

ACUERDO OPERATIVO DE COLABORACIÓN QUE CELEBRAN: POR UNA PARTE, LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO, A TRAVÉS DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN, REPRESENTADA POR SU TITULAR DR. FELIPE GONZÁLEZ SOLANO; Y POR OTRA, EL INSTITUTO DE PROFESIONALIZACIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL PODER EJECUTIVO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO DE LA SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DE LA SECRETARÍA DE FINANZAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO, REPRESENTADO POR SU DIRECTOR GENERAL LIC. YONATÁN ELEUTERIO MICHOA; A QUIENES EN LO SUCESIVO SE LES DENOMINARÁ COMO "LA SECRETARÍA-UAEM" Y "EL INSTITUTO", RESPECTIVAMENTE; AL TENOR DE LOS ANTECEDENTES Y CLÁUSULAS SIGUIENTES:

#### ANTECEDENTES

1. Con fecha 03 de octubre de 2011, la Universidad Autónoma del Estado de México y el Gobierno del Estado de México a través de la Secretaría de Finanzas, celebraron un Convenio General de Colaboración, con vigencia hasta el 14 de mayo de 2013, cuyo objeto consiste en establecer las bases para la realización de actividades conjuntas encaminadas a la superación académica, la formación y capacitación profesional de los servidores públicos y la divulgación del conocimiento en todas aquellas áreas de coincidencia de sus finalidades e intereses institucionales, mediante la planeación, programación y realización de las acciones de colaboración, intercambio y apoyo mutuo que beneficien a las partes y a la sociedad.
2. Que en la cláusula tercera denominada "**OPERACIÓN DEL CONVENIO**" del documento jurídico señalado en el antecedente uno, las partes acordaron que se crearían los instrumentos adecuados, que se transformarían en programas de trabajo, y éstos a su vez se elevarían a la categoría de acuerdos operativos, siendo considerados como parte del instrumento legal en cita, mismos que suscribirá el Titular del Instituto de Profesionalización de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México y los Directores de Organismos Académicos, Planteles de Escuelas Preparatorias y Centros Universitarios, así como los titulares de las dependencias administrativas de "**LA UAEM**".
3. Que el Instituto de Profesionalización de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México; es un órgano desconcentrado dependiente de la Subsecretaría de Administración de la Secretaría de Finanzas del Gobierno del Estado de México de conformidad con los artículos 78 de la



Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México, 3, 15 y 19 fracción II de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México y 3 fracción XXVII, 5, 6, 9 fracción XI y 30 fracción VI del Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas.

- 4.- Que el Lic. Yonatán Eleuterio Michoa, es el Director General del Instituto de Profesionalización de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México, de acuerdo al nombramiento expedido por el Dr. Eruviel Ávila Villegas, en su carácter de Gobernador Constitucional del Estado de México de fecha 16 de febrero de 2013 y tiene facultades para la suscripción del presente convenio en términos de lo establecido en los puntos Tercero y Sexto fracciones IV y XVI del Acuerdo del Ejecutivo del Estado por el que se reforman, adicionan y derogan diversas disposiciones del diverso que crea el Instituto de Profesionalización de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México, publicado en el periódico oficial denominado "Gaceta del Gobierno" de fecha 31 de marzo del 2009.
5. Mediante oficio número 203A-0143/2013 del 20 de febrero de 2013, suscrito por el M. en D. Erasto Martínez Rojas, Secretario de Finanzas autoriza al Titular del Instituto de Profesionalización de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México para que suscriba acuerdos y convenios con los sectores público, social y privado, orientados al cumplimiento de su objeto y programas.
6. Que el Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México por conducto de la Secretaría de Finanzas, suscribe anualmente el Convenio de Sueldo y Prestaciones con el Sindicato Único de Trabajadores de los Poderes, Municipios e Instituciones Descentralizadas del Estado de México, en los cuales se establecen que el Gobierno a través del Instituto de Profesionalización de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México, ejecutará las acciones concernientes al "Programa General de Profesionalización" dirigido a la superación profesional de todos los servidores públicos del sector central del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México y en la medida de lo posible al sector auxiliar, respectivamente.
7. Que señala como domicilio el ubicado en la calle Federalismo número 103 primer piso, Santiago Tlaxomulco, Toluca de Lerdo, Estado de México, Código Postal 50030.

