



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



Resultados 2012

Instituto de
Profesionalización
de los Servidores Públicos



El Desempeño del Instituto de Profesionalización traducido en programas que:



- *Rescatan el orgullo de ser servidor público,*
- *Dándole un sentido de pertenencia a la institución gubernamental;*
- *y el Compromiso de Servicio a la ciudadanía, impregnado de calidad, eficacia y eficiencia, con calidez.*

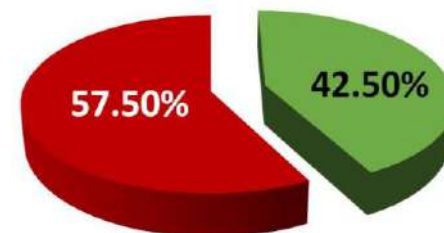
- *Formación y Desarrollo en el puesto, bajo una política permanente y prioritaria de profesionalización.*

- *Sentar las bases de métodos e instrumentos normativos y administrativos que permitan arribar al establecimiento de un Servicio Profesional de Carrera Administrativa, apropiado a las necesidades del Gobierno del Estado de México.*



- Se fortalece el Programa de Capacitación, con la atención a **23,933 servidores públicos**, en **913 eventos de capacitación**.
- La **capacitación específica** representa un **57.5 %** del total de los eventos de capacitación, destacándose la impartición de diplomados, seminarios, talleres y competencias de desempeño en línea.
- **Formación con base en competencias de desempeño**, vía internet, se **integraron 2 cursos** a los 3 ya existentes, Planeación Estratégica; Inducción a la Administración Pública; Conducta Ética y Profesional; **Negociación en el Marco de Actuación de los Servidores Públicos**; y **Actuación Responsable en el Servicio**.
- Se desarrollaron **2 Diplomados con base al ámbito de competencia de las dependencias**: Evaluación Institucional y Gestión Estratégica de las Tecnologías de la Información.
- Se han **certificado 360 servidores públicos** en las vertientes de Capacitación del Puesto e Informática, en modalidad presencial; así como de Competencias de Desempeño, en 5 áreas de la administración pública, vía internet.

Programa General de Capacitación y Desarrollo 2012



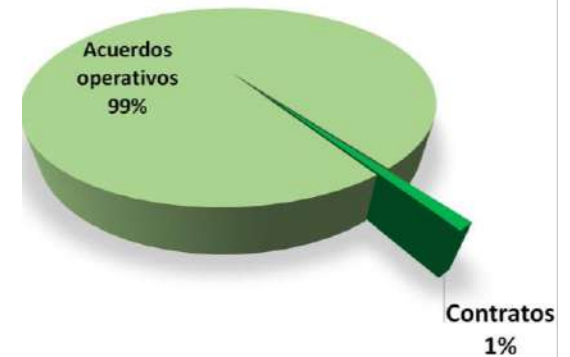
Programa de Formación con base en Competencias de Desempeño 2012 Servidores Públicos





- Se mantiene la impartición de **Diplomados con base al ámbito de competencia de las dependencias**. Son 5 los diplomados.
- Se **acrecentó la participación de instituciones de educación superior**, destacando la UNAM, UAEMex, mediante la modalidad de Convenios y Acuerdos Operativos, representando el 99% en la prestación de servicios.
- Como resultado del fortalecimiento del **Sistema Integral de Administración de la Profesionalización (SIAP)**, se incluyó la implementación del proceso de capacitación al interior del Instituto, como medio para optimizar los servicios que brinda.
- Se desarrollaron **aptitudes y actitudes, en la mejora de prestación de los trámites y servicios** a la ciudadanía, capacitando a 1,275 servidores públicos en 58 eventos.
- Derivado de la certificación del proceso de **Contratación y Desarrollo de Eventos de Capacitación** en el esquema del Sistema de Gestión de la Calidad, ISO 9001:2008; se llevó a cabo la auditoría de mantenimiento de dicha certificación.

Contratos y Acuerdos Operativos 2012





Resultados del Programa General de Capacitación y Desarrollo 2012

Vertiente	Eventos	Servidores Públicos	Horas/Hombre	Principales Programas Realizados
Puesto	587	13,143	341,157	<ul style="list-style-type: none"> Programa General de Capacitación, Desarrollo y Adiestramiento Genérico, Sector Central y Auxiliar. Capacitación Genérica y Específica en Materia de Tecnologías de la Información. Programa de Capacitación para la Excelencia Educativa, Secretaría de Educación. Programas de Capacitación Curso -Taller de Identificación y Evaluación financiera y Socioeconómica e Proyectos de Inversión Pública. Programa de Capacitación de Pláticas Informativas de Inducción a Coordinaciones Administrativas o Equivalentes. Programas de Capacitación de Pláticas de Inducción al Sistema Integral de Administración de la Profesionalización (SIAP). Programas de Capacitación Diplomado: Gestión de la Efectividad en el Trabajo.
Desarrollo	211	8,811	51,027	<ul style="list-style-type: none"> Programa de Capacitación Seminarios de Desarrollo Humano para Servidores Públicos del ISSEMYM. Programa de Capacitación ciclo de conferencias con el tema Equidad de Género. Programa de Capacitación de Equipos de Alto Desempeño.



Resultados del Programa General de Capacitación y Desarrollo 2012

Vertiente	Eventos	Servidores Públicos	Horas/Hombre	Principales Programas Realizados
Calidad	58	1,275	12,758	<ul style="list-style-type: none"> Talleres de Calidez en el Servicio. Cursos de Capacitación con Contenido Temático de Atención a la Ciudadanía. Programa de Capacitación Mejorando en Grande Programa de Capacitación Sintiendo el Orgullo de Pertener. Programa de Capacitación; Ciclo de Conferencias: Sintiendo el Orgullo de ser Servidor Público.
Cuidado de la salud	57	704	704	<ul style="list-style-type: none"> Ciclo de Conferencias con temas como Prevención de las Adicciones.
Total	913	23,933	405,646	





Capacitación Específica

Tema	Dirigido a	Participantes	Duración	Impartió
Excelencia Educativa.	Servidores Públicos de la Secretaría de Educación	3003 participantes	79 cursos de 25 horas c/u	UAEM, Secretaría de Docencia
Pláticas Informativas de Inducción a Coordinaciones Administrativas o equivalentes.	Servidores Públicos del Sector Central y Auxiliares	306 participantes	10 cursos de 7 horas c/u	UAEM, Secretaría de Docencia
Diplomado: Gestión de la Vinculación de las Instituciones de Educación Media Superior y Superior con el Sector Social.	Servidores Públicos de la Secretaría de Educación	247 participantes	1 Diplomado 6 módulos de 150 horas	UNAM, Coordinación de Centro de Ciencias Aplicadas y Desarrollo Tecnológico CONV/ 001
Fiscalización en Materia Aduanera y de Comercio Exterior.	Servidores Públicos de la Secretaría de Finanzas Dirección General de Fiscalización	45 participantes	2 grupos de 16 horas c/u	UAEM, Secretaría de Docencia AC-004



Capacitación Específica

Tema	Dirigido a	Participantes	Duración	Impartió
Programa Estratégico de Capacitación Lúdico Vivencial.	Servidores Públicos del Sector Central y Auxiliar	7,815 participantes	115 grupos de 39,075 horas	UAEM Secretaría de Docencia AC-001
Programa General de Capacitación, Desarrollo y Adiestramiento Genérico.	Servidores Públicos Sector Central y Auxiliar	3,888 participantes	263 grupos de 77,370 horas	UAEM, Secretaría de Docencia AC-002
Programa de Seminarios en materia de Desarrollo Humano, Habilidades y Competencias Humanas, Inteligencia Emocional y Cómo Hablar en Público.	Servidores Públicos del Sector Central y Auxiliar	707 participantes	15 grupos de 9888 horas	UAEM, Secretaría de Docencia 009/2011



Evaluación de la Capacitación

Índice de Satisfacción del Usuario

Objetivo

Alcance

Realizar estudios externos que revisen el desempeño del Instituto con el fin de identificar las oportunidades de mejora en el servicios que ofrece el Instituto.

Con el resultado de los estudios, el Instituto está en posibilidad de tomar la decisión correcta en cuanto a los Programas de capacitación que ofrece a los servidores públicos.





Evaluación de la Capacitación por vertiente

Vertiente	Aplicabilidad	Permanencia	Modificación de Actitudes
GLOBAL	79,4	78,6	80.1
Capacitación para el Puesto	78.5	74.0	81.7
Capacitación para el Desarrollo	79.7	78.1	81.8
Capacitación para la Calidad	81.5	88.0	82.7
Capacitación para el Cuidado de la Salud	72.1	N/A	75.3

APLICABILIDAD: Mide el **cambio de comportamiento** o **transferencia del aprendizaje** al trabajo como resultado de una intervención de capacitación.

PERMANENCIA: Implica la **retención** de la información en la memoria y está asociada a la intensidad del recuerdo, que indica cuánto se mantiene un contenido en el cerebro.

ACTITUD: El estudio permite determinado **el sentir** que tiene una población hacia un determinado objeto.



Índice de Satisfacción del Usuario

Comparativos anuales		2010	2012
Índice General		80	81
Variables	Tipo		
de Servicio	Nivel de avance	78	70
	Tiempo de espera	85	71
	Tiempo de Servicio	78	72
	Calidad	80	80
de Atención	Modo de Atención	82	85
	Forma de Trato	88	87
	Desinterés monetario	99	98
Otras	Estado de las Instalaciones	80	77
	Costos del Servicio	82	87

Los resultados del último estudio nos demuestran una mejora en el **Índice de Satisfacción del Usuario** (81).

Existe un impacto en la variable **de Servicio**, como un efecto de la curva de aprendizaje en los servidores públicos.

La mejora se representa en la variable **de Atención**, impactando la calificación en el apartado *modo de atención* y en los costos del servicio.



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO

Directorio



Mtro. Raúl Murrieta Cummings
Secretario de Finanzas

Lic. Mario Alberto Quezada Aranda
Subsecretario de Administración



Instituto de Profesionalización de los
Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del
Gobierno del Estado de México

Mtro. Juan Carlos Garduño Gamboa
Director General

Lic. Clara Felisa Freyre López
Directora de Profesionalización

Lic. Guadalupe Enríquez Candelario
Subdirectora de Adiestramiento y Capacitación

Lic. Yonatán Eleuterio Michoa
Subdirector de
Investigación y Estrategias de Profesionalización