

CONVENIO DE COLABORACIÓN EN MATERIA DE CAPACITACIÓN, QUE CELEBRAN, POR UNA PARTE, COLEGIO NACIONAL DE EDUCACIÓN PROFESIONAL TÉCNICA, A QUIÉN EN LO SUCESIVO SE LE DENOMINARÁ “**EL CONALEP**”, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR LA LIC. **MARIA SONIA MORENO CRUZ** EN SU CARÁCTER DE ENCARGADA DEL DESPACHO EN SUPLENCIA DE LA TITULARIDAD DE LA UNIDAD DE OPERACIÓN DESCONCENTRADA PARA LA CIUDAD DE MÉXICO Y POR LA OTRA, EL ORGANISMO PÚBLICO DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE TECÁMAC, EN LO SUCESIVO “**ODAPAS**”, REPRESENTADO EN ESTE ACTO POR EL LIC. **TOMÁS TIRSO ROBLES ARAGÓN**, EN SU CARÁCTER DE DIRECTOR GENERAL, A QUIENES DE MANERA CONJUNTA SE LES DENOMINARÁ “**LAS PARTES**” AL TENOR DE LAS SIGUIENTES DECLARACIONES Y CLÁUSULAS:

DECLARACIONES

I. “**EL CONALEP**” declara que:

I.1. “Que es un Organismo Público Descentralizado del Estado, con personalidad jurídica y patrimonio propios, conforme al decreto presidencial de fecha 27 de diciembre de 1978, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 29 del mismo mes y año, bajo el título: “Decreto que crea el Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica” y reformado en dos ocasiones, con fechas: 22 de noviembre de 1993 y 29 de julio de 2011, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 8 de diciembre y el 4 de agosto, ambos en los mismos años de forma respectiva; cuyo objeto es la impartición de educación profesional técnica con la finalidad de satisfacer la demanda de personal técnico calificado para el sistema productivo del país, así como educación de bachillerato dentro del tipo medio superior a fin de que los estudiantes puedan continuar con otro tipo de estudios.”

I.2 Para cumplir con sus fines, ha establecido planteles de su sistema educativo en todo el territorio nacional , de los cuales veintisiete se encuentran ubicados en la Ciudad de México, en los que se preparan y capacitan profesionales técnicos-bachiller de acuerdo a las necesidades del aparato productivo nacional, mediante la formación de recursos humanos, en los que imparten carreras de profesional técnico-bachiller, en diferentes áreas de la actividad económica procesos de producción y transformación metalmecánica y metalurgia, automotriz, electrónica y telecomunicaciones, instalación y mantenimiento, informática, comercio, administración, salud y turismo.

I.3 Se considerará como una entidad pública, con la finalidad de impulsar, fortalecer y consolidar los servicios educativos que ofrece, le resulta de particular importancia celebrar el presente acuerdo de voluntades, que está inscrito en el registro federal de contribuyentes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público con el número de clave CNE-781229BK4.

I.4 Que comparece en este acto representado por la Lic. María Sonia Moreno Cruz, en su carácter de encargada del despacho en suplencia de la titularidad de la Unidad de Operación Desconcentrada para la Ciudad de México, con el oficio de referencia DG/0397/2022, quien cuenta con facultades legales suficientes y necesarias para suscribir el presente Convenio Marco de Colaboración, de conformidad con el nombramiento expedido a su favor por el Director General del Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica de fecha 27 de enero del 2022, así como del “Acuerdo DG-13-/DCAJ-13/2016, mediante el cual se actualiza el similar por el que se otorgan facultades a Titulares de Unidades Administrativas del CONALEP” de fecha 21 de septiembre de 2016, mismas que a la suscripción del presente acto jurídico consensual, no le han sido modificadas, limitadas, revocadas o suspendidas en forma alguna; del mismo modo y bajo protesta de decir verdad, no se encuentra inhabilitado y/o suspendido de manera temporal o definitiva, en términos de la Ley General de Responsabilidades de Servidores Públicos vigente y aplicable, que imposibilite suscribir el acto jurídico consensual.

I.5 Su domicilio convencional es el ubicado en Av. Azcapotzalco no. 58, Colonia Tacuba, Alcaldía Miguel Hidalgo C.P. 11410, Ciudad de México.

No. de Convenio CE09/U01/CONV021/2022

I.6 Su domicilio legal, es el ubicado en Calle 16 de septiembre 147 norte Colonia Lázaro Cárdenas, Metepec, Estado de México, C.P. 52148.

