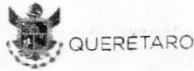


# COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS



## ELABORACIÓN Manual de Capacitación

EN EJERCICIO DE LAS FACULTADES QUE ME CONFIEREN CON FUNDAMENTO LEGAL EN LOS ARTÍCULOS 5 INCISO B) Y 11 FRACCIÓN V, DEL DECRETO POR EL QUE SE CREA LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS, PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO DEL ESTADO "LA SOMBRA DE ARTEAGA" EL 13 DE MARZO DE 1980, EN RELACIÓN CON LOS ARTÍCULOS 23 DE LA LEY DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PARAESTATAL DEL ESTADO DE QUERÉTARO, 40 FRACCIÓN VI DE LA LEY QUE REGULA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DEL ESTADO DE QUERÉTARO Y 17 FRACCIÓN II DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS, EN MI CARÁCTER DE VOCAL EJECUTIVO, SOMETO A CONSIDERACIÓN EL "MANUAL DE CAPACITACIÓN", REVISIÓN 11, DE FECHA JULIO DE 2022.



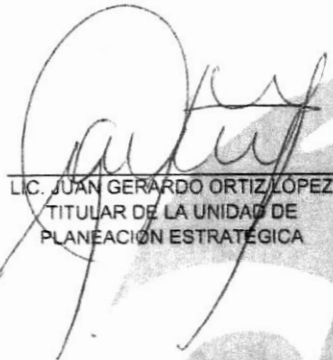
*[Handwritten Signature]*  
 LIC. LUIS ALBERTO VEGA RICOY  
 VOCAL EJECUTIVO

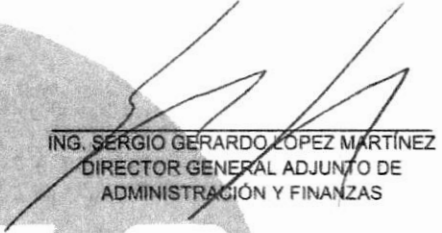
# QUERÉTARO

## Comisión Estatal de Aguas



ESTE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CAPACITACIÓN, SE ELABORÓ CON LA INTERVENCIÓN DE

  
LIC. JUAN GERARDO ORTIZ LÓPEZ  
TITULAR DE LA UNIDAD DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

  
ING. SÉRGIO GERARDO LÓPEZ MARTÍNEZ  
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS



QUERETARO  
Comisión Estatal de Aguas



**PARTICIPANTES**

PUESTO	RESPONSABILIDAD
Director/a Divisional de Evaluación y Control	Coordina
Director/a Dirección Divisional de Recursos Humanos	Implementa
Gerente de Capacitación	Desarrolla y Ejecuta
Gerente de Gestión de Procesos	Supervisa y Analiza
Especialista de Mejora Institucional	Analiza y Documenta



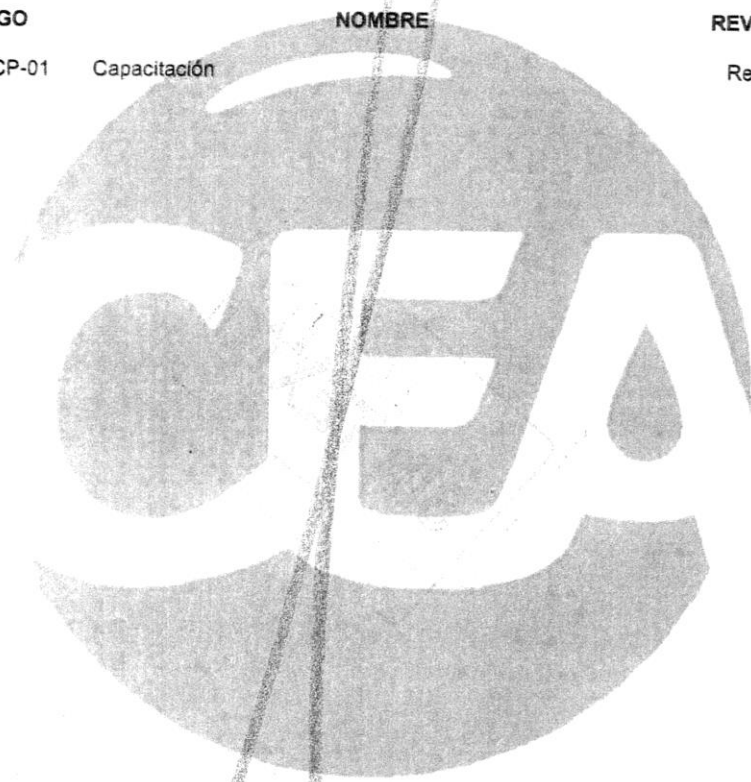
**QUERETARO**  
Comisión Estatal de Aguas

4



CONTENIDO

CÓDIGO	NOMBRE	REVISIÓN
PR-CT-CP-01	Capacitación	Rev-11



QUERETARO  
Comisión Estatal de Aguas

Handwritten signature

Handwritten signature



Handwritten signatures and marks at the bottom of the page



HOJA DE CAMBIOS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISIÓN MODIFICADA
PR-CT-CP-01	<p><b>Capacitación</b></p> <p>-Se actualizan nombres de puesto conforme a estructura y operatividad vigente</p> <p><b>II POLÍTICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN</b></p> <p>- Al título se quita la disyuntiva Y/O, y se pasa al numeral III.</p> <p>-Se eliminan los puntos 35, 44, 49, 69, 70, 75, 95, 97 y 98, se modifica numeración</p> <p>-En punto 3 se agrega "del personal contratado de la institución".</p> <p>-En punto 8 se indica que aparte de asistir, también puede "conectarse mediante plataforma informática" a evento de capacitación, se agrega "plataformas".</p> <p>-En punto 9 se agrega "(presencial, virtual o híbrida)"</p> <p>-En punto 22 se agrega "externos o impartidos por instructores ajenos a la Institución".</p> <p>-En punto 23 se agrega "En los cursos que imparta la CEA o contratados por la institución".</p> <p>-En punto 27 se agrega "ya sea presencial o virtual".</p> <p>-En punto 28 se agrega "en cualquier modalidad" refiriéndose a la forma de impartición.</p> <p>-El punto 35 se modifica quedando "La CEA apoyará (en los casos que el presupuesto lo permita, así como las condiciones sanitarias y de contingencia vigentes) con un servicio de café y agua para los participantes de los cursos que se den en las instalaciones de la CEA. Estos cursos deberán apearse a las normas de sana distancia, así como con todos aquellos protocolos sanitarios que se requieran para salvaguardar la salud de los participantes".</p> <p>-Se eliminan los puntos 35.1 y 35.2.</p> <p>-En punto 44 se agrega "ya sea virtual o presencial"</p> <p>-En punto 54 se elimina la inscripción en forma personal.</p> <p>-En punto 68, en caso de una promoción o cambio lateral de puesto, se elimina "programa de Inducción a la CEA" dejando "por la Inducción al puesto".</p> <p>-Se elimina el punto 68.1 y 68.2</p> <p>-En punto 73 se elimina "y visitas de campo" y se agrega "ya sea de manera virtual o presencial".</p> <p>-Se agrega punto 74.</p> <p>-El punto 76.2 se modifica de "Motivación y Comunicación Organizacional" a "Bienvenida y presentación".</p> <p>-Se eliminan los puntos 76.6 y 76.9</p> <p>-Se agrega el apartado "De cursos internos en modalidad virtual"</p> <p>-Al apartado "De cursos internos" se le agrega "en modalidad presencial"</p>	Rev-10