G



## CLÁUSULAS

### PRIMERA. OBJETO

El presente acuerdo tiene por objeto la planeación, organización y ejecución de 3 seminarios denominados "**Seminarios de Desarrollo de Habilidades y Competencias Humanas**" los cuales les permitirán a los servidores públicos desarrollar habilidades de desarrollo humano y aplicar diferentes estrategias de convivencia dentro de sus áreas de desempeño y 20 "**Talleres para mejorar la atención a la ciudadanía**" en los que identificarán la importancia de otorgar un servicio de calidad al usuario y obtendrán herramientas que les permitan desarrollarse como mejores servidores público dentro de su área de especialidad.

### SEGUNDA. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

I. "**LA SECRETARÍA-UAEM**" a través de la Dirección de Educación Continua y a Distancia, se compromete a:

1. Impartir hasta tres eventos de capacitación denominados "**Seminarios de Desarrollo de Habilidades y Competencias Humanas**" con una duración de 80 horas efectivas de capacitación que contemplan atender a servidores públicos de diferentes dependencias con la siguiente estructura:

#### Módulo 1. Desarrollo Humano

- **Unidad de competencia 1.1 Conceptos de Desarrollo Humano**  
Autoconocimiento  
Auto concepto  
Auto aceptación
- **Unidad de competencia 1.2 Conceptos de Autoestima**  
Desarrollo de la Autoestima  
Pilares de la Autoestima  
Autoestima sana

#### Modulo 2. Comunicación

- **Unidad de competencia 2.1 Comunicación**  
El proceso de comunicación
- **Unidad de competencia 2.2 Tipos de comunicación**  
Comunicación verbal y no verbal
- **Unidad de competencia 2.3 Comunicación no verbal**



Kinesia  
Paralingüística  
Proxémica

- **Unidad de competencia 2.4 Técnicas para la comunicación eficaz**  
Escucha activa y comunicación efectiva
- **Unidad de competencia 2.4 Medios masivos de comunicación**

### **Módulo 3. Inteligencia Emocional y Relaciones Humanas**

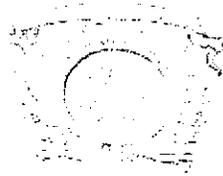
- **Unidad de competencia 3.1 Conceptos de Inteligencia**  
Inteligencias Múltiples  
Estilos de aprendizaje
- **Unidad de competencia 3.2 Inteligencia Emocional**  
Las Emociones  
Los cuatro pilares de la Inteligencia Emocional
- **Unidad de competencia 3.3 Las Relaciones Humanas**  
Entrenamiento en Asertividad

### **Módulo 4. Proyecto de Vida**

- **Unidad de competencia 4.1 Deberes y Creencias**  
Los Paradigmas y sus características
- **Unidad de competencia 4.2 Concepto de Valores**  
Sistema personal de valores
- **Unidad de competencia 4.3 Retroalimentación o Feedback**  
Retroalimentación efectiva

### **Módulo 5. Motivación, Empowerment o Facultamiento**

- **Unidad de competencia 5.1 Necesidades Humanas**  
Teoría ERC (Existencia, Relación, Crecimiento)  
Teoría de Motivación de Herzberg  
Teoría de la Equidad  
Modelos de las Expectativas
- **Unidad de competencia 5.2 Metas y Objetivos**  
Fijación de Metas y Objetivos  
Acompañamiento  
Automotivación



- **Unidad de competencia 5.3 Concepto de Empowerment o Facultamiento**  
Desarrollo del Facultamiento
2. Impartir 20 eventos de capacitación denominados “**Taller para mejorar la atención a la ciudadanía**” con una duración de 9 horas efectivas de capacitación que contempla atender a servidores públicos de diferentes dependencias con el siguiente contenido:
- Tema 1**  
**Motivación**
- 1.1 Pirámide de Necesidades
  - 1.2 Concepto de Motivación
  - 1.3 Tipos de Motivación
  - 1.4 Automotivación
- Tema 2**  
**La comunicación en el Servicio de Calidad**
- 2.1 Concepto de comunicación
  - 2.2 Comunicación verbal y no verbal
  - 2.3 Barreras de la comunicación
  - 2.4 Habilidades de comunicación
- Tema 3**  
**El Usuario**
- 3.1 ¿Quién es el usuario?
  - 3.2 La escalera del servicio al usuario
  - 3.3 ¿Qué es la lealtad y cómo obtenerla?
  - 3.4 Tipos de usuario
- Tema 4**  
**El Servicio**
- 4.1 Concepto de Calidad
  - 4.2 Tres conceptos fundamentales: Realidad – Amabilidad – Cautivar
  - 4.3 Fórmula eficaz para un servicio de calidad
  - 4.4 La magia de la actitud positiva.
3. Planear, programar y ejecutar en coordinación con “**EL INSTITUTO**” los contenidos de los eventos en materia de fiscalización con base en los numerales 1 y 2 que antecede.
4. Llevar a cabo la coordinación y seguimiento de los eventos de capacitación.