II. "ODAPAS" declara que:

II.1 Es un Organismo Público Descentralizado, creado por el Poder Ejecutivo, mediante DECRETO 85, publicado en la Gaceta de Gobierno del Estado de México, en fecha 30 de abril de 1992; con personalidad jurídica y patrimonio propio, así como autonomía técnica y administrativa en el manejo de sus recursos, con facultades de autoridad fiscal que le corresponde cumplir con las atribuciones que les confieren las leyes en la materia.

II.2 Entre sus finalidades se encuentra satisfacer las demandas de los usuarios a través de un servicio de agua potable, drenaje y alcantarillado de manera eficaz y eficiente, mediante políticas, medidas y acciones que promuevan el uso racional y adecuado del consumo de agua, estableciendo además programas que erradiquen el rezago de adeudos, fortaleciendo con ello el aumento de recursos que garantice el servicio a la población.

II.3 Consiente de la importancia que reviste la participación de personal debidamente calificado para el desarrollo de actividades inherentes a sus áreas de trabajo, manifiesta su interés de contar recursos humanos de alto nivel, es decir, servidores públicos que tengan los conocimientos y aptitudes requeridos a través de las cuales se generen mejores acciones para desempeñar eficientemente sus actividades y con ello garantizar a la ciudadanía un servicio óptimo y atención de calidad, por ello es necesario el fomento, formación, desarrollo y capacitación constante del personal, para el crecimiento en el ámbito profesional y técnico de sus trabajadores, considerando como instrumento fundamental la actualización constante a través de la impartición de cursos, por lo que celebra con "**EL CONALEP**" el presente Convenio de Colaboración en Materia de Capacitación, con la finalidad de que ésta le preste la asistencia necesaria para desarrollar servicios de capacitación y actualización a través del Plantel Iztacalco I, a efecto de que se impartan cursos al personal de "**ODAPAS**"

II.4 Que su representante **LIC. TOMÁS TIRSO ROBLES ARAGÓN** fue nombrado Director General del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Tecámac, Estado de México, "**ODAPAS**", mediante la Primera Sesión Ordinaria de Cabildo, de fecha 01 de enero de 2022, en el punto número V del orden del día, aprobada por unanimidad de la Asamblea Edilicia; en su acuerdo Primero, mediante la cual se aprueba el nombramiento de las y los titulares de la administración pública municipal centralizada y descentralizada 2022-2024

II.5 Su representante de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19 fracción XVI del Reglamento Interno del Organismo, puede suscribir los convenios y contratos que sean necesarios para el cumplimiento del objeto del correspondiente Convenio de Colaboración.

II.6 Para cubrir las erogaciones que se deriven de este Convenio Específico de Colaboración Académica en Materia de Capacitación cuente con recursos disponibles suficientes no comprometidos, en la **partida presupuestal** número **3311** denominada "Asesorías asociadas a convenios y acuerdos", según oficio número ODAPAS/DFA/003/2022 con fecha 07 de enero de 2021 emitido por la Subdirección de Finanzas.

II.7 Señala como domicilio fiscal y legal para efectos de este instrumento jurídico, el ubicado en c. Mariano Escobedo sector 41, mz.13, Lt. 1; Col. Los Héroe Tecámac, Tecámac, Estado de México; C.P. 55763.

II.8 Está inscrito en el Registro Federal de Contribuyentes de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público con el número de clave ODP920430HZ.

III. "LAS PARTES" declaran que:

III.1 Están de acuerdo en desarrollar cursos de capacitación mediante los cuales "**EL CONALEP**" pondrá a disposición de "**ODAPAS**" su experiencia, técnica e instructores para impartir los cursos y "**ODAPAS**" en aportar

No. de Convenio CE09/U01/CONV021/2022

las cuotas de recuperación necesarias para hacer factibles los programas, así como designar al personal que en razón de su puesto y funciones participará en los cursos.

III.2 Se reconocen plenamente la personalidad y capacidad jurídica con que comparece cada una de ellas, por lo que es su voluntad celebrar el presente convenio, en los términos y condiciones que se estipulan en las siguientes:

CLÁUSULAS:

Primera. Objeto.- Que **"EL CONALEP"** a través del Plantel Iztacalco I proporcione al personal de **"ODAPAS"** los cursos de capacitación y actualización que requiera, mismos que de acuerdo con sus necesidades, se solicitarán, diseñarán y programarán, especificándose en el **ANEXO UNO "RELACIÓN DE CURSOS Y CUOTAS DE RECUPERACIÓN"**, el cual una vez firmado por las partes formará parte íntegra del presente Convenio: así como el Calendario de actividades que será definido por las partes, dentro de los 10 días hábiles posteriores a la formalización del presente instrumento.