Handwritten signature

Handwritten signature

6



- Al apartado "De cursos externos" se le agrega "en su modalidad virtual o presencial"
- En punto 81 se agrega "ya sea en forma virtual o presencial".
- Se agrega punto 82.
- En punto 84.1 se agrega "de manera virtual o presencial".
- Se modifica punto 88 quedando "Los montos de los viáticos, características, requisitos y formatos se fundamentarán y operarán de acuerdo a lo establecido en el Manual de Procedimientos de Egresos de la Dirección Divisional de Finanzas, así como en la operatividad de la plataforma SAP en su apartado de viáticos".
- Se modifica punto 91 quedando "Las facturas que se presenten en la comprobación del gasto deberán estar acordes a las disposiciones fiscales vigentes establecidas en el artículo 29-A del código fiscal de la federación".

**IV DEFINICIONES**

- Definiciones se pasa al numeral romano II.
- Se elimina la definición de carta compromiso.

**V DESCRIPCIÓN**

- Se elimina el apartado Introducción a CEA
- En punto 2 se agrega "(En caso de ser puestos directivos y gerenciales, la Dirección Divisional de Recursos Humanos podrá tener la flexibilidad de acercar la información a estos puestos de la manera que considere más adecuada o bien haciendo los ajustes que crea convenientes.)".
- En punto 4 se agrega "y realiza la convocatoria digital correspondiente en la plataforma TEAMS".
- Se le agrega el punto 8.
- En punto 9 se elimina "Esta actividad se registra en la bitácora de capacitación inicial".
- En punto 12 se elimina "A efecto de asegurar la entrega de dicho documento, se registra su recepción mediante bitácora de capacitación inicial".

**A partir de la actual revisión, se unifica la versión del Manual, con el de todos los procedimientos, en el entendido que si bien es posible se haya actualizado sólo uno de ellos, se está actualizando de forma integral todo el documento del Manual**





PROCEDIMIENTO

Capacitación

Clave:

PR-CT-CP-01

Unidad Administrativa:

Dirección General Adjunta de Administración y Finanzas

Responsable:

Dirección Divisinal de Recursos Humanos

I OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la planeación, programación e impartición de la capacitación, para el personal de la Comisión Estatal de Aguas (CEA).

II DEFINICIONES

Alta Dirección: Se refiere al Vocal Ejecutivo/a, Directores/as Generales Adjuntos, Directores/as Divisionales, Directores/as de Área, Secretario/a Técnico, Titular de la Unidad de Planeación Estratégica, y Titular del Órgano Interno de Control.

Capacitación Abierta: Son aquellos eventos de capacitación que no tienen que ver necesariamente con el perfil del puesto o la descripción de la actividad, y que sin embargo aporta al desarrollo personal del trabajador.

Capacitación por Petición: Toda aquella capacitación que no fue considerada en alguno de los programas de capacitación y que se solicita por escrito.

Capacitación Programada: Todo aquel evento que se tenga derivado de una detección y/o competencia y su consecuente programación en un calendario y/o programa de capacitación.

Evaluación de Reacción: Consiste en medir la satisfacción de los participantes ante una actividad de capacitación.

Inducción: Es el proceso general de conocimiento del trabajador de nuevo ingreso a la institución.

PCPEI: Programa de Capacitación en Proyectos Especiales, o Específicos e Institucionales (no considerados en otro programa).

PDC: Programa de Desarrollo de Competencias. (humanísticos, técnicos, seguridad e higiene y vía contratos.)

PDP: Programa de Desarrollo Profesional (abiertos)

PINDP: Programas de Inducción a la CEA e Inducción al puesto.

Puesto Clave: Todo aquel puesto que tenga participación en proyectos institucionales vigentes o de alto alcance o prioritarios para la institución.

TEAMS: Plataforma unificada de comunicación y colaboración que combina chat persistente en el lugar de trabajo, reuniones de video, almacenamiento de archivos e integración de aplicaciones.

III POLÍTICAS Y NORMAS DE OPERACIÓN

1. Será responsabilidad del equipo de alta dirección y gerencial proporcionar el apoyo necesario para que el personal asista a los cursos programados y detectados para su formación.
2. Gerencia de Capacitación será responsable de preparar la logística correspondiente para cualquier tipo de capacitación.
3. Vocal Ejecutivo/a tendrá la facultad de enviar a capacitación a cualquier miembro del personal contratado de la institución, o específicamente de la alta dirección, de acuerdo a las necesidades de su puesto, o bien, derivado de las necesidades que se presenten en su momento.
4. Toda actividad de Capacitación y desarrollo profesional que se pretenda impartir a los(as) trabajadores(as) deberá responder o basarse en los siguientes programas:





## PROCEDIMIENTO

## Capacitación

PR-CT-CP-01

- 4.1 Programa basado en desarrollo de competencias (humanísticos, técnicos, seguridad e higiene y vía contratos).
- 4.2 Programa de Desarrollo Profesional (abiertos).
- 4.3 Programa de Capacitación en Proyectos Especiales, Específicos e Institucionales (no considerados en otro programa).
- 4.4 Programas de Inducción a la Comisión Estatal de Aguas (CEA) y al puesto.
5. Los requerimientos o necesidades de capacitación no planteadas en los diferentes programas establecidos dentro de las estrategias de capacitación (referidas en este procedimiento) podrían ser solicitadas por escrito a la Dirección Divisinal de Recursos Humanos y ésta misma autorizará o no, su eventual ejecución e inclusión en algún programa.
6. La capacitación en la CEA deberá estar orientada a complementar y perfeccionar las competencias de cada funcionario/a acorde al nivel de exigencia y responsabilidad del puesto, siempre orientado a generar cambios y mejora continua en la calidad de la prestación de los servicios. De igual forma la capacitación deberá de estar orientada para alcanzar los objetivos estratégicos de cada dirección de la CEA.
7. Todo el personal de la CEA tendrá derecho a las actividades de capacitación y desarrollo profesional, siempre y cuando la actividad educativa o de formación corresponda a una necesidad manifiesta del puesto que desempeña el/la trabajador/a en su centro de trabajo o bien a fortalecer las rutas de desarrollo en los puestos que se desempeña.

