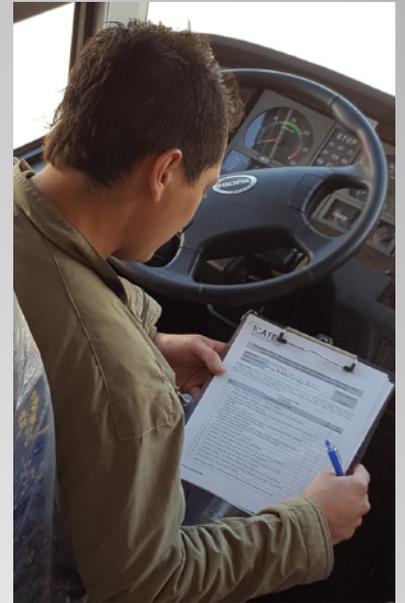


# ICATEO

INSTITUTO DE CAPACITACIÓN  
PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE QUERÉTARO



# 2017

INFORME  
DE GESTIÓN

SEP

SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE  
QUERÉTARO

# ICATEQ

INSTITUTO DE CAPACITACIÓN  
PARA EL TRABAJO DEL ESTADO DE QUERÉTARO

SEP  
SECRETARÍA DE  
EDUCACIÓN PÚBLICA



PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE  
QUERÉTARO

## **CONTENIDO**

<b>I. PRESENTACIÓN</b>	<b>3</b>
<b>1. Gestión directiva</b>	<b>4</b>
<b>2. Área académica</b>	<b>20</b>
<b>3. Área de vinculación</b>	<b>30</b>
<b>4. Área administrativa</b>	<b>35</b>
<b>5. Área de planeación</b>	<b>41</b>

El problema de la productividad y el desajuste entre la oferta y demanda de habilidades y competencias, ha originado que la productividad en nuestro país se haya estancado, y parte del problema radica en que muchos aseguran que a mayor escolaridad mayor productividad, sin embargo eso no es del todo cierto, esa es una visión tradicional ya que el aprendizaje no se produce sólo en la escuela, ocurre en el hogar, en el lugar de trabajo y en los espacios de capacitación laboral. Todos estos intervalos de aprendizaje cumplen un papel clave en la promoción del desarrollo de habilidades y por tanto el reto radica en ofrecer una educación de calidad asegurando entre los educandos la formación de competencias para la vida y el trabajo.

Estudios formales del INEGI en 2017 y del BID dicen que el 57% de los trabajadores en México se desempeña en empleos informales y que sólo uno de cada tres trabajadores recibe capacitación a lo largo de su vida laboral. Según datos de la Dirección General de Centros de Formación para el Trabajo, hoy en día más de un millón doscientas mil personas se capacitan en los centros de formación para el trabajo a nivel nacional, de los cuales 66,206 alumnos (5.5% del total) son mujeres jefas de familia, 27,535 alumnos (2.3%) son indígenas y 13,398 alumnos (1.1%) cuentan con alguna discapacidad; pero el tema que preocupa es que la mayoría de esa matrícula inscrita en formación para el trabajo, se capacitan en campos de baja productividad como lo son servicios de belleza, informática, alimentos y bebidas, entre otros, donde el mercado laboral está saturado y los salarios son bajos, por lo que nuestra tarea será actualizar esos campos de capacitación y adecuarlos a las nuevas realidades del Estado para hacerlos más productivos.

También en el ICATEQ le apostamos a trabajar sobre esquemas muy bien definidos orientados a la industria en desarrollo y a la atención a sectores de alta productividad, como lo son el de autopartes, agroindustrial, eléctrico, electrónico, autotransporte, logística y la proveeduría aeroespacial, para enlazar la formación para el trabajo como parte de un sistema de formación de habilidades, estrechando la vinculación con empresas de la industria automotriz e innovando en especialidades, prueba de ello es el Programa desarrollado de Formación Dual en Maquinados Industriales y Matricería, referente de un caso único de éxito en el país, al estar alineado a un estándar Alemán, mismo que por sus características cuenta con altas posibilidades de alcanzar la certificación internacional.

Hoy nos encontramos frente a una Cuarta Revolución Industrial que cambiará nuestra manera de vivir, los empleos y nuestra manera de trabajar, por ello es deseable e indispensable preparar a la actual generación de trabajadores y a las del futuro, para adaptarse laboralmente a un mundo cambiante. Un ingrediente clave para mejorar las vidas de las personas es desarrollar las habilidades adecuadas para enfrentarse a los retos de esta nueva era, y para este efecto se requiere pasar de un paradigma donde las personas se forman primero y trabajan después a otro paradigma en el cual la educación y el trabajo estén íntimamente relacionados y sean parte de un mismo proceso, para que las personas y empresas se ajusten a las cambiantes necesidades y a través de la formación continua las personas se formen a lo largo de toda su vida.

Solo así podremos aumentar la productividad y orientar a que las personas tengan la capacidad de hacer bien su trabajo; que cumplan procesos y estándares nacionales e internacionales y que sean capaces de mejorar su desempeño en el tiempo. Sin duda hoy se requiere construir una nueva arquitectura para impulsar el desarrollo de habilidades y competencias entre los jóvenes y en esa ruta nos encontramos en el ICATEQ. Por lo que agradezco a todos aquellos trabajadores, académicos y administrativos, que han hecho posible la transformación de nuestro instituto y ponerlo a la vanguardia de la formación laboral en Querétaro y que esté a disposición total de nuestra sociedad.

Como resultado de las acciones llevadas a cabo por este Instituto durante el año 2017, presento a continuación el Informe de actividades.

**Ulises Gómez de la Rosa**  
Director General

### 1.1 Acciones institucionales

#### a) **ESTRECHANDO LAZOS DE COLABORACIÓN INTERINSTITUCIONAL**

Con la finalidad de expandir los servicios que brinda el Instituto, en este año destaca la visita al Plantel Querétaro a las Instalaciones de la unidad Fundación Josefa Vergara y Hernández que tuvo a bien realizar la Secretaria de Desarrollo Social del Municipio de Querétaro, M. en D. Beatriz Marmolejo Rojas, para sostener una reunión de trabajo, en la que además de abordar diferentes temáticas se perfiló una alianza estratégica entre el Ayuntamiento de Querétaro e ICATEQ en beneficio de la sociedad queretana.



*Visita a instalaciones del plantel Querétaro de la M. en D. Beatriz Marmolejo Rojas, Secretaria de Desarrollo Social del Municipio de Querétaro*

Como parte del fortalecimiento a los servicios que se brindan a los municipios se efectuó acercamiento con la Presidenta Municipal de San Joaquín C. Anayely Álvarez Soto, para concretar acciones de capacitación dirigida al personal del Ayuntamiento, así como para solicitar apoyo para ampliar la infraestructura física de la Acción Móvil que se tiene en la cabecera municipal, la apuesta es contar con dos aulas más y una oficina administrativa.



*Reunión con Anayely Álvarez Soto, Presidenta Municipal de San Joaquín*

En el mes de Febrero gracias a la intermediación de la Ing. Alejandra Patricia Fernández Gutiérrez, Coordinadora de Organismos Descentralizados, de la Dirección General de Centros de Formación para el Trabajo, se pudo contar con la presencia del Director del ICATEGRO Plantel Olinalá C. Bernardo Rosendo Ponce, quien de manera desinteresada compartió con un grupo de artesanas del Municipio de Tolimán, la experiencia que han tenido en ese Estado para hacer de la artesanía un modo de vida con proyección internacional, así como los procesos de certificación emprendidos para darle a la artesanía el valor que realmente tiene, lo cual se pudo constatar con lo expuesto y la demostración de las técnicas milenarias que han hecho un éxito de la comercialización de los productos que elaboran. Para todos una experiencia extraordinaria de aprendizaje.



*Visita del Director del Plantel de Olinalá del ICAT de Guerrero, al Plantel Cadereyta del ICATEQ*

Producto de los resultados del Convenio que se tiene con el Régimen Estatal de Protección Social en Salud (Seguro Popular, que encabeza la Lic. Lorena Loza Hernández, en el mes de Marzo se realizó la entrega de constancias al personal de esa institución quienes tomaron el curso de Atención al Beneficiario. En el evento también estuvo presente el Dr. Julio Cesar Ramírez Argüello Subcoordinador General Médico de la Secretaría de Salud del Estado y otros funcionarios del REPSS.



*Entrega de constancias a empleados del Seguro popular por concluir curso de capacitación "Atención al beneficiario"*



*Otorga SDUOP licencias a primeros "Agentes Inmobiliarios"*

Como parte de la contribución institucional para profesionalizar a los Agentes Inmobiliarios, en el mes de mayo se hizo entrega de las primeras licencias a agentes Inmobiliarios por parte de la Secretaría de Desarrollo Urbano y Obras Públicas del Estado de Querétaro, después de haber llevado a cabo su proceso de capacitación en ICATEQ y evaluación del Estándar CONOCER ECO110 "Asesoría en Comercialización de Bienes Inmuebles".

# ICATEQ

En las instalaciones del Querétaro Centro de Congresos, en el mes de Noviembre se llevó a cabo el XI Foro Inmobiliario Querétaro 2017, evento en el que se anunció la publicación oficial del Reglamento de la Ley que Regula a los Agentes y Empresas Inmobiliarias, con lo cual se formula y profesionaliza la actividad del agente inmobiliario y se brinda certeza jurídica a la ciudadanía que utiliza los servicios de agentes y empresas inmobiliarias, destacando que el ICATEQ es la única instancia en el



*Foro Inmobiliario Querétaro 2017*

estado facultada por Ley para la certificación de esta actividad profesional, dicho evento estuvo presidido por la Titular de la Secretaría de Desarrollo Urbano y Obras Públicas del Gobierno de Querétaro, Arq. Romy Rojas Garrido y el Presidente AMPI (Asociación Mexicana de Profesionales Inmobiliarios) Querétaro, Pedro Roberto Reyes Martínez.

Participes del compromiso con la transparencia y rendición de cuentas, se acudió a la convocatoria emitida por el CEPPEMS (Consejo Estatal para la Planeación y Programación de la Educación Media Superior) del Estado y el IIFEQ (Instituto de Infraestructura Física Educativa del Estado de Querétaro), para interactuar en reunión sostenida con el Director de Operación Técnica de la SEMS (Subsecretaría de Educación Media Superior), Lic. Roberto Rodríguez Gómez, a fin de revisar la aplicación de los recursos obtenidos para proyectos de Infraestructura.



*Mesa de Trabajo con personal de la SEMS*

## **b) CONSTRUYENDO SINERGIA EMPRESARIAL.**

En el mes de Febrero, se recibió a personal del Instituto CENTENNIAL COLLEGE de Toronto Canadá, encabezado por Melida Renkwits, institución con la que se pretende desarrollar especialidades y capacitar a instructores, todo ello para buscar la certificación internacional para el área de inglés que se oferta en ICATEQ.



*Visita del Instituto CENTENNIAL COLLEGE de Toronto Canadá*

De igual manera en este mismo periodo se recibió la visita de la Agencia de Cooperación Internacional del Japón JICA, a fin de extender nuestros procesos de vinculación con organismos que den asistencia y cooperación técnica, dando con ello un paso más a la consolidación de la prestación de los servicios del ICATEQ, fomentando el desarrollo humano y técnico de nuestros instructores.



*Visita de la Agencia de Cooperación Internacional del Japón JICA*

El Clúster Automotriz de Querétaro, se ha convertido en un aliado estratégico para el Instituto, en el mes de Febrero su director el Ing. Daniel Hernández Camacho acudió al Plantel El Marqués, en compañía del Ing. Manuel Callejas de la Empresa IOInnovation, lo cual nos brinda la oportunidad para seguir explorando nuevos mercados en la oferta educativa del ramo metalmecánico, también estuvo presente la Lic. Nelly Tenorio Aguilar, Coordinadora de Comités del Clúster Automotriz de Querétaro.



*Visita de Directivos del Clúster Automotriz de Querétaro y la Empresa IOInnovation*

En el mes de Marzo, se inició la vinculación con la CANACAR, por lo que en reunión con el Delegado de Querétaro Ing. Raúl Barrón Arellano y el Gerente Lic. José Eduardo Ortega Alcántara, se les presentó la propuesta para operar un Centro de Capacitación para el Autotransporte Público Federal, el cual tiene por finalidad atender la gran demanda en una zona estratégica para la logística del país como lo es Querétaro.



*Reunión con la CANACAR*

Como continuidad al proceso de sensibilización para la participación de las empresas, en el mes de Abril directivos de MAN Truck & Bus México, visitaron el Plantel El Marqués para conocer de primera mano la infraestructura con la que se cuenta, para emprender procesos de capacitación específica en su línea de producción.



*Directivos de Man & Truck Visitan el Plantel el Marqués*

Así mismo durante este periodo en las oficinas de la Dirección General, se recibió a la empresa BROSE, para sostener reunión en la que se plantearon los avances del programa de formación dual de matriceros, para explorar la posibilidad de que se pueda realizar una capacitación de esta naturaleza en esa empresa.



