

ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN

Procedimientos de Capacitación

CON BASE EN LAS ATRIBUCIONES QUE ME CONFIERE EL DECRETO LEGISLATIVO PUBLICADO EN EL PERIÓDICO OFICIAL “LA SOMBRA DE ARTEAGA” TOMO CXIV No. 11, DE FECHA 13 DE MARZO DE 1980, QUE CREA EL ORGANISMO DESCENTRALIZADO DENOMINADO: “COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS”, CON PERSONALIDAD JURÍDICA Y PATRIMONIO PROPIO Y EN RELACIÓN CON EL ARTÍCULO 408 FRACCIÓN IV DEL CÓDIGO URBANO DEL ESTADO DE QUERÉTARO, QUE TEXTUALMENTE DICE “SON FACULTADES DEL VOCAL EJECUTIVO: ELABORAR Y PRESENTAR AL CONSEJO DIRECTIVO PARA SU APROBACIÓN, LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS, ASÍ COMO LOS INSTRUMENTOS NORMATIVOS NECESARIOS PARA EL ADECUADO FUNCIONAMIENTO DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS”, ASÍ COMO LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 17 FRACCIÓN I DEL REGLAMENTO INTERIOR DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS QUE ESTABLECE “SON ATRIBUCIONES INDELEGABLES DEL VOCAL EJECUTIVO, LAS SIGUIENTES: PROPONER AL CONSEJO PARA SU APROBACIÓN, LA ESTRUCTURA ORGÁNICA ESTABLECIDA EN EL PRESENTE REGLAMENTO, LOS PROYECTOS DE MANUALES ADMINISTRATIVOS, DE ORGANIZACIÓN Y DE PROCEDIMIENTOS DE LA COMISIÓN, ASÍ COMO LOS DEMÁS INSTRUMENTOS NORMATIVOS PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LA MISMA”, EN TAL VIRTUD, PROCEDO CON FECHA DE **NOVIEMBRE DE 2018**, A LA ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DEL “**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE CAPACITACIÓN, DE LA DIRECCIÓN DIVISIONAL DE RECURSOS HUMANOS**”, REVISIÓN 10, DE LA COMISIÓN ESTATAL DE AGUAS DE QUERÉTARO.

ELABORÓ Y PRESENTÓ

LIC. ENRIQUE ABEDROP RODRÍGUEZ
VOCAL EJECUTIVO

CON LA INTERVENCIÓN DE

LIC. JUAN CARLOS AGOITIA GIL
TITULAR DE LA UNIDAD DE
PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

LIC. JUAN GERARDO ORTÍZ LÓPEZ
DIRECTOR GENERAL ADJUNTO
DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

PARTICIPANTES

PUESTO	NOMBRE	RESPONSABILIDAD	FIRMA	RÚBRICA
Director /a Divisional de Evaluación y Control	Lic. José Luis de la Vega Villegas	Coordina	_____	_____
Director/a Divisional de Recursos Humanos	José Patricio McCullough Conry	Implementa	_____	_____
Gerente de Capacitación	Lic. Luis Guillermo Rodríguez González	Desarrolla y ejecuta	_____	_____
Gerente de Gestión de Procesos	Lic. Sonia Gálvez Alcántara	Analiza y Documenta	_____	_____
Supervisor/a de Verificación de Procesos	Lic. Wendy Estrada Plascencia	Analiza y Documenta	_____	_____
Analista de Procesos	Lic. Alejandro Sánchez Hernández	Analiza y Documenta	_____	_____

QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

CONTENIDO

CÓDIGO	NOMBRE	REVISIÓN
PR-CT-CP-01	Capacitación	Rev-07



QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

HOJA DE CAMBIOS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	REVISIÓN MODIFICADA
PR-CT-CP-01	<p>Se elimina el Manual de Normas y Políticas de Recursos Humanos, las políticas se integran a los procedimientos de este manual y de los demás manuales de Recursos Humanos</p> <p>Capacitación</p> <p>II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> -Se elimina política 3 -Se integran las políticas descritas a partir del punto 4 <p>V DESCRIPCIÓN</p> <ul style="list-style-type: none"> -Se integra el apartado Introducción a la GEA -En el punto 14, se agregan los temas Bienvenida y Motivación y Comunicación Organizacional -Se modifica punto 19 -Se integra apartado Entrenamiento Inicial en el puesto -Se elimina el apartado Inducción, Capacitación abierta -Se modifica el apartado Capacitación programada por PDC -Se eliminan los puntos 27, 28 y 29,31 -Se integran los puntos 31, 32 y 33 -Se modifica el apartado Capacitación abierta por PDP -Se elimina punto 39 -Se modifican puntos 36, 37 -Se integra punto 39, 40, 41, 42 -Se modifica el apartado Capacitación por petición por PCPE -Se eliminan puntos 50 y 63 -Se integra punto del 49 al 55 -Se integra el apartado PIN y PCPC 	Rev-06
PR-CT-GI-02	<p>Se elimina procedimiento Grupos Interactivos, debido a que ya no se realiza esa actividad</p>	Rev-00