Segunda. Compromisos de "EL CONALEP". - Para la consecución del objeto, materia del presente instrumento, **"EL CONALEP"** se compromete a:

- a) Designar a los instructores con la aptitud profesional que se requiere para la impartición de los cursos a distancia y el desarrollo de actividades académicas, sin responsabilidad alguna para **"ODAPAS"**.
- b) Contar con las herramientas adecuadas y necesarias para la realización de los cursos.
- c) Determinar conjuntamente con **"ODAPAS"** los días y horarios en que se impartirán los cursos.
- d) Diseñar y desarrollar el material de instrucción al curso, valorado en vinculación con personal especializado de **"ODAPAS"** en asuntos relativos al contenido de los cursos, motivo de este convenio, a fin de asegurar la pertinencia pedagógica de éstos con las necesidades de capacitación que le señale **"ODAPAS"**.
- e) Proporcionar el material didáctico que se requiera para la impartición de cada curso en la calidad idónea para los participantes en los diferentes cursos, de conformidad con las listas enviadas por **"ODAPAS"**.
- f) Participar en la reunión inicial de inducción institucional, en los eventos curriculares y en la evaluación final de los cursos.
- g) Una vez concluido cada curso de capacitación, entregar a **"ODAPAS"** el paquete operativo, integrado por las hojas de registro, evaluaciones, lista de calificaciones del aprovechamiento académico de los participantes, listas de asistencia y entregar a cada participante el diploma o constancia correspondiente, siempre y cuando éste cuente con una calificación mínima de 7.0 y cumpla con una asistencia mínima del 80%.
- h) Enviar **"ODAPAS"**, el recibo oficial correspondiente para el trámite de las aportaciones por cuotas de recuperación a su cargo, conforme a los cursos realizados durante el mes y de acuerdo a lo pactado en el **ANEXO UNO "RELACIÓN DE CURSOS Y CUOTAS DE RECUPERACIÓN"** y al calendario a que se refiere la cláusula primera.

Tercera. Compromisos. - de **"ODAPAS"**:

- a) Participar con el personal especializado del **"EL CONALEP"**, en el diseño y desarrollo de los programas académicos correspondientes de los cursos que se impartirán, a efecto de asegurar la pertinencia pedagógica de éstos con las necesidades de capacitación de los trabajadores de **"ODAPAS"**.
- b) El número total de participantes a capacitar será de 51, de los cuales **"ODAPAS"** deberá integrar 2 grupos de acuerdo con el registro de inscripción que este considere, en caso de requerir incluir más participantes se adicionará a la aportación del curso el concepto de cuota adicional por cada asistente, de acuerdo con lo descrito en el **ANEXO UNO "RELACIÓN DE CURSOS Y CUOTAS DE RECUPERACIÓN"**.
- c) Remitir a **"EL CONALEP"**, la lista de participantes de cada curso, cinco días hábiles de anticipación al inicio de los mismos, y notificar con un máximo de dos días hábiles posteriores al inicio del curso correspondiente, cualquier cambio, sustitución o baja de los participantes.

No. de Convenio CE09/U01/CONV021/2022

- d) Cubrir a “EL CONALEP” los montos por concepto de cuotas de recuperación correspondientes, en términos de lo estipulado en la Cláusula CUARTA denominada “Lugar y forma de pago”.

Cuarta. - Aportaciones. - “EL CONALEP” enviará a “ODAPAS” con domicilio en calle Mariano Escobedo sector 41, mz.13, Lt. 1; Col. Los Héroes Tecámac, Tecámac, Estado de México; C.p 55763, los recibos oficiales correspondientes para el trámite de las cuotas de recuperación a su cargo, conforme a los cursos de capacitación o actualización impartidos y concluidos durante el mes calendario, de acuerdo a lo pactado en el **ANEXO UNO “RELACIÓN DE CURSOS Y CUOTAS DE RECUPERACIÓN”**.