*Alto Directivo de Brose en Reunión con el Director General*

# ICATEQ

De igual manera como parte del acercamiento con las empresas, en el mes de Mayo se recibió a los directivos de DIE TECHNOLOGIES, a quienes se les mostraron las Instalaciones del Plantel el Marqués y los diferentes esquemas de capacitación que se impulsan, por lo que el dueño y Director General Sr. Miguel Guerrero, se mostró con mucha apertura para realizar procesos de capacitación para sus trabajadores.



*Dueño de DIE TECHNOLOGIES visita Plantel el Marqués*

En una alianza estratégica con la UTSJR que encabeza la rectora Bibiana Rodríguez se expuso el programa de Formación DUAL de MATRICEROS al Sr. Francois Ouellet, CEO y dueño de la empresa EXO-S de capital Canadiense, ubicada en el Municipio de San Juan del Río.



*Rectora UTSJR y Director General del ICATEQ, con CEO de EXO-S*



*Recepción de Constancia como Miembro Del Clúster Automotriz*

En el mes de Julio dentro del marco del evento en el que autoridades estatales realizaron la toma de protesta del Consejo Directivo del Clúster Automotriz que encabeza el Ing. Antonio Herrera Rivera, se recibió la constancia que acredita al ICATEQ como Asociado a este importante gremio.



*Curso de Troquelado Miembros del Clúster Automotriz*

En coordinación con el Clúster Automotriz de Querétaro, dentro de las acciones de impacto al mercado laboral especializado, se impartió el Curso Básico de Troquelado, en las Instalaciones del Plantel el Marqués, obteniendo una extraordinaria respuesta de los miembros.

En el mes de Noviembre el Presidente de la CANACINTRA San Juan del Río, Lic. Eduardo Prado Alcántara, acudió a las Instalaciones del Plantel el Marqués para hacer la entrega en donación de un Montacargas, con lo cual se continúa equipando para ampliar la oferta de capacitación que se imparte en materia de Seguridad Industrial.



*Recepción de Donativo*

## c) CONVENIOS DE COLABORACIÓN.

Continuando la alianza con el sector público y privado, para coadyuvar en el desarrollo de la población queretana en materia de capacitación para el trabajo, en el año 2017, se firmaron 9 convenios de colaboración para brindar servicios de capacitación que ofrece el ICATEQ. Los convenios se firmaron con:

- a) Unidad de Servicios para la Educación Básica del Estado de Querétaro (USEBEQ)
- b) Asociación de Industriales de San Juan del Río Qro. A.C.
- c) Instituto Queretano del Transporte (IQT)
- d) CANACO de San Juan del Río
- e) CANACINTRA de San Juan del Río
- f) Delegación estatal del IMSS
- g) Instituto Queretano de las Mujeres
- h) Junta de Asistencia Privada del Estado de Querétaro JAPEQ
- i) Secretaría de Desarrollo Sustentable



*Firma de Convenio ICATEQ-USEBEQ*



*Firma de Convenio ICATEQ-Asociación de Industriales de San Juan del Río, Qro. A.C.*



*Firma de Convenio ICATEQ-JAPEQ*



*Firma de Convenio ICATEQ-CANACO S.J.R.*



*Firma de Convenio ICATEQ-CANACINTRA S.J.R.*



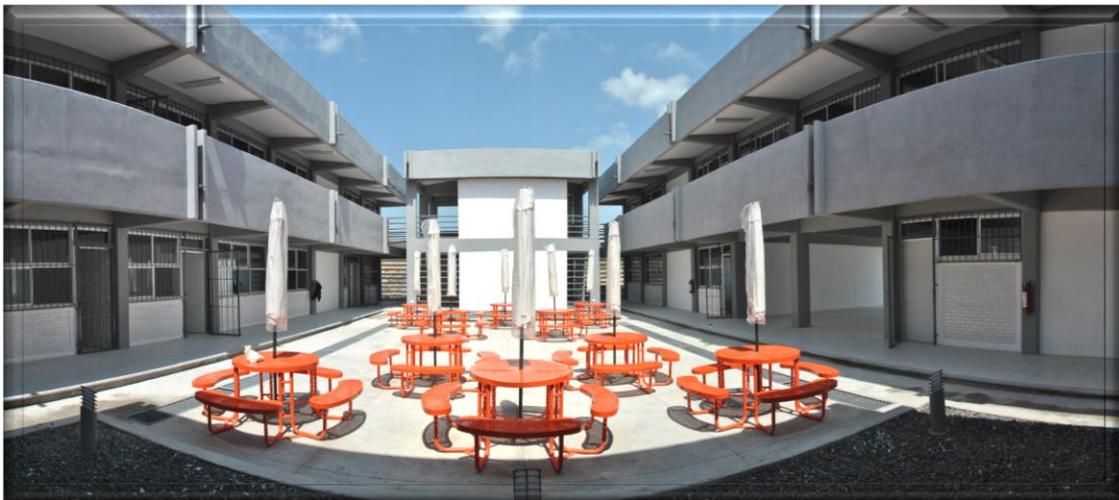
*Firma de Convenio ICATEQ-IMSS Estatal*



*Firma de Convenio ICATEQ-Instituto Queretano del Transporte (IQT)*

#### **d) CONSTRUCCIÓN DEL PLANTEL QUERÉTARO.**

Derivado del Programa de Fondo Concursable de Inversión en Infraestructura 2016, del cual el ICATEQ resultó favorecido en el Proyecto de Nueva Creación del Plantel Querétaro, en el período que se informa el Instituto de Infraestructura Física Educativa del Estado de Querétaro (IIFEQ), realizó la entrega física de la obra, la cual está ubicada en Avenida San Rafael, Lote 49, Manzana 58 en Fraccionamiento Puertas de San Miguel, Delegación Félix Osores Sotomayor, del Municipio de Querétaro, Qro



*Instalaciones de Nuevo Plantel ICATEQ-Querétaro*

Dicho inmueble está destinado a la impartición de cursos de capacitación en las áreas de: Gastronomía, Informática, Diseño Gráfico, Idiomas y Mecatrónica, dirigido a la población del área de influencia del plantel, mayor de 15 años que requiera desarrollar o adquirir habilidades, destrezas y conocimientos, y así, tener herramientas para incorporarse al mercado laboral, también dirigido a las empresas que requieran fortalecer las capacidades técnicas de sus empleados

**e) CAPACITACIÓN A OPERADORES DEL TRANSPORTE PÚBLICO.**

Dando continuidad al “Programa Estatal de Movilidad 2016 – 2021” en materia de capacitación a operadores del transporte público, el ICATEQ atendió cuatro formaciones que fueron solicitadas a través del Instituto Queretano del Transporte (IQT):

- *Inducción para Operadores de Nuevo Ingreso*, con 35 horas de capacitación presencial.
- *Introducción al Servicio de Transporte Público del Estado de Querétaro*, con 12 horas de capacitación presencial (reestructuración del curso de Inducción).
- *Programa Formativo 2017 para Operadores del Transporte Público del Estado de Querétaro*, (programa autodidáctico y con evaluación en línea).
- *Alineación al Programa Formativo 2017 para Operadores del Servicio*, 8 horas de capacitación presencial.

El curso de *Inducción para Operadores de Nuevo Ingreso*, atiende a nuevos operadores u operadores que no estaban regularizados en materias de capacitación de periodos anteriores, conforme a las disposiciones del IQT.

Por ello, el ICATEQ en atención a los requerimientos del IQT crea un curso presencial, enfocado en capacitar de manera introductoria durante 35 horas sobre temas de: Leyes y Reglamentos del Transporte Público, Primeros Auxilios, Imagen del Operador y Manejo a la Defensiva, por lo que en el año 2017 se atendieron en este curso, 53 grupos con 1,428 operadores inscritos.

INDUCCIÓN PARA OPERADORES DE NUEVO INGRESO																
PERIODO	Cadereyta		Corregidora		El Marqués		Jalpan		San Juan del Río		Santa Rosa Jáuregui		Querétaro		ICATEQ	
	Csos.	Operadores	Csos.	Operadores	Csos.	Operadores	Csos.	Operadores	Csos.	Operadores	Csos.	Operadores	Csos.	Operadores	Csos.	Operadores
ENE-MAR	0	0	3	69	1	34	1	16	6	142	1	40	2	46	14	347
ABR-JUN	0	0	6	184	3	69	1	16	2	58	4	103	9	272	25	702
JUL-SEP	1	17	2	56	1	15	0	0	2	60	4	99	4	132	14	379
<b>ANUAL</b>	<b>1</b>	<b>17</b>	<b>11</b>	<b>309</b>	<b>5</b>	<b>118</b>	<b>2</b>	<b>32</b>	<b>10</b>	<b>260</b>	<b>9</b>	<b>242</b>	<b>15</b>	<b>450</b>	<b>53</b>	<b>1,428</b>

Para el mes de agosto de 2017 y a solicitud del IQT, se reestructuró el programa de capacitación del curso de *Inducción para Operadores de Nuevo Ingreso*, donde se redujo la duración de 35 a 12 horas, dirigido a la misma población y se crea el curso presencial de *Introducción al Servicio de Transporte Público del Estado de Querétaro*, el cual tiene como objetivo proporcionar al operador los conocimientos básicos necesarios en materia de servicio de transporte público mediante la identificación de conceptos, principios, valores y reglas vigentes relacionadas a su labor.

Dicho curso, fue implementado e impartido del 26 de agosto al 31 de diciembre de 2017, obteniendo la atención de 61 grupos con 1,811 operadores inscritos.

INTRODUCCIÓN AL SERVICIO DE TRANSPORTE PÚBLICO DEL ESTADO DE QUERÉTARO																
PERIODO	Cadereyta		Corregidora		El Marqués		Jalpan		San Juan del Río		Santa Rosa Jáuregui		Querétaro		ICATEQ	
	Csos.	Operadores	Csos.	Operadores	Csos.	Operadores	Csos.	Operadores	Csos.	Operadores	Csos.	Operadores	Csos.	Operadores	Csos.	Operadores
JUL-SEP	0	0	4	144	2	71	0	0	1	36	5	152	4	122	16	525
OCT-DIC	0	0	7	196	4	130	1	8	4	131	9	259	20	562	45	1,286
<b>ANUAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>11</b>	<b>340</b>	<b>6</b>	<b>201</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>167</b>	<b>14</b>	<b>411</b>	<b>24</b>	<b>684</b>	<b>61</b>	<b>1,811</b>

Con referencia al *Programa Formativo 2017 para Operadores del Transporte Público del Estado de Querétaro*, se actualizó la modalidad en la que se imparte la capacitación y por tanto los criterios de acreditación de los operadores. Atendiendo la solicitud del IQT, ICATEQ desarrolló una plataforma informática para que el operador se prepare y estudie de manera autodidacta, con los materiales de apoyo que incluye esta plataforma virtual como son: manuales, videos y ejercicios prácticos en línea; una vez que el operador se ha preparado y con la autorización del IQT, presenta su evaluación en línea, siendo sujeto de acreditación al cumplir con los criterios definidos en el programa.

Para la operación del mencionado programa el IQT e ICATEQ firman el convenio de colaboración de referencia CONV-001-DG/2017 celebrado a los 28 días de abril del 2017, dando inicio el 06 de Julio del 2017 con cierre al 10 de diciembre del mismo año, obteniendo la atención 1,210 grupos con 15,918 operadores inscritos al proceso de evaluación.

PROGRAMA FORMATIVO 2017 PARA OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO DEL ESTADO DE QUERÉTARO																
PERIODO	Cadereyta		Corregidora		El Marqués		Jalpan		San Juan del Río		Santa Rosa Jáuregui		Querétaro		ICATEQ	
	Csos.	Operadores	Csos.	Operadores	Csos.	Operadores	Csos.	Operadores	Csos.	Operadores	Csos.	Operadores	Csos.	Operadores	Csos.	Operadores
JUL-SEP	84	1,088	125	1,592	85	884	26	344	89	1,704	97	1,637	177	1,966	683	9,215
OCT-DIC	28	345	98	1,509	98	715	5	42	45	844	89	1,351	164	1,897	527	6,703
<b>ANUAL</b>	<b>112</b>	<b>1,433</b>	<b>223</b>	<b>3,101</b>	<b>183</b>	<b>1,599</b>	<b>31</b>	<b>386</b>	<b>134</b>	<b>2,548</b>	<b>186</b>	<b>2,988</b>	<b>341</b>	<b>3,863</b>	<b>1,210</b>	<b>15,918</b>

En atención a los operadores que presentaron problemas para participar en el Programa Formativo 2017 debido a desconocimiento en el uso de equipos informáticos para capacitarse en línea, el ICATEQ en acuerdo y con autorización del IQT, ofertó el curso de *Alineación al Programa Formativo 2017 para Operadores del Servicio*, con 8 horas de capacitación, cuyo objetivo fue otorgar a los participantes los conocimientos mínimos necesarios sobre la operación de un equipo de cómputo, así mismo la revisión y consulta de videos y materiales disponibles en línea para prepararse para su evaluación final del Programa Formativo 2017.

El mencionado curso de alineación se ofertó a partir del 17 de julio del 2017 y hasta el 10 de diciembre del mismo año, atendiendo 17 grupos con 217 inscritos.