**De los cursos en todas sus modalidades y programas**

8. El personal tendrá la obligación de asistir o conectarse mediante plataforma informática, a los eventos organizados por la Gerencia de Capacitación en las fechas, horarios, lugares y/o plataformas programados, su jefe/a inmediato/a deberá supervisar y brindar todas las facilidades a el/la trabajador/a para que acuda y cumpla con la obligación marcada en las Condiciones Generales de Trabajo de la CEA.
9. Todo evento organizado por la Gerencia de Capacitación en cualquiera de sus modalidades (presencial, virtual o híbrida) privilegiará la optimización del gasto y el uso eficiente de los recursos etiquetados en el rubro de capacitación.
10. Se dará prioridad en la ejecución de cursos o programas que atiendan la satisfacción de necesidades en grupos cuyo número de participantes sea mayor de 10 personas.
11. La capacitación responderá al principio general y fundamental de mejorar el desempeño de funciones de los/las trabajadores/as en sus puestos de trabajo, así como al de avanzar en su desarrollo profesional al Interior de la Organización.
12. Director/a Divisinal de Recursos Humanos podrá autorizar que personal de la CEA tome cursos de capacitación fuera de la ciudad o el país, para lo cual, se deberá obtener la autorización de Director/a General Adjunto de Administración y Finanzas y Director/a General Adjunto que corresponda, tomando en cuenta para ésta, la utilidad real y práctica del curso plasmadas en la justificación, así como el costo del mismo y sus viáticos.
13. Se considerarán como capacitación las siguientes actividades: Cursos, talleres, seminarios, congresos, coloquios, diplomados, conferencias y foros.
14. Los cursos que contemplen un horario mixto o fuera de horario de trabajo no generarán horas extras.
15. En el caso del personal sindicalizado, cuando la capacitación se dé fuera de su horario habitual y tenga que ver directamente con sus funciones, se procurará que éste asista, sin embargo, tendrá la opción de no asistir.
16. Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento podrá intervenir para invitar y solicitar la presencia de trabajadores/as sindicalizados/as y no sindicalizados/as en cursos que se realicen fuera de los horarios de







PR-CT-CP-01

## PROCEDIMIENTO

## Capacitación

trabajo. De igual forma podrán solicitar a la Dirección Divisional de Recursos Humanos las actividades de capacitación necesarias para el personal.

17. La inasistencia a un evento de capacitación deberá justificarse por escrito o vía correo electrónico a la Gerencia de Capacitación con copia a la Dirección Divisional de Recursos Humanos por parte del Jefe/a inmediato/a de el/la convocado/a, quedando a criterio de Dirección Divisional de Recursos Humanos y de la Gerencia de Capacitación la aceptación o no de la justificación. Dicha justificación deberá presentarse en un plazo no mayor a 1 día hábil después del término del curso o la sesión correspondiente en la que se ausentó el/la trabajador/a.
18. Trabajador/a que no acudió a su evento de capacitación de manera justificada, podrá ser reprogramado en este curso siempre y cuando se tenga considerado abrir otro grupo con este mismo tema en el transcurso del año.
19. De no recibir justificación de inasistencia al evento de capacitación se le enviará al participante, un exhorto o invitación para ser atendida con copia para su jefe/a inmediato/a, y con copia para la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento, a fin de que no vuelva a faltar a los próximos eventos a los que sea convocado. Dicho documento será integrado al expediente de el/la trabajador/a.
20. En caso de que un/a trabajador/a no acuda por segunda vez a un evento de capacitación de manera injustificada, se le informará a la Gerencia de Relaciones Laborales para gestionar la sanción correspondiente, de igual forma se le turnará un documento a su jefe/a inmediato/a donde se le invite a apoyar a su trabajador/a para que acuda a los eventos de capacitación. En caso de que esta conducta se vuelva a repetir en el/la trabajador/a, se llamará la atención por escrito también al jefe/a inmediato/a.
21. En caso de que un trabajador/a que no haya acudido a un evento de capacitación de forma justificada y se le re programe nuevamente o bien, se le invite a otro evento diferente y no asista con o sin justificación, se le informará a la Gerencia de Relaciones Laborales para que aplique la sanción correspondiente a el/la trabajador/a y jefe/a inmediato/a.
22. Personal que participe en los eventos de capacitación externos o impartidos por instructores ajenos a la Institución deberá entregar a la Gerencia de Capacitación, una copia del Diploma, Reconocimiento o Constancia, que se le otorga al final del mismo.
23. En los cursos que imparta la CEA o contratados por la institución, los participantes deberán cubrir con un mínimo de asistencia del 80% en el curso. Participante que no cubra con dicho porcentaje de asistencias no tendrá derecho a recibir su constancia, diploma o documento oficial que corresponda a la participación del evento.
24. La capacitación que se proporcione a trabajadores de la CEA, deberá evaluarse bajo las condiciones y características que marca este procedimiento.
25. Gerencia de Capacitación tendrá la facultad de solicitar un informe por escrito, así como una plática o exposición de la capacitación recibida a los participantes de algún evento cuando se considere pertinente. Lo anterior tiene la finalidad de transmitir, un tema relevante al personal que no haya tenido oportunidad de acudir, y que deba replicarse en la Institución.
26. De hacer caso omiso al punto anterior (cuando le sea requerido), personal en cuestión no podrá ser tomado en cuenta para recibir capacitación o formación en todas sus modalidades hasta no haber entregado el informe correspondiente y dado la plática o exposición.
27. De lo anterior, el personal participante tendrá que hacer del conocimiento de la Gerencia de Capacitación la fecha, lugar y personal que asistirá a tomar esta plática ya sea presencial o virtual.
28. En el caso del punto anterior, o bien cuando cualquier empleado/a desee impartir capacitación o adiestramiento mediante pláticas, cursos o talleres, en cualquier modalidad y de cualquier índole, relacionados a las actividades laborales al personal de la misma Institución, deberá dirigirse directamente a la Gerencia de Capacitación, para que valore su pertinencia y con la finalidad de que se proporcione el





PROCEDIMIENTO

Capacitación

PR-CT-CP-01

apoyo y logística necesario, de tal forma que dicho curso pueda integrarse al programa de capacitación que le corresponda, así como al expediente de los participantes.