Las cuotas de recuperación de los cursos se efectuarán por parte de “ODAPAS”, durante el mes de enero del presente año. Las cuotas de recuperación de los cursos consignados en el **ANEXO UNO “RELACIÓN DE CURSOS, CUOTAS DE RECUPERACIÓN Y CALENDARIO DE ACTIVIDADES”** estarán vigentes durante el año 2022.

Los pagos por concepto de las cuotas de recuperación a que hace referencia esta cláusula, los realizará “ODAPAS” en un término de 30 días naturales a partir de la firma del presente convenio.

Quinta. Compromisos Conjuntos. - Para cumplir el objeto de este convenio “LAS PARTES” se comprometen a:

- a) Acordar, diseñar y desarrollar los cursos de capacitación que deriven del presente instrumento jurídico.
- b) Realizar las reuniones que sean necesarias para la evaluación del desarrollo del o los programas de capacitación a distancia que se deriven del presente Convenio, así como del aprovechamiento de los cursos, y conforme a los resultados que se obtengan tomarán de común acuerdo las medidas correctivas necesarias para alcanzar los niveles de aprovechamiento planteados en los objetivos de cada curso.

Sexta. Comisión de Evaluación y Seguimiento. - Para la debida ejecución del presente convenio, las partes convienen en formar una Comisión de Evaluación y Seguimiento, integrada por igual número de representantes de cada una que podrán ser sustituidos libremente por sus representantes, previa notificación por escrito a la contraparte y sus atribuciones, entre otras, serán las siguientes:

- a) Determinar y aprobar las acciones factibles de ejecución.
- b) Coordinar la elaboración y obtener la firma de los programas emanados del presente Convenio.
- c) Dar seguimiento a los programas y evaluar sus resultados.
- d) Las demás que acuerden las partes.

Séptima. - Relación Laboral. - “EL CONALEP” y “ODAPAS” acuerdan que la relación laboral se mantendrá en todos los casos entre ellas y su personal, aún en los casos de trabajos realizados en forma conjunta o desarrollados en las instalaciones o con equipo de cualquiera de las partes, por lo que cada Institución asumirá su responsabilidad con sus trabajadores y, en ningún caso, podrán ser consideradas como patrones solidarios o sustitutos.

Igualmente, para este efecto y cualquiera no previsto, las partes se eximen expresamente de cualquier responsabilidad civil, penal, de seguridad social o de otra especie que, en su caso, pudiera llegar a generarse.

Octava. Prevalencia de la Normatividad. De “EL CONALEP”. - La vida académica y administrativa de la Unidad en la que se desarrollarán los Cursos y Programas de acción, materia de este convenio, se regirá conforme a las normas y directrices que tiene establecidas el “EL CONALEP”.

Novena. Propiedad Intelectual. - “ODAPAS” reconoce que los materiales que se entrega a los participantes inscritos en los cursos son propiedad de “EL CONALEP” y que debe dársele el tratamiento de información confidencial sujeta a derechos de propiedad intelectual. “ODAPAS” conviene en no quitar o modificar cualquier notificación de derecho de propiedad de “EL CONALEP” o de cualquier otra entidad que estén contenidos en el material educativo.



No. de Convenio CE09/U01/CONV021/2022

“ODAPAS” no podrá crear obras derivadas de ninguno de los elementos del material educativo.

Décima. Derechos de Autor. - En el caso de que llegaran a generarse otros productos o conocimientos con motivo de la ejecución de este convenio, la titularidad de los derechos de autor, en su aspecto patrimonial, corresponderá a la parte cuyo personal haya realizado el trabajo que sea objeto de publicación, dándole el debido reconocimiento a quienes hayan intervenido en su elaboración.

Si la realización es conjunta, ambas partes compartirán la titularidad de los derechos correspondientes, en proporción su participación. Las partes podrán utilizar la información derivada de las actividades desarrolladas en sus actividades académicas.

Décima Primera. Confidencialidad. - Las partes se obligan a mantener bajo estricta confidencialidad la información, que se intercambie con motivo del presente Convenio.

Décima Segunda. Responsabilidad Civil. - Queda expresamente pactado que las partes no tendrán responsabilidad civil por daños y perjuicios que pudieran causarse como consecuencia de caso fortuito o fuerza mayor, particularmente por paro de labores académicas o administrativas, huelga, en la inteligencia de que una vez desaparecidas las causas que motivaron la suspensión, se reanudarán las actividades en la forma y términos que determinen las partes.

