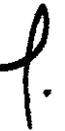


**ACUERDO DEL CONSEJO GENERAL DEL INSTITUTO ELECTORAL DEL DISTRITO FEDERAL, POR EL QUE SE APRUEBA EL PROGRAMA DE FORMACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO 2008**

**CONSIDERANDO**

1. Que el Instituto Electoral del Distrito Federal es el organismo público, autónomo, depositario de la autoridad electoral y responsable de la función estatal de organizar las elecciones locales y los procedimientos de participación ciudadana, de conformidad con lo establecido en los artículos 123 y 124 del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal.
2. Que con fecha 10 de enero de 2008, se publicó en la Gaceta Oficial del Distrito Federal, el Decreto por el que se expide el Código Electoral del Distrito Federal, vigente a partir del día siguiente de su publicación, en cuyo Artículo Tercero Transitorio aboga el Código Electoral del Distrito Federal publicado el 5 de enero de 1999 en la Gaceta Oficial del Distrito Federal.
3. Que atento a lo señalado por el artículo 86, párrafo primero del Código Electoral del Distrito Federal, el Instituto Electoral del Distrito Federal es un organismo público autónomo de carácter permanente, depositario de la autoridad electoral y responsable de la función estatal de organizar las elecciones locales y los procedimientos de participación ciudadana.
4. Que de conformidad con lo establecido por el artículo 88, fracción I y 89 párrafo primero del Código Electoral del Distrito Federal, el Instituto Electoral del Distrito Federal tiene su domicilio y ejerce sus funciones en todo el territorio del Distrito Federal, contando en su estructura con diversos órganos, entre los que se encuentra el Consejo General, que es el órgano superior de dirección del Instituto.
5. Que de acuerdo con lo ordenado por los artículos 95, fracciones IX y XXXIII del Código Electoral del Distrito Federal, el Consejo General del Instituto Electoral del Distrito Federal tiene como atribuciones, entre otras, aprobar y fijar las políticas y los programas generales del Instituto; así como dictar los acuerdos necesarios para hacer efectivas las anteriores atribuciones y las demás señaladas en dicho Código.
6. Que con fundamento en el artículo 108, fracción XXIV, inciso f) del Código Electoral del Distrito Federal, es atribución de la Junta Ejecutiva proponer al Consejo General, entre otros, el Programa de Formación y Desarrollo del Personal Administrativo.
7. Que atento a lo señalado por el artículo 112, fracciones I, II, IX y XIX, el Secretario Administrativo tiene como atribuciones, entre otras, supervisar y dar seguimiento a los programas y trabajos de las áreas y Unidades a su cargo, en su ámbito de competencia, informándolo permanentemente al Presidente del Instituto; dar seguimiento a los programas administrativos aprobados por el Consejo General e informar al Presidente de su cumplimiento; elaborar y proponer a la Junta Ejecutiva



los anteproyectos de los programas que tengan por objeto la optimización de los recursos para el logro de los fines del Instituto; coordinar las actividades relativas a la formación y capacitación del personal administrativo.

8. Que mediante oficio IEDF/CFD/0062/2008, de 30 de enero de 2008, la Encargada del Despacho del Centro de Formación y Desarrollo de este Instituto, remitió el Programa de Formación y Desarrollo del Personal Administrativo 2008, modificado de conformidad con las disposiciones del Código Electoral del Distrito Federal que entró en vigor el 11 de enero de 2008.
9. Que derivado de la publicación en la Gaceta Oficial del Distrito Federal del Decreto por el que se expide el Código Electoral del Distrito Federal, que entró en vigor el día 11 de enero de 2008 y en concordancia con los artículos 108, fracción XXIV, inciso f), 112, fracciones I, II, IX y XIX y Tercero Transitorio del Código Electoral del Distrito Federal, la ruta institucional para la aprobación del Programa de Formación y Desarrollo del Personal Administrativo 2008, se satisface con la presentación al Consejo General del citado documento, por parte de la Junta Ejecutiva de este Instituto.
10. Que durante la Segunda Sesión Ordinaria de la Junta Ejecutiva del Instituto Electoral del Distrito Federal, celebrada el 20 de febrero de 2008, se tomó el acuerdo JE13-08, mismo que textualmente dispone:

*“La Junta Ejecutiva del Instituto Electoral del Distrito Federal, con fundamento en el artículo 108, fracción XXIV, inciso c) del Código Electoral del Distrito Federal aprueba proponer al Consejo General el Proyecto de Programa de Formación y Desarrollo del Personal Administrativo 2008 con las observaciones formuladas por la Dirección de Capacitación Electoral y Educación Cívica, Dirección de Asociaciones Políticas y por el Secretario Ejecutivo”.*

11. Que en el Plan General de Desarrollo 2006-2009 el Instituto planteó dentro de sus objetivos estratégicos incrementar la profesionalización y capacitación del personal del Servicio Profesional Electoral y Administrativo, se somete a consideración del Consejo General el Proyecto de Programa de Formación y Desarrollo del Personal Administrativo 2008, en los términos del documento que como anexo forma parte del presente Acuerdo.

