





## 2 DECLARA "LA PROFEDET":

- 2.1 Es un Órgano Administrativo Desconcentrado de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 77 y 40 fracción XII de la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, 2 inciso B, 32 y 33 fracción I del Reglamento Interior de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social y 2º del Reglamento de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo.
- 2.2 De conformidad con el oficio número A00/PG/078/2024 de fecha 31 de mayo de 2024, signado por Selene Cruz Alcalá, Procuradora general de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo, Maricarmen Jimenez Granados, Encargada de Despacho de la Dirección de Administración de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo, con R.F.C. JIGM970707K26, es la servidora pública que tiene conferidas las facultades legales para celebrar el presente Convenio de Colaboración, conforme a los artículos 22 y 23, fracción VIII, del Reglamento de la Procuraduría Federal de la Defensa del Trabajo, quien podrá ser sustituida en cualquier momento en su cargo o funciones, sin que ello implique la necesidad de elaborar convenio modificatorio.
- 2.3 Suscribe el presente instrumento Jesús Rodrigo Victoria Vázquez, en su carácter de Jefe de Departamento de Capacitación y Certificación, con R.F.C. VIVJ870220AP2, facultado a administrar el cumplimiento de las obligaciones que deriven del objeto del presente Convenio de Colaboración, quien podrá ser sustituida en cualquier momento, bastando para tales efectos un comunicado por escrito y firmado por el servidor público facultado para ello, informando a "EL CONALEP" para los efectos del presente contrato.
- 2.4 El presente Convenio de Colaboración se realizó al amparo de lo establecido en los artículos 734 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 7º párrafo sexto de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público, "LAASSP" y 4 de su Reglamento.
- 2.5 "LA PROFEDET" cuenta con recursos suficientes y con autorización para ejercerlos en el cumplimiento de sus obligaciones derivadas del presente Convenio de Colaboración, en la partida 33407 "Servicios para Capacitación de Servidores Públicos", como se desprende del reporte general de suficiencia presupuestaria número A00/PG/DA/0537/2024 con folio de autorización 00767 de fecha 23 de mayo de 2024, emitido por la Dirección de Administración.
- 2.6 Cuenta con el Registro Federal de Contribuyentes No. PFD750602125.
- 2.7 Tiene establecido su domicilio en Avenida Doctor José María Vértiz Número 277, Colonia Doctores, Alcaldía Cuauhtémoc, Código Postal 06720, Ciudad de México, mismo que señala para los fines y efectos legales del presente Convenio de Colaboración

## 3 DE "LAS PARTES"

- 3.1 Que cuentan con los recursos humanos, materiales, técnicos y financieros, para desarrollar las actividades emanadas del presente convenio.
- 3.2 Que reconocen plenamente la personalidad y capacidad jurídica con que comparece cada una de ellas, por lo que es su voluntad celebrar el presente convenio.
- 3.3 Que manifiestan plenamente su consentimiento para obligarse en términos del presente convenio, para lo cual cuentan con todas las facultades necesarias, mismas que no les han sido revocadas, suspendidas, limitadas o modificadas en forma alguna.





3.4 Que manifiestan y reconocen expresamente, que el presente convenio se encuentra ausente de toda clase de vicios en su consentimiento y/o voluntad, por lo que no media error, violencia física o moral, dolo o mala fe para celebrar y obligarse en los términos de las siguientes:

**CLÁUSULAS**

PRIMERA. OBJETO. El objeto del presente convenio de colaboración consiste en que "EL CONALEP" proporcione a "LA PROFEDET" los cursos para la enseñanza de capacitación que se relacionan y detallan en el **Anexo Único** y que firmado por las partes forma parte integrante del presente convenio. Dichos cursos serán impartidos en el domicilio que se especifique **en el Anexo único**

SEGUNDA. CUOTA DE RECUPERACIÓN DEL CONVENIO. La cuota de recuperación del presente convenio es de (\$740,000.00 CIENTO CUARENTA MIL PESOS 00/700 M N) como importe total de los cursos objeto de este instrumento, tal y como se describen en el Anexo único mismo que forma parte integrante del presente convenio. Cabe señalar que el monto antes mencionado está exento del pago el Impuesto al Valor Agregado.

