elaboración de material impreso con acciones que la institución ofrece.
- Determinación de perfil institucional para alianzas (en específico, instituciones que cumplan con el perfil para



resolver las necesidades o enriquezca el trabajo de la institución y a la par).

- Solicitar entrevistas o audiencias con dichas instituciones.
- Confirmación de citas.
- Confirmación de cita conforme espacio en agenda.
- Intercambio de información para requerimientos logísticos.

### 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:

- **Alianzas entre organizaciones:** Establecer alianzas con organizaciones para buscar siempre el apoyo y el bienestar de la sociedad.

### Recursos

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

- Manuales de manejo de marca.
- Manuales de Manejo de Información.
- Formato para Firma de acuerdo.

## 4.8. (REALIZACIÓN) PROCESO DE CASOS DE ÉXITO

Establece mecanismos para obtener y registrar buenas opiniones de líderes de opinión para compartirlas al público en general al respecto de los éxitos y actividades de la organización y de sus productos y servicios.

### Producto final valioso del proceso

Comentarios de Líderes de Opinión en expansión.

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:

- Casos de éxito y testimonios
- Contacto externo

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.

### 4.8.1. Proceso de casos de éxito y testimonios

Propósito o razón de ser

Tener un proceso establecido y conocido para solicitar y documentar testimonios.

### Producto final valioso

Testimonios documentados y en expansión, y dados a conocer.

### Proceso o Instrucción de Trabajo

- El colaborador tiene el firme compromiso de saludar y dar la bienvenida a todos los usuarios del CDC.
- Brindar la atención adecuada que ofrece el CDC o que solicito el usuario.
- Detectar la atención la satisfacción del usuario en la actividad y/o servicio.
- Observar el impacto que logro el haber recibido el servicio y/o actividad en los usuarios de los CDC(cambio de actitud, entusiasmo, cambio en calidad de vida, aspecto físico etc.).
- Ejecutar entrevistas de testimonios de los usuarios atendidos (entrevistas estandarizadas, preguntas dirigidas o libres e informales).
- Documentar y publicar la entrevista de los testimonios de usuarios atendidos a través de televisión, redes sociales, radio, periódico, periódico mural o de manera verbal).

### 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:

- **Guía de entrevista:** Orientar para partir de un tema en la entrevista y conocer el proceso del grupo a entrevistar.
- **Publicaciones en red social:** Mostrar el testimonio del usuario beneficiado con el fin de llegar a difundir.
- **Periódico mural:** Presentar casos de impacto a la vista de todos los usuarios.
- **Formato de evaluación de actividad:** Sirve para identificar si se cumplió con el objetivo de la actividad brindada.

## Recursos

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

- Formato del vaciado de datos de las encuestas.
- Papel.
- Fotografías.
- Cámara fotográfica y vídeo.
- Equipo de cómputo e Internet.

## 4.8.2. Proceso de contacto externo

### Propósito o razón de ser

Tener un conjunto de opciones para dar a conocer información de la organización.

### Producto final valioso

Organizaciones externas informadas e informando al público en general de los avances o cosas relevantes de la organización.

### Proceso o Instrucción de Trabajo

- En el área de comunicación social se define la estrategia de relaciones publicas a aplicar después de realizar el trabajo previo con los diversos centros para así diseñar la o las mas aplicables dependiendo de la (región y su impacto).
- Una vez cumplidos los reglamentos establecidos, se publica, genera, alimenta, imprime los documentos que incluyen los casos de éxito o testimonios, para que puedan ser conocidos por todo el público, que recibe la información.

### 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:

- **Mejores prácticas contacto externo:**Garantizar el dar a conocer las experiencias exitosas del centro comunitario.

### Recursos

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

- Computadora.
- Impresoras.
- Programas de diseño.
- Materiales de Promoción.
- Páginas Web.