ALINEACIÓN AL PROGRAMA FORMATIVO 2017 PARA OPERADORES DEL SERVICIO																
PERIODO	Cadereyta		Corregidora		El Marqués		Jalpan		San Juan del Río		Santa Rosa Jáuregui		Querétaro		ICATEQ	
	Csos.	Operadores	Csos.	Operadores	Csos.	Operadores	Csos.	Operadores	Csos.	Operadores	Csos.	Operadores	Csos.	Operadores	Csos.	Operadores
JUL-SEP	1	17	1	8	7	83	5	70	0	0	2	28	0	0	16	206
OCT-DIC	0	0	0	0	1	11	0	0	0	0	0	0	0	0	1	11
<b>ANUAL</b>	<b>1</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>94</b>	<b>5</b>	<b>70</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>28</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>217</b>

## f) FORMACIÓN DUAL

En el mes de abril se recibió la segunda misión de la Fundación Alemana SES, con Hartmut Stichel, quien es experto en formación dual en los temas: metales, troquelados, soldadura, máquinas-herramienta; ha desarrollado misiones en Tanzania, Perú, Etiopía, Ruanda, India, Ghana, Argentina, entre otras; durante su estancia generó una evaluación profunda del programa de Matricería y Troquelados

Industriales que desarrollamos bajo el esquema dual, por lo que de manera inmediata se emprendieron los ajustes sugeridos, reduciendo considerablemente el tiempo de formación proyectado ya que la matriz de competencias se ha cumplido a grandes pasos, gracias al apoyo de la empresa IMT donde se realiza el programa, por lo que en el mes de Febrero del 2018 concluirá la generación piloto.



Reunión directivos de ICATEQ con Hartmut Stichel



Reunión de trabajo, ICATEQ-IMT-Experto SES



Aprendiz del Programa DUAL en práctica en empresa IMT

Del desarrollo del Programa de Formación Dual en Maquinados Industriales y Matricería que oferta el Instituto en el plantel Santa Rosa Jáuregui en convenio con la empresa IMT, se concluyeron 6 cursos de capacitación comprendidos en el periodo anual Enero- Diciembre cubriéndose un total de 312 horas distribuidas de la siguiente forma:

Programa de Formación Dual 2017	
Cursos	Horas
Informática II	16
Dibujo Técnico Asistido por Computadora	60
Maquinado de Piezas CNC I	38
Dibujo Técnico	56
Centro de Maquinados CNC II	60
Fundamentos básicos en diseño, fabricación y mantenimiento de troqueles y trabajos en prensa	82
<b>Total</b>	<b>312</b>

**g) REGLAMENTO INTERIOR DEL ICATEQ.**

Derivado de las revisiones y observaciones al proyecto de Reglamento Interior del ICATEQ, por parte de la Dirección Jurídica y Consultiva de la Secretaría de Gobierno a través de la Dirección de Servicios Jurídicos de la Secretaría de Educación y también de la Dirección de Organización de la Oficialía Mayor, una vez solventadas por parte del ICATEQ, obtuvimos el dictamen de Visto Bueno de ésta última Dirección mencionada. Por su parte la Secretaría de Planeación y Finanzas de Gobierno del Estado a través de su Dirección de Presupuesto “B”, manifestó la suficiencia presupuestal ya que la estructura orgánica que se incluye en el Proyecto de Reglamento Interior, es la autorizada para el ICATEQ en el Decreto de Presupuesto de Egresos del Estado de Querétaro.

En el año 2018, se presentará ante el Órgano de Gobierno del ICATEQ, solicitando la aprobación a las modificaciones para continuar los trámites a que haya lugar para su respectiva publicación.

## 1.2 Acciones de control

**a) AUDITORÍAS.** Se realizaron 8 auditorías específicas, y 3 de seguimiento, estos eventos se realizaron en los planteles de Corregidora, Cadereyta, Jalpan, San Juan del Río y Acción Móvil Ezequiel Montes.

**b) PREVENCIÓN Y EVALUACIÓN.** En esta materia se realizaron 7 análisis presupuestal y de estados financieros, solicitando las aclaraciones correspondientes. Se participó en 2 sesiones ordinarias del Comité de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios en la que se dictaminó adjudicación directa; se realizaron 11 arqueos de fondo fijo de la Dirección Administrativa, 1 del Plantel Jalpan y 1 del Plantel Corregidora, no habiendo faltante. En relación con la Junta de Gobierno, se participó en 2 sesiones ordinarias y 1 extraordinaria, de la que se analizó la información presentada; se efectuaron 4 revisiones del POA y 32 seguimientos a normas de Control Interno.

**c) ACTOS JURÍDICOS Y ADMINISTRATIVOS.** Para este rubro se realizaron 12 verificaciones de que se atienda la normatividad de no contratar servidores públicos inhabilitados. Se recibieron 5 promociones ciudadanas que fueron reportadas; se iniciaron 2 y se concluyeron 1 Cuaderno Administrativo de Investigación aplicando en uno una sanción consistente en amonestación directa con inscripción en su expediente personal; se participó en 7 Entregas Recepción de servidores públicos por movimientos internos de personal.

ASPECTO A INFORMAR		ENE- MAR	ABR-JUN	JUL-SEP	JUL-DIC	TOTAL
Actos de Auditorías	Auditorías Específicas	2	2	2	2	8
	Auditorías de Seguimiento	0	1	1	1	3
Actos de Prevención y Evaluación	Análisis Financiero	1	3	3	0	7
	Comités de Adquisiciones	2	0	0	0	2
	Arqueos	4	3	4	2	13
	Análisis del POA	1	1	1	1	4
	Sesión de Junta de Gobierno	2	0	0	1	3
	Seguimiento Normas de Control Interno	12	7	9	4	32
Actos Jurídicos y Administrativos	Verificación de no contratar personal inhabilitado	3	3	3	3	12
	Quejas-Atención a la ciudadanía	3	1	0	1	5
	Procedimiento Administrativo iniciados	0	0	0	0	0
	Cuadernos administrativos de Investigación iniciados	0	1	0	1	2
	Procedimiento Administrativo Concluido	0	0	0	0	0
	Cuadernos administrativos de Investigación concluidos	0	0	1	0	1
	Sanciones	0	0	0	0	0
	Entrega-Recepción	0	4	1	2	7
<b>Total</b>		<b>30</b>	<b>26</b>	<b>25</b>	<b>18</b>	<b>99</b>

## 1.3 Servicios de informática

a) **SISTEMAS DE INFORMACIÓN EN OPERACIÓN.** Durante el año 2017 se operó con normalidad la Plataforma ADACE (Administración Académica y Estadísticas), brindando el soporte requerido por los Planteles y las áreas de la Dirección General. Se atendieron las sugerencias para la mejora de la herramienta con procesos necesarios por los usuarios para un mejor aprovechamiento.

b) **NUEVAS PLATAFORMAS.** En el mes de abril de 2017 en coordinación con la Dirección Académica y la Dirección de Vinculación del ICATEQ, se inició la elaboración de un proyecto para el Instituto Queretano del Transporte. El proyecto contempló el desarrollo de 2 Plataformas Informáticas para la Evaluación Virtual de las Habilidades de los Operadores del Transporte Público (EVHA) y para la capacitación en línea de los mismos (CAVHA). El proyecto fue concluido en el mes de junio y en el mismo mes, inició el funcionamiento de la Plataforma CAEVIH para la Capacitación y Evaluación de Operadores del Transporte Público, concluyendo el 10 de diciembre con el programa 2017.

Derivado de las necesidades planteadas por el Instituto Queretano del Transporte para el Programa de Capacitación y Evaluación de Operadores del Servicio Público 2018, se realizarán adecuaciones a la Plataforma CAEVIH.

Con la finalidad de controlar los sistemas informáticos se asignaron claves y contraseñas para su uso.

h) **INFORME DE ACTIVIDADES DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA DEL ICATEQ** Fueron publicados los informes correspondientes al cuarto trimestre del año 2016 y los tres primeros trimestres del año 2017, de conformidad con las obligaciones de la Ley de Transparencia del Estado y de Disciplina Financiera de la Federación, en los formatos establecidos por el INAI para la publicación en su portal virtual. Adicionalmente también se publicó la información correspondiente a los mismos trimestres mencionados, en el portal de Internet de este instituto.



Portal de Transparencia Nacional

The image shows the 'Unidad de Transparencia ICATEQ' portal. It features a navigation menu with categories: TRANSPARENCIA AIP, CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL, DISCIPLINA FINANCIERA, and OTRAS NORMATIVIDADES. Below the menu is a table of obligations:

Obligación	Descripción	Enlace
Fracción II	Estructura Orgánica	[Icon]
Fracción III	Metas y Objetivos	[Icon]
Fracción IV	Indicadores sobre temas de interés público	[Icon]
Fracción V	Indicadores de resultados	[Icon]
Fracción VI	Directorio de Servidores Públicos	[Icon]
Fracción VII	Tabuladores de Remuneraciones	[Icon]
Fracción VIII	Tabuladores de Gastos de Representación y Viajes	[Icon]
Fracción IX	Número total de plazas	[Icon]
Fracción X	Contrataciones de servicios profesionales (Honorarios)	[Icon]
Fracción XI	Información en versión Pública de las Declaraciones Patrimoniales de los Servidores Públicos	[Icon]
Fracción XII	Domicilio de la Unidad de Transparencia	[Icon]
Fracción XIII	Convocatorias a Concursos para ocupar cargos públicos	[Icon]
Fracción XIV	Información de los programas de subsidios, estímulos y apoyos	[Icon]
Fracción XV	Condiciones Generales de Trabajo	[Icon]

Portal de Transparencia de ICATEQ

Durante el año se recibieron 18 solicitudes de información a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, sobre variada información; las cuales fueron contestadas dentro de los términos de tiempo que marca la Ley, no habiendo inconformidad por parte de los Ciudadanos con respecto a la información enviada, considerando como satisfactoriamente correcto el proceso.

Participamos atendiendo las convocatorias de la Comisión de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro (INFOQRO), para cursos y eventos en materia de las Leyes de Transparencia Estatal y Federal, así como de la Protección de Datos Personal en Posesión de Sujetos Obligados

Informe Anual de Unidad de Transparencia		
Acción	Descripción	Cantidad
Sesiones	Reuniones del Comité	12
Aprobación	Reglamento e Informe	2
Publicación	Información Trimestral acorde a lo que establece la Ley General de Transparencia, Ley General de Contabilidad Gubernamental, Ley de Disciplina Financiera.	4
Solicitudes de Información	Recibidas	18
	Solventadas	17
	Derivadas	1
Reservas	Hasta por 5 Años programa IQT	1

**c) SOPORTE TÉCNICO Y MANTENIMIENTO.** Como parte del Soporte Técnico permanente a usuarios del Instituto se atendieron 800 solicitudes de servicios de soporte y 500 de mantenimiento preventivo. Debido a la implementación de la nueva Red de Convergencia Tecnológica, hubo la necesidad de atender especialmente a los Planteles de Corregidora, San Juan del Río y Querétaro, para realizar ajustes como recableado, reconfiguración, etc., a fin de que pudieran operar sin problemas dentro de la nueva infraestructura.

Se realizaron cambios a la forma de operación de las VLANs en el Plantel San Juan del Río, funcionando como modelo para replicarse en los otros 6 planteles, mismos que se realizaran paulatinamente ya que cada plantel tiene su propia dinámica y necesidades a cubrir.

**a) RED DE CONVERGENCIA TECNOLÓGICA.** En el mes de junio se inició con la migración a la nueva red de Voz, Datos e Imagen del Instituto, en la cual convergen todas las plataformas necesarias para ofrecer a nuestros capacitandos las herramientas informáticas necesarias para una buena capacitación. Se instalan 7 enlaces dedicados simétricos de 10Mbps en cada uno de los planteles incluida la Acción Móvil de Ezequiel Montes, queda pendiente la que se instalará en el Plantel Querétaro que está en proceso de construcción. Para la Dirección General se instaló un enlace dedicado simétrico de 100Mbps, y 2 servidores virtualizados en Windows Server 2016 y con Centros 7 (Linux), para abarcar todas las necesidades tecnológicas actuales del Instituto. En total se instalarán 56 extensiones telefónicas en toda la Red Estatal, ancladas a una troncal de tecnología SIP que ofrece ventajas como 100 troncales análogas para entrada y salida de llamadas, con un paquete ilimitado de llamadas locales y a celulares.

# ICATEO

Durante el proceso de migración e integración de la nueva red, se atendieron los problemas derivados de la migración. Por lo que se operó la migración a cableado estructurado a fin de cambiar las condiciones y mejorar la administración de la Red, acción que ha logrado una estabilidad en el funcionamiento.