QUERETARO
Comisión Estatal de Aguas

PROCEDIMIENTO

Capacitación

Clave:

PR-CT-CP-01

Área funcional:

Dirección Divisonal de Recursos
Humanos

Responsable:

Gerente de Capacitación

I OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la planeación, programación e impartición de la capacitación.

II POLÍTICAS Y/O NORMAS DE OPERACIÓN

1. Es responsabilidad del Equipo Directivo 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 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) debe responder o basarse en las siguientes programas:
 - a) Programa basado en desarrollo de competencias.(Humanísticos, técnicos y seguridad e higiene)
 - b) Programa de Desarrollo Profesional (abiertos)
 - c) Programa de capacitación en Proyectos Especiales o Específicos (no considerados en otro programa).
 - d) Programas Institucionales
 - e) Programas de Inducción a la CEA y al puesto.
 - f) Programas de capacitación por contratos de adquisición de bienes o servicios.
5. Los requerimientos o necesidades de capacitación no planteadas en los diferentes programas establecidos dentro de las estrategias de capacitación (referidas en el procedimiento de capacitación) pueden ser solicitadas por escrito a la Dirección Divisonal de Recursos Humanos y ésta misma autorizará o no su eventual ejecución.
6. La capacitación en la CEA debe 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 mejoras continuas en la calidad de la prestación de los servicios. De igual forma la capacitación debe de estar orientada para alcanzar los objetivos estratégicos y de cada dirección de la CEA.
7. Todo el personal de la CEA tiene 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 tiene la obligación de asistir a los eventos organizados por Gerencia de Capacitación en las fechas, horarios y lugares programados. jefe/a inmediato/a debe supervisar y brindarle todas las facilidades al/la trabajador/a para que acuda y cumpla con la obligación marcada en las Condiciones Generales de Trabajo.
9. Todo evento organizado por Gerencia de Capacitación en cualquiera de sus modalidades 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.

Capacitación

11. La capacitación responderá al principio general y fundamental de mejorar el desempeño de funciones de los(as) trabajadores(as) en sus puestos de trabajo, así como al de avanzar en su desarrollo profesional al Interior de la Organización.
12. No será prioritario para la CEA enviar personal fuera de la ciudad o del país a cursos de capacitación, sin embargo, podrán llevarse a cabo siempre y cuando se cuente con las autorizaciones por parte del Director/a Divisional de Recursos Humanos, y por el Director/a General Adjunto de Administración y Finanzas y Director/a General Adjunto que corresponda en base a la Dirección que solicite, tomando en cuenta para su autorización mínimo dos variables que son, la utilidad real y practica del curso plasmadas en la justificación, así como el costo del mismo y sus viáticos.
13. Se tomará 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. 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.
15. 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 trabajo. De igual forma podrán solicitar a la Dirección Divisional de Recursos Humanos las actividades de capacitación necesarias para el personal.
16. La inasistencia a un evento de capacitación debe justificarse por escrito o vía correo electrónico a la Gerencia de Capacitación con copia a la Dirección Divisional de Recursos Humanos por parte de Jefe/a inmediato/a del/la convocado/a quedando a criterio de Dirección Divisional de Recursos Humanos y de Gerencia de Capacitación la aceptación o no de la justificación. Dicha justificación debe presentarse en un plazo no mayor de 1 día hábil después del término del curso o la sesión correspondiente en la que se ausento el/la trabajador/a.
17. 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.
18. De no recibir justificación de inasistencia al evento de capacitación se le envía 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, para que no vuelva a faltar a los próximos eventos en que sea convocado. Dicho documento será integrada al expediente del/la trabajador/a.
19. En caso de que un/a trabajador/a no acuda por segunda vez a un evento de capacitación de manera injustificada, se le informa a Gerencia de Relaciones Laborales y Organización 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 trabajador, se llamará la atención por escrito también al (la) jefe(a) inmediato(a).
20. 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 informa a Gerencia de Relaciones Laborales y Organización para que aplique la sanción correspondiente al (la) trabajador(a) y jefe(a) inmediato(a).
21. Personal que participe en los eventos de capacitación debe entregar a la Gerencia de Capacitación, una copia del Diploma, Reconocimiento o Constancia, que se le otorga al final del mismo.
22. Todo participante debe cubrir con un mínimo de asistencia del 80% en el curso. El 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.
23. La capacitación que se proporcione a trabajadores de la CEA, deberá evaluarse bajo las condiciones y características que marca el procedimiento de capacitación.

