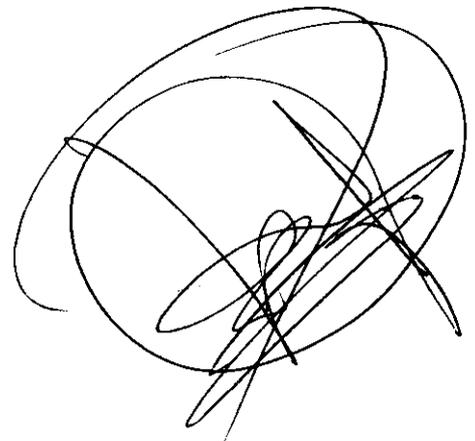


**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN
DEL H. AYUNTAMIENTO DE LA
HEROICA CIUDAD DE
TLAXIACO.**

PERIODO: 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2024.



Revisó: Área: 4C Nombre y firma: Lic. Alma Delia Cruz Ocampo	Aprobó: Área: 4C Nombre y firma: Lic. Brenda Yessica Ramírez Gómez
---	--

Contenido

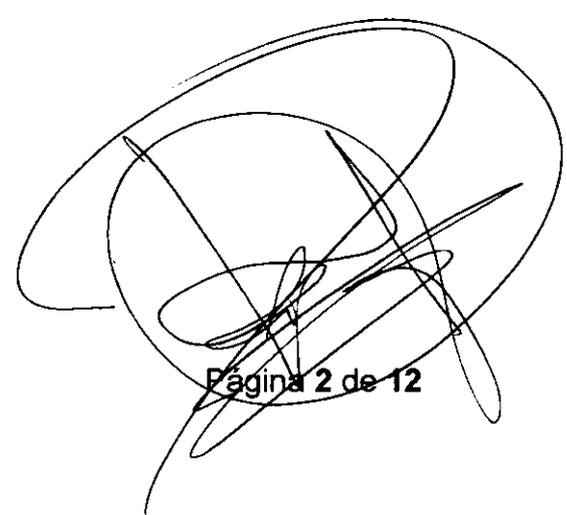
Objetivo:..... 3

Alcance:..... 3

Definiciones 3

Justificación 6

Descripción de las capacitaciones:..... 10



Objetivo:

Fortalecer las competencias técnicas, administrativas, y de atención al ciudadano de los colaboradores del H. Ayuntamiento de la Heroica Ciudad de Tlaxiaco, a través de un programa integral de capacitación que promueva la mejora continua, el desarrollo profesional, la eficiencia en la gestión pública y el cumplimiento de las normativas locales, estatales y federales, con el fin de brindar servicios públicos de calidad, promover la transparencia y optimizar el desempeño institucional.

Alcance:

El presente Programa de Capacitaciones aplica para a todas las áreas del Municipio, a continuación, se muestra la tabla de distribución la cual fue elaborada con base al CADIDO. <https://tlaxiaco.gob.mx/archivo-historico/>

Distribución

1C	2C	3C	4C	5C	6C	7C	8C	9C	10C	11C	12C	13C	14C	15C	16C
○	○	○	●	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
17C	18C	19C	20C	21C	22C	23C	24C	25C	26C	27C	28C	29C	30C	31C	32C
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○
33C	34C	35C	36C	37C	38C	39C	40C	41C	42C	43C	44C	45C	46C		
○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○	○		



Responsable de la emisión



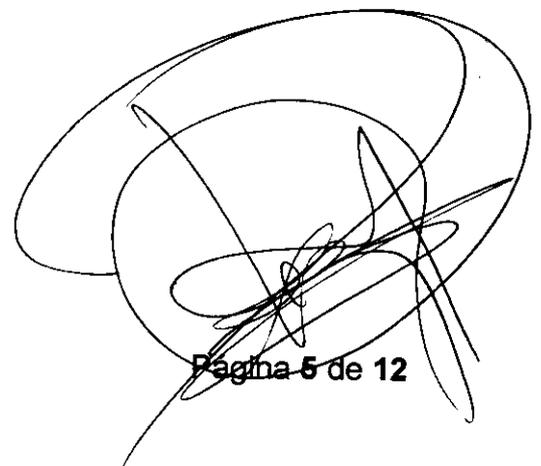
Responsable de la ejecución

Definiciones

- **Atención al Ciudadano:** Proceso de interacción con los ciudadanos para resolver dudas, gestionar trámites o recibir sugerencias, que busca garantizar la satisfacción y el buen servicio en el Ayuntamiento.
- **Capacitación:** Conjunto de actividades educativas diseñadas para mejorar las competencias, habilidades y conocimientos de los colaboradores, con el objetivo de aumentar su desempeño en el trabajo.
- **Coaching:** Técnica de desarrollo personal y profesional que, mediante la guía de un coach, ayuda a los colaboradores a identificar sus fortalezas, áreas de mejora y alcanzar sus metas.
- **Competencias:** Conjunto de habilidades, conocimientos y actitudes necesarias para desempeñar con éxito un puesto de trabajo.