Para que cualquiera de las partes que suscriben el presente convenio, se pueda liberar de la responsabilidad que pudiera generar algún evento de caso fortuito o fuerza mayor, será indispensable que:

- a) Lo notifique por escrito a la otra parte, al día hábil siguiente de ocurrido el evento de caso fortuito o fuerza mayor invocado, inclusive cuando la existencia del acontecimiento sea del dominio público.
- b) Pruebe dentro de los diez días hábiles siguientes a la notificación o conocimiento de la existencia de caso fortuito o fuerza mayor, la imposibilidad de dar cumplimiento a sus obligaciones, salvo que la existencia de estas circunstancias, sean del dominio público.

Décima Tercera. Vigencia. - El presente instrumento tendrá vigencia a partir de la fecha de su firma y finalizará una vez concluidas las capacitaciones de acuerdo al calendario a que se refiere la cláusula primera.

Décima Cuarta. Terminación anticipada. - El presente Convenio se podrá dar por terminado mediante notificación que por escrito y con sesenta días naturales de anticipación; presente una de las partes a la otra, en el entendido que deberán continuar hasta su conclusión las acciones ya iniciadas. En tal caso, ambas partes tomarán las medidas necesarias para evitar perjuicios a terceros. “ODAPAS” cubrirá al “EL CONALEP” la totalidad de las cuotas de recuperación por los cursos realizados hasta ese momento.

Décima Quinta. Modificaciones. - El presente Convenio podrá ser modificado o adicionado por voluntad de las partes. Dichas modificaciones o adiciones deberán formalizarse por escrito y obligarán a los signatarios a partir de la fecha de la firma del documento respectivo, en la inteligencia de que el incumplimiento a lo pactado en esta cláusula traerá como consecuencia que dicha modificación o adición no surta efecto legal alguno.

Décima Sexta. Anexos. - El ANEXO UNO “RELACIÓN DE CURSOS A DISTANCIA Y CUOTAS DE RECUPERACIÓN”, firmado por los representantes de ambas partes, forma parte integrante de este instrumento jurídico.

Décima Séptima. Notificaciones. - Cualquier notificación relativa a este convenio deberá hacerse por escrito, estar firmada por el representante de la parte que la emita y podrá ser enviada por fax, mensajero, porte pagado o correo electrónico, en cualquier caso, se deberá enviar copia a la Comisión a que se refiere la cláusula sexta.

No. de Convenio CE09/U01/CONV021/2022

Décima Octava. Interpretación y Controversias. - Las partes convienen que el presente instrumento es producto de la buena fe, en razón de lo cual, los conflictos que llegasen a presentarse por cuanto hacen a su interpretación, formalización y cumplimiento, serán resueltos por la Comisión de Evaluación y Seguimiento a la que se refiere la cláusula sexta de este instrumento. En caso de subsistir las mismas, acuerdan someterse a la jurisdicción de los Tribunales competentes de la Ciudad de México. Renunciando a cualquier otro fuero que pudiera responderles por razón de su domicilio presente o futuro o por cualquier otra causa.

Leído que fue el presente instrumento y estando las partes enteradas de su contenido y alcances, lo firman por quintuplicado, en la Ciudad de México, a los **quince días del mes de abril de dos mil veintidós.**

POR "EL CONALEP"



LIC. MARÍA SONIA MORENO CRUZ
ENCARGADA DEL DESPACHO EN SUPLENCIA DE LA
TITULARIDAD DE LA UNIDAD DE OPERACIÓN
DESCONCENTRADA PARA LA CIUDAD DE MÉXICO.

POR "ODAPAS"



LIC. TOMÁS TIRSO ROBLES ARAGÓN
DIRECTOR GENERAL DEL ORGANISMO PÚBLICO
DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS
SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TECÁMAC.

Las firmas que anteceden forman parte del Convenio de Colaboración en Materia de Capacitación que celebran "ODAPAS" y "EL CONALEP", con una vigencia al **31 de diciembre del 2022.**

ANEXO ÚNO
“RELACIÓN DE CURSOS Y CUOTAS DE RECUPERACIÓN”
PLANTEL IZTACALCO I

Grupo	Curso	Modalidad	Fecha de impartición	Horario de impartición	Total, Horas	Cuota de Recuperación por Hora	Cuota de Recuperación Total
1	Atención al Cliente	Presencial	20 al 26 de abril de 2022	9:00 a 13:00 hrs	20 horas	\$ 1,300.00	\$ 26,000.00
2	Atención al Cliente	Presencial		14:00 a 18: 00 hrs	20 horas	\$ 1,300.00	\$ 26,000.00
Total:							\$ 52,000.00

Los cursos serán impartidos en un total de 5 sesiones.