TERCERA. LUGAR Y FORMA DE CUBRIR LAS CUOTAS DE RECUPERACIÓN. Ambas partes convienen q ♦ "LA PROFEDET" cubrirá a "EL CONALEP" por concepto de cuotas de recuperación, la cantidad citada en cláusula anterior al concluir los cursos, contra la presentación del recibo oficial correspondiente, d e n t r o ♦ un plazo de veinte días naturales posteriores a la fecha de validación del recibo mencionado y a entera satisfacción del área usuaria de los cursos.

En caso de que el recibo oficial descrito en el párrafo anterior, entregado por "EL CONALEP" para la realización de la aportación correspondiente, presente errores o deficiencias, "LA PROFEDET" dentro de los tres días siguientes naturales al de su recepción, informará por escrito a "EL CONALEP" las deficiencias que deberá corregir, por lo que los días que transcurran a partir de la entrega del escrito y hasta la presentación de los recibos oficiales sin errores no se computarán en el plazo establecido por "LA PROFEDET" para cubrir la cuota de recuperación.

El depósito será realizado mediante transferencia a la cuenta bancaria número [REDACTED] del [REDACTED] cuyo titular es COLEGIO NACIONAL DE EDUCACION PROFESIONAL TECNICA en la forma y términos convenidos en el **Anexo Único** de este convenio.

CUARTA. VIGENCIA, MODIFICACIONES O PRÓRROGAS. Independiente del plazo de ejecución establecido en el Anexo Único, el presente instrumento tendrá vigencia improrrogable del 31 de mayo de 2024 al 31 de diciembre de 2024 por lo que "LAS PARTES" convienen que el presente instrumento terminará a la fecha de su vencimiento sin necesidad de dar aviso a las partes. El presente convenio podrá ser modificado, adicionado o prorrogado por acuerdo expreso y escrito de "LAS PARTES", en el entendido de que la inobservancia a la presente cláusula traerá como consecuencia que las modificaciones no surtan efecto legal alguno, en consecuencia, dichas modificaciones obligarán a los signatarios a partir de la fecha de su firma.

Las partes no podrán prorrogar la vigencia del presente contrato en forma automática o por el simple transcurso del tiempo.

QUINTA. TERMINACIÓN ANTICIPADA. Cualquiera de "LAS PARTES" podrá dar por terminado este convenio de común acuerdo con antelación a su vencimiento, notificando por escrito a su contraparte, especificando la razón de la terminación y notificándola con 15 (quince) días naturales de anticipación, previo ajuste de cuentas entre "LAS PARTES" ya que esto no exime a "LA PROFEDET" de cubrir las cuotas de recuperación que tenga pendientes, las cuales serán efectuadas en su parte proporcional, como máximo a los 20 (veinte) días hábiles posteriores a la validación del recibo oficial correspondiente,

*[Handwritten signature in blue ink]*



debidamente validado. Asimismo, las partes tomaran las medidas necesarias a efecto de que las acciones que se encuentren en la fase de ejecución o iniciadas al momento en que se configuro la terminación, continúen hasta su total cumplimiento con la finalidad de evitar perjuicios tanto a ellas como a terceros, salvo pacto en contrario.

**SEXTA. SUPERVISIÓN.** Las partes acuerdan que quedará a cargo de la **Unidad de Capacitación en Informática "UCI" del CONALEP** la supervisión y control de los cursos objeto del presente convenio, conforme a los términos convenidos, de no ser así **"LA PROFEDET"** podrá rescindir administrativamente cubriendo solo el costo total de los cursos concluidos o exigir su cumplimiento.