Por lo antes expuesto y con fundamento en los artículos 123 y 124 del Estatuto de Gobierno del Distrito Federal; 86, párrafo primero, 88, fracción I, 89 párrafo primero, 95, fracciones IX y XXXIII, 108, fracción XXIV, inciso f), 112, fracciones I, II, IX y XIX y Tercero Transitorio del Código Electoral del Distrito Federal, el Consejo General del Instituto Electoral del Distrito Federal emite el siguiente:



## ACUERDO

**PRIMERO.-** Se aprueba el Programa de Formación y Desarrollo del Personal Administrativo 2008, en términos de los documentos que como anexos forman parte del presente Acuerdo.

**SEGUNDO.-** Se ordena al Secretario Administrativo que por conducto del Secretario Ejecutivo comunique mediante Circular, el contenido del presente Acuerdo a las Direcciones Ejecutivas, Unidades Técnicas y Contraloría General del Instituto Electoral del Distrito Federal, para su observancia y aplicación en el ámbito de su competencia.

**TERCERO.-** El presente Acuerdo entrará en vigor al momento de su aprobación.

**CUARTO.-** Publíquese el presente Acuerdo junto con sus anexos dentro de los dos días hábiles siguientes a su aprobación, en los estrados del Instituto Electoral del Distrito Federal, tanto en oficinas centrales, como en sus 40 Direcciones Distritales y en el sitio de Internet del Instituto [www.iedf.org.mx](http://www.iedf.org.mx)

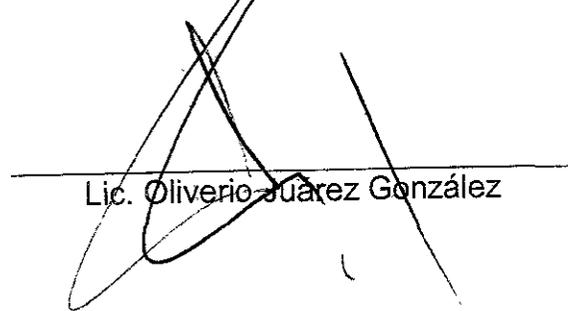
Así lo aprobaron en lo general por unanimidad de votos los CC. Consejeros Electorales integrantes del Consejo General del Instituto Electoral del Distrito Federal, en sesión pública de fecha siete de marzo de dos mil ocho, firmando al calce, el Consejero Presidente y el Secretario del Consejo General del Instituto Electoral del Distrito Federal, con fundamento en los artículos 105 fracción VI y 110 fracción XIII del Código Electoral del Distrito Federal, doy fe.

El Consejero Presidente



Dr. Isidro H. Cisneros Ramírez

El Secretario Ejecutivo



Lic. Oliverio Suárez González



INSTITUTO ELECTORAL DEL DISTRITO FEDERAL

Centro de Formación y Desarrollo

**PROGRAMA DE FORMACIÓN Y DESARROLLO  
DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO**

**2008**

Febrero, 2008

ÍNDICE

	Página
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO JURÍDICO	3
III. DIAGNÓSTICO	5
III.1 Actividades formativas para el personal administrativo en 2000-2006	5
III.2 Programa de Formación y Desarrollo del Personal Administrativo 2007	7
IV. OBJETIVO	9
V. ELEMENTOS CUALITATIVOS DE CONGRUENCIA Y EVALUACIÓN	9
VI. PROYECTOS RELEVANTES	11
VI.1 Programa de Formación y Desarrollo del Personal Administrativo 2008	11
VI.2 Elaboración de un instrumento para el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación por cargo	13
VII. CALENDARIOS DE ACTIVIDADES	13
VII.1 Programa de Formación y Desarrollo del Personal Administrativo 2008	13
VII.2 Elaboración de un instrumento para el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación por cargo	14
ANEXO 1. CRITERIOS PARA LA ACREDITACIÓN DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO 2008	15
ANEXO 2. CONTENIDOS TEMÁTICOS DE LOS CURSOS	22

f.

m

## I. INTRODUCCIÓN

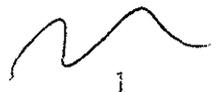
En cumplimiento con los artículos 108, fracciones XIV y XXIV, inciso f), y 112, fracciones I, II, IX y XIX del Código Electoral del Distrito Federal vigente, y artículo 37 numeral IX del *Estatuto del Servicio Profesional Electoral y demás personal que labore en el Instituto Electoral del Distrito Federal (IEDF)*, la Secretaría Administrativa, a través del Centro de Formