



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



GENTE QUE TRABAJA Y LOGRA
enGRANDE



INSTITUTO
DE PROFESIONALIZACIÓN



Resultados 2013

INSTITUTO

DE PROFESIONALIZACIÓN
de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo

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

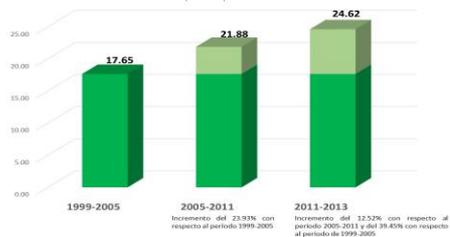


Programa General de Profesionalización



- Con el fortalecimiento del Programa General de Profesionalización, se atendió el adiestramiento, capacitación, formación y desarrollo, con beneficio directo para **27,135 servidores públicos**, en **1,046 eventos**.

Participantes por Evento



- La **capacitación genérica** representó un **60.5%** del total de los eventos de capacitación, como parte del nuevo modelo de profesionalización.

- Se mantuvo el promedio de atención de **26 servidores públicos por evento**, incrementándose un **13.38%** la atención de servidores públicos, con relación al 2012.

- Con objeto de acercar la capacitación, se inicia la operación del Programa de Capacitación Genérica en Línea para personal del sector central y auxiliar del Poder Ejecutivo, **permitiendo atender a 1,200 servidores públicos**.



- Se conformó el Programa de Conferencias y Talleres de Desarrollo Humano con Enfoque en el Servicio Público, con beneficio directo para **4,067 servidores públicos**.



- Aumentó la participación de instituciones públicas, como medio para fortalecer la profesionalización, mediante la suscripción de Convenios de Colaboración*, **incrementándose en un 42% el número de programas operados en 2013**; de 31 considerados inicialmente, se concluyó con **44 programas**.



- La **Capacitación con base en competencias de desempeño (CbCD)**, vía internet, atendió a 1,282 servidores públicos, de los cuales 449 servidores públicos obtuvieron su constancia, en áreas relacionadas con *Inducción a la Administración Pública; Conducta Ética y Profesional; Planeación Estratégica; Negociación en el Marco de Actuación de los Servidores Públicos; y Actuación Responsable en el Servicio.*
- Como parte de la capacitación CbCD, se diseñaron los contenidos temáticos de: *Alta Dirección Gubernamental; y Administración de Proyectos Públicos*, mismos que serán impartidos en el 2014 en la modalidad E-learning, vía internet.
- En la modalidad presencial de la capacitación CbCD, se diseñaron los Diplomados de: *“Estrategias para la Evaluación de la Gestión Pública”*; y *“Gestión Administrativa”*. Mismos que serán ofertados en el 2014, junto con los Diplomados de: *“Gestión Estratégica de las Tecnologías de la Información”*; *“Responsabilidades”*; y *“Evaluación al Desempeño Institucional”*, con metodología propia del GEM.



SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACION DE LA PROFESIONALIZACION



- | | | | |
|--|-----------------|---|-----------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Ley del Trabajo. 2. Ley Orgánica de la Administración Pública. 3. Ley de Responsabilidades. 4. Reglamento de Fomento y Desarrollo. | Jurídico | <ol style="list-style-type: none"> 1. Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas. 2. Reglamento Interior del Instituto de Profesionalización. 3. Manual de organización del Instituto de Profesionalización. 4. Manual de Procedimientos del Instituto de Profesionalización. | Administrativo |
|--|-----------------|---|-----------------------|

Armonización de la Normatividad en Materia de Profesionalización

- Se mantuvieron las acciones de mejora del **Sistema Integral de Administración de la Profesionalización (SIAP)**, como medio para optimizar los servicios de capacitación que ofrece el Instituto.
- Se aportaron mejoras al **Reglamento Interior de la Secretaría de Finanzas en materia de profesionalización**, como parte de la actualización de la legislación y normatividad en materia laboral.
- **Adecuación del Marco Normativo y previsiones organizacionales, técnicas y administrativas** para la implantación del Servicio Profesional de Carrera en la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Valle de Toluca y del Valle Cuautitlán - Texcoco.
- Como parte de los festejos del **Décimo Aniversario de la conformación del Instituto de Profesionalización**, se organizó el Foro Nacional con el tema “La Profesionalización del Servicio Público en México”, con la participación de 235 servidores públicos del ámbito federal, estatal y municipal, destacando la visita de 48 servidores públicos representantes de 15 entidades federativas.
- Se construyó la página de internet del Instituto de Profesionalización, como medio para dar a conocer los servicios a los servidores públicos.