**SÉPTIMA. RESPONSABILIDAD CIVIL. "LAS PARTES"** estarán exentas de toda responsabilidad civil por los daños y perjuicios que se pudieran derivar en caso de incumplimiento total o parcial del presente convenio, en caso fortuito o fuerza mayor, entendiéndose por esto, a todo acontecimiento o fenómeno presente o futuro de la naturaleza o no, que esté fuera del dominio de la voluntad, que no pueda preverse o que aun previéndose no pueda evitarse, incluyendo la huelga y el paro de labores académicas o administrativas. En todo caso, la parte participante en la que se presentó la causa suspensiva, deberá reiniciarlo cuando causa de impedimento haya cesado.

**OCTAVA. DERECHOS DE AUTOR. "LAS PARTES"** convienen que si derivado de la impartición de los cursos objeto del presente contrato, se originan obras de interés cultural, la titularidad de los derechos de autor corresponderá a la parte cuyo personal haya realizado el trabajo que sea objeto de publicación, dándole el debido reconocimiento a quienes hayan intervenido en la realización del mismo. Si los trabajos se realizan por personas de ambas partes, la titularidad del corresponderá por igual.

**"EL CONALEP"** podrá utilizar en sus funciones académicas la información o resultado derivado de las actividades a desarrollar.

**NOVENA. PROPIEDAD INTELECTUAL. "EL CONALEP"** es propietario y **"LA PROFEDET"** le reconoce como tal, los desarrollos tecnológicos, patentes, diseños industriales, marcas y derechos de autor, material didáctico, diagnósticos, artículos, folletos, etc. así como las coproducciones y su difusión, obtenidos hasta la fecha de firma del presente convenio y los susceptibles de propiedad intelectual relacionados con el objeto del mismo, otorgando en cada caso los créditos correspondientes a sus autores quedando estrictamente prohibida la reproducción.

**"LAS PARTES"** acuerdan que podrán utilizar los resultados obtenidos de las actividades amparadas por el presente instrumento en sus respectivas tareas.

**DÉCIMA. INSTALACIONES. "EL CONALEP"** se compromete ante **"LA PROFEDET"** que el personal que designe para la impartición de los cursos conservará en condiciones normales de uso, el mobiliario y equipo propiedad de **"LA PROFEDET"**.

**DÉCIMA PRIMERA. TIEMPO Y FORMA DE IMPARTICIÓN DE LOS CURSOS. "EL CONALEP"** impartirá los cursos señalados en el Anexo Único del presente convenio al personal de **"LA PROFEDET"**, conforme al calendario acordado entre **"LAS PARTES"**, con el fin de cubrir al concluir el periodo de vigencia del convenio con la impartición de cada uno de los cursos establecidos conforme a lo siguiente:

1. **"EL CONALEP"** asignará el personal especializado y con amplia experiencia para impartir los cursos de enseñanza de capacitación, de acuerdo a los requerimientos de **"LA PROFEDET"**.
2. **"EL CONALEP"** impartirá los cursos en las instalaciones de **"LA PROFEDET"** que se establecen en el Anexo Único del presente convenio.

*[Handwritten mark]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*





3. "EL CONALEP" proporcionará el material didáctico consistente en un manual para cada participante, cuyos contenidos temáticos serán los acordados previamente por "LAS PARTES" tal como se establece en el Anexo Único referido y que forma parte integrante del presente convenio.
4. Una vez concluidos los cursos "EL CONALEP" entregará a "LA PROFEDET" la constancia correspondiente de cada participante, siempre y cuando los acreditados cuenten con una calificación mínima de 8.0 y cumplan con una asistencia mínima del 80%.

DÉCIMA SEGUNDA. COMISIÓN ESPECIAL DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO. Para un adecuado manejo de las actividades objeto del presente convenio, "LAS PARTES" formarán una comisión integrada por igual número de representantes de cada una de ellas, cuyas atribuciones serán las siguientes:

1. Determinar o aprobar las acciones o actividades que sea factibles de ejecución.
2. Coordinar la ejecución del presente convenio.
3. Dar seguimiento al cabal cumplimiento del objeto de dicho acuerdo de voluntades.
4. Las demás que acuerden "LAS PARTES".