29. Toda actividad del personal en materia de capacitación deberá ser registrada en el sistema o base de datos vigente de la Gerencia de Capacitación.
30. Ningún trabajador/a podrá estar inscrito/a en dos cursos de capacitación simultáneamente. De presentarse esta situación, tendrá que dar aviso a la Gerencia de Capacitación y así ésta última definir a que curso se tiene que presentar.
31. Al momento de que algún participante decida darse de baja de cualquier curso abierto o programa de educación (preparate), deberá notificar a la Gerencia de Capacitación a través de un escrito o vía correo electrónico fundamentando la razón por la cual no continúa en el mismo. Gerencia de Capacitación determinará como válida o no la justificación, así como su reprogramación o sanción correspondiente.
32. La evaluación de reacción y de conocimientos del curso (si aplica) se realizará utilizando las herramientas tecnológicas o los formatos vigentes que serán proporcionados o enviados por el personal de la Gerencia de Capacitación.
33. Todo Personal que asista a una capacitación, sin previa autorización por parte de Dirección Divisional de Recursos Humanos o Gerencia de Capacitación, no tendrá derecho a realizar su comprobación de gastos ni a que se cubra el costo del evento de capacitación por parte de la CEA. De presentarse esta situación, empleado/a correrá con todos los gastos.
34. Cuando una Unidad Administrativa esté interesada en la participación en un evento de capacitación cuyo recurso no se encuentre contemplado en el presupuesto de capacitación en alguna de las modalidades, el área interesada tendrá dos opciones:
  - 34.1 Transferir los recursos necesarios al proyecto de capacitación para su comprobación correspondiente.
  - 34.2 Soportar este requerimiento por escrito con la finalidad de que la Gerencia de Capacitación obtenga la autorización correspondiente de la Dirección General Adjunta de Administración y Finanzas y así pueda solicitar vía memorándum la suficiencia presupuestal indicando los centros de gasto donde se ocupará el recurso por ejercer.
35. La CEA apoyará (en los casos que el presupuesto lo permita, así como las condiciones sanitarias y de contingencia vigentes) con un servicio de café y agua para los participantes de los cursos que se den en las instalaciones de la CEA. Estos cursos deberán apegarse a las normas y protocolos sanitarios que se requieran para salvaguardar la salud de los participantes.
36. Toda el personal que asista a un curso de capacitación dentro de la CEA (exceptuando los casos en que la Gerencia de Capacitación notifique al grupo) tendrá la obligación de realizar sus registros en los horarios que les corresponda, independientemente de que se gire una incidencia que justifique la capacitación.
37. En el supuesto de que un/una trabajador/a se encuentre cursando un diplomado, especialidad, u evento similar cubierto por el propio trabajador/a en horarios donde se pueda empalmar no más de 2 horas con la jornada laboral, deberá notificar a la Gerencia de Capacitación para gestionar las facilidades necesarias para el permiso correspondiente.



**De la Capacitación del programa basado en desarrollo de competencias. (humanísticos, técnicos y seguridad e higiene y vía contratos)**

38. La Gerencia de Capacitación contará con los cursos, temas o contenidos necesarios y específicos para que cada puesto de la Organización pueda tener la capacitación adecuada para su actualización y mejora en el desempeño efectivo de las funciones de acuerdo al modelo de competencias de la Institución.





Comisión Estatal de Aguas

PR-CT-CP-01

## PROCEDIMIENTO

## Capacitación

39. Se programará la capacitación con base en las prioridades y tomando en cuenta todos los puestos, dando preferencia a aquellos que resultan ser clave en la Organización.
40. El Programa de Desarrollo de Competencias PDC tendrá como objetivo mejorar y fortalecer las competencias blandas (humanísticas), duras (técnicas) y de seguridad e higiene en los/as trabajadores/as de la Comisión.
41. Se dará esta capacitación a los puestos clave como prioridad sin dejar de atender aquellos puestos que no se consideren claves para la organización.
42. En el caso de los cursos vía contratos, estos programas y cursos se derivarán de la firma de contratos que lleva a cabo la CEA en materia de adquisición de bienes o servicios, los cuales contienen las cláusulas pertinentes para brindar capacitación al personal de la CEA.
43. Estos cursos se validarán y autorizarán con la Dirección o Gerencia que haya firmado el contrato de bienes o servicios para la capacitación necesaria ofrecida por el proveedor.
44. El área receptora de la capacitación informará los alcances de la misma, personal participante y pondrá en contacto al proveedor con la Gerencia de Capacitación a fin de coordinar las acciones necesarias para la impartición del curso ya sea virtual o presencial.
45. Estos cursos se someterán a las mismas condiciones y requisitos de los cursos en las, y los programas mencionados anteriormente.
46. Gerencia de Capacitación entrará en contacto con el proveedor del bien o servicio para coordinar la impartición de la capacitación correspondiente.
47. De acuerdo al alcance del curso, se definirán los aspectos tales como instructores, horarios, sedes, contenidos y toda aquella información para lograr los objetivos planteados.
48. Toda la capacitación de este programa se proporcionará con base en los presupuestos asignados para el ejercicio correspondiente.
49. Los Cursos que se programarán son:
- 49.1 Cursos Internos: Son los impartidos por personal de la CEA.
- i. Instructores/as internos/as para la impartición de cursos.
- 49.2 Cursos Externos: Son los impartidos por proveedores/as, ya sea con costo o sin costo para la Institución.
50. La planeación de los cursos se integrará de acuerdo a:
- 50.1 Importancia o prioridad del curso.
- 50.2 Fechas disponibles para la impartición del curso.
- 50.3 Cantidad de participantes.
- 50.4 Presupuesto asignado a las Unidades Administrativas.

**De la Capacitación en el Programa de Desarrollo Profesional (abiertos)**

51. Gerencia de Capacitación en coordinación con la Gerencia de Contratación de Personal y Compensaciones establecerán las rutas de desarrollo del personal y las familias (ocupacionales) a las que pertenecen los puestos a efecto de implementar las capacitaciones que formen al personal para futuros reemplazos y desarrollo en distintos puestos.
52. Estos cursos se les denominará abiertos, es decir, el personal que desee podrá inscribirse para ir completando sus cuadros de formación y de requisito para su futuro desarrollo.
53. Se abrirá el curso mínimo con 10 participantes, de lo contrario no se programará.

12



PROCEDIMIENTO

Capacitación

PR-CT-CP-01

- 54. La inscripción será, vía correo electrónico o llamada telefónica dirigiéndose a la Gerencia de Capacitación.
- 55. Una vez inscrito el/la empleado/a, tendrá que asistir a la Gerencia de Capacitación para firmar la carta compromiso de participación. El hecho de no firmar este documento, será motivo para que el/la trabajador/a no pueda participar en este curso.
- 56. En el caso de que un/a trabajador/a inscrito en un curso, por causa de fuerza mayor decida darse de baja, deberá informarlo vía correo electrónico o por escrito a la Gerencia de Capacitación explicando el motivo por el cual se da esta acción con un mínimo de 72 horas, previo al inicio del curso.
- 57. Los Participantes se comprometerán a cubrir el 80% de asistencia y aprobar cualquier evaluación, mínimo con 8 (ocho).
- 58. Participantes que no cubran con el punto anterior, no volverán a ser tomados en cuenta para los cursos abiertos, salvo justificación plena y que sea validada por la Gerencia de Capacitación.
- 59. Las inasistencias serán justificadas únicamente por escrito o vía electrónica únicamente.