- **Desempeño:** Grado de cumplimiento con que los colaboradores realizan sus tareas y responsabilidades, evaluado mediante indicadores y criterios establecidos por el Ayuntamiento.
- **Desarrollo Profesional:** Proceso continuo de formación, capacitación y experiencia laboral que permite a los colaboradores avanzar en su carrera y mejorar su desempeño.
- **Ética Pública:** Conjunto de principios y valores que guían la conducta de los funcionarios y empleados del Ayuntamiento, asegurando la transparencia, la justicia y la responsabilidad en el ejercicio de sus funciones.
- **Evaluación del Desempeño:** Proceso mediante el cual se mide el rendimiento de un colaborador en función de los objetivos y metas establecidos, para identificar fortalezas y áreas de mejora.
- **Feedback (Retroalimentación):** Información proporcionada a los colaboradores sobre su desempeño, con el fin de mejorar sus habilidades y orientar su desarrollo profesional.
- **Gestión del Cambio Organizacional:** Proceso planificado para preparar, equipar y apoyar a los colaboradores en la adopción de cambios dentro de la organización, asegurando la transición efectiva y la mejora continua.
- **Habilidades de Liderazgo:** Conjunto de competencias necesarias para guiar, influir y motivar a otros colaboradores a alcanzar objetivos comunes, fomentando un ambiente de trabajo positivo y productivo.
- **Indicadores de Desempeño (KPIs):** Métricas utilizadas para medir el nivel de cumplimiento de los objetivos y metas de los colaboradores o del Ayuntamiento, proporcionando información clave para la toma de decisiones.
- **Inducción:** Proceso de bienvenida e integración de nuevos colaboradores, brindándoles la información necesaria sobre la organización, su cultura, políticas y procedimientos.
- **Marco Lógico:** Herramienta de planificación utilizada para estructurar proyectos, que define objetivos, actividades, resultados esperados e indicadores de evaluación.
- **Matriz de Prioridades:** Técnica para ordenar tareas o proyectos según su urgencia e importancia, ayudando a gestionar el tiempo y los recursos de manera más eficaz.
- **Plan Operativo Anual (POA):** Documento que define las actividades, proyectos y recursos necesarios para alcanzar los objetivos estratégicos del Ayuntamiento durante un año.

- **Protección Civil:** Conjunto de acciones destinadas a proteger a la población, los bienes y el entorno ante desastres o emergencias, coordinadas por las autoridades municipales.
- **Recursos Humanos:** Departamento encargado de la gestión del personal, incluyendo la contratación, capacitación, desarrollo, bienestar y evaluación de los colaboradores del Ayuntamiento.
- **Seminario:** Sesión de capacitación donde se profundiza en un tema específico mediante la presentación de expertos, seguido de una discusión o práctica con los participantes.
- **Simulacro:** Ejercicio práctico diseñado para preparar a los colaboradores ante situaciones de emergencia, como incendios, terremotos u otras contingencias, evaluando su capacidad de respuesta.
- **Taller:** Sesión de aprendizaje práctico y participativo donde los colaboradores desarrollan habilidades específicas mediante ejercicios, dinámicas grupales y discusión.
- **Tecnologías Digitales:** Herramientas electrónicas y aplicaciones que facilitan la realización de tareas, el procesamiento de información y la comunicación en el entorno de trabajo.
- **Transparencia:** Práctica de hacer accesible la información pública y las decisiones gubernamentales, garantizando el derecho a la información de los ciudadanos.
- **Trabajo en Equipo:** Colaboración efectiva entre diferentes miembros del Ayuntamiento para alcanzar metas comunes, aprovechando las fortalezas de cada uno.
- **Visión:** Declaración que describe el futuro deseado del Ayuntamiento, reflejando sus aspiraciones y el impacto que busca tener en la comunidad.

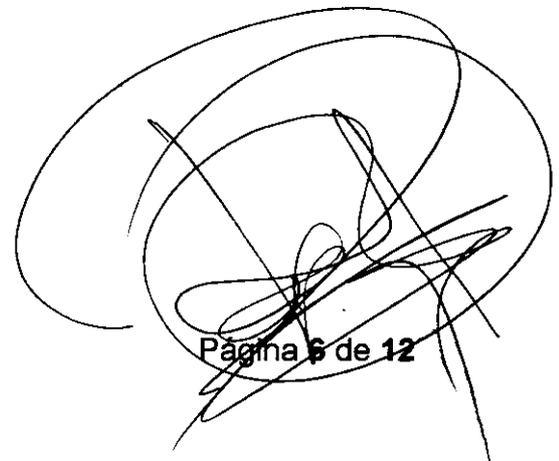
A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and lines, positioned in the bottom right corner of the page.