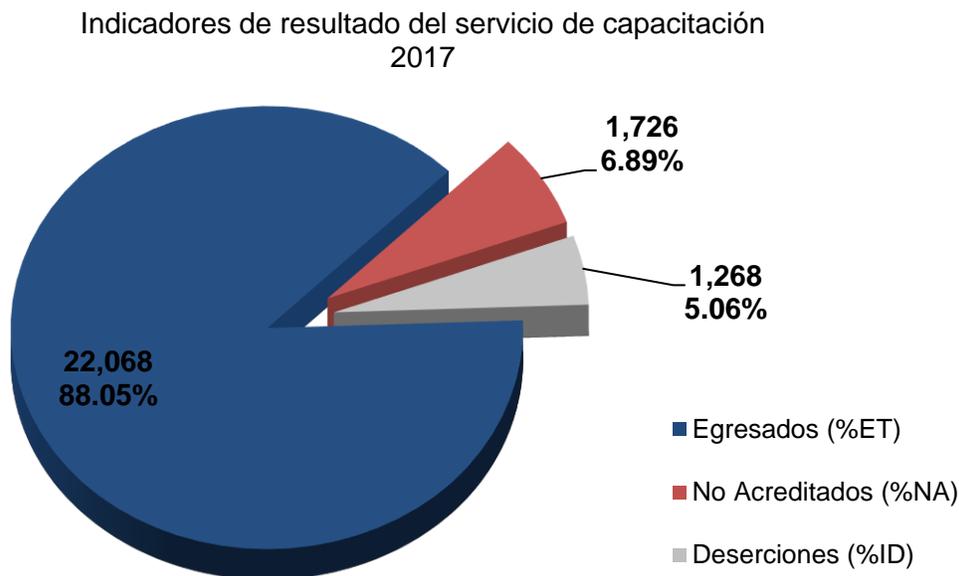


*Laboratorios de Cómputo*

### 2.1 Servicio de Capacitación y Evaluación de Competencias

a) **EFICIENCIA TERMINAL, DESERCIÓN Y NO ACREDITACIÓN.** Para la prestación de servicio de capacitación en el periodo Enero-Diciembre 2017, se atendieron 25,062 capacitandos inscritos a través de 1885 cursos impartidos por los diferentes planteles y acciones móviles del instituto, obteniendo para los principales indicadores del servicio los siguientes resultados:

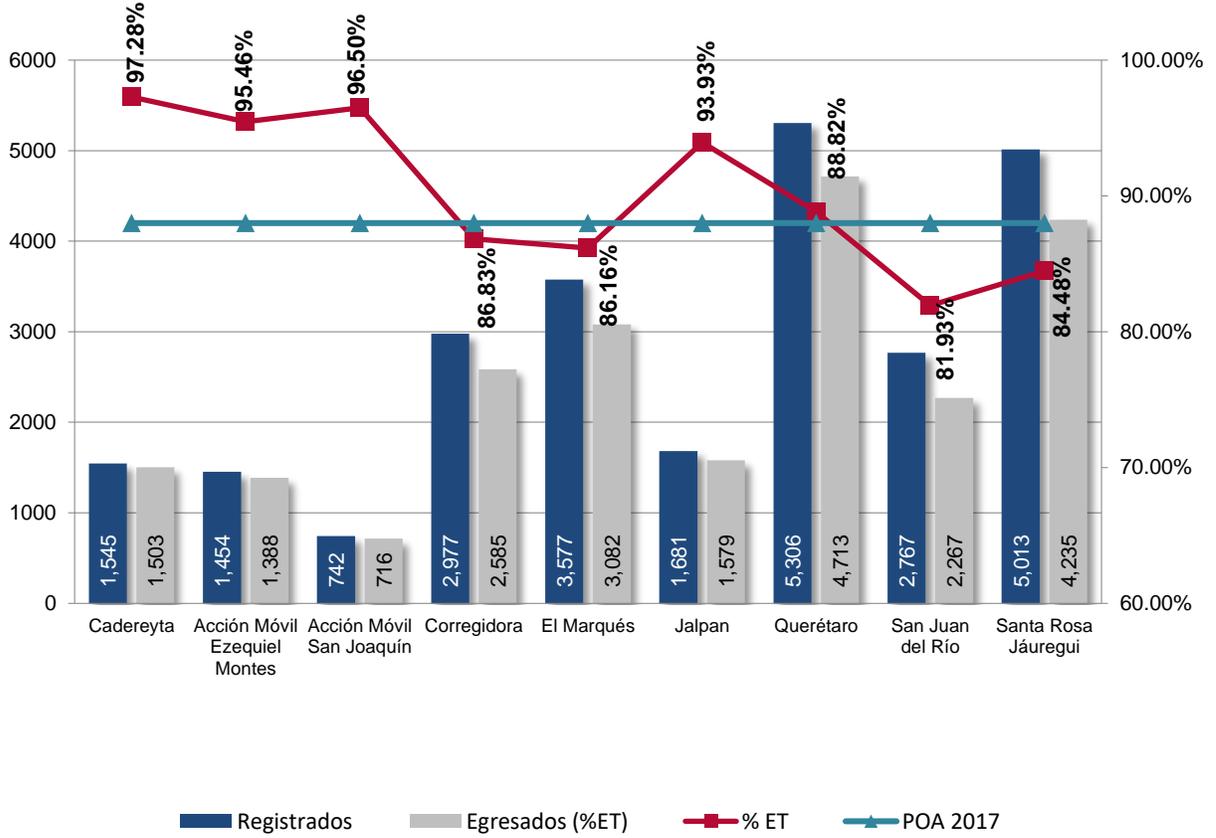
- 22,068 inscritos acreditaron su capacitación, obteniendo una eficiencia terminal (%ET) de 88.05%; rebasando con 0.05 puntos porcentuales la meta del 88.00% determinada para este indicador en el POA 2017.
- 1,726 de los capacitandos, no acreditaron el curso en el que fueron inscritos, lo que representa un 6.89%.
- 1,268 inscritos abandonaron el proceso de capacitación, ubicando el índice de deserción en un 5.06%.



Periodo de capacitación: Enero-Diciembre 2017									
Unidad de capacitación	Tipo de curso	Grupos	Registrados	Egresados (%ET)		No Acreditados (%NA)		Deserciones (%ID)	
				Total	% ET	Total	% NA	Total	% ID
Cadereyta	Regular	2	59	58	98.31%	0	0.00%	1	1.69%
	Extensión	161	1,419	1,378	97.11%	2	0.14%	39	2.75%
	CAE	3	67	67	100.00%	0	0.00%	0	0.00%
	<b>Subtotal 1</b>	<b>166</b>	<b>1,545</b>	<b>1,503</b>	<b>97.28%</b>	<b>2</b>	<b>0.13%</b>	<b>40</b>	<b>2.59%</b>
Acción Móvil Ezequiel Montes	Regular								
	Extensión	132	1,426	1,371	96.14%	49	3.44%	6	0.42%
	CAE	2	28	17	60.71%	11	39.29%	0	0.00%
	<b>Subtotal 2</b>	<b>134</b>	<b>1,454</b>	<b>1,388</b>	<b>95.46%</b>	<b>60</b>	<b>4.13%</b>	<b>6</b>	<b>0.41%</b>
Acción Móvil San Joaquín	Regular								
	Extensión	68	742	716	96.50%	16	2.16%	10	1.35%
	CAE								
	<b>Subtotal 3</b>	<b>68</b>	<b>742</b>	<b>716</b>	<b>96.50%</b>	<b>16</b>	<b>2.16%</b>	<b>10</b>	<b>1.35%</b>
Corregidora	Regular								
	Extensión	151	1,780	1,558	87.53%	21	1.18%	201	11.29%
	CAE	49	1,197	1,027	85.80%	29	2.42%	141	11.78%
	<b>Subtotal 4</b>	<b>200</b>	<b>2,977</b>	<b>2,585</b>	<b>86.83%</b>	<b>50</b>	<b>1.68%</b>	<b>342</b>	<b>11.49%</b>
El Marqués	Regular	2	40	31	77.5%	9	22.50%	0	0.00%
	Extensión	195	2,305	1,902	82.52%	384	16.66%	19	0.82%
	CAE	58	1,232	1,149	93.26%	26	2.11%	57	4.63%
	<b>Subtotal 5</b>	<b>255</b>	<b>3,577</b>	<b>3,082</b>	<b>86.16%</b>	<b>419</b>	<b>11.71%</b>	<b>76</b>	<b>2.12%</b>
Jalpan	Regular								
	Extensión	131	1,431	1,329	92.87%	82	5.73%	20	1.40%
	CAE	15	250	250	100.0%	0	0.0%	0	0.00%
	<b>Subtotal 6</b>	<b>146</b>	<b>1,681</b>	<b>1,579</b>	<b>93.93%</b>	<b>82</b>	<b>4.88%</b>	<b>20</b>	<b>1.19%</b>
Querétaro	Regular								
	Extensión	234	2,785	2,447	87.86%	289	10.38%	49	1.76%
	CAE	119	2,521	2,266	89.88%	169	6.70%	86	3.41%
	<b>Subtotal 7</b>	<b>353</b>	<b>5,306</b>	<b>4,713</b>	<b>88.82%</b>	<b>458</b>	<b>8.63%</b>	<b>135</b>	<b>2.54%</b>
San Juan del Río	Regular								
	Extensión	184	2,173	1,775	81.68%	261	12.01%	137	6.30%
	CAE	26	594	492	82.83%	8	1.35%	94	15.82%
	<b>Subtotal 8</b>	<b>210</b>	<b>2,767</b>	<b>2,267</b>	<b>81.93%</b>	<b>269</b>	<b>9.72%</b>	<b>231</b>	<b>8.35%</b>
Santa Rosa Jáuregui	Regular								
	Extensión	248	3,020	2,620	86.75%	117	3.87%	283	9.37%
	CAE	105	1,993	1,615	81.03%	253	12.69%	125	6.27%
	<b>Subtotal 9</b>	<b>353</b>	<b>5,013</b>	<b>4,235</b>	<b>84.48%</b>	<b>370</b>	<b>7.38%</b>	<b>408</b>	<b>8.14%</b>
Total	Regular	4	99	89	89.90%	9	9.09%	1	1.01%
	Extensión	1,504	17,081	15,096	88.38%	1,221	7.15%	764	4.47%
	CAE	377	7,882	6,883	87.33%	496	6.29%	503	6.38%
	<b>Global</b>	<b>1,885</b>	<b>25,062</b>	<b>22,068</b>	<b>88.05%</b>	<b>1,726</b>	<b>6.89%</b>	<b>1,268</b>	<b>5.06%</b>

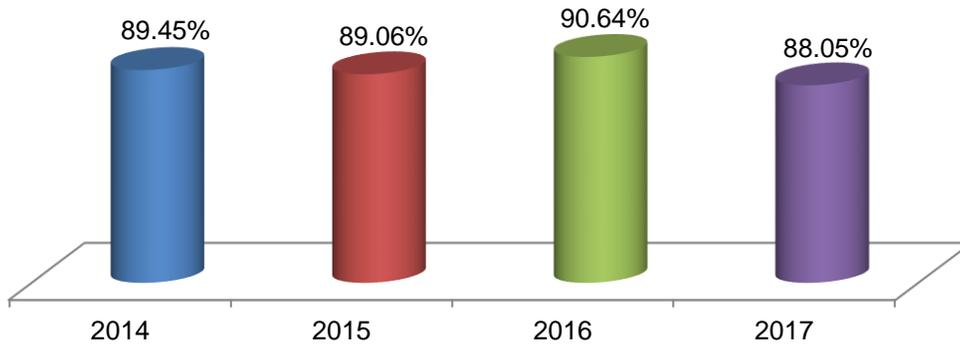
Considerando que la eficiencia terminal es el principal indicador del servicio de capacitación, en el análisis por unidad de capacitación se observan los siguientes resultados; Cadereyta (97.28%), acción móvil San Joaquín (96.50%), acción móvil Ezequiel Montes (95.46%), Jalpan (93.93%) Querétaro (88.82%), superando todos ellos la meta institucional de 88.00% establecida en el POA 2017, mientras que los siguientes planteles: El Marqués (86.16%), Corregidora (86.83%), Santa Rosa Jáuregui (86.75%) y San Juan del Río con (81.93%) obtuvieron un resultado inferior a la meta porcentual.

Resultado de eficiencia terminal en las unidades de capacitación 2017



El comportamiento del indicador de eficiencia terminal durante los últimos cuatro años se ha mantenido entre el 88% y 90%.