DÉCIMA TERCERA. VALIDACIÓN Y RECEPCIÓN DE LOS CURSOS. "LA PROFEDET" efectuará la validación y recepción de los cursos para la enseñanza de capacitación establecidos en el Anexo único, una vez que el área correspondiente valide y realice la recepción por escrita y a su entera satisfacción, se procederá a la tramitación de la aportación correspondiente.

DÉCIMA CUARTA. CESIÓN DE DERECHOS. "LAS PARTES" no podrán en ningún caso, ya sea total o parcialmente, ceder los derechos y obligaciones derivados del presente convenio a terceras personas físicas o morales, en caso de que "EL CONALEP" desee ceder o enajenar en cualquier forma sus derechos a recibir las cuotas de recuperación derivadas del presente instrumento, deberá obtener previamente la autorización expresa y por escrito de "LA PROFEDET".

DÉCIMA QUINTA. RESPONSABILIDAD LABORAL. "LAS PARTES" acuerdan que el personal aportado por cada una para la realización del presente convenio se entenderá relacionado exclusivamente con aquella que lo empleó, en consecuencia, cada una de ellas asumirá su responsabilidad por este concepto y en ningún caso serán consideradas como patrones solidarios o sustitutos.

DÉCIMA SEXTA. CONFIDENCIALIDAD. "LAS PARTES", así como el personal aportado por cada una de ellas, se obligan a guardar en todo momento el secreto profesional con respecto a la información que proporcione cualquiera de las partes de manera directa, indirecta o incidental o de la cual tuviese conocimiento en el desarrollo de las actividades, ya sea por terceros o por cualquier otro motivo.

Asimismo, "LAS PARTES" convienen en no revelar o divulgar a ninguna persona física o moral la información de carácter confidencial y/o reservado al que tuvieran acceso los participantes de las partes, ya sea a utilizar única y exclusivamente para el propósito o fin para el cual les fue proporcionada.

Cada parte convienen en notificar por escrito a la otra, la información que para efectos de esta cláusula consideren de carácter confidencial y/o reservada. No será considerada como información confidencial y/o reservada, toda aquella que al ser entregada a alguna de las partes:

- a. Sea del dominio público.
- b. Haya sido entregada previamente a alguna de las partes por un tercero que no esté relacionado con las actividades que ampara el presente instrumento.



- c) Haya sido desarrollada previamente por alguna de las partes, y;
- d) No se indique expresamente por escrito su carácter confidencial y/o reservada.

Esta cláusula continuará vigente por tiempo indefinido, aún después de vencido el presente convenio.

**DÉCIMA SEPTIMA. RESCISIÓN.** El presente instrumento podrá ser rescindido administrativamente por cualquiera de "LAS PARTES", sin necesidad de declaración judicial por las siguientes causas:

- a) Por incapacidad de alguna de "LAS PARTES" en alcanzar el objeto del presente instrumento.
- b) Por incumplimiento de "LAS PARTES" de las obligaciones adquiridas en este instrumento, así como de su Anexo Único, e cual forma parte del presente instrumento.
- e) Si alguna de "LAS PARTES" contrata o cede a terceros la ejecución total o parcial de lo convenido en este convenio.

En caso de rescisión "LA PROFEDET" cubrirá a "EL CONALEP" los montos de los trabajos realmente efectuados a satisfacción del área usuaria.

**DÉCIMA OCTAVA. INTERPRETACIÓN Y CONTROVERSIAS.** "LAS PARTES" convienen expresamente que el presente instrumento es producto de la buena fe por lo que toda interpretación que se derive del mismo, será resuelta de común acuerdo por ambas partes y que, en caso de controversia, se someterán a la jurisdicción de los Tribunales competentes de la Ciudad de México, renunciando al fuero que les pudiera corresponder en relación con sus respectivos domicilios presentes o futuros.