Capacitación

-
24. 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 que la misma Gerencia considere pertinente. Lo anterior tiene la finalidad de poder transmitir al personal que no haya tenido oportunidad de acudir siendo un tema relevante y que deba replicarse en la Institución.
 25. 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.
 26. De lo anterior, personal participante tendrá que hacer del conocimiento de Gerencia de Capacitación la fecha, lugar y personal que asistirá a tomar esta plática.
 27. Ya sea en el caso del punto anterior, o bien cualquier empleado/a que desee impartir capacitación o adiestramiento mediante pláticas, cursos o talleres de cualquier índole relacionados a las actividades laborales al personal de la misma Institución, deberá dirigirse directamente a Gerencia de Capacitación, con la finalidad de que se proporcione el 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.
 28. Toda actividad del personal en materia de capacitación debe ser registrada en el sistema o base de datos vigente de Gerencia de Capacitación.
 29. Ningún trabajador/a puede 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.
 30. Al momento de que algún participante decida darse de baja de cualquier curso abierto o programa de educación (prepárate), debe notificar a 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 queda en libertad de tomar o no como válida la justificación así como su reprogramación o sanción correspondiente.
 31. La evaluación de reacción y de conocimientos del curso (si aplica) se realizará utilizando las herramientas tecnológicas o los formatos vigentes que se encuentren en ese momento disponibles y que serán proporcionados o enviados por el personal de Gerencia de Capacitación.
 32. Todo Personal que asista a un curso, diplomado, seminario, taller, congreso, coloquio, conferencia y foro, 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.
 33. Cuando un área 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:
 - 33.1 Transferir los recursos necesarios al proyecto de capacitación para su comprobación correspondiente.
 - 33.2 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 para solicitar el recurso para esta acción.
 34. La CEA apoyará (en los casos que el presupuesto lo permita) con un servicio de café para los participantes de los cursos que se den en las instalaciones de la CEA. El criterio para dar este servicio se basa en lo siguiente:
 - 34.1 Curso menor a dos horas (2), únicamente se proporcionara agua a participantes.
 - 34.2 Curso cuya duración sea mayor a dos horas (2) horas y menor a ocho (8), se le proporcionará agua, café, azúcar, galletas, servilletas y refresco una sola vez durante todo este período.
-

Capacitación

-
35. La CEA no cuenta con el apoyo para alimentos, por lo cual en los cursos con duración de 8 (ocho) horas, los/las participantes tendrán su hora de comida y se harán responsables de la misma.
 36. Toda persona que asista a un curso de capacitación dentro de la CEA (exceptuando los casos en que la Gerencia de Capacitación notifique al grupo) tiene la obligación de realizar sus checados 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).

38. La Gerencia de Capacitación cuenta 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.
39. Se programará la capacitación en base a las prioridades y tomando en cuenta todos los puestos, dando preferencia a aquellos que resultan ser clave en la Organización.

De la capacitación en el Programa de Desarrollo Profesional (abiertos)

40. La Gerencia de Capacitación en Coordinación con la Gerencia de Contratación, Compensaciones y Organización establecerá las rutas de desarrollo del personal y las familias (ocupacionales) a las que pertenecen los puestos a efecto de implementar las capacitaciones que vayan formando al personal para futuros reemplazos y desarrollo en distintos puestos.
41. Estos cursos tendrán la modalidad de abiertos, es decir, el personal que desee podrá inscribirse para ir completando sus cuadros de formación y de requisito para su futuro desarrollo.
42. Se abrirá el curso mínimo con 10 participantes de lo contrario no se programará.
43. La inscripción será en forma personal, vía correo electrónico o llamada telefónica dirigiéndose a la Gerencia de Capacitación.
44. 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 trabajadora/a no pueda participar en este curso.
45. 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 arranque del curso.
46. Los Participantes se comprometerán a cubrir el 80% de asistencia y pasar cualquier evaluación mínimo con 8 (ocho).
47. Participantes que no cubran con el punto anterior, no volverá a ser tomados en cuenta para los cursos abiertos, salvo justificación plena y que sea validada por la Gerencia de Capacitación.
48. Las inasistencias serán justificadas por escrito o vía electrónica únicamente.

De la capacitación por Proyectos Especiales o Específicos.

49. Cuando una capacitación no se haya solicitado o no este considerada 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 expresando de forma clara en el documento el objetivo y el impacto positivo o beneficios que traerá a la organización.