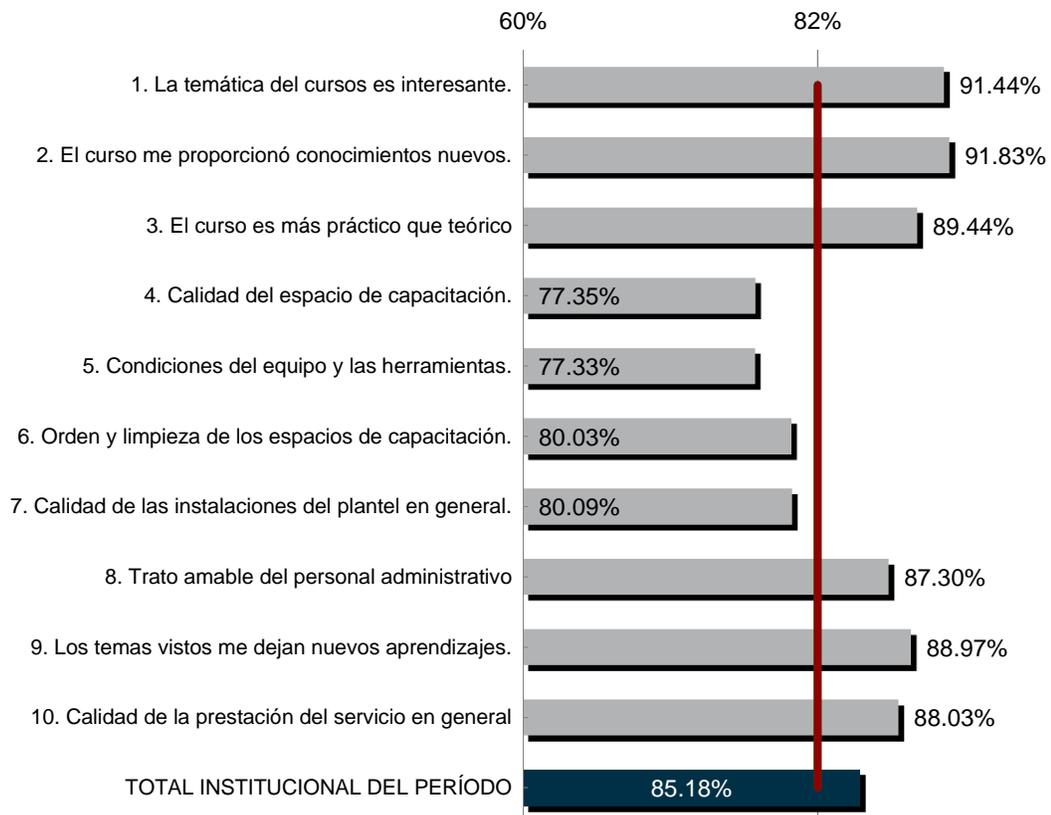
Comparativo del % de eficiencia terminal



**b) SATISFACCIÓN DEL SERVICIO.** Durante el periodo que se reporta, se aplicaron 4,355 encuestas con el propósito de conocer el grado de satisfacción de los capacitandos respecto a la prestación del servicio, obteniendo los siguientes resultados:

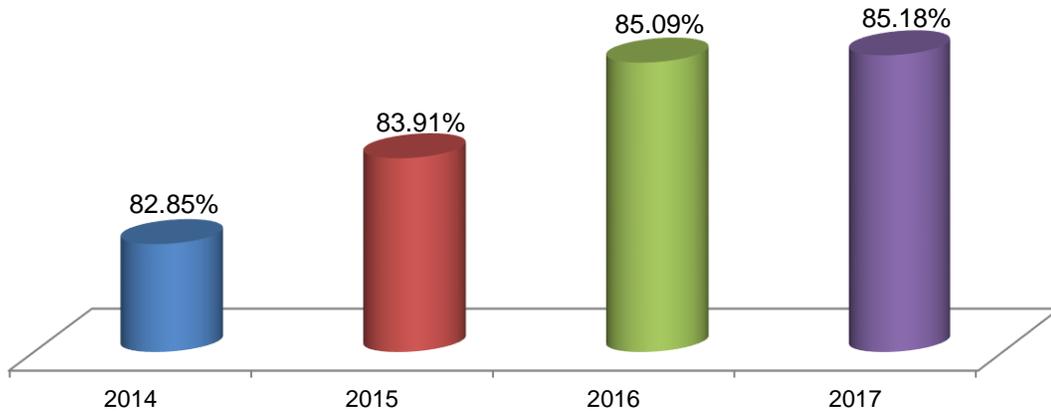
- La satisfacción del servicio alcanzó el 85.18%, superando con 3.18 puntos porcentuales la meta fijada en 82.00% para este indicador en el POA 2017.
- 6 de los 10 reactivos de la encuesta presentan resultados de satisfacción superiores a la meta institucional (82.00%); siendo los mejor evaluados, los correspondientes a *“El curso proporciona nuevos conocimientos”* con 91.83%; *“Temática de los cursos interesante”* con 91.44%, *“El curso es más práctico que teórico”* con 89.44%, *“Los temas vistos me dejan nuevos aprendizajes”* con 88.97%, *“Calidad de la prestación del servicio en general”* con 88.03% y *“Trato amable del personal administrativo”* con el 87.30%.
- En la percepción de los capacitandos encuestados, la calificación obtenida en 4 de los 10 reactivos, resultó por debajo de la meta institucional del 82.00%; siendo estos los referidos a *“Calidad de los espacios de capacitación”* con 77.35%; *“Condiciones del equipo y las herramientas”* con 77.33%; *“Orden y limpieza de los espacios de capacitación”* con 80.03% así como *“Calidad de las instalaciones del plantel en general”*, con resultado de 80.09% de satisfacción.

Satisfacción del servicio año 2017



El nivel de satisfacción de los capacitandos del ICATEQ por la prestación del servicio de capacitación que reciben, ha mejorado en los últimos tres años, ya que el año 2017 con respecto al 2016, incrementó en 0.09 puntos porcentuales, con el año 2015 en 1.27 y 2.33 con el año 2014.

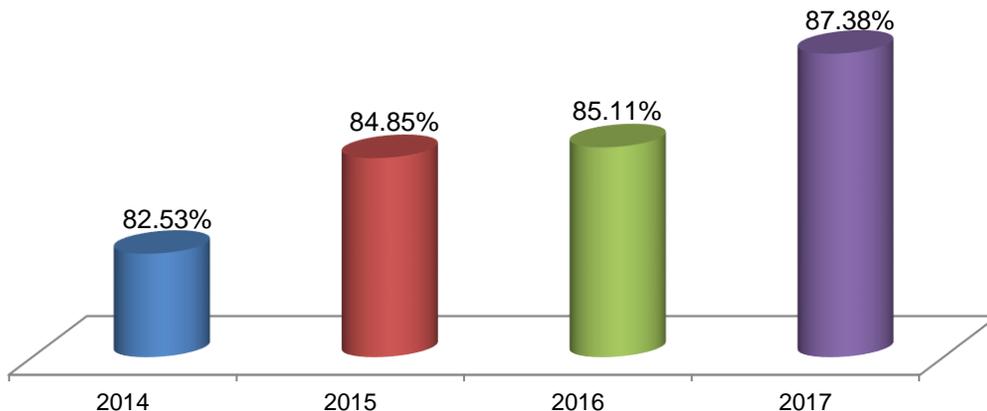
**Comparativo % de Satisfacción de los capacitandos con respecto a la prestación del servicio**



**c) APROVECHAMIENTO DE LA CAPACITACIÓN.** El índice de aprovechamiento de la capacitación como resultado del promedio de las calificaciones obtenidas por los capacitandos en el periodo Enero-Diciembre del 2017 en los diferentes planteles del instituto fue de 87.38%, superando en 4.38 puntos porcentuales la meta institucional del 83.00% fijada para 2017.

El nivel de aprovechamiento académico que los capacitandos del ICATEQ obtienen en los resultados de evaluación durante el desarrollo de la capacitación recibida, ha sido muy representativo durante los últimos tres años, superando en el año 2017 en 2.27 puntos porcentuales con respecto al año 2016, 2.53 en relación al 2015 y 4.88 comparado con el 2014.

**Comparativo del % de aprovechamiento académico de los capacitandos**



**d) EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS LABORALES.** En el periodo que se informa se atendió en el servicio de evaluación de competencias laborales, 63 solicitudes de evaluación para el Reconocimiento Oficial de Competencias Ocupacionales (ROCO); 18 en el plantel Santa Rosa Jáuregui, 14 en el plantel San Juan del Río, 1 en el plantel Querétaro, 1 en el plantel El Marqués y en el plantel Corregidora se aplicaron 29 evaluaciones obteniendo el 100% de acreditación en los procesos.

Adicionalmente, en esta misma modalidad de evaluaciones ROCO, derivado del Convenio con el Instituto Queretano del Transporte (IQT), se aplicaron 15,918 evaluaciones para el Programa Formativo 2017 para Operadores del Transporte Público del Estado de Querétaro.

Las actividades realizadas por el ICATEQ como Entidad de Certificación y Evaluación del modelo CONOCER fueron las siguientes:

Se realizó la evaluación diagnóstica a 7 candidatos en el Estándar de Competencia EC0076 “Evaluación de la Competencia de Candidatos con base en Estándares de Competencia” de los cuales 3 ingresaron al proceso de evaluación resultando como “Competente” 1 de los 3.

En el Estándar de Competencia EC0110 “Asesoría en Comercialización de Bienes Inmuebles” han presentado la evaluación Diagnóstica un total de: 158 candidatos, de los cuales 58 cursaron la alineación en seis grupos que se impartieron durante el periodo a reportar. Se realizaron 62 procesos de evaluación con fines de certificación, resultando como competentes 51 de los candidatos.

Dicho Estándar se actualizó por parte del Comité de Gestión por Competencias en el mes de agosto y el CONOCER público la versión actualizada en el mes de noviembre por lo cual se tuvo que reestructurar toda la información (Diagnóstico, Curso de Alineación) para atender a los interesados en certificarse en la nueva versión del EC0110.01.

A finales del mes de noviembre la Secretaría de Desarrollo Urbano y Obras Públicas del Estado de Querétaro publicó el Reglamento de la Ley que regula a los Agentes y Empresas Inmobiliarias en el Estado de Querétaro donde ICATEQ participó en su elaboración, toda vez que será el ente encargado de impartir los cursos de actualización que cada año deberán cursar los agentes inmobiliarios que ya cuenten con la licencia expedida por la SDUOP. En el mes de diciembre ICATEQ presentó a la SDUOP la propuesta del programa de actualización que los agentes cursarán durante el 2018.

En el primer semestre del año 2017 se inició la alineación en el Estándar de Competencia EC0217 “Impartición de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal” a 10 instructores, y 5 del personal administrativo, ambos personal de Base del ICATEQ con el fin de que inicien su proceso de evaluación con fines de certificación para dar cumplimiento al indicador 3 del POA académico, resultando 8 “Competentes” 2 del plantel Querétaro, considerando que solo uno de ellos realizó todo su proceso con el ICATEQ, y el otro participante lo realizó por cuenta propia, 3 de plantel El Marqués, 1 San Juan del Río, y 2 de plantel Santa Rosa Jáuregui mientras que en el segundo semestre se inicia con la alineación de otros 10 instructores de base del ICATEQ sumándose 1 instructor externo y 1 participante del personal administrativo, mismos que iniciaran su proceso de evaluación en el mes de enero de 2018.

Evaluación de Competencias Enero-Diciembre 2017					
No.	ESTANDAR	Candidatos a Evaluación Diagnóstica	Participantes al Curso de Alineación con ICATEQ	Participantes al Procesos de Evaluación	Participantes Competentes en la Evaluación
1	EC0110 "Asesoría en Comercialización de Bienes Inmuebles."	158	58	62	51
2	EC0076 "Evaluación de la Competencia de candidatos con base en estándares de Competencia."	7		3	1
3	EC0217 "Impartición de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal. (INSTRUCTOR EXTERNO)"		1	Iniciará su proceso de evaluación en el mes de enero 2018	
4	EC0217 "Impartición de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal. (INSTRUCTORES)"		20	10 Los 10 restantes iniciaran su proceso de evaluación en el mes de enero de 2018.	8
5	EC0217 "Impartición de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal. (PERSONAL ADMINISTRATIVO)"		6	2	2
<b>Total</b>		<b>165</b>	<b>85</b>	<b>77</b>	<b>62</b>

e) **CAPACITACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE OPERADORES DE MAQUINADOS.** En el mes de Diciembre de 2017 se inició un proyecto con la empresa TREMEC con dos objetivos principales:

- Capacitar a operadores de nuevo ingreso durante su proceso de Inducción.
- Aplicar cédulas de evaluación con fines de certificación de acuerdo a las funciones y puestos de trabajo desempeñados por los operadores del área de maquinados

## 2.2 Formación, Evaluación y Certificación de Instructores

a) **CAPACITACIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE INSTRUCTORES.** Durante el periodo Enero-Diciembre 2017, se impartieron 19 cursos de actualización técnicos y de desarrollo personal donde se contó con la participación de 81 instructores; sumando un total de 304 horas de capacitación.