Justificación

El H. Ayuntamiento de la Heroica Ciudad de Tlaxiaco considera fundamental capacitar a sus colaboradores para garantizar la calidad en los servicios públicos, mejorar la eficiencia administrativa y promover el desarrollo local. Este programa responde a las siguientes necesidades:

1. **Mejora del Servicio Público:** Asegurar servicios de calidad y mayor satisfacción ciudadana.
2. **Actualización de Competencias:** Mantener al personal al día en normativas, tecnologías y mejores prácticas.
3. **Eficiencia Operativa:** Optimizar recursos, reducir costos y alcanzar objetivos con mayor efectividad.
4. **Desarrollo Profesional:** Motivar y retener talento mediante la formación continua.
5. **Cultura de Aprendizaje:** Fomentar una cultura de mejora continua y adaptación al cambio.
6. **Cumplimiento Normativo:** Garantizar la legalidad y transparencia en todas las acciones administrativas.

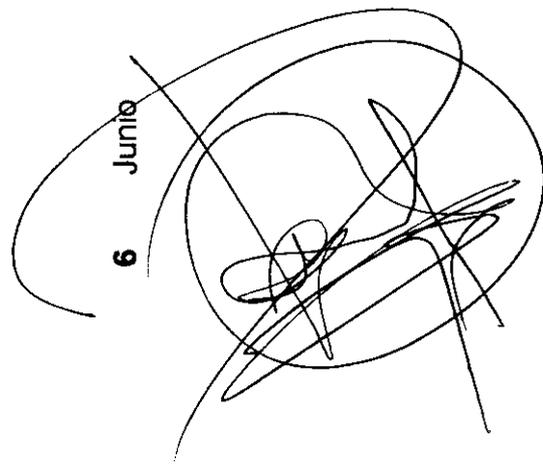
Este programa es una inversión estratégica para fortalecer las capacidades del personal y asegurar una gestión pública eficiente y transparente.



Página 6 de 12

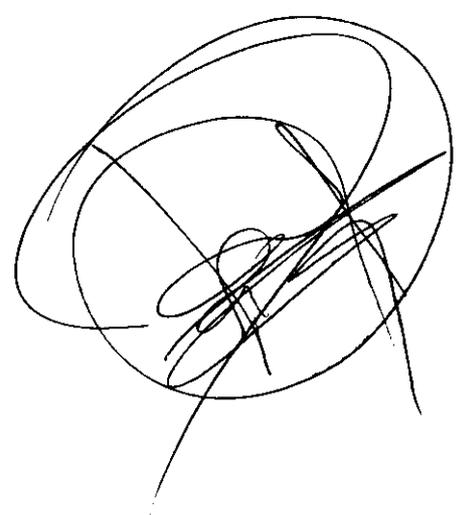
MATRIZ DE ACTIVIDADES

N/P	Mes	Tema	de Método y Técnica	Duración	Responsable
		Capacitación			
1	Enero	Inducción General y Talleres		2 días	Recursos Humanos
		Cultura Institucional	presenciales		
2	Febrero	Actualización en Seminarios y estudios		1 día	Alcaldía
		Normativas Locales y Federales	de caso		
3	Marzo	Uso de Tecnologías Digitales	Capacitación en línea (E-learning)	2 horas/semana	Jefatura de Gobierno Digital e Informática
4	Abril	Atención y Servicio al Ciudadano	Taller interactivo	2 días	Recursos Humanos
5	Mayo	Gestión y Administración de Proyectos	Seminario y mentoría	3 días	Coordinación de Planeación
6	Junio	Desarrollo de Habilidades y Liderazgo	de Conferencias de coaching	2 días	Recursos Humanos



7	Julio	Ética, Transparencia y Rendición de Cuentas	Simulaciones de estudios de caso	y 1 día	Unidad de Transparencia
8	Agosto	Seguridad y Trabajo y Protección Civil	en el Taller práctico simulacros	y 3 días	Protección Civil
9	Septiembre	Comunicación Efectiva y Trabajo en Equipo	Talleres participativos	2 días	Recursos Humanos
11	Octubre	Evaluación y Desempeño	del Evaluación y retroalimentación	y 2 semanas	Recursos Humanos
		Feedback Constructivo	continua		
		Elaboración del POA	Talleres	1 Día	Dirección de Planeación
		Herramientas de análisis.	de Talleres	1 Día	Dirección de Planeación.

