



GOBIERNO DEL
ESTADO DE MÉXICO



Resultados 2012

Instituto de
Profesionalización
de los Servidores Públicos

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.*

Premisas

Profesionalización

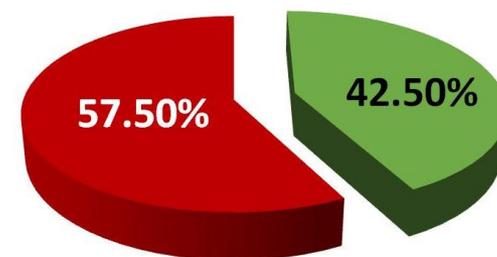
Diseño de Instrumentos

- *Formación y Desarrollo bajo una política permanente y prioritaria de profesionalización.*

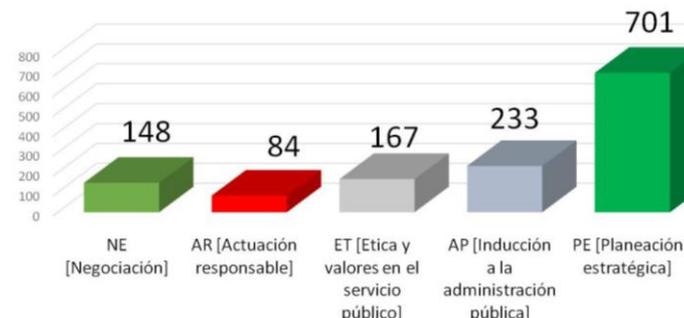
- *Sentar las bases de métodos e instrumentos normativos y administrativos que permitan arribar al establecimiento de un SPCA, apropiado a las necesidades del Gobierno del Estado de México.*

- 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.
- **Capacitación 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 estrategia de las tecnologías de la información.
- Se han **certificado 360 servidores públicos** en las vertientes de Capacitación del Puesto e informática; esta última en modalidad presencial y Competencias de Desempeño vía internet en 5 áreas.

Programa General de Capacitación y Desarrollo 2012

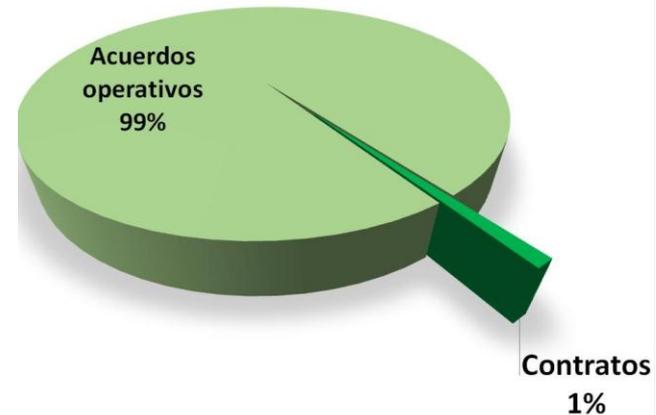


Programa de Capacitación con base en Competencias 2012
Servidores Públicos Capacitados



- Se mantiene la impartición de diplomados con base al ámbito de competencia de las dependencias. Son 7 los diplomados.
- Se acrecentó la participación de instituciones de educación superior, como la UNAM, UAEM, entre otras; actualmente la modalidad de Convenios y Acuerdos Operativos representa el 99%.
- Como resultado del fortalecimiento del Sistema Integral de la Administración de la Profesionalización (SIAP), como medio para optimizar los servicios que brinda este Instituto, mediante la implementación del proceso de capacitación al interior del Instituto.
- 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 la 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 Pertenecer 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	



**Evaluación
de la
Capacitación**

**Índice de
Satisfacción
del Usuario**

Objetivo

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.

Alcance

Con el resultado de los estudios el Instituto esta 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	7.94	7.86	8.16
Capacitación para el Puesto	7.85	7.40	8.12
Capacitación para el Desarrollo	7.97	7.81	8.18
Capacitación para la Calidad	8.15	8.80	8.27
Capacitación para el Cuidado de la Salud	7.21	N/A	7.53

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.