Capacitación

-
50. La capacitación solicitada está 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
 - 50.1 La disponibilidad del recurso para estos efectos.
 - 50.2 Que el documento de petición sea recibido mínimo 15 días hábiles antes de su inicio.
 51. Una vez que se hayan cubierto los requisitos anteriores se procederá a su gestión, programación y ejecución.
 52. Para efectos de requerir viáticos ver política de viáticos.

De la capacitación en Programas Institucionales.

53. Estos cursos o actividades son de carácter universal para el personal de la Comisión Estatal de Aguas.
54. Se determinan 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.
55. El personal convocado a estos cursos está obligado a cumplir con ellos de acuerdo a las disposiciones que marca la normatividad vigente y las propias políticas de Recursos Humanos.

De la capacitación de los Programas de Inducción a la CEA y al puesto.

56. Al momento en que ingrese nuevo personal a la Institución, o se dé una promoción o cambio lateral de puesto, el trabajador deberá pasar por un programa de Inducción a la CEA y al puesto que se divide en tres etapas:
 - 56.1 Introducción a la CEA
 - 56.2 Inducción
 - 56.3 Entrenamiento Inicial

La mecánica de cada uno de ellos se verá a detalle en el procedimiento de Capacitación.

57. La responsabilidad de que se cubra en tiempo con este programa corresponde a jefe/a inmediato/a y a trabajador/a.
58. En el supuesto de que un/a trabajador/a se encuentre en proceso de entrenamiento y sea promovido/a otro puesto, podrá dar por concluido el primero y arrancar con el da la nueva promoción.
59. En el caso de no contar con el procedimiento terminado en el tiempo establecido sin justificación para un/a trabajador/a de nuevo ingreso o eventual, se notificará a Gerencia de Contratación de Personal y Compensaciones para solicitar la no renovación de su contrato.

De los Programas de capacitación por contratos de adquisición de bienes o servicios.

60. Estos programas y cursos se derivan 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.
61. Los participantes de estos cursos los define la propia área dueña de la ejecución del contrato y servicio.
62. Dicha área informará los alcances de la capacitación, participantes y pondrá en contacto al proveedor con la Gerencia de Capacitación a fin de coordinar las acciones necesarias para la impartición del curso.
63. Estos cursos se someterán a las mismas condiciones y requisitos de los cursos en sus modalidades y programas mencionados anteriormente.

De los viáticos

Capacitación

-
64. Únicamente se tramitará 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.
65. Los viáticos podrán ser entregados de dos maneras:
- 65.1 Vía transferencia electrónica, Se depositará en su cuenta por lo que deberán darle seguimiento en sus estados de cuenta previa salida al curso.
- 65.2 En efectivo o cheque. Se les avisará para que pasen a Gerencia de Capacitación para su entrega y deberá firmar su recibo y su compromiso de curso.
- Nota: En el caso de los cursos por Proyectos Especiales o Específicos, la Gerencia de Capacitación no se hará responsable de la entrega a tiempo de los viáticos cuando la solicitud no esté acorde al punto 50.2 del apartado De la capacitación por Proyectos Especiales o Específicos.
66. Los montos de los viáticos se basarán en lo establecido en el Manual de Procedimientos de Egresos de la Dirección Divisional de Finanzas.
67. Si los viáticos no están disponibles en tiempo y forma derivado de lo tardío de la solicitud por parte del área interesada, esta misma se compromete a cubrir con estos gastos mientras el recurso queda habilitado. Al momento de estar habilitado se le reintegrará a encargado/a de la comisión.
68. Para la comprobación de los gastos, se debe presentar a 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.
69. La comprobación de gastos sin soporte será válida únicamente por el 10% del gasto erogado, no presupuestado del mismo. Esto basado en el Manual de Egresos de la Dirección Divisional de Finanzas.
70. Las facturas que se presenten en la comprobación del gasto debe ser originales, vigentes y que contengan los siguientes datos: Nombre completo de la CEA, domicilio, código postal y clave de RFC. En el caso de los alimentos no se aceptarán notas de consumo, ni se pagarán propinas que no estén incluidas en las facturas.
71. Cualquier factura que no cuente con lo anterior, el gasto será rechazado por Gerencia de Capacitación y deberá rembolsarlo el/la comisionado/a.
72. Todo gasto sin soporte debe llevar el formato que le corresponde al mismo, el cual tendrá que ser elaborado por el/la comisionado/a.
73. Por disposiciones oficiales, los comisionados deberán firmar los formatos de transparencia solicitados por la autoridad competente.
- Nota: En caso de no hacer la comprobación correspondiente el monto del pagaré será descontado vía nómina de acuerdo con las políticas de la Dirección Divisional de Finanzas.

