



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO



GENTE QUE TRABAJA Y LOGRA  
**enGRANDE**



**INSTITUTO**  
DE PROFESIONALIZACIÓN



# Resultados 2016

**INSTITUTO**  
**DE PROFESIONALIZACIÓN**  
de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo

*Mexiquenses*  
con **VOCACIÓN**  
de **SERVICIO**



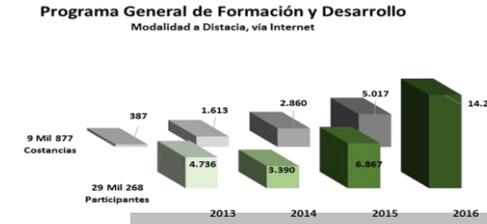
La política del Gobierno en **materia de profesionalización** está sustentada en el **Plan de Desarrollo del Estado de México:**

- G** **Integrar programas de capacitación especializada** conforme a las necesidades propias de las unidades administrativas y de los servidores públicos, para ofrecer servicios de calidad y con una actitud de servicio. Lo anterior en colaboración con instituciones académicas y especializadas en administración pública.
- G** **Avanzar hacia la consolidación de un servicio profesional de carrera administrativa** con base en la certificación de competencias.
- G** **Avanzar en la actualización de la legislación y normatividad en materia laboral** para lograr un mayor nivel de eficiencia por parte de los servidores públicos en el marco de un sistema de servicio profesional de carrera administrativa a nivel institucional.



**Línea de acción en el Plan:** Integrar programas de capacitación especializada conforme a las necesidades propias de las unidades administrativas y de los servidores públicos, para ofrecer servicios de calidad y con una actitud de servicio. Lo anterior en colaboración con instituciones académicas y especializadas en administración pública.

1. Suman 22 las instituciones públicas vinculadas con el fortalecimiento de la profesionalización, mediante la suscripción de Convenios de Colaboración.
2. Los eventos de profesionalización durante la administración, han dado atención a 168,440 personas del servicio público.
3. Con la estructuración de programas de Formación y Desarrollo, que incluye la actualización y conformación de nuevos contenidos temáticos, se atendió en forma directa a 39,092 personas del servicio público, en 1,252 eventos. En suma, de septiembre de 2011 a diciembre de 2016, se han atendido a 154,953 personas que laboran en la administración pública estatal, mediante 5,594 eventos.
4. Con el Programa de Formación y Desarrollo con base en Competencias de Desempeño, en la presente administración se han atendido 13,487 servidoras y servidores públicos en la modalidad de educación a distancia.
5. La política permanente en materia de profesionalización ha permitido incrementar en un 25.74% la participación del personal del servicio público con respecto a 2005-2011, y de un 55.83% con referencia a 1999-2005.
6. Con el objeto de acercar la profesionalización, en 2013 inició la operación del Programa de Formación y Desarrollo en la modalidad a distancia, esfuerzo que ha representado en promedio un incremento anual del 70,5%. Al concluir 2016, se registra una participación total de 29,268 servidoras y servidores públicos.





Línea de acción en el Plan: Avanzar hacia la consolidación de un servicio profesional de carrera administrativa con base en la certificación de competencias.

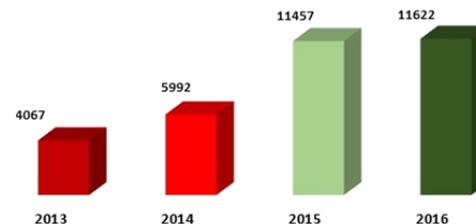
7. En el 2013 dio inicio el Programa de Desarrollo Humano y Social con Enfoque en el Servicio Público, atendiendo a 4,067 personas del servicio público. En 2014, se contó con participación de 5,992 personas; incrementándose de manera importante en 2015, con una cobertura de 11,457 participantes; para 2016 se registró una asistencia de 11,622 servidoras y servidores públicos participantes.

8. A partir de 2016 se cuenta con los Derechos de Autor del Modelo de Competencias de Desempeño a favor del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de México, mismo que opera desde 2011.

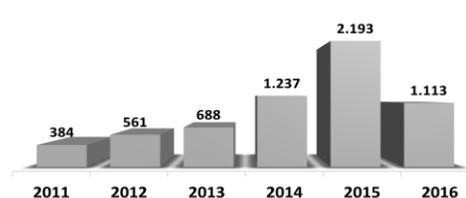
9. Durante la administración se han certificado 6,176 personas del servicio público: 7 en Coaching, 36 por CONOCER, 679 por Microsoft y 5,454 como parte de la Profesionalización con base en Competencias de Desempeño que ofrece el Instituto. Por modalidad se atendieron a 4,885 personas (79%) en línea; en modo presencial 1,080 (17%); y a 211 (3%) en forma mixta.

10. Mediante la formación y desarrollo con base en Competencias de Desempeño, se cuenta con los contenidos temáticos de 8 Diplomados. Están en proceso de desarrollo los Diplomados en Gestión para Resultados y para docentes de Educación Básica, así como la Especialidad en Contraloría Gubernamental.