Capacitación y actualización de instructores en el año 2017						
No.	Nombre del curso	Horas	Capacitador	Especialidad de Instructores participantes	Total	
1	ALINEACIÓN AL ESTANDAR DE COMPETENCIA AL EC0217	25	LIC. JAQUELINE CHAVEZ JIMENEZ	CONTABILIDAD, INGLÉS, MECÁNICA AUTOMOTRIZ, MECATRONICA, INFORMATICA,	9	
2	CURSO HABILITACIÓN DE INSTRUCTORES (PROGRAMA DE MANEJO DE EXTINTORES)	2	LIC. GIL ALEJANDRO MENDOZA LOPEZ	PROGRAMA FORMATIVO 2017 PARA OPERADORES DEL ESTADO DE QUERÉTARO	12	
3	PREPARACIÓN PARA LA TRIADA DE LA CERTIFICACIÓN EN EL EC0217	12	LIC. FERNANDO GOMEZ TRUJILLO	ELECTRICIDAD	1	
4	CAPACITACIÓN PARA EL MANEJO DE CAPACITACIÓN Y EVALUACIÓN DE OPERADORES DE TRANSPORTE PÚBLICO	6	ING. FERNANDO DE NESTOR MENDOZA Y LIC. MAURICIO RAMOS	INFORMATICA Y MANTENIMIENTO A EQUIPOS COMPUTACIONALES	2	
5	FORMACIÓN DE FORMADORES EN PERSPECTIVA DE GÉNERO: FORMACIÓN DE INSTRUCTORES	24	RECURSOS HUMANOS, OFICIALIA MAYOR	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	1	
6	FORMACIÓN DE FORMADORES EN PERSPECTIVA DE GÉNERO: ACOSO Y HOSTIGAMIENTO SEXUAL EN EL AMBITO LABORAL	5	RECURSOS HUMANOS, OFICIALIA MAYOR	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	1	
7	FORMACIÓN DE FORMADORES EN PERSPECTIVA DE GÉNERO: COMUNICACIÓN CON PERSPECTIVA DE GÉNERO PARA LA IGUALDAD Y LA NO VIOLENCIA	5	RECURSOS HUMANOS, OFICIALIA MAYOR	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	1	
8	FORMACIÓN DE FORMADORES EN PERSPECTIVA DE GÉNERO: IGUALDAD DE GENERO, POLÍTICAS PÚBLICAS Y TRANSVERSALIZACIÓN DE LA PERSPECTIVA DE GENERO PARA LA IGUALDAD Y LA NO VIOLENCIA	5	RECURSOS HUMANOS, OFICIALIA MAYOR	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	1	
9	FORMACIÓN DE FORMADORES EN PERSPECTIVA DE GÉNERO: FORTALECIMIENTO DEL TRABAJO COLABORATIVO Y CONSTRUCCIÓN DE ALIANZAS	5	RECURSOS HUMANOS, OFICIALIA MAYOR	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	1	
10	FORMACIÓN DE FORMADORES EN PERSPECTIVA DE GÉNERO: ABC DE GÉNERO E IGUALDAD	7	RECURSOS HUMANOS, OFICIALIA MAYOR	ASISTENTE ADMINISTRATIVO	1	
11	DISEÑO WEB CON ADOBE MUSE	70	BENJAMIN CAMARILLO	INFORMATICA, DISEÑO GRÁFICO, EQUIPOS Y SISTEMAS	10	
12	SECRETO PARA MULTIPLICAR TUS VENTAS	2	MARCO ZONI	ADMINISTRACIÓN, CONTABILIDAD	2	
13	CAPACITACIÓN EN PERSPECTIVA DE GENERO (PLANTEL SANTA ROSA JÁUREGUI)	20	JUANA SORAYA CASAS PEREZ	ADMINISTRACIÓN, CONFECCIÓN, INFORMATICA, ELECTROMECHANICA	5	
14	CAPACITACIÓN EN PERSPECTIVA DE GENERO (PLANTEL CORREGIDORA)	20	JUANA SORAYA CASAS PEREZ	ESTILISMO, DISEÑO GRÁFICO Y CONTABILIDAD	3	
15	FACTURACIÓN	5	GEA CONSULTORES	CONTABILIDAD, ASISTENCIA EJECUTIVA	3	
16	REPARACIÓN DE HARDWARE A TELEFONOS MÓVILES	56	GERARDO RAYA RAMIREZ	INFORMATICA, DISEÑO GRÁFICO, EQUIPOS Y SISTEMAS	7	
17	HABILITACIÓN PARA IMPARTIR PLATICA SOBRE USO Y MANEJO DE EXTINTORES	1	ING. FERNANDO DE NESTOR MENDOZA SANCHEZ Y JONATAN SANDOVAL SANCHEZ	OPERACIÓN DE AUTOTRANSPORTE	3	
18	ALINEACIÓN AL ESTANDAR DE COMPETENCIA AL EC0217	25	LIC. JAQUELINE CHAVEZ JIMENEZ	ADMINISTRACIÓN, CONTABILIDAD, ALIMENTOS Y BEBIDAS, INFORMATICA, MECÁNICA AUTOMOTRIZ, ELECTRICIDAD, ELECTRONICA Y ESTILISMO Y BIENESTAR PERSONAL	10	
19	TALLER DE RÚBRICA	9	ANA GLADYS ANGELES	INGLÉS	8	
<b>Total</b>		<b>304</b>			<b>Total</b>	<b>81</b>

**b) EVALUACIÓN DE LA INSTRUCCIÓN.** En la evaluación del desempeño de los instructores en perspectiva de los capacitandos, en el periodo anual 2017, califican de manera institucional con 90.23%, lo que representa un 2.23 puntos porcentuales sobre la meta de 88.00% fijada para este indicador en el POA 2017.

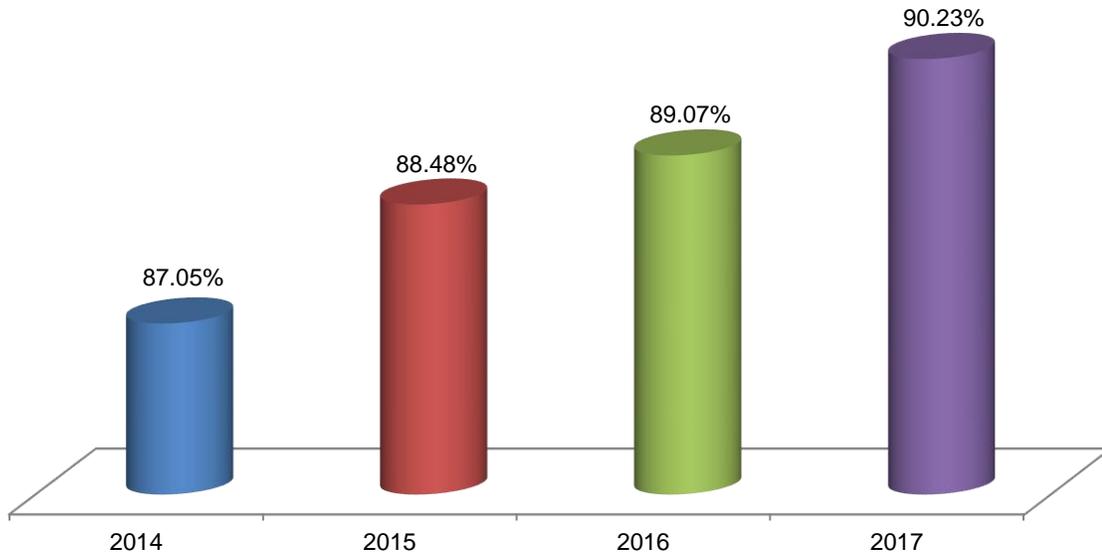
De los 10 reactivos 9 de forma independiente cumplen con el indicador, sin embargo, los mejor calificados por los capacitandos corresponden a: *“Iniciar con puntualidad la impartición de cada sesión del curso”* (92.91%), *“Desempeño en general del instructor como capacitador”* (91.58%) y *“Resuelve las dudas e inquietudes de los capacitandos”* (91.39%) respectivamente.

## Evaluación de desempeño de los instructores del ICATEQ año 2017



El nivel de satisfacción de los capacitandos en relación con el desempeño de los instructores que imparten la capacitación en el ICATEQ, ha denotado una mejora significativa en el año 2017 que representa 1.16 puntos porcentuales mayor que en el año 2016, 1.75 con respecto al 2015 y en 3.18 con el año 2014.

% de Satisfacción de los capacitandos  
respecto al desempeño del instructor



**c) CERTIFICACIÓN DE INSTRUCTORES.** En este periodo que se informa se certificaron instructores del ICATEQ que imparten la capacitación, en áreas de la especialidad que imparten, o bien, en el Estándar de Competencia E0217 *Impartición de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal*, del modelo Conocer.

1 instructora de Cadereyta, participó en una capacitación relacionada con su área de especialización logrando la certificación. Del modelo CONOCER, 8 instructores lograron obtener la certificación en el Estándar EC0217: 2 instructores del plantel Santa Rosa Jáuregui, 2 del plantel Querétaro, 3 del plantel El Marqués y 1 del plantel San Juan del Río.

### 3.1 Sector social

**a) SERVICIOS COMUNITARIOS.** Los conocimientos que obtienen los alumnos en cada uno de los talleres, los ponen en práctica en jornadas comunitarias, ofreciendo diversos servicios gratuitos, atendiendo a 7,928 personas en 158 comunidades en un total de 192 servicios en los que participaron 1,942 capacitandos de nuestros siete Planteles.

Planteles	Servicios	Personas atendidas	Comunidades	Capacitandos participantes
Cadereyta	13	1,433	9	161
Ezequiel Montes	28	1,048	23	227
San Joaquín	4	103	3	35
Corregidora	36	1,504	33	385
El Marqués	16	594	16	158
Jalpan	31	1,097	30	348
San Juan del Río	21	962	14	198
Santa Rosa Jáuregui	20	465	13	173
Querétaro	23	722	17	257
<b>Total</b>	<b>192</b>	<b>7,928</b>	<b>158</b>	<b>1,942</b>



Jornada comunitaria en el Municipio de Corregidora

### 3.2 Programa de Formación complementaria

**a) CONFERENCIAS FORMATIVAS.** Como complemento al servicio de capacitación impartido a los capacitandos del ICATEQ, en el programa de formación complementaria para mejorar habilidades técnicas o bien desarrollo de la parte humana, durante el año 2017 se efectuaron 84 conferencias con temas como: 13 Pasos para Armar tú Plan de Negocios, Aprende y Emprende, Difusión de Modelo Emprendedor, Mercadotecnia y Publicidad, Superación Personal y Control de Drogas, Programas de acciones productivas SEDESOL, Técnicas de aplicación de extensiones de cabello, Buscadores de empleo, Microsoft office, Redes, Ciegos y débiles visuales, Agentes por México Grupo Salinas entre otras, Con una asistencia total de 1,680 capacitandos.

Plantel	Total
Cadereyta	18
Ezequiel Montes	9
San Joaquín	1
Corregidora	5
El Marqués	10
Jalpan	8
San Juan del Río	9
Santa Rosa Jáuregui	13
Querétaro	11
<b>Total</b>	<b>84</b>



Conferencia “Emprender desde el Ser”

**b) VISITAS EMPRESARIALES.** Como parte del Programa de formación complementaria de los capacitandos, se efectúan visitas empresariales. Teniendo como objetivo conocer de primera mano las labores que se realizan. En el año 2017 se efectuaron 48 visitas a distintas empresas de comercio y sector industrial.

Plantel	Total
Cadereyta	5
Ezequiel Montes	2
San Joaquín	1
Corregidora	0
El Marqués	10
Jalpan	4
San Juan del Río	10
Santa Rosa Jáuregui	4
Querétaro	12
Total	48



Visita a empresa “Proveedores de Telas”

**c) PRÁCTICAS ACADÉMICAS.** La realización de prácticas de los capacitandos les permite acercarse al mundo laboral para perfeccionar el conocimiento obtenido en Aulas y talleres. Durante el año 2017 224 capacitandos realizaron prácticas por 24,418 horas en empresas como: Toyota, Flecha azul, Antal Automotion, Autoliv, H. Ayuntamiento de Cadereyta, Informática en SESEQ, Instituto Nacional Electoral, Empresa DE COTE CASA VITIVINICOLA, Empresa Magna Exteriores Querétaro, Empresa RONOS, Empresa JIT AUTOMATION, Empresa WHEELS, Empresa CRONOS entre otras.

## 3.3 Actividades empresariales

a) **CURSOS DE CAPACITACION ACELERADA ESPECÍFICA (CAE).** La estrecha relación entre el Instituto-Empresa, permite mantener al ICATEQ a la vanguardia en sus cursos para dar resultados de excelencia y calidad. Se impartieron un total de 312 cursos CAE, de los cuales 208 cursos se impartieron dentro del sector privado y 104 a organismos e instituciones públicas.

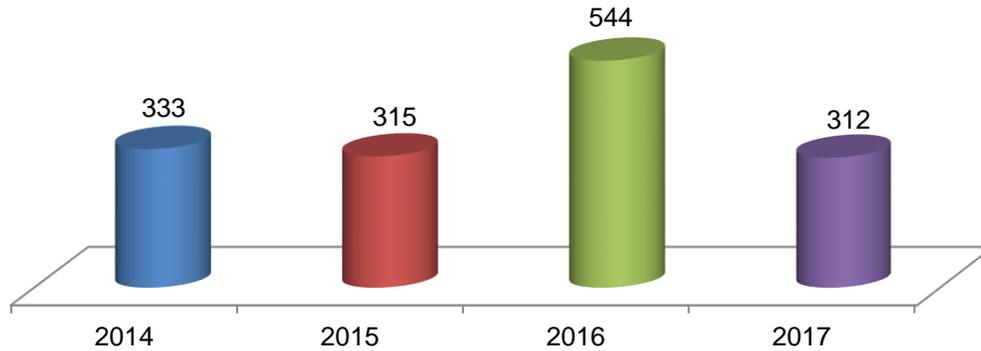
Plantel	Públicos	Privados	Total
Cadereyta	1	2	3
Ezequiel Montes	0	0	0
San Joaquín	0	0	0
Corregidora	11	31	42
El Marqués	21	26	47
Jalpan	5	10	15
Querétaro	40	51	91
San Juan del Río	0	21	21
Santa Rosa Jáuregui	26	67	93
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>208</b>	<b>312</b>

El servicio de Capacitación Acelerada Específica (CAE), en el sector público y privado disminuyó en este año 2017, ya que la capacitación para el Programa de operadores de transporte público, cambio de modalidad para este año, a Evaluación de competencias ROCO, sin embargo la labor con ambos sectores continua en los mismos esfuerzos y resultados.