**De la Capacitación por Proyectos Especiales, Específicos e Institucionales.**



- 60. Cuando una capacitación no se haya solicitado o no esté considerada en los programas propios de esta materia por referirse a una nueva estrategia institucional, nueva tecnología, o implementación de alguna acción en beneficio de la Comisión, se podrá solicitar por escrito a Dirección Divisional de Recursos Humanos con copia a la Gerencia de Capacitación, expresando de forma clara en el documento el objetivo y el impacto positivo o beneficios que traerá a la organización. De igual forma se podrá programar sin necesidad de documento si es que la capacitación pertenece a un programa de formación que requiere la Institución en sus empleados, pudiendo requerir o no recursos para su ejecución. Estos cursos podrán ser de carácter universal o no, a los trabajadores y trabajadoras de la CEA.
- 61. Se determinarán en función de proyectos generales o específicos de la propia Institución, en donde la participación del personal es fundamental para alcanzar los objetivos que persigue la CEA con esta acción.
- 62. Los cursos que llegasen a integrar el programa institucional, son aquellos que se refieren a algún tema global o corporativo que la misma Institución instruye se impartan con la finalidad de que todo el personal se sume al mismo.
- 63. Estos cursos se determinarán en el transcurso del año en curso.
- 64. De acuerdo al alcance del curso, se definirán los aspectos tales como instructores, horarios, sedes, contenidos y toda aquella información para lograr los objetivos planteados.
- 65. La capacitación solicitada estará sujeta a la autorización por parte de la Dirección General Adjunta de Administración y Finanzas y la Dirección Divisional de Recursos Humanos, basándose en dos criterios fundamentales:
  - 65.1 La disponibilidad del recurso para estos efectos.
  - 65.2 Que el documento de petición sea recibido mínimo 15 días hábiles antes de su inicio.
- 66. Una vez que se hayan cubierto los requisitos anteriores se procederá a su gestión, programación y ejecución.
- 67. La logística se someterá a las acciones propias de ese punto referidas en este procedimiento.

**De la Capacitación de los Programas de Inducción a la CEA e Inducción al puesto.**





PR-CT-CP-01

## PROCEDIMIENTO

## Capacitación

68. El personal de nuevo ingreso a la Institución, deberá pasar por un programa de inducción a la CEA y al puesto o bien, al existir una promoción o cambio lateral de puesto, el trabajador deberá pasar por la Inducción al puesto.
69. La responsabilidad de que se cubra en tiempo con este programa corresponderá a jefe/a inmediato/a y a el trabajador/a.
70. En el supuesto de que un/a trabajador/a se encuentre en proceso de entrenamiento y sea promovido/a a otro puesto, podrá dar por concluido el primero y arrancar con el de la nueva promoción.
71. El Curso de Inducción mostrará al trabajador/a de nuevo ingreso los puntos relevantes que deberá conocer de la Institución al momento de su contratación.
72. Toda la información del curso de Inducción la diseñarán los dueños/as de cada uno de los módulos.
73. Se estructurará el Curso de Inducción en diversos módulos, en uno o varios días, mediante un calendario establecido ya sea de manera virtual o presencial.
74. El curso de inducción tendrá como base el Cuadernillo Introducción Exprés, los módulos de inducción virtual o presencial y el recorrido por la CEA.
75. Los instructores/as adscritos a diversas Direcciones de la CEA, impartirán la información básica en distintos rubros, con posibilidad de ampliar o reducir el programa dependiendo las necesidades de la Organización.
76. La Información básica que el personal deberá conocer de la Institución se dará en los siguientes rubros
- 76.1 Bienvenida,
  - 76.2 Bienvenida y presentación,
  - 76.3 Filosofía empresarial y calidad,
  - 76.4 Contratación y Organización de la CEA,
  - 76.5 Proyectos Estratégicos de la CEA,
  - 76.6 Relaciones Laborales,
  - 76.7 Remuneraciones,
  - 76.8 Procesos comerciales,
  - 76.9 Seguridad e Higiene.
77. Las personas que funjan como instructores/as deberán cumplir con el compromiso de proporcionar todos los puntos de la capacitación inicial que se mencionan en el formato "control y resultados de capacitación inicial", en el entendido de que el acompañamiento se realizará preferentemente en un periodo de 45 días naturales contados a partir del día de ingreso o cambio de puesto. Este número de días es recomendable, sin embargo, puede extenderse el tiempo que sea necesario, mientras no exceda 90 días naturales.

**De Cursos internos en modalidad virtual**

78. Gerencia de Capacitación será quien realice las actividades necesarias para la preparación del evento, esto incluirá: convocatoria a través de la plataforma acordada previamente, pase de lista virtual o toma de fotos de la sesión, entrega virtual de materiales de apoyo (si aplica) y seguimiento durante la sesión para validar presencia y participación de los convocados.

**De Cursos internos en modalidad presencial**

79. Gerencia de Capacitación será quien realice las actividades necesarias para la preparación del evento, esto incluirá: entrega de lista de asistencia a instructor, apartado de salas, materiales de apoyo, equipo (software y hardware), montaje del salón y servicio de café.

74



PROCEDIMIENTO

Capacitación

PR-CT-CP-01

80. En caso de que se requieran materiales, las áreas involucradas en conjunto con la Gerencia de Capacitación, elaborarán el material necesario para la impartición del curso, el material original lo tendrá la Gerencia de Capacitación para su reproducción.

De Cursos externos en su modalidad virtual o presencial

81. Gerencia de Capacitación coordinará con el proveedor la logística del curso ya sea en forma virtual o presencial.

82. La logística se basará de forma enunciativa mas no limitativa en los siguientes aspectos:

- 82.1 Contactar al proveedor /instructor
- 82.2 Revisar el número de horas, personal a capacitar y posible fecha de impartición del curso.
- 82.3 Establecer la plataforma virtual donde se ejecutará el curso o bien si las condiciones son adecuadas, se hará el apartado de la sala, campo de futbol, cafetería o cualquier otra instalación propia para la capacitación.
- 82.4 Se deberá realizar la invitación o convocatoria de manera electrónica al personal designado y a su jefe inmediato.
- 82.5 Se deberá tener en cada curso la lista de asistencia (si aplica) o bien las evidencias digitales que validen la participación del personal y que funjan como documento probatorio de asistencia.
- 82.6 Se deberá, al final del evento, o en un plazo máximo de un día hábil, entregar la evaluación de reacción a través del medio digital que corresponda o convenga más en ese momento.
- 82.7 Se solicitarán los expedientes digitales al instructor para ser entregados por esta misma vía a los participantes.
- 82.8 Se integrará el expediente del curso y se registrará en las bases de datos correspondientes de la Gerencia de Capacitación.

Nota: Para cualquier tipo de capacitación, se emitirá alguno de los siguientes tipos de evidencia para verificar la realización de la misma pudiendo ser: lista de asistencia, fotografías en formato digital del evento, captura de pantalla de la sesión virtual, oficio de comisión, incidencias, correos electrónicos que validen la participación del personal en la capacitación, constancias, diplomas o cualquier otro medio escrito o electrónico.

De la Evaluación de la efectividad de la Capacitación

83. La elección del mecanismo para evaluar la efectividad de la capacitación, será definida previamente, durante o al final del curso, en conjunto con los/las jefes/as inmediatos/as del personal participante.