**LEÍDO EL PRESENTE CONVENIO Y ENTERADAS LAS PARTES DE SU CONTENIDO Y ALCANCE LEGAL, LO FIRMAN EN CUATRO TANTOS, EN LA CIUDAD DE MÉXICO, EL DÍA 31 DEL MES DE MAYO DEL AÑO DOS MIL VEINTICUATRO.**

POR "EL CONALEP"

POR "LA PROFEDET"

**FRANCISCO JAVIER ZAVALA RAMIREZ**  
TITULAR DE LA UNIDAD DE OPERACIÓN  
DESCONCENTRADA PARA LA CIUDAD DE MÉXICO

**MARICARMEN JIMENEZ GRANADOS**  
ENCARGADA DE DESPACHO DE LA DIRECCIÓN  
DE ADMINISTRACIÓN DE LA PROCURADURÍA  
FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO

TESTIGO

TESTIGO

**SERGIO JOEL MOLINA GARCIA**  
COORDINADOR DE CAPACITACION DE LA  
UNIDAD DE OPERACIÓN DESCONCENTRADA  
PARA LA CIUDAD DE MÉXICO

**JESÚS RODRIGO VICTORIA VAZQUEZ**  
JEFE DE DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN Y  
CERTIFICACIÓN





**ANEXO ÚNICO**  
**CURSO DE CAPACITACIÓN**  
**"CALIDAD EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO"**

**I OBJETIVO GENERAL DEL CURSO**

Al finalizar el curso, el participante conocerá los aspectos más relevantes que influyen en la función de servicio y recibirá herramientas y técnicas que le permitan mejorar su rendimiento e incrementar su productividad.

**II. ESPECIFICACIONES Y CARACTERÍSTICAS DEL CURSO**

No.	Curso	Del	Al	Total, Horas	participantes	Modalidad	Cuota de Recuperación por Hora	Cuota de Recuperación Total
7	CALIDAD EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO	3 de junio de 2024	74 de junio de 2024	20	65	Presencial	\$7,750.00	\$35,000.00
2	CALIDAD EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO	77 de junio de 2024	28 de junio de 2024	20	65	Presencial	\$7,750.00	\$35,000.00
3	CALIDAD EN EL SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO	3 de junio de 2024	28 de junio de 2024	20	270	Distancia	\$3,500.00	\$70,000.00
<b>TOTAL</b>								<b>\$140,000.00</b>

3!!!

V'

**É TEMÁTICA:**

**ATENCIÓN AL PÚBLICO USUARIO**

- I. ¿QUÉ ES EL SERVICIO?
  71. Concepto
  72. Principios
  73. Características
- 2 LA COMUNICACIÓN EN EL SERVICIO
  21. Proceso de comunicación
  22. Paradigmas
  23. Herramientas de comunicación
- 3 EL PRESTADOR DE SERVICIOS
  31. Concepto
  32. Tipos
  33. Características y funciones
4. MOTIVACIÓN AL TRABAJO
  41. Concepto e importancia

**CALIDAD EN EL SERVICIO**

1. El servicio al derechohabiente usuario.
2. El valor de la calidad y calidez en el servicio.
3. Actitud y aptitud
4. Conociendo a nuestros clientes

*[Handwritten signatures and notes in blue ink]*



- 5. Anticipadamente necesidades del usuario
- 6. Mediciones del servicio
- 7. Pasión por el servicio
- 8. Lenguaje corporal en la atención al usuario
- 9. Desarrollar la excelencia en el servicio
- 10. Manteniendo una actitud Positiva

- **PERFIL REQUERIDO DE LOS RESPONSABLES DE LA IMPARTICIÓN DEL CURSO:**

Persona física o moral.

Nivel Académico: Licenciatura o Carrera Técnica en Áreas de las Ciencias Sociales, Administrativas, Educación o Psicología.

Especialidad o Cursos: Área Jurídica, Administrativa, Psicología y/o Educación.

Experiencia mínima de 1 año en el tema relacionado. Presentar currículum firmado para su acreditación.

- **PLAN DE TRABAJO:**

El curso se impartirá por un docente que cubra el perfil requerido.

El curso se impartirá con una metodología en la cual se definirán objetivos y acciones a seguir especificando claramente los resultados esperados.