III ALCANCE

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

IV DEFINICIONES

PDC: Programa de Desarrollo de Competencias.(Humanísticos, técnicos y seguridad e higiene)

PDP: Programa de Desarrollo Profesional (abiertos)

PCPE: Programa de capacitación en Proyectos Especiales o Específicos (no considerados en otro programa).

PIN: Programas Institucionales

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

PCPC: Programas de capacitación por contratos de adquisición de bienes o servicios.

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

Capacitación por petición: Toda aquella capacitación que no fue considerada en el programa de capacitación y que se solicita por escrito.

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.

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

Carta compromiso: Es aquel documento que garantiza la participación del trabajador en los cursos abiertos, comentándole sus obligaciones y responsabilidades en dicha actividad.

Baterías: Herramienta utilizada para el diagnóstico de necesidades de capacitación.

Alta dirección: Se refiere al Vocal Ejecutivo/a, Directores/as Generales Adjuntos, Directores/as Divisionales, Directores/as de Área, Secretario/a Técnico, Consejero/a Jurídico y Titular del Órgano Interno de Control.

V DESCRIPCIÓN

Generalidades

1. La competencia del personal se propicia mediante los 6(seis) diferentes programas que contempla la Gerencia de Capacitación, y que cada uno de ellos se define a continuación.

PINDP: **Programas de Inducción a la CEA y al puesto.**

2. Para iniciar y ejecutar este programa y capacitación, Gerencia de capacitación recibe por parte de la Gerencia de Contratación de Personal, Organización y Compensaciones el listado vía correo electrónico del personal de nuevo ingreso.

El Programa de Inducción a la CEA y al puesto consta de 3(tres etapas).

- 1) Introducción a la CEA.
- 2) Curso de Inducción.
- 3) Entrenamiento Inicial en el puesto.

Introducción a la CEA

3. Gerencia de Contratación de Personal, Organización y Compensaciones de personal reúne y/o convoca al personal de nuevo ingreso (1 o más trabajadores) al evento **Introducción a la CEA**, así mismo, convoca al Director Divisional de Recursos Humanos y los Gerentes de la misma Dirección. en la sala de juntas de RH para dar inicio con el programa de bienvenida de los trabajadores "Introducción a la CEA".
4. Gerencia de Contratación de Personal, Organización y Compensaciones mínimo con un día de anticipación a la reunión, comparte con las Gerencias el listado de personal de nuevo ingreso. Para el caso de Capacitación, es importante contar con este dato para la elaboración de los formatos correspondientes, mismos que se utilizarán en la reunión.
5. Ya estando reunidos todos los participantes, el Director Divisional de Recursos Humanos da la bienvenida, explica la mecánica de la reunión y presenta a todos los representantes de RH.
6. El Director Divisional de RH se retira y despide dejando a los colaboradores de RH para que hagan su presentación de acuerdo al calendario previamente establecido (este calendario de intervenciones puede cambiar de acuerdo a necesidades propias de las áreas).

Capacitación

-
7. Cada Gerencia realiza su presentación y aprovecha para solicitar documentos, firmas o cualquier otro requerimiento que corresponda.
 8. Al finalizar los módulos, se procede a llevar a los trabajadores de nuevo ingreso a un recorrido por las instalaciones de la CEA Área Central. Dicho recorrido será guiado por personal ya sea de la Gerencia de Capacitación o bien de la Gerencia de Contratación de Personal, Organización y Compensaciones. Los puntos que tocan el recorrido son los siguientes y en el orden que se señala:
 - 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 vocales, 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, Concursos y Contratos, electromecánicos y Cloración) Final de Recorrido.
 9. Una vez concluido el recorrido, personal de la Gerencia de Contratación lleva a cada uno de los trabajadores a su puesto de trabajo concluyendo esta actividad.

Curso de Inducción

10. El Curso de Inducción muestra al trabajador/a de nuevo ingreso los puntos relevantes que debe conocer de la Institución al momento de su contratación.
11. Toda la información del curso la diseñan los dueños/as de cada uno de los módulos.
12. Se estructura el Curso de Inducción en diversos módulos y visitas de campo, en un día, mediante un calendario establecido.
13. Los instructores/as adscritos a diversas Direcciones de la Comisión Estatal de Aguas, imparten la información básica en distintos rubros, con posibilidad de ampliar o reducir el programa dependiendo las necesidades de la Organización.
14. La Información básica que el personal debe conocer de la Institución se da en los siguientes rubros:
 - a. Bienvenida
 - b. Motivación y Comunicación Organizacional
 - c. Filosofía empresarial y calidad,
 - d. Contratación y Organización de la CEA,
 - e. Proyectos Estratégicos de la CEA,
 - f. Mesa de Control / Radar,
 - g. Relaciones Laborales,
 - h. Remuneraciones,