Curso CAE a personal del Instituto Tecnológico de Monterrey

## Comparativo de Cursos de Capacitación Acelerada Específica



Este tipo de capacitación se ha brindado a trabajadores de empresas como: Empresa MAN SERVICES, Empresa ABRE, Empresa PROCAPI, Casa de la Mujer, Empresa CABIFY, Hospital TELETON, CECYTEQ, Empresa IMT, Alumnos de la Universidad Tecnológica de San Juan del Río, Caja Gonzalo Vega, Empresa AGROS SA de CV; Instituto de la Mujer del Municipio de Corregidora, Municipio del Marqués, Empresa Brose, Vasconia, SEJUVE; Agros S.A. de C.V., NARMEX, PLASTEK, Tecnológico de Monterrey campus Querétaro, Casa de la Mujer, Liconsa; por mencionar algunas.

### 3.4 Seguimiento de egresados

El seguimiento a los egresados del año 2016, que se realizó durante el año 2017, bajo la metodología determinada a nivel nacional por la Dirección General de Centros de Formación para el Trabajo. El procedimiento metodológico arrojó una muestra de 732 egresados a encuestar, de los cuales 483 (65.98%) se encuentran laborando y 249 (34.02%) se encuentran sin trabajar ya sea porque han decidido seguir estudiando o están en otra situación.

Planteles	Egresados encuestados	Total de capacitandos con trabajo	Crearon su propia empresa	Capacitandos colocados por acciones de vinculación
Cadereyta	60	21	4	0
Ezequiel Montes	48	20	3	0
San Joaquín	19	7	3	0
Corregidora	86	53	9	0
El Marqués	106	78	6	10
Jalpan	51	29	0	0
Querétaro	134	81	8	1
San Juan del Río	106	102	5	3
Santa Rosa Jáuregui	122	92	4	0
<b>Total</b>	<b>732</b>	<b>483</b>	<b>42</b>	<b>14</b>

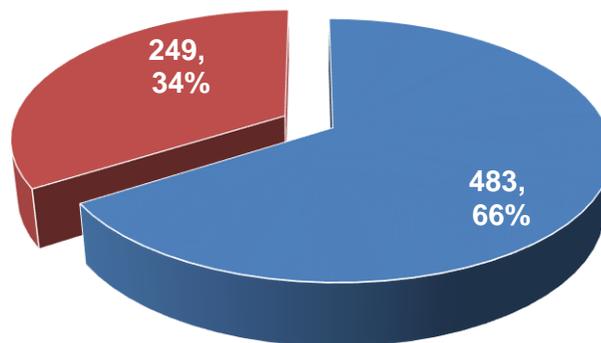
La encuesta arroja que el beneficio primordial de la capacitación que recibieron los egresados fue para mejorar sus condiciones laborales y en seguida para la búsqueda de empleos o bien complementar sus estudios.

El principal sector donde se encuentran laborando los egresados encuestados es el de servicios, siguiéndolo el industrial.

De acuerdo a 732 capacitandos egresados encuestados, se determina a través del seguimiento, que 42 personas formaron microempresa arrojando un resultado del 5.74% del total.

La encuesta arroja que de los 732 egresados, fueron colocados mediante acciones de vinculación propias de los planteles del Instituto a 14 capacitandos, mismos que se llevan a cabo a través de la gestión empresarial con el sector productivo de acuerdo a cada uno de las zonas geográficas.

Situación de egresados encuestados



■ Egresados encuestados con trabajo

■ Egresados encuestados que no trabajan

### 4.1 Recursos financieros

a) **ORIGEN DE LOS RECURSOS.** En el año 2017 que se informa, el presupuesto autorizado del instituto fue de \$79'5478,560.00 Este presupuesto se integra con \$39'529,685.00 de la Federación, \$29'317,875.00 de Gobierno del Estado y \$10'700,000.00 por concepto de ingresos propios y venta de cursos CAE.

Durante el año tuvo afectaciones de ampliaciones y disminuciones, en Recurso Federal con una disminución por \$5'291,824, derivado de ajustes en el Anexo de Ejecución 2017 y con un incremento por \$1'302,899 de Política Salarial y \$1'161,247 por modificación en el mismo Anexo de ejecución; en Recurso Estatal se incrementó por \$3'200,000 como apoyo extraordinario derivado de la disminución federal para hacer frente a los compromisos en servicios personales y en Ingresos Propios el incremento por \$3'488,190 se origina del excedente en venta de servicios del Instituto.

Es importante mencionar que el remanente de ejercicios anteriores por \$4'478,168, se vio disminuido por un monto de \$1'770,357, recurso que no fue radicado por la federación para el ejercicio 2015 y en el mes de agosto de 2017, el ICATEQ declaró el monto como incobrable, acción que fue informada ante la Junta Directiva en el mes de octubre.

Llegando así a un presupuesto modificado por un monto de \$ 86'115,883.00

Periodo	Origen del Recurso	Presupuesto Autorizado	Ampliaciones / Disminuciones	Presupuesto Modificado	Presupuesto Ejercido	Presupuesto por ejercer	Remanente	
ene-mar	Recurso Federal	\$39,529,685	-\$5,291,824	\$34,237,861	\$7,567,371	\$26,670,490		
	Recurso Estatal	\$29,317,875	\$0	\$29,317,875	\$6,384,670	\$22,933,205		
	Recursos propios	\$10,700,000	\$4,478,168	\$15,178,168	\$3,037,701	\$12,140,467		
	<b>TOTALES</b>	<b>\$79,547,560</b>	<b>-\$813,656</b>	<b>\$78,733,904</b>	<b>\$16,989,742</b>	<b>\$61,744,162</b>		
abr-jun	Recurso Federal	\$39,529,685	-\$5,291,824	\$34,237,861	\$16,148,107	\$18,089,754		
	Recurso Estatal	\$29,317,875	\$0	\$29,317,875	\$12,250,987	\$17,066,888		
	Recursos propios	\$10,700,000	\$4,478,168	\$15,178,168	\$6,072,522	\$9,105,646		
	<b>TOTALES</b>	<b>\$79,547,560</b>	<b>-\$813,656</b>	<b>\$78,733,904</b>	<b>\$34,471,617</b>	<b>\$44,262,287</b>		
jul-dic	Recurso Federal	\$39,529,685	-\$2,827,678	\$36,702,007	\$36,702,007	\$0		\$0
	Recurso Estatal	\$29,317,875	\$3,200,000	\$32,517,875	\$32,517,875	\$0		\$0
	Recursos propios	\$10,700,000	\$6,196,001	\$16,896,001	\$15,956,286	\$939,715		\$939,715
	<b>TOTALES</b>	<b>\$79,547,560</b>	<b>\$6,568,323</b>	<b>\$86,115,883</b>	<b>\$85,176,168</b>	<b>\$939,715</b>		<b>\$939,715</b>

### Ingresos por origen de recurso 2017

Origen de los Recursos	Proyección de Ingresos	Ingresos Reales	Diferencia	% Variación
Federales	\$39,529,685	\$36,702,007	-\$2,827,678	-7.2%
Estatales	\$29,317,875	\$32,517,875	\$3,200,000	10.9%
Propios	\$10,700,000	\$14,188,190	\$3,488,190	32.6%
Economías	\$0.00	\$2,707,811	\$2,707,811	100.0%
<b>Total</b>	<b>\$79,547,560</b>	<b>\$86,115,883</b>	<b>\$6,568,323</b>	<b>8.3%</b>

**b) DESTINO DE LOS RECURSOS.** Del presupuesto antes mencionado, se ejerció un total de \$85'176,168.00, con la siguiente distribución: \$70'441,914.00 para el pago de servicios de personal, \$3'983,837.00 en pago de materiales y suministros, \$7'899,262.00 en servicios generales y \$2'851,156.00 en el capítulo de Transferencias, asignaciones, subsidios y otras ayudas, generando una economía por \$939,715.00

Periodo	Cuenta	Presupuesto Autorizado	Ampliaciones / Disminuciones	Presupuesto Modificado	Presupuesto Ejercido	Presupuesto por ejercer	Remanente
ene-mar abr-jun	servicios personales	\$67,229,379	-\$852,866	\$66,376,512	\$14,418,213	\$51,958,299	
	materiales y suministros	\$3,164,467	\$218,260	\$3,382,727	\$759,848	\$2,622,879	
	servicios generales	\$6,925,969	-\$179,050	\$6,746,919	\$1,424,846	\$5,322,073	
	Transferencias, Asignaciones, Subsidios y Otras Ayudas	\$2,227,746	\$0	\$2,227,746	\$386,835	\$1,840,911	
	<b>Suma</b>	<b>\$79,547,560</b>	<b>-\$813,656</b>	<b>\$78,733,904</b>	<b>\$16,989,742</b>	<b>\$61,744,162</b>	
abr-jun jul-dic	servicios personales	\$67,229,379	-\$852,866	\$66,376,512	\$28,881,312	\$37,495,200	
	materiales y suministros	\$3,164,467	\$218,260	\$3,382,727	\$1,585,576	\$1,797,151	
	servicios generales	\$6,925,969	-\$179,050	\$6,746,919	\$2,996,081	\$3,750,837	
	Transferencias, Asignaciones, Subsidios y Otras Ayudas	\$2,227,746	\$0	\$2,227,746	\$1,008,647	\$1,219,099	
	<b>Suma</b>	<b>\$79,547,560</b>	<b>-\$813,656</b>	<b>\$78,733,904</b>	<b>\$34,471,617</b>	<b>\$44,262,287</b>	
jul-dic	servicios personales	\$67,229,378	\$3,212,535	\$70,441,914	\$70,441,913	\$0	\$0
	materiales y suministros	\$3,164,467	\$1,059,497	\$4,223,964	\$3,983,837	\$240,127	\$240,127
	servicios generales	\$6,925,969	\$1,672,881	\$8,598,849	\$7,899,262	\$699,588	\$699,588
	Transferencias, Asignaciones, Subsidios y Otras Ayudas	\$2,227,746	\$623,410	\$2,851,156	\$2,851,156	\$0	\$0
	<b>Suma</b>	<b>\$79,547,560</b>	<b>\$6,568,323</b>	<b>\$86,115,883</b>	<b>\$85,176,168</b>	<b>\$939,715</b>	<b>\$939,715</b>

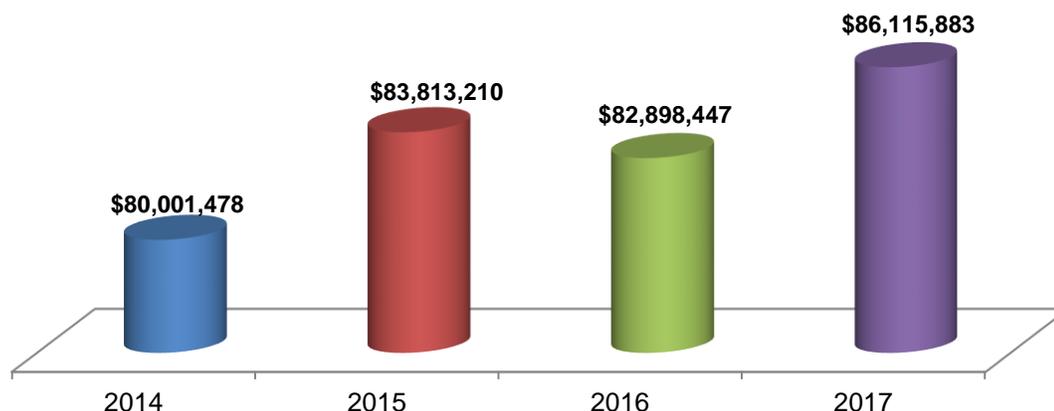
### Egresos por Capitulo de Gasto 2017

Cuenta	Proyección de Egresos	Egresos Reales	Diferencia	% Variación
Servicios Personales	\$67,229,379	\$70,441,914	\$3,212,535	4.8%
Materiales y Suministros	\$3,164,467	\$4,223,964	\$1,059,497	33.5%
Servicios Generales	\$6,925,969	\$8,598,849	\$1,672,880	24.2%
Transferencias, Asignaciones, Subsidios y Otras Ayudas	\$2,227,746	\$2,851,156	\$623,410	28.0%
<b>Total</b>	<b>\$79,547,561</b>	<b>\$86,115,883</b>	<b>\$6,568,322</b>	<b>8.3%</b>

El presupuesto del ICATEQ en los últimos cuatro años por origen de recurso, es el siguiente:

Año	Recursos Federales	Recursos Estatales	Ingresos Propios	Economías	Total
2014	\$36,916,034	\$27,505,402	\$11,287,819	\$4,292,223	\$80,001,478
2015	\$38,203,006	\$28,849,621	\$10,579,744	\$6,180,840	\$83,813,210
2016	\$39,529,685	\$27,772,887	\$13,893,940	\$1,701,935	\$82,898,447
2017	\$36,702,007	\$32,517,875	\$14,188,190	\$2,707,811	\$86,115,883

**Presupuesto del ICATEQ**



**c) ATENCIÓN A RECOMENDACIÓN DE DESPACHO EXTERNO.** Derivado de la auditoría a los estados financieros del ejercicio 2016 y una vez emitido el Dictamen correspondiente por el Despacho externo, se informó a la H. Junta Directiva de las acciones que el ICATEQ realizó en atención a las recomendaciones emitidas por dicho Despacho:

- La no elaboración por parte del ICATEQ de las facturas globales del ejercicio 2014, en vista de la no viabilidad, debido a la duplicidad del registro contable.
- La cancelación de la cuenta por cobrar de origen de subsidio federal por un monto de \$1'770,357.58 que corresponde al ejercicio 2015, ya que dando seguimiento con varias acciones, la Institución no ha tenido una respuesta favorable.