G

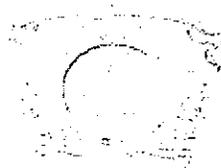


5. Remitir a **"EL INSTITUTO"** currícula del ponente y/o instructor, así como documentación que acredite su experiencia.
6. Desarrollar y poner a consideración de **"EL INSTITUTO"** por lo menos diez días hábiles antes de iniciar el programa, el manual del participante necesario para el adecuado desarrollo de cada evento de capacitación, objeto del presente acuerdo.
7. Impartir los eventos de capacitación en las instalaciones que determine **"EL INSTITUTO"** con base en la programación que acuerden las partes y la disponibilidad de tiempo y recursos.
8. Remitir a **"EL INSTITUTO"** a más tardar quince días hábiles a la conclusión de cada evento de capacitación, el expediente respectivo, el cual se integrará por el Control de Eventos de Capacitación, Reporte de Evento de Capacitación, Evaluación del Evento, en el caso de los seminarios Evaluación Teórica con un mínimo de diez preguntas de opción múltiple y/o relación de columnas, en los talleres no habrá evaluación teórica, así como la entrega de fotografías de ambos eventos considerando solo el 10% del total de cada uno. Los formatos serán facilitados por el **"EL INSTITUTO"** a **"LA SECRETARÍA-UAEM"**
9. Entregar a **"EL INSTITUTO"** los recibos oficiales de pagos respectivos conforme a los eventos de capacitación impartidos, en un plazo que no exceda de quince días hábiles posteriores a la entrega del expediente de cada evento de capacitación. Cabe señalar, que los recibos deberán cumplir con todos y cada uno de los requisitos fiscales y administrativos que señala la Ley en la materia.
10. Otorgar en el caso de los seminarios la constancia de acreditación conjuntamente con **"EL INSTITUTO"** a los participantes que registren como mínimo 80% de asistencias y que acrediten una calificación mayor o igual a 8 puntos en escala de 0 a 10. Para el caso de los talleres se entregará constancia de participación.
11. Depositar en la Tesorería de la Universidad Autónoma del Estado de México, los ingresos que le correspondan, con motivo del presente Acuerdo.

## II. **"EL INSTITUTO"** se compromete a:

1. Proporcionar a **"LA SECRETARÍA-UAEM"** la información necesaria y suficiente que tenga al alcance para el logro de los objetivos establecidos en el presente Acuerdo Operativo.
2. Coadyuvar y supervisar de manera conjunta con **"LA SECRETARÍA-UAEM"** el desarrollo de las actividades inherentes a la ejecución de los eventos, pudiendo

G



realizar las observaciones y propuestas de mejora que considere adecuadas, a efecto de garantizar el óptimo desarrollo de las mismas.

3. Realizar las gestiones ante las instancias correspondientes de los recibos de ingresos, para cubrir a "LA SECRETARÍA-UAEM" el costo de cada uno de los eventos de capacitación.

### TERCERA. COORDINACIÓN DE ACCIONES

Las partes determinan coordinar acciones para realizar el seguimiento y evaluación de las actividades que se deriven de este Acuerdo Operativo y que estará integrada por los representantes que a continuación se señalan o por los que en lo sucesivo los sustituyan.

- Por "LA SECRETARÍA-UAEM"  
Nombre: Dr. Juan José Contreras Castillo  
Cargo: Director de Educación Continua y a Distancia  
Tel: 276 99 90  
Correo Electrónico: juancont@uaemex.mx
- Por "EL INSTITUTO"  
Nombre: Lic. Guadalupe Enríquez Candelario  
Cargo: Directora de Profesionalización.  
Tel: 2 36 26 00 ext. 1408  
Correo Electrónico: guadalupe.enriquez@edomex.gob.mx

Los representantes se reunirán las veces que consideren necesarias, a propuesta de cualquiera de las partes, presentando para tal efecto el orden del día en el cual se establezcan los asuntos a tratar. Dichas reuniones se llevarán a cabo preferentemente en las instalaciones de "EL INSTITUTO".