Capacitación

-
- i. Plantas de tratamiento,
 - j. Procesos comerciales,
 - k. Seguridad e Higiene.
15. Gerencia de Contratación de Personal, Organización y Compensaciones informa a la Gerencia de Capacitación que personal de nuevo ingreso asistirá al curso de Inducción a través de correo electrónico, incluyendo los siguientes datos: nombre completo, puesto, dirección asignada y jefe inmediato.
 16. Gerencia de Capacitación determina la fecha y el lugar del curso e informa a los instructores y personal involucrado.
 17. Auxiliar Administrativo/a E coordina la preparación del evento.
 18. Analista de Desarrollo de Personal integra el expediente como evidencia del curso; incluyendo como mínimo: carátula, lista de asistencia, constancia de inducción y evaluación.
 19. Al finalizar el curso, se aplica la evaluación de satisfacción o de reacción por parte de los participantes.
 20. El programa se realiza preferentemente dos veces al mes dependiendo el número de ingresos que se dé en ese período de tiempo.

Entrenamiento Inicial en el puesto

21. Dentro de la etapa de Introducción a la CEA, dentro del espacio de la Gerencia de Capacitación el Auxiliar Administrativo/a y/o El Gerente de 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 obligatorias que se deben plasmar para cumplir con los requisitos del formato, dígase, la firma del capacitado, jefe/a inmediato/a y la de instructor/a (es/as). Esta actividad se registra en la bitácora de capacitación inicial.

Las personas que funjan como instructores/as cumplen con el compromiso de proporcionar todos los puntos de la capacitación inicial que se mencionan en el formato, en el entendido de que el acompañamiento se realiza 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.

Al momento en que concluya esta capacitación inicial, el instructor realiza una evaluación teórica obligatoria. Esta evaluación permitirá saber si el trabajador/a es apto/a o no de inicio para realizar sus funciones.

22. En dado caso, que el trabajador/a no sea apto/a al final de todo el proceso, se acuerda con jefe/a inmediato/a sobre los días extras de capacitación inicial, lo cual se plasma en una nota informativa que menciona las razones por la cual no fue apta la persona y la fecha en que nuevamente se evaluará al trabajador/a.

Una vez que se entrega el formato con todos los requisitos debidamente llenados a Gerencia de Capacitación, se entrega copia simple a la Gerencia de Contratación de Personal, Organización y Compensaciones. A efecto de asegurar la entrega de dicho documento, se registra su recepción mediante bitácora de capacitación inicial.

Nota: En el caso de Directores/as Divisionales, Directores/as Generales Adjuntos/as, Secretario/a Técnico, Titulares y Vocal Ejecutivo, 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 Comisión Estatal de Aguas, 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: **Programa de Desarrollo de Competencias.(Humanísticos, técnicos y seguridad e higiene)**

Capacitación

-
23. El PDC tiene como objetivo mejorar y fortalecer las competencias blandas (humanísticas), duras (técnicas) y de seguridad e higiene en los(as) trabajadores (as) de la Comisión
 24. Se programan 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.
 25. Se da esta capacitación a los puestos clave como prioridad sin dejar de atender aquellos puestos que no se consideren claves para la organización.
 26. La capacitación se proporciona en base a los presupuestos asignados para el ejercicio correspondiente.
 27. Los Cursos que se programan son:
 - 27.1 Cursos Internos: Son los impartidos por personal de la CEA.
 - i. Instructores/as internos/as para la impartición de cursos.
 - 27.2 Cursos Externos: Son los impartidos por proveedores/as, ya sea con costo o sin costo para la Institución.
 28. Analista de Desarrollo de Personal integra la planeación de los cursos de acuerdo a:
 - 28.1 Importancia o prioridad del curso.
 - 28.2 Fechas disponibles para la impartición del curso.
 - 28.3 Cantidad de participantes,
 - 28.4 Presupuesto asignado a las áreas.
 29. Una vez realizada la planeación, Gerencia de Capacitación de manera mensual solicita la firma y autorización a la Dirección General Adjunta de Administración y Finanzas de los diferentes cursos que se llevarán a cabo en dicho período.
 30. Ya con la autorización firmada, la Gerencia de Capacitación envía a Gerencia 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.
 31. Gerencia de Adquisiciones envía las cotizaciones.
 32. En caso de existir necesidad de solicitar recurso adicional para alguno de estos cursos, se envía memorándum por parte de la Dirección Divisional de Recursos Humanos a la Dirección Divisional de Finanzas, haciendo esta petición de suficiencia presupuestal indicando los centros de gasto donde se ocupa el recurso por ejercer.
 33. La Gerencia 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.
 34. Gerencia de Capacitación entra en contacto con el proveedor/a y se coordinan en los puntos finos de capacitación para poder ejecutar el curso.
 35. La Logística de la capacitación se desarrolla con base a las actividades indicadas en la sección de logística de cursos internos y externos.