84. Una vez que haya sido impartida la capacitación, personal de la Gerencia de Capacitación dará seguimiento a su efectividad, escogiendo uno o varios de los siguientes mecanismos de evaluación, siendo:

- 84.1 Réplica del conocimiento y/o curso. La cual consiste en proporcionar un curso similar de manera virtual o presencial al que se tomó, dirigido a los/las compañeros/as de la Dirección y/o Gerencia involucrados en el tema que no hayan asistido a dicho curso, proporcionando los puntos más importantes vistos en la capacitación.
- 84.2 Indicadores. Se revisa en cuáles indicadores de la Dirección y/o Gerencia afecta la participación al curso, y se ve el mejoramiento de dicho indicador a partir de los conocimientos adquiridos en el mismo. No debe ser un indicador formal o práctico de la Gerencia o Dirección, también puede ser alguno otro que pueda reflejar avances en la operación de la Gerencia o Dirección.
- 84.3 Examen. Se aplica un examen de conocimientos al final del curso.
- 84.4 Proyecto. El participante desarrolla un proyecto donde aplique los conocimientos aprendidos en el curso con la finalidad de realizar mejoras en su área de trabajo.



Handwritten signatures and initials



16



PROCEDIMIENTO

Capacitación

PR-CT-CP-01

85. Únicamente aquellos cursos que afecten directamente al producto/servicio de la CEA, serán evaluados en su efectividad, de tal suerte que cursos como aquellos que son abiertos, de valores entre otros, no son materia de evaluación.

De los Viáticos

86. Únicamente se tramitarán los gastos de viaje al personal que se le autorice el curso con una semana de anticipación, tomando en cuenta que dicho movimiento sólo se realizará los días lunes y martes, según políticas de la Gerencia de Contabilidad.

87. Los viáticos podrán ser entregados de dos maneras:

87.1 Vía transferencia electrónica, Se depositará en su cuenta por lo que deberán darle seguimiento en sus estados de cuenta previa salida al curso.

87.2 En efectivo o cheque. Se les avisará para que pasen a la Gerencia de Capacitación para su entrega y deberá firmar su recibo y su compromiso de curso.

88. Los montos de los viáticos, características, requisitos y formatos se fundamentarán y operarán de acuerdo a lo establecido en el Manual de Procedimientos de Egresos de la Dirección Divisional de Finanzas, así como en la operatividad de la plataforma SAP en su apartado de viáticos.

89. Si los viáticos no están disponibles en tiempo y forma derivado de lo tardío de la solicitud por parte del área interesada, el área se comprometerá a cubrir con estos gastos mientras el recurso queda habilitado. Al momento de ser habilitado se le reintegrará a encargado/a de la comisión.

90. Para la comprobación de los gastos, se deberá presentar a la Gerencia de Capacitación los documentos correspondientes después de 48 hrs. de haber terminado su comisión, si hubiese sobrante de los gastos, éstos deberán ser devueltos a la Gerencia de Capacitación.

91. Las facturas que se presenten en la comprobación del gasto deberán estar acordes a las disposiciones fiscales vigentes establecidas en el artículo 29-A del Código Fiscal de la Federación.

92. Por disposiciones oficiales, los comisionados deberán firmar los formatos de transparencia solicitados por la autoridad competente (si aplica).

Nota: En caso de no hacer la comprobación correspondiente el monto del pagaré será descontado vía nómina de acuerdo con las políticas establecidas en el procedimiento de Egresos de la Dirección Divisional de Finanzas.

IV ALCANCE

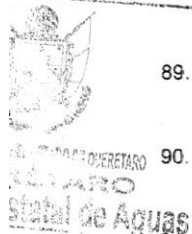
- Dirección Divisional de Recursos Humanos
- Gerencia de Capacitación
- Todo el personal que labora en la CEA.

V DESCRIPCIÓN

PINDP: Programas de Inducción a la CEA e Inducción al puesto.

1. Gerente de Capacitación recibe de parte de la Gerente de Contratación de Personal y Compensaciones el listado vía correo electrónico del personal de nuevo ingreso.

De acuerdo al Programa de Inducción a la CEA y al puesto lleva a cabo las siguientes etapas:



Handwritten signature and scribbles on the right side of the page.



Handwritten signatures and scribbles at the bottom of the page.

16



PROCEDIMIENTO

Capacitación

PR-CT-CP-01

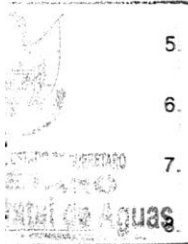
- 1) Curso de Inducción.
- 2) Entrenamiento Inicial en el puesto.

**Curso de Inducción**

- 2. Gerente de Capacitación recibe de Gerente de Contratación de Personal y Compensaciones, a través de correo electrónico, información respecto a que personal de nuevo ingreso asistirá al Curso de Inducción, incluyendo los siguientes datos: nombre completo, puesto, dirección asignada y jefe inmediato.

**Nota:** (En caso de ser puestos directivos y gerenciales, la Dirección Divisional de Recursos Humanos podrá tener la flexibilidad de acercar la información a estos puestos de la manera que considere más adecuada o bien haciendo los ajustes que crea convenientes.)

- 3. Gerente de Capacitación determina la fecha y el lugar del curso e informa a los/las instructores/as y a personal involucrado.
- 4. Analista de Capacitación coordina la preparación del evento y realiza la convocatoria digital correspondiente en la plataforma TEAMS.
- 5. Gerente de Capacitación, al finalizar el curso, aplica la evaluación de satisfacción o de reacción por parte de los participantes
- 6. Técnico/a de Gestión Administrativa integra el expediente como evidencia del curso; incluyendo como mínimo: carátula, lista de asistencia, constancia de inducción y evaluación.
- 7. Técnico/a de Gestión Administrativa realiza el programa preferentemente una o dos veces al mes dependiendo el número de ingresos que se dé en ese periodo de tiempo.



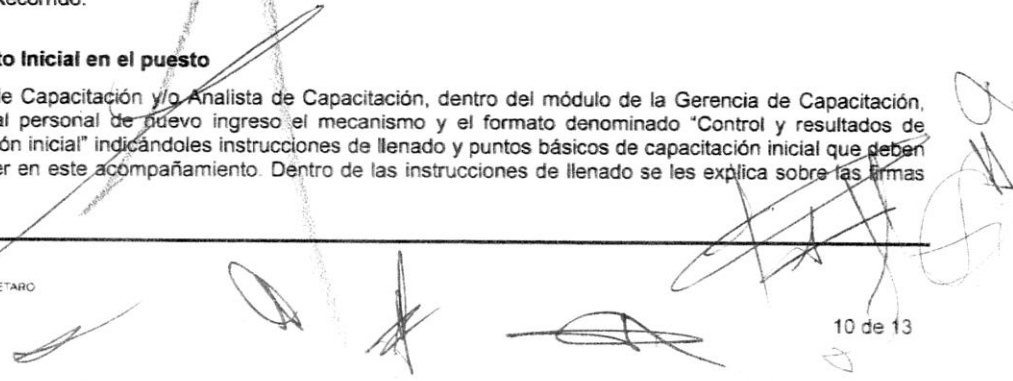
Gerente de Capacitación lleva a los/las participantes a un recorrido que consiste en los siguientes puntos físicos de Área Central:

- 8.1 Edificio Multinivel (Inicia Recorrido)
- 8.2 Cafetería
- 8.3 Edificio de Administración y Operación (3)
- 8.4 Edificio Tecnologías de Información (2 ½)
- 8.5 Edificio de Finanzas (2)
- 8.6 Edificio Vocalía (1)
- 8.7 Anexo Vocalía (Archivo, cortes y reconexiones, taller mecánico)
- 8.8 Edificio Anexo Técnico (Copias, limpieza, bodegas)
- 8.9 Edificio Hidrogeología y Explotación (Hidrogeología, cultura del agua, mercadotecnia)
- 8.10 Edificio Técnico (7) (Sala de vócales, proyectos y construcción)
- 8.11 Estacionamientos traseros
- 8.12 Edificio Construcción remolque (Sala de juntas construcción)
- 8.13 Edificio Talleres Saneamiento (Vehículos pesados)
- 8.14 Edificio Seguridad e Higiene, Zona Sur Poniente y Planta de Tratamiento
- 8.15 Gimnasio, Compras, Monitoreo de Descargas Almacén
- 8.16 Edificio Producción (4) (Laboratorio, Saneamiento, Licitaciones, Electromecánicos y Cloración), Final de Recorrido.



**Entrenamiento Inicial en el puesto**

- 9. Gerente de Capacitación y/o Analista de Capacitación, dentro del módulo de la Gerencia de Capacitación, explican al personal de nuevo ingreso el mecanismo y el formato denominado "Control y resultados de capacitación inicial" indicándoles instrucciones de llenado y puntos básicos de capacitación inicial que deben de conocer en este acompañamiento. Dentro de las instrucciones de llenado se les explica sobre las firmas





17



PROCEDIMIENTO

Capacitación

PR-CT-CP-01

obligatorias que se deben plasmar para cumplir con los requisitos del formato, dígase, la firma de el/la capacitado/a, jefe/a inmediato/a y la de instructor/a (es/as).

- 10. Al momento en que concluya esta capacitación inicial, instructor/a realiza una evaluación teórica obligatoria para saber si el trabajador/a es apto/a o no de inicio para realizar sus funciones.
- 11. En dado caso que el trabajador/a no sea apto/a al final de todo el proceso, Gerente de Capacitación acuerda con jefe/a inmediato/a sobre los días extras de capacitación inicial, lo cual se plasma en una nota informativa o correo electrónico que menciona las razones por las cuales no fue apta la persona y la fecha en que nuevamente se evaluará al trabajador/a. (ir a punto 10)
- 12. Gerente de Capacitación recibe el formato con todos los requisitos debidamente llenados, y entrega copia simple vía correo electrónico a la Gerencia de Contratación de Personal y Compensaciones. (ir a punto 22).

**Nota:** En el caso del Vocal Ejecutivo, Directores/as Generales Adjuntos/as, Directores/as Divisionales, Secretarios/as Técnicos/as, y Titulares, se podrá o no contar con el formato de control y resultados de la capacitación inicial. Todos estos puestos, son aprobados por el Consejo Directivo de la CEA, en función de sus ya probadas competencias y por ende no requieren necesariamente la entrega de dicho documento. De igual forma, Gerencia de Capacitación valida por cuenta propia el formato de control y resultados de la capacitación inicial de los trabajadores, de acuerdo a casos específicos y características de experiencia previa.

**PDC, PDP, PCPEI, Demás Programas de Desarrollo Profesional**

- 13. Gerente de Capacitación integra la planeación de los cursos o bien revisa los cursos solicitados.
- 14. Gerente de Capacitación programa los cursos de manera mensual en función de las competencias que se deban atender y que se mencionan en el perfil y descripción de puesto, o bien selecciona curso a impartir en el mes correspondiente.
- 15. Gerente de Capacitación recaba firma de autorización de cursos de la Dirección General Adjunta de Administración y Finanzas.
- 16. Gerente de Capacitación envía a Gerente de Adquisiciones vía memorándum, las necesidades de cursos por cubrir, de tal suerte que la Gerencia de Adquisiciones se encargue de encontrar las mejores opciones (proveedores/as – instructores/as) para poder brindar el servicio (curso). Ver PR-AD-AB-01 Adquisiciones de Bienes y/o Servicios, del Manual de Adquisiciones.
- 17. Gerente de Capacitación recibe cotizaciones por parte de la Gerencia de Adquisiciones.
- 18. Gerente de Capacitación realiza la requisición del servicio tomando en cuenta las cotizaciones o propuestas enviadas por Adquisiciones basándose en el mejor precio y que cumpla con las características solicitadas.
- 19. Gerente de Capacitación entra en contacto con instructores/as o consultores/as de los cursos para programar fechas y acordar puntos para la ejecución del curso.
- 20. Si es un curso abierto o no considerados en otro programa:
  - 20.1 Gerente de Capacitación lleva a cabo la difusión del curso antes del inicio del mismo.
  - 20.2 Técnico/a en Gestión Administrativa recibe inscripciones, vía telefónica o por correo, de personal interesado en participar, para su programación, y les solicita que firme la carta compromiso correspondiente.
- 21. Técnico/a de Gestión Administrativa elabora la invitación a los participantes inscritos.

**Integración de expedientes**



Handwritten signatures and scribbles at the bottom of the page.



PROCEDIMIENTO

Capacitación

PR-CT-CP-01

22. Técnico/a de Gestión Administrativa, integra y controla el registro de los cursos impartidos en expediente, los cuales incluyen como mínimo: carátula y evidencia de capacitación.

VI REFERENCIAS

- Reglamento Interior de Trabajo de Gobierno del Estado de Querétaro, Capítulo X Artículo 59 Fracción XI.
- Condiciones Generales de Trabajo de la Comisión Estatal de Aguas, Capítulo XI Artículo 33 Fracción XV.
- Reglamento de la Comisión Mixta de Capacitación y Adiestramiento de la Comisión Estatal de Aguas, Capítulo del I al VI.
- Ley que Regula la prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Estado de Querétaro, Artículo 32 Fracción XXXII.
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro, Artículo 26 Fracción VIII y XV.