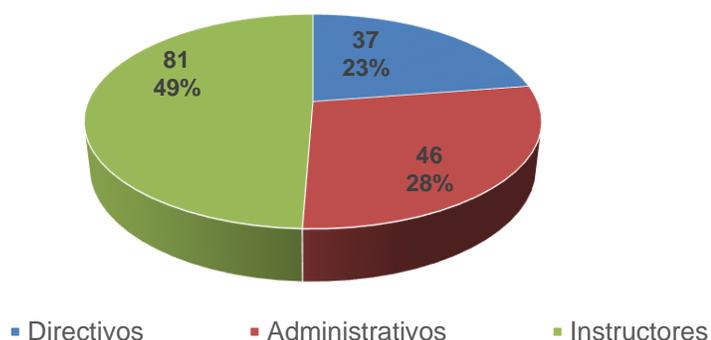
## 4.2 Desarrollo del Personal

**a) CAPACITACIÓN Y ACTUALIZACIÓN AL PERSONAL DEL INSTITUTO.** Derivado de la detección de necesidades en áreas de oportunidad en las funciones que desempeña el personal directivo, administrativo y el de instructores que imparten el servicio de capacitación en el ICATEQ, Durante el año 2017 el personal participó en 22 cursos de capacitación y/o

actualización, invirtiéndose 358 horas en dichos eventos. Contribuyendo al desarrollo del personal del Instituto, buscando especializar a nuestro personal directivo y administrativo en las funciones que desempeñan con mayor eficacia y eficiencia y al personal de instructores posibilitarles una actualización en sus áreas de especialidad o bien dotarles de nuevas habilidades psico-pedagógicas.

Categoría	Horas	No. de Cursos	Directivos	Administrativos	Instructores	Total
Educación y Pedagogía	65	5	9	6	35	50
Desarrollo Humano	109	9	8	13	14	35
Herramientas Administrativas	44	4	19	26	4	49
Especialización	140	4	1	1	28	30
<b>Total</b>	<b>358</b>	<b>22</b>	<b>37</b>	<b>46</b>	<b>81</b>	<b>164</b>

Participación del personal en capacitación y/o actualización



## 4.3 Acciones del Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI)

a) **1º REUNIÓN ORDINARIA DE COCODI.** El 10 de Marzo del 2017 se celebró la 1ª Reunión Ordinaria del Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI), en el que se aprobó el Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI), que determina las acciones a emprender para atender las recomendaciones resultado de la aplicación de evaluaciones de control interno y las encuestas de clima laboral.



1ª Reunión Ordinaria del Comité de Control y Desempeño Institucional de ICATEQ

**b) 2° REUNIÓN ORDINARIA DE COCODI.** El 28 de Septiembre del 2017 se celebró la 2° Reunión Ordinaria del Comité de Control y Desempeño Institucional en la que se analizaron los avances del Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI), la Matriz y Mapa de Riesgos Institucional y el Programa de Trabajo de Administración de Riesgos 2017.



*2° Reunión Ordinaria del Comité de Control y Desempeño Institucional de ICATEQ*

**c) MEJORAS A LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA.** Como parte de las acciones emprendidas para solventar las áreas de oportunidad en el Control Interno y Desempeño Institucional, se desplegaron jornadas de trabajo con todo el personal del Instituto encabezadas por la Alta Dirección, con la finalidad de permear el marco legal que regula el accionar institucional, objetivos, resultados, entre otros puntos relevantes para abonar a una cultura organizacional con enfoque a la eficiencia y la eficacia.

Con el proposito de concientizar al personal administrativo que tiene trato directo con el público en general que acude al Instituto para informarse, inscribirse o realizar algún trámite, se les exhortó a realizarlo de manera cordial, ética y de calidad, asegurandose que el usuario se sienta satisfecho con el servicio o atención brindada; asi mismo se les precisó y reiteró que los horarios de atención administrativa son los siguientes:

- Oficinas administrativas de los planteles del ICATEQ de: 09:00 a 14:00 y de 16:00 a 19:00 horas de lunes a viernes.
- Oficina de Dirección General del ICATEQ, de: 08:00 a 15:30 horas de lunes a viernes.



*Personal de Dirección General*



*Personal Plantel Cadereyta y Zona Semi desierto*



*Personal Plantel Jalpan*



*Personal Plantel San Juan del Rio*



*Personal Plantel el Marqués*



*Personal Plantel Corregidora*



*Personal Plantel Querétaro*



*Personal Plantel Santa Rosa Jáuregui*

### 5.1 Resultados obtenidos

**a) PROGRAMA OPERATIVO ANUAL 2017.** El Programa institucional del Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Querétaro, llamado: *Formación para el Trabajo*, consta de dos componentes, que son los servicios que entrega el ICATEQ a la sociedad, el primero: *Servicios de capacitación para y en el trabajo* y el segundo: *Servicios de evaluación con fines de certificación de competencias laborales*; dichos componentes constan de actividades para lograr los objetivos planteados y son medibles para la toma de decisiones en ocho indicadores de resultados, en el cuadro siguiente se muestran los resultados con respecto a la meta determinada para cada uno de ellos:

Cumplimiento de indicadores de resultados del POA 2017

Nivel	Resumen Narrativo	Indicadores	Año 2017		VARIACIÓN
			Meta	Avance	
Propósito	Población económicamente activa del Estado de Querétaro desarrollan y demuestran habilidades y destrezas laborales para su incorporación al mercado laboral	% del nivel de aprovechamiento de las personas inscritas respecto a la capacitación	83.00%	87.38%	4.38%
Componentes	1. Servicios de capacitación para y en el trabajo	% de Absorción en formación para el trabajo de la población económicamente activa del Estado	3.20%	2.92%	-0.28%
		% de eficiencia terminal	88.00%	88.05%	0.05%
		% de personas egresadas incorporadas al sector productivo	65.00%	65.98%	0.98%
	2. Servicios de evaluación con fines de certificación de competencias laborales	% de satisfacción de las personas evaluadas con fines de certificación respecto al proceso de evaluación	70.00%	98.89%	28.89%
Actividades	1.1. Gestión administrativa	% del personal que imparte la capacitación contratada de base que se certifican	8.00%	8.04%	0.04%
	1.2. Promoción y difusión de los servicios que ofrece el Instituto	% de presupuesto destinado a la promoción y difusión	5.00%	7.14%	2.14%
	1.3. Desarrollo de la impartición de los servicios de capacitación	% del nivel de satisfacción de las personas inscritas a los cursos de capacitación respecto al desempeño del instructor	88.00%	90.23%	2.23%

El indicador a nivel propósito, tiene un avance de 4.38 puntos porcentuales superando la meta establecida.

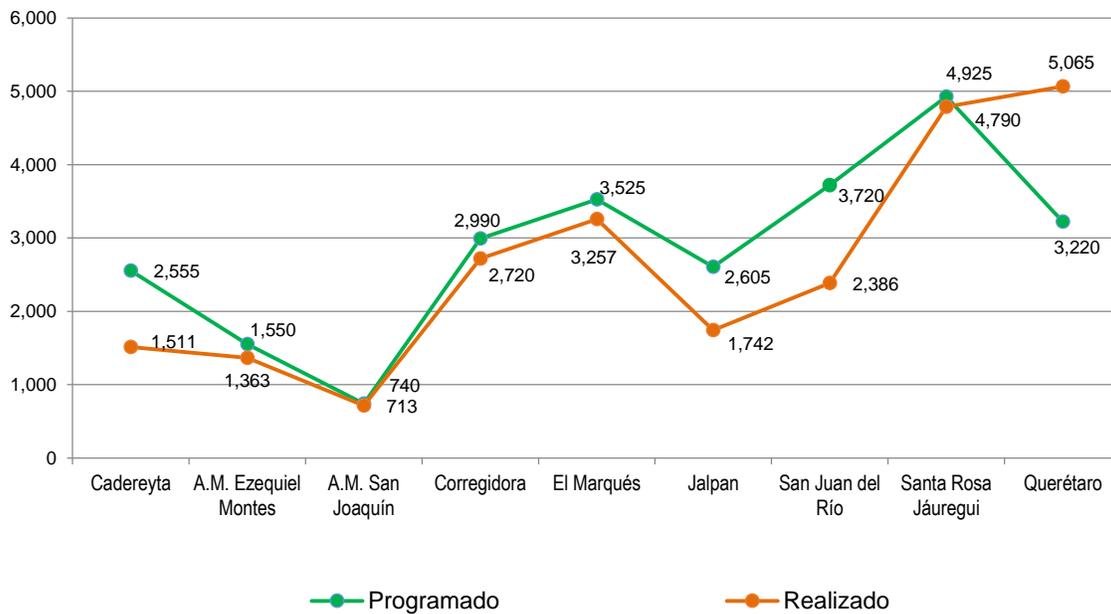
Los indicadores que conforman el primer Componente, solo uno se queda a 0.28 puntos por debajo de lo programado, los restantes rebasan la meta establecida en 0.05, 0.98, 0.04, 2.14 y 2.23 puntos porcentuales respectivamente.

El único indicador del segundo Componente, rebasa su meta con 28.89 puntos porcentuales, debido a que este indicador por primera vez se incorporó a control, la base de medición fue estimada por no contar con un histórico.

**b) CAPACITANDOS INSCRITOS EN EL AÑO 2017.** Durante el año 2017 se impartieron 1,807 cursos de capacitación, un 12.58% mayor a lo programado que fue de 1,605 cursos, en los que se capacitó a 23,547 personas, lo que representa un 8.83% por debajo de la meta establecida que fue de 25,830 capacitandos a atender.

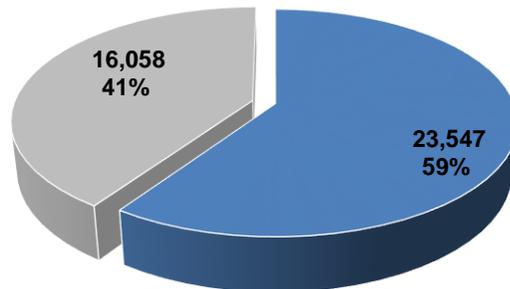
Plantel	Programado 2017								Realizado 2017							
	Regulares y de Extensión		CAE Público		CAE Privado		Total por plantel		Regulares y de Extensión		CAE Público		CAE Privado		Total por plantel	
	Csos	Capac.	Csos	Capac.	Csos	Capac.	Csos	Capac.	Csos	Capac.	Csos	Capac.	Csos	Capac.	Csos	Capac.
Cadereyta	136	2,525	0	0	3	30	139	2,555	163	1,444	1	33	2	34	166	1,511
A.M. Ezequiel Montes	107	1,530	0	0	2	20	109	1,550	127	1,363	0	0	0	0	127	1,363
A.M. San Joaquín	52	720	0	0	2	20	54	740	67	713	0	0	0	0	67	713
Corregidora	133	2,500	16	160	33	330	182	2,990	148	1,713	11	256	31	751	190	2,720
El Marqués	163	3,025	10	100	40	400	213	3,525	190	2,275	21	496	26	486	237	3,257
Jalpan	117	2,095	3	30	48	480	168	2,605	134	1,492	5	101	10	149	149	1,742
San Juan del Río	171	3,220	0	0	50	500	221	3,720	172	1,930	0	0	21	456	193	2,386
Santa Rosa Jáuregui	237	4,435	30	300	19	190	286	4,925	250	2,999	26	674	67	1,117	343	4,790
Querétaro	195	2,840	18	180	20	200	233	3,220	244	2,918	40	759	51	1,388	335	5,065
<b>Total por tipo de curso</b>	<b>1,311</b>	<b>22,890</b>	<b>77</b>	<b>770</b>	<b>217</b>	<b>2,170</b>	<b>1,605</b>	<b>25,830</b>	<b>1,495</b>	<b>16,847</b>	<b>104</b>	<b>2,319</b>	<b>208</b>	<b>4,381</b>	<b>1,807</b>	<b>23,547</b>

Capacitandos del ICATEQ 2017



Si bien es cierto que los resultados en el servicio de capacitación que ofrece el ICATEQ quedo por debajo de la meta planteada para el año 2017, en el servicio de evaluaciones de competencias laborales, se atendió a un total de 16,058 personas que presentaron proceso de evaluación con fines de certificación en alguna competencia laboral, ya sea en la modalidad ROCO (Reconocimiento de Competencia Ocupacional) o en Estándares del modelo CONOCER (Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales), de estas personas, 15,918 son resultado del Programa Formativo 2017 para operadores de transporte público del Estado de Querétaro, por lo que la atención a la población en ambos servicios tanto de capacitación como de evaluación fue de 39,605 personas.

## Personas atendidas en los servicios que oferta el ICATEQ año 2017



- Servicio de cursos de capacitación
- Servicio de evaluación de competencias laborales

## Atención de capacitandos en servicio de capacitación