"EL CONALEP" entregará para cada uno de los participantes, (Material de Apoyo), así como material didáctico para las dinámicas de ejercicio práctico.

Los temas se impartirán bajo la modalidad presencial y a distancia.

Cada una de las sesiones comprenderá una duración de 2 horas divididas en 10 sesiones.

"EL CONALEP", recibirá las listas de asistencia de los participantes del curso

"EL CONALEP" remitirá a los correos electrónicos de los participantes la liga de acceso al curso, junto con las indicaciones de cada una de las sesiones en línea

"EL CONALEP", se compromete a utilizar los datos personales de los servidores públicos de la PROFEDET de manera confidencial y únicamente para este fin solicitado, por ningún motivo deberán recibir información y publicidad acerca de los servicios que ofrece o de ninguna índole, posterior al servicio.

"EL CONALEP" presentara una programación donde de a conocer cuáles son los temas que va a abordar el instructor o docente en cada una de las sesiones desde la fecha del inicio de la impartición del curso y hasta el final de la impartición del mismo.

"EL CONALEP" dará a conocer al inicio de la sesión las indicaciones para poder tomar el curso de manera en a distancia, de igual manera dará a conocer la forma de evaluación para aprobar el curso.

"EL CONALEP" se compromete a impartir el servicio de capacitación conforme al plazo de ejecución establecido.

- **ENTREGABLES:**

Constancias de capacitación que contendrán:

- Nombre de cada una de las personas participantes
- Nombre del curso correspondiente
- Duración en horas
- Fechas de impartición
- Nombre, y firma del docente.

Listas de asistencia.

2024





Diagnóstico final con recomendaciones a Áreas de oportunidad.

Fecha de Entrega: 15 días hábiles posteriores al término del curso.

• **TÉRMINOS Y CONDICIONES ADMINISTRATIVAS**

**MEDIO DE ENTREGA:** "EL PROVEEDOR" entregará a través de escrito firmado las constancias del servicio de capacitación objeto de la presente contratación.

**LUGAR DE ENTREGA:** Procuraduría Federal De La Defensa Del Trabajo, ubicada en Dr. José María Vértiz # 211, Col. Doctores, C.P. 06720, Cuauhtémoc, CDMX.

**FECHA O PLAZO PARA ENTREGA:** 15 días hábiles posteriores al término del curso.

**111 VIGENCIA DEL CONTRATO Y PLAZO DE EJECUCIÓN**

1. La vigencia del contrato será a partir de la notificación de adjudicación hasta el 31 de diciembre de 2024.
2. La ejecución del servicio se llevará a cabo del 03 de junio al 28 de junio de 2024.

**IV. LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

El curso se impartirá de lunes y jueves (presencial y en línea) en un horario de 16:00 a 18:00 hrs.

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, el día 31 de mayo de 2024.

POR "EL CONALEP"

POR "LA PROFEDET"

**FRANCISCO JAVIER ZAVALA RAMIREZ**  
TITULAR DE LA UNIDAD DE OPERACIÓN  
DESCONCENTRADA PARA LA CIUDAD DE MÉXICO

**MARICARMEN JIMENEZ GRANADOS**  
ENCARGADA DE DESPACHO DE LA DIRECCIÓN  
DE ADMINISTRACIÓN DE LA PROCURADURÍA  
FEDERAL DE LA DEFENSA DEL TRABAJO

TESTIGO

TESTIGO

**SERGIO JOEL MOLINA GARCIA**  
COORDINADOR DE CAPACITACION DE LA  
UNIDAD DE OPERACIÓN DESCONCENTRADA  
PARA LA CIUDAD DE MÉXICO

**JESUS RODRIGO VICTORIA VAZQUEZ**  
JEFE DE DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN Y  
CERTIFICACIÓN

**Eliminado: dos palabras. Fundamento Legal: Artículos 116 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y 113 Fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; en virtud de tratarse de información confidencial que contiene datos del nombre del Banco, Número de cuenta y Clabe Interbancaria**