VII REGISTROS

Nombre/ Código	Personal que Elabora	Personal que Conserva	Medio de Conservación	Lugar de Conservación	Tiempo de Conservación	Disposición
Programa de Desarrollo de Competencias	Analista de Desarrollo de Personal	Analista de Desarrollo de Personal	Papel y electrónico	Carpeta Guía / Disco duro PC	Permanente	Archivo de la Dirección Divisional de Recursos Humanos
Lista de asistencia o (fotografías digitales, pantallazos)	Personal que asiste a los eventos / Técnico de Gestión Administrativa / Analista de Desarrollo de Personal / Analista de Capacitación	Analista de Desarrollo de Personal	Papel	Carpeta Cursos Varios	Permanente	Archivo de la Dirección Divisional de Recursos Humanos
Carátula	Analista de Desarrollo de Personal / Técnico de Gestión Administrativa / Analista de Capacitación	Analista de Desarrollo de Personal	Papel	Carpeta Cursos Varios	Permanente	Archivo de la Dirección Divisional de Recursos Humanos
Autorización de justificación de incidencias	Técnico de Gestión Administrativa	Técnico de Gestión Administrativa	Papel	Carpeta Cursos Varios	Permanente	Archivo de la Dirección Divisional de Recursos Humanos
Expediente	Analista de Capacitación	Técnico de Gestión	Papel y	Archivero	Permanente	Archivo de la Dirección





PROCEDIMIENTO

Capacitación

PR-CT-CP-01

	/ Técnico de Gestión Administrativa / Analista de Desarrollo de Personal	Administrativa	electrónico			Divisional de Recursos Humanos
Evaluación de la Inducción	Analista de Capacitación	Analista de Capacitación	Papel	Carpeta Cursos Varios	Permanente	Archivo de la Dirección Divisional de Recursos Humanos
Programa de cursos abiertos	Analista de Desarrollo de Personal	Técnico de Gestión Administrativa	Papel / Electrónico	Carpeta Guía / Disco Duro PC	Permanente	Archivo de la Dirección Divisional de Recursos Humanos
Control y Resultados de Capacitación Inicial	Analista de Desarrollo de Personal	Analista de Capacitación	Papel	Gerencia de Capacitación Expedientes	Permanente	Archivo de la Dirección Divisional de Recursos Humanos

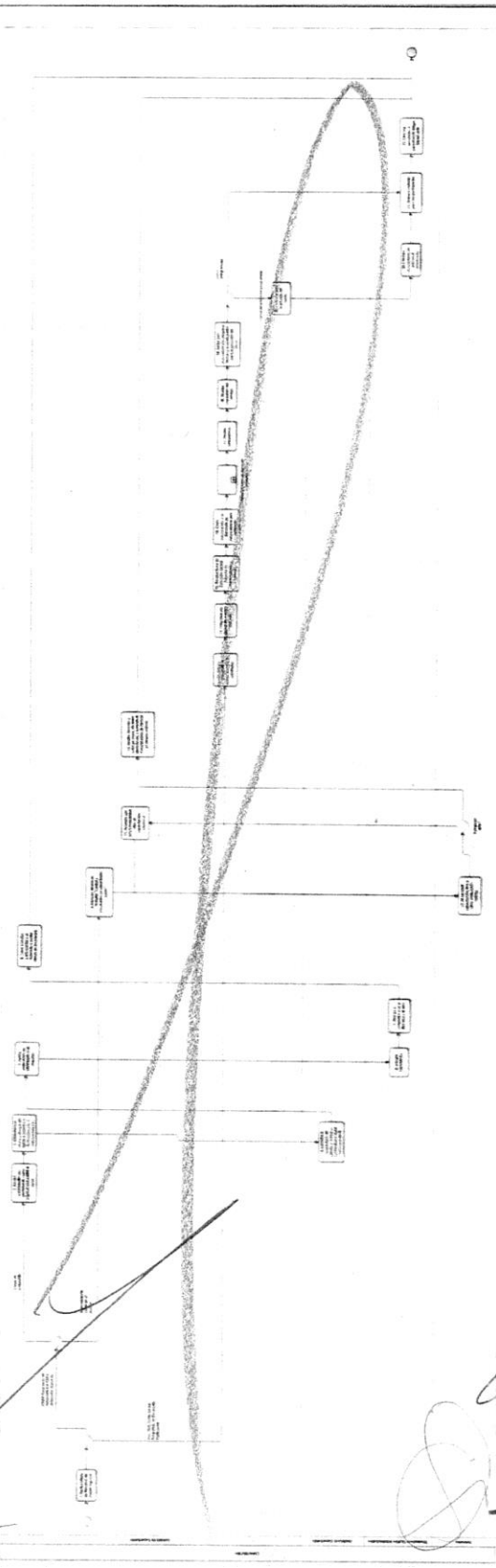
Rev-11



*[Handwritten signature]*



*[Multiple handwritten signatures and scribbles]*



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



----- DDJ/CERTIF/204/2023 -----

**EL SUSCRITO LIC. MIGUEL ANGEL MELGOZA MONTES, DIRECTOR DIVISIONAL JURÍDICO DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS**, DE CONFORMIDAD CON LO DISPUESTO EN LOS ARTÍCULOS 1, 2, 3, FRACCIÓN I, 14, 15 Y 27 DE LA LEY DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA PARAESTATAL DEL ESTADO DE QUERÉTARO; 1, 11, FRACCIÓN VII, 39, FRACCIÓN X, DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS, PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE QUERÉTARO "LA SOMBRA DE ARTEAGA" CON FECHA 31 DE ENERO DE 2018 Y REFORMADO LOS DÍAS 26 DE OCTUBRE DE 2018 Y 01 DE NOVIEMBRE DE 2019; QUE FACULTA AL SUSCRITO PARA CERTIFICAR LA AUTENTICIDAD DE LOS DOCUMENTOS QUE OBRAN DENTRO DE LOS ARCHIVOS INTERNOS DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS, POR LO TANTO:

-----CERTIFICA-----

QUE LAS PRESENTES COPIAS FOTOSTÁTICAS CONCUERDAN DE FORMA FIEL Y EXACTA CON EL ANEXO RELATIVO AL "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CAPACITACIÓN", CONTENIDO EN EL PUNTO 9.7 DEL ACTA DEL CONSEJO DIRECTIVO DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS DE LA CUARTA SESIÓN ORDINARIA DE FECHA 29 DE JULIO DE 2022, APROBADO MEDIANTE ACUERDO (CD504/2021-2027/A09); MISMAS QUE SE TUVIERON A LA VISTA, SE COTEJARON Y OBRAN EN LOS ARCHIVOS DE LA DIRECCIÓN DIVISIONAL JURÍDICA, CERTIFICACIÓN QUE CONSTA DE 20 (VEINTE) FOJAS ÚTILES, INCLUYENDO ÉSTA. SE EXPIDE LA PRESENTE CERTIFICACIÓN PARA LOS EFECTOS LEGALES A QUE HAYA LUGAR A LOS 23 (VEINTITRES) DÍAS DEL MES DE MAYO DEL AÑO 2023 (DOS MIL VEINTITRES), EN CORREGIDORA, QUERÉTARO. CONSTE-----

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO  
**QUERÉTARO**  
**Comisión Estatal de Aguas**  
LIC. MIGUEL ANGEL MELGOZA MONTES  
DIRECTOR DIVISIONAL JURÍDICO  
COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS DEL ESTADO DE QUERÉTARO

Lics. DIP\* BMM