Vertiente	Eventos	Servidores Públicos	Horas/Hombre	Principales Programas Realizados
Puesto	780	19,089	434,131	Programa general de capacitación, desarrollo y adiestramiento genérico sector central y auxiliar; genérica y específica en materia de tecnologías de la información, sector central y auxiliar; excelencia educativa para servidores públicos docentes; capacitación en línea con 10 temas; taller de régimen de responsabilidades administrativas; seminarios de diseño y administración organizacional; electrónica, reparación y mantenimiento de pc's. En la modalidad de diplomados los relacionados con: desarrollo de competencias para enfrentar el bullying en el ámbito escolar; evaluación al desempeño institucional; responsabilidades; organización y administración de archivos. Programa de seguridad penitenciaria; actualización de impuestos 2013; conferencias sobre la Ley de Contratación del Estado de México y Municipios.
Desarrollo	81	2,570	16,339	Seminarios de habilidades y competencias humanas; pláticas y conferencias relacionadas con equidad de género; cursos especiales con temas de ¿Cómo hablar en público para influir?
Calidad	170	5,238	35,014	Talleres lúdico vivenciales de construcción de equipos de trabajo; talleres y conferencias con temas relacionados con: Calidad en el servicio, comunicación efectiva, ética en el servicio, de buen humor producimos mejor, la importancia del servicio público, la transformación hacia una nueva cultura de servicio, entre otros.
Cuidado de la Salud	15	238	238	Conferencias con temas para el cuidado de la salud de los servidores públicos, relacionadas con: tabaquismo, alcoholismo, sida, vacunación de adultos, actividad física para adultos mayores (beneficios y algunos riesgos), diabetes mellitus, hipertensión arterial, enfermedades provocadas por el sedentarismo, farmacodependencia, factores de riesgo y protección en el consumo de drogas.



Evaluación de la Capacitación por vertiente

Vertiente	Aplicabilidad		Permanencia		Modificación de Actitudes	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013
GLOBAL	7.94	8.07	7.86	7.98	8.16	8.04
Capacitación para el Puesto	7.85	8.09	7.40	7.49	8.12	8.01
Capacitación para el Desarrollo	7.97	8.14	7.81	8.52	8.18	8.20
Capacitación para la Calidad	8.15	8.02	8.80	9.28	8.27	8.00
Capacitación para el Cuidado de la Salud	7.21	7.98	N/A	N/A	7.53	8.05

Análisis:

Aplicabilidad:

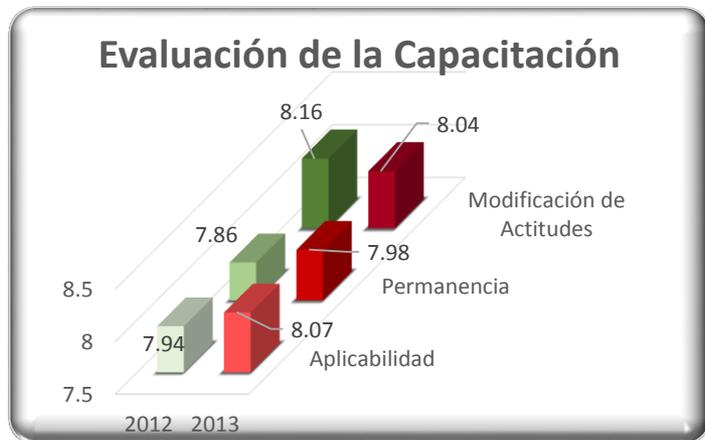
Los resultados reflejan un ligero incremento en cada vertiente, sin embargo, se pretende fortalecer esta variable, a través del **desarrollo de programas orientados a la función sustantiva de las dependencias** y áreas que las conforman.

Permanencia:

Revisar el diseño instruccional de los eventos que permitan que el participante incremente sus habilidades, a través de técnicas donde se fomenta el aprendizaje psicomotor.

Actitud:

Revisar los eventos en materia de desarrollo humano con el fin de **fomentar las premisas** de: el orgullo ser servidor público, de pertenencia y de compromiso hacia la ciudadanía y con ello, brinden servicios con eficiencia, eficacia y calidez.





Índice de Satisfacción del Usuario

Comparativos anuales		2010	2012	2013
Índice General		80	81	80

Variables	Tipo	2010	2012	2013	
Relacionadas con el Servicio	Nivel de avance	78	70	70	☰
	Tiempo de espera	85	71	75	➡
	Tiempo de Servicio	78	72	77	➡
	Calidad	80	80	81	⬆
Relacionadas con la Atención	Modo de Atención	82	85	81	➡
	Forma de Trato	88	87	84	➡
	Desinterés monetario	99	98	99	⬆
Otras	Estado de las Instalaciones	80	77	75	➡
	Costos del Servicio	82	87	83	➡

Análisis:

Relacionadas con el Servicio

Con base en la automatización en los sistemas de atención y trámites, se refleja una mejora en este rubro.

Relacionadas con la Atención

Los resultados muestran que a pesar de estar en un rango aceptable, es necesario promover la atención hacia el usuario.

Sugerencias y comentarios Generales:

Se muestra una constante en las variables, no obstante, se sugiere fortalecer los procesos e implementar la mejora regulatoria.

Direccionar programas para fomentar las premisas de: el orgullo ser servidor público, de pertenencia y de compromiso hacia la ciudadanía.

Con relación a otras variables, se sugiere retomar y/o fortalecer el mantenimiento de las instalaciones. Los servicios que se ofrecen en su gran mayoría son gratuitos.





GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



Directorio



M. en D. Erasto Martínez Rojas
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. Roberto Alva Díaz
Subdirector de Investigación y Estrategias de Profesionalización

C.P. Gabriela Ruiz González
Delegada Administrativa