- FODA.
- PESTEL
- 5W2H
- PARETO



• ISHIKAWA

11	Noviembre	Gestión del Cambio Organizacional	Charlas motivacionales y grupos de discusión	1 día	Recursos Humanos
12	Diciembre	Cierre del Programa y Reconocimientos	Evento de clausura y entrega de certificados	1 día	Presidencia Municipal

A large, stylized handwritten signature in black ink, consisting of several overlapping loops and lines.

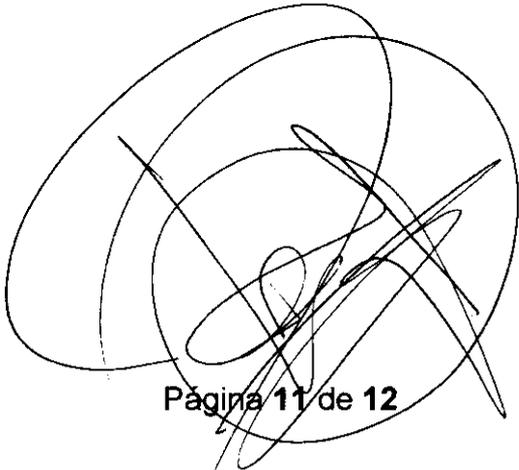
Descripción de las capacitaciones:

1. **Inducción General y Cultura Institucional (Enero):** Presentación de la misión, visión, valores y políticas del Ayuntamiento. Introducción a las funciones y responsabilidades de los colaboradores.
2. **Actualización en Normativas (Febrero):** Revisión de las leyes locales y federales aplicables a la administración pública, con ejercicios prácticos de aplicación.
3. **Uso de Tecnologías (Marzo):** Capacitación en herramientas digitales y plataformas para optimizar el trabajo administrativo y la comunicación interna.
4. **Atención y Servicio al Ciudadano (Abril):** Mejora de habilidades en trato al ciudadano, solución de conflictos y atención personalizada.
5. **Gestión de Proyectos (Mayo):** Desarrollo de competencias en planificación, ejecución y evaluación de proyectos municipales.
6. **Desarrollo de Liderazgo (Junio):** Fomento de habilidades de liderazgo, toma de decisiones y manejo de equipos de trabajo.
7. **Ética y Transparencia (Julio):** Simulaciones para la aplicación de principios éticos y buenas prácticas en la administración pública.
8. **Seguridad en el Trabajo (Agosto):** Capacitación en protocolos de seguridad, primeros auxilios y respuesta ante emergencias.
9. **Comunicación y Trabajo en Equipo (Septiembre):** Talleres para mejorar la comunicación interna y fomentar el trabajo colaborativo.
10. **Evaluación del Desempeño (Octubre):** Revisión de logros y desafíos del programa de capacitación, con feedback para mejorar.
11. **Elaboración del POA:** Capacitar a los colaboradores del H. Ayuntamiento de la Heroica Ciudad de Tlaxiaco en la elaboración del Plan Operativo Anual (POA), asegurando que cada área o departamento pueda planificar sus actividades y recursos de manera alineada con los objetivos estratégicos municipales.
12. **Herramientas de análisis:** Para complementar el taller de elaboración del POA (Plan Operativo Anual), es importante contar con diversas herramientas de análisis que faciliten la planificación estratégica, la toma de decisiones y la asignación eficiente de recursos.
13. **Gestión del Cambio (Noviembre):** Charlas sobre cómo enfrentar cambios organizacionales de forma efectiva.

14. Cierre del Programa (Diciembre): Evaluación final del programa y reconocimiento a los participantes destacados.

Evaluación del Programa:

- **Evaluaciones Continuas:** Mediante encuestas y pruebas en cada módulo.
- **Revisión Semestral:** Análisis del progreso de los colaboradores y ajustes según necesidades.
- **Informe Final (Diciembre):** Evaluación del impacto global del programa y propuestas de mejora para el siguiente año.



Página 11 de 12

**CALENDARIO DE CAPACITACIONES DEL H. AYUNTAMIENTO DE LA
HEROICA CIUDAD DE TLAXIACO 2024**

ENERO

L	M	MI	J	V	S	D
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

FEBRERO

L	M	MI	J	V	S	D
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29			

MARZO

L	M	MI	J	V	S	D
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

ABRIL

L	M	MI	J	V	S	D
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

MAYO

L	M	MI	J	V	S	D
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

JUNIO

L	M	MI	J	V	S	D
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

JULIO

L	M	MI	J	V	S	D
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

AGOSTO

L	M	MI	J	V	S	D
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

SEPTIEMBRE

L	M	MI	J	V	S	D
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

OCTUBRE

L	M	MI	J	V	S	D
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

NOVIEMBRE

L	M	MI	J	V	S	D
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

DICIEMBRE

L	M	MI	J	V	S	D
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					