### CUARTA. DEL PAGO

Para cubrir los costos del Programa, "EL INSTITUTO" entregará a "LA SECRETARÍA-UAEM" la cantidad de hasta \$898,800.00 (OCHOCIENTOS NOVENTA Y OCHO MIL OCHOCIENTOS PESOS 00/100 M.N.), la cual se distribuye de la siguiente manera:

G



CANTIDAD	PROGRAMA	COSTO UNITARIO	COSTOS
3	Seminarios de Desarrollo de Habilidades y Competencias Humanas	\$ 171,200.00	\$ 513,600.00
20	Taller para mejorar la atención a la ciudadanía	\$ 19,260.00	\$ 385,200.00
	<b>TOTAL</b>		<b>\$ 898,800.00</b>

Cantidad que deberá ser con cargo a los recursos destinados al "Programa General de Profesionalización", conforme lo establece la cláusula décimo tercera del Convenio de Sueldo y Prestaciones SUTEYM 2013, que tiene suscrito el Poder Ejecutivo a través de la Secretaria de Finanzas y el Sindicato Único de Trabajadores de los Poderes, Municipios e Instituciones Descentralizadas del Estado de México (SUTEYM).

Las aportaciones económicas se realizarán conforme a la entrega del expediente correspondiente, los cuales deberán estar debidamente soportados y requisitados, razón por la cual "EL INSTITUTO" no gestionará anticipo alguno respecto al monto total presentado por "LA SECRETARÍA-UAEM". Debiéndose aclarar que el pago se efectuará dentro de los cuarenta y cinco días hábiles posteriores a la fecha de ingreso a la Dirección General de Tesorería de los documentos respectivos, de conformidad a la circular No. 02 del 24 de junio de 2008, emitida por la Dirección General de Tesorería.

Por su parte "LA SECRETARÍA-UAEM" entregará a "EL INSTITUTO" el recibo institucional por cada una de las exhibiciones a que se refiere ésta cláusula.

#### QUINTA. RELACIÓN LABORAL

La relación laboral se mantendrá, para todos los casos, entre la institución contratante y su personal respectivo, aún cuando se refiera a trabajos realizados conjuntamente y se desarrollen en las instalaciones y con equipo de cualquiera de las instituciones. En ningún supuesto podrá considerarse a la otra parte como patrón sustituto, quedando fuera de toda responsabilidad en asuntos relacionados con dicho personal.

#### SEXTA. VIGENCIA

La vigencia del presente instrumento será a partir de la fecha de su firma y hasta el 31 de diciembre de 2013, pudiendo ser renovado, modificado o



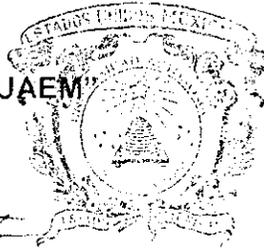
adicionado y cuando alguna de las partes quisiera darlo por terminado anticipadamente, deberá hacerlo del conocimiento de la otra, con treinta días hábiles de anticipación respecto al evento de que se trate.

### SEPTIMA. CONTROVERSIAS

Que en el presente acuerdo, no existe dolo, error, violencia, mala fe o cualquier otro vicio del consentimiento que pudiera afectar su validez, y es producto de la buena fe de los suscribientes, por lo que se realizarán todas las acciones posibles para su debido cumplimiento. En caso de presentarse alguna discrepancia sobre su interpretación o cumplimiento, ambas partes convienen que la resolverán de común acuerdo, elaborando al efecto el acta circunstanciada correspondiente.

LEÍDO EL PRESENTE ACUERDO POR LAS PARTES Y ENTERADAS DE SU CONTENIDO Y ALCANCE LEGAL, LO FIRMAN POR DUPLICADO AL MARGEN DE TODAS LAS HOJAS, A EXCEPCIÓN DE LA ÚLTIMA QUE SE FIRMA AL CALCE, DE CONFORMIDAD Y PARA DEBIDA CONSTANCIA, CORRESPONDIENDO UN EJEMPLAR PARA CADA UNA DE ELLAS, EN LA CIUDAD DE TOLUCA DE LERDO, ESTADO DE MÉXICO, A LOS NUEVE DÍAS DEL MES DE ABRIL DEL AÑO DOS MIL TRECE.

POR "LA SECRETARIA-UAEM"



POR "EL INSTITUTO"

DR. FELIPE GONZALEZ SOLANO  
SECRETARIO

LIC. YONATÁN ELEUTERIO MICHOA  
DIRECTOR GENERAL

LAS ANTERIORES FIRMAS CORRESPONDEN AL ACUERDO OPERATIVO DE COLABORACIÓN QUE CELEBRAN: LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO, A TRAVÉS DE LA SECRETARÍA DE DOCENCIA Y EL INSTITUTO DE PROFESIONALIZACIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DEL PODER EJECUTIVO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO DE LA SUBSECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN DE LA SECRETARÍA DE FINANZAS DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE MÉXICO. CONSTE.

Oficina de  
Gestión

G