De requerir “ODAPAS” se incluyan participantes adicionales, como se señala en la cláusula Tercera inciso b), del presente instrumento, deberá someterlo previamente a consideración de “EL CONALEP”, y las partes de común acuerdo evaluarán la posibilidad de incluirlos, considerando los requerimientos y definirán la aportación adicional que deberá cubrir “ODAPAS” por participante adicional, apegados a lo señalado en la cláusula DecimoQuinta de este Convenio.

En la Ciudad de México, a los quince días del mes de abril de dos mil veintidós.

POR “EL CONALEP”



LIC. MARÍA SONIA MORENO CRUZ
ENCARGADA DEL DESPACHO EN SUPLENCIA DE LA
TITULARIDAD DE LA UNIDAD DE OPERACIÓN
DESCONCENTRADA PARA LA CIUDAD DE MÉXICO.

POR “ODAPAS”



LIC. TOMÁS TIRSO ROBLES ARAGÓN
DIRECTOR GENERAL DEL ORGANISMO PÚBLICO
DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS
SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TECÁMAC.

Las firmas que anteceden forman parte del Convenio de Colaboración en Materia de Capacitación que celebran “ODAPAS” y “EL CONALEP”, con una vigencia al 31 de diciembre del 2022.

A N E X O D O S
"FICHA TÉCNICA"

NOMBRE DEL CURSO	MODALIDAD	DURACIÓN
ATENCIÓN AL CLIENTE	PRESENCIAL	20 HORAS

A QUIEN VA DIRIGIDO

A todo el personal que requiera adquirir los conocimientos, habilidades y técnicas para garantizar el manejo efectivo de la atención al usuario.

PERFIL DE INGRESO

Que sepan leer y escribir

PERFIL DE EGRESO

Al término del curso el participante adquirirá las habilidades y destrezas para brindar información y asesoría a todo el usuario que se lo requiera de manera efectiva y humana.

OBJETIVO GENERAL

Aplicar técnicas efectivas de atención al cliente, a fin de incrementar la calidad en el servicio y mejorar la imagen institucional.

TEMA	TIEMPO ESTIMADO
1. CONCEPTOS BÁSICOS SOBRE LA CALIDAD 1.1. La Calidad y la satisfacción de las necesidades. 1.2. Definición del concepto "Calidad". 1.3. Norma ISO 9001:2015. 1.4. La Mejora Continua. 1.5. La Gestión de la Calidad en el Servicio.	3 horas
2. EL USUARIO 2.1. Definición de usuario 2.2. Tipos básicos de usuario 2.3. Necesidades y Expectativas del usuario	5 horas
3. EL SERVICIO AL USUARIO 3.1. Definición de servicio al usuario 3.2. Los niveles del servicio. 3.3. Los Momentos de la Verdad y el Ciclo del Servicio.	4 horas
4. LA ATENCIÓN AL USUARIO CON CALIDAD Y CALIDEZ 4.1. La Actitud Positiva 4.2. La Comunicación Asertiva 4.3. Entender al Usuario 4.4. La Amabilidad y la cortesía 4.5. La competencia en el desempeño	4 horas
5. MANEJO DE LOS USUARIOS DIFÍCILES	4 horas
DURACIÓN TOTAL	20 HORAS

No. de Convenio CE09/U01/CONV021/2022

POR "EL CONALEP"



LIC. MARÍA SONIA MORENO CRUZ
ENCARGADA DEL DESPACHO EN SUPLENCIA DE LA
TITULARIDAD DE LA UNIDAD DE OPERACIÓN
DESCONCENTRADA PARA LA CIUDAD DE MÉXICO.

POR "ODAPAS"



Odapas
AGUA SANEAMIENTO Y SANEAMIENTO
DIRECCIÓN GENERAL

LIC. TOMÁS TIRSO ROBLES ARAGÓN
DIRECTOR GENERAL DEL ORGANISMO PÚBLICO
DESCENTRALIZADO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS
SERVICIOS DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y
SANEAMIENTO DEL MUNICIPIO DE TECÁMAC.

Las firmas que anteceden forman parte del Convenio de Colaboración en Materia de Capacitación que celebran "ODAPAS" y "EL CONALEP", con una vigencia al **31 de diciembre del 2022.**