PDP: Programa de Desarrollo Profesional (abiertos)

36. Para la realización de esta capacitación, se cuenta con un programa de cursos abiertos ya definidos en función de los grupos o familias detectadas en la Comisión. Dichos cursos van enfocados al desarrollo profesional del trabajador con la intención de que vaya cumpliendo y avanzando con su ruta de desarrollo.
37. Para la realización de estos cursos, analista de capacitación, selecciona los cursos que se pretenden impartir en el mes correspondiente.

Capacitación

-
38. Se pasa a firma de autorización por parte de la Dirección General Adjunta de Administración y Finanzas.
 39. Ya con la autorización firmada, la Gerencia de Capacitación envía a Gerencia 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.
 40. Gerencia de Adquisiciones envía las cotizaciones.
 41. En caso de existir necesidad de solicitar recurso adicional para alguno de estos cursos, se envía memorándum por parte de la Dirección Divisional de Recursos Humanos a la Dirección Divisional de Finanzas, haciendo esta petición de suficiencia presupuestal indicando los centros de gasto donde se ocupa el recurso por ejercer.
 42. La Gerencia 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.
 43. Analista de Capacitación se coordina con instructores/as o consultores/as de los cursos para programar las fechas.
 44. De acuerdo a las fechas del programa, Analista de Capacitación lleva a cabo la difusión del curso programado antes del inicio del mismo.
 45. Personal interesado en participar se inscribe vía telefónica o por correo con Analista de Capacitación para su programación.
 46. Analista de capacitación solicita al personal interesado a participar en el curso que firme la carta compromiso correspondiente.
 47. Analista de Capacitación elabora la invitación a los participantes inscritos.
 48. La logística de la capacitación se desarrolla con base a las actividades indicadas en la de logística de cursos internos y externos.
- PCPE: Programa de capacitación en Proyectos Especiales o Específicos (no considerados en otro programa).**
49. En caso de surgir alguna necesidad de capacitación no considerada en ningún programa relativa a algún proyecto institucional, o bien específico derivado de alguna necesidad impostergable para la Comisión el área solicitante envía memorándum donde se solicite dicha capacitación a la Dirección Divisional de Recursos Humanos con copia para la Gerencia de Capacitación.
 50. Director/a Divisional de Recursos Humanos y Gerente de Capacitación, revisan el curso solicitado.
 51. Se pasa a firma de autorización por parte de la Dirección General Adjunta de Administración y Finanzas
 52. Ya con la autorización firmada, la Gerencia de Capacitación envía a Gerencia 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.
 53. Gerencia de Adquisiciones envía las cotizaciones.
 54. En caso de existir necesidad de solicitar recurso adicional para alguno de estos cursos, se envía memorándum por parte de la Dirección Divisional de Recursos Humanos a la Dirección Divisional de Finanzas, haciendo esta petición de suficiencia presupuestal indicando los centros de gasto donde se ocupa el recurso por ejercer.
 55. La Gerencia 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.
-

Capacitación

-
56. Analista de Capacitación se coordina con instructores/as o consultores/as de los cursos para programar las fechas.
 57. De acuerdo a las fechas del programa, Analista de Capacitación lleva a cabo la difusión del curso programado antes del inicio del mismo.
 58. Personal interesado en participar se inscribe vía telefónica o por correo con Analista de Capacitación para su programación.
 59. Analista de capacitación solicita al personal interesado a participar en el curso que firme la carta compromiso correspondiente.
 60. Analista de Capacitación elabora la invitación a los participantes inscritos.
 61. La logística de la capacitación se desarrolla con base a las actividades indicadas en la de logística de cursos internos y externos.
 62. Otra variable de este tipo de capacitación se da cuando, Gerencia de Contratación de Personal, Organización y Compensaciones envía vía correo electrónico la petición de capacitación de cierto personal, a quién Contratación le aplicó la evaluación conocimientos y habilidades 3 meses después de su ingreso, arrojando como resultado que el trabajador/a aún requiere alguna capacitación para complementar su competencia.
 63. Gerencia de Capacitación recibe esta información y programa a corto, mediano o largo plazo, el evento de capacitación dependiendo de las variables del curso.

PIN: Programa Institucional

64. Los cursos que llegasen a integrar el programa institucional son aquellos que 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.
65. Estos cursos se determinan en el transcurso del año en curso.
66. De acuerdo al alcance del curso, se definen los aspectos tales como instructores, horarios, sedes, contenidos y toda aquella información para lograr los objetivos planteados.
67. La logística se somete a las acciones propias de ese punto referidas en este procedimiento.

PCPC: Programas de capacitación por contratos de adquisición de bienes o servicios o gratuitos.

68. Los cursos propios de este programa se validan y autorizan con la Dirección o Gerencia que haya firmado el contrato de bienes o servicios para la capacitación necesaria ofrecida por el proveedor.
69. La Gerencia de Capacitación entra en contacto con el proveedor del bien o servicio para coordinar la impartición de la capacitación correspondiente.
70. De acuerdo al alcance del curso, se definen los aspectos tales como instructores, horarios, sedes, contenidos y toda aquella información para lograr los objetivos planteados.
71. La logística se someterá a las acciones propias de ese punto referidas en este procedimiento.

Logística de cursos internos y externos

72. Para el caso de cursos internos, Gerencia de Capacitación realiza las actividades necesarias para la preparación del evento, esto incluye: entrega de lista de asistencia a instructor, apartado de salas, materiales de apoyo, equipo (software y hardware), montaje del salón y servicio de café.
73. En caso de que se requieran materiales, las áreas involucradas en conjunto con Gerencia de Capacitación, elaboran del material necesario para la impartición del curso, así como de entregar el material original a la Gerencia de Capacitación para que realice su reproducción.

Capacitación

74. Para el caso de cursos externos, Gerencia de Capacitación coordina con el proveedor la logística del curso.

Nota: Para cualquier clase de capacitación, se emite alguno de los siguientes tipos de evidencia para verificar la realización de la misma pudiendo ser: lista de asistencia, oficio de comisión, incidencia, correos electrónicos que validen la participación del personal en la capacitación, constancias, diplomas o cualquier otro medio escrito o electrónico.

Evaluación de la efectividad de la capacitación

75. La elección del mecanismo para evaluar la efectividad de la capacitación, es definida previamente al curso, en conjunto con los/as jefes/as inmediatos del personal participante.

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

- a. Réplica del conocimiento y/o curso. La cual consiste en proporcionar un curso similar al que se tomó, dirigido a los compañeros 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.
- b. 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 curso. No debe ser un indicador formal o ya practico de la Gerencia o Dirección, también puede ser alguno otro que pueda reflejar avances en la operación de la Gerencia o Dirección.
- c. Examen. Se aplica un examen de conocimientos al final del curso.
- d. 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.

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

Integración de expedientes

78. Analista de Desarrollo de Personal, integra y controla el registro de los cursos impartidos, los cuales incluyen como mínimo: carátula y evidencia de capacitación.

79. Auxiliar Administrativo/a es el responsable de la integración y control del registro denominado: Gerencia de Capacitación Expedientes

VI REFERENCIAS

- Ley de los Trabajadores del Estado de Querétaro.
- Reglamento de la Comisión Mixta de Capacitación.
- Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Aguas de Querétaro

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	2 años	Archivo
Lista de	Personal	Analista de	Papel	Carpeta	2 años	Archivo

Capacitación

asistencia	que asiste a los eventos	Desarrollo de Personal		Cursos Varios		
Carátula	Analista de Desarrollo de Personal	Analista de Desarrollo de Personal	Papel	Carpeta Cursos Varios	2 años	Archivo
Autorización de justificación de incidencias	Analista de Desarrollo de Personal	Analista de Desarrollo de Personal	Papel	Carpeta Cursos Varios	2 años	Archivo
Gerencia de Capacitación Expedientes	Auxiliar Administrativo	Auxiliar Administrativo	Papel y electrónico	Archivero	Conservación del documento vigente	Archivo
Evaluación de la Inducción	Auxiliar Administrativo E	Auxiliar Administrativo E	Papel	Carpeta Cursos Varios	2 años	Archivo
Programa de cursos abiertos	Analista de Capacitación	Analista de Capacitación	Papel / Electrónico	Carpeta Guía / Disco Duro PC	1 año	Archivo
Bitácora de capacitación inicial	Analista de Desarrollo de Personal	Analista de Desarrollo de Personal	Papel	Gerencia de Capacitación Expedientes	2 años	Archivo
Control Resultados de Capacitación Inicial	Analista de Desarrollo de Personal	Analista de Desarrollo de Personal	Papel	Gerencia de Capacitación Expedientes	2 años	Archivo

Rev-07