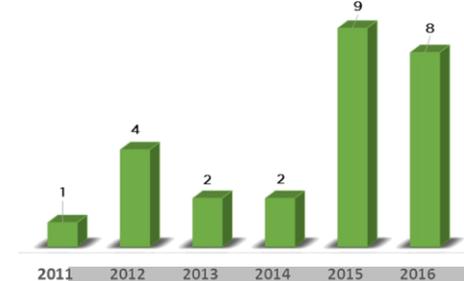
Programa de Conferencias y Talleres de Desarrollo Humano con Enfoque en el Servicio Público Modalidad Presencial



6,176 Servidores Públicos Certificados



Promoción de Diplomados bajo el Modelo de Competencias de Desempeño





**G** *Línea de acción en el Plan:* Avanzar en la actualización de la legislación y normatividad en materia laboral para lograr un mayor nivel de eficiencia por parte de los servidores públicos en el marco de un sistema de servicio profesional de carrera administrativa a nivel institucional.

### 11. Como parte de la armonización y actualización normativa en materia de profesionalización, se encuentran:

*Alineados:*

- ✓ **Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas.**
- ✓ **Reglamento de Profesionalización.**
- ✓ **Acuerdo de Creación del Instituto.**
- ✓ **Lineamientos para el Otorgamiento de Estímulos por Desempeño Sobresaliente en Eventos de Profesionalización.**

*Actualizados (sujetos a la publicación del Acuerdo de Creación:*

- ✓ **Reglamento Interno del Instituto.**
- ✓ **Manual General de Organización del Instituto.**

*Por fortalecer, el apartado del Sistema de Profesionalización:*

- ✓ **Manual de Normas y Procedimientos de Administración y Profesionalización de los Servidores Públicos.**





## Evaluación de la Capacitación por vertiente

Vertiente	Aplicabilidad					Permanencia					Modificación de Actitudes				
	2012	2013	2014	2015	2016	2012	2013	2014	2015	2016	2012	2013	2014	2015	2016
<b>GLOBAL</b>	<b>79.4</b>	<b>80.7</b>	<b>85.6</b>	<b>89.0</b>	<b>89.4</b>	<b>78.6</b>	<b>79.8</b>	<b>78.6</b>	<b>79.5</b>	<b>80.1</b>	<b>80.1</b>	<b>80.4</b>	<b>83.5</b>	<b>86.9</b>	<b>87.4</b>
Capacitación para el Puesto	78.5	80.9	85.2	90.1	90.0	74.0	74.9	80.3	81.5	81.7	81.7	80.1	83.7	87.0	87.4
Capacitación para el Desarrollo	79.7	81.4	88.7	89.5	89.9	78.1	85.2	71.6	75.0	75.1	81.8	82.0	88.6	89.6	90.1
Capacitación para la Calidad	81.5	80.2	85.8	91.2	91.0	88.0	92.8	77.1	80.0	81.3	82.7	80.0	82.5	80.0	80.9
Cuidado para la Salud	72.1	79.8	*	81.5	82.0	N/A	N/A	N/A	80.0	81.2	75.3	80.5	*	89.7	90.3

### Promedio General por Año:

2012	2013	2014	2015	2016
79.87	80.30	82.87	85.13	85.63

**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 identificar **el sentir** que tiene una población hacia un determinado objeto.



## Índice de Satisfacción del Usuario

Variables	Índice General de Satisfacción	2008	2009	2010	2012	2013	2014	2015	2016	vs. 2015
				73	81	80	81	80	80	82
De servicio	Nivel de avance	70	77	78	70	70	77	78	79	↑
	Tiempo de espera	76	65	85	71	75	76	75	74	↓
	Tiempo de servicio	79	79	78	72	77	80	81	80	↓
	Bondad del servicio	73	84	80	80	81	81	84	85	↑
De atención	Modo de atención	76	88	82	85	81	79	80	81	↑
	Forma de trato	84	88	88	87	84	79	80	80	↔
	Desinterés monetario	99	99	99	98	99	99	99	99	↔
Otras	Estado de las instalaciones	72	87	80	77	75	71	80	80	↔
	Costos del servicio	76	79	82	87	83	81	80	79	↓

**SERVICIO:**

Existe una mejora en los aspectos relacionados con el servicio. No obstante se deberán realizar acciones en cuanto a la revisión de los procesos y la mejora regulatoria.

**ATENCIÓN:**

Es aceptable. Se considera necesario establecer mecanismos y herramientas para fortalecer al personal del servicio público, con el objeto de mejorar la atención que ofrecen a la ciudadanía.

**INSTALACIONES Y COSTO:**

Refleja una constante. Se sugiere mejorar el mantenimiento de las instalaciones y difundir los beneficios que se adquieren con los servicios.



GOBIERNO DEL  
ESTADO DE MÉXICO

## Directorio



**Lic. Joaquín Castillo Torres**  
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

**Lic. Yonatán Eleuterio Michoa**  
Director General

**Lic. Guadalupe Enríquez Candelario**  
Directora de Profesionalización

**Lic. Leoncio Salas Hidalgo**  
Subdirector de  
Investigación y Estrategias de Profesionalización

**C.P. Alfredo Domínguez Flores**  
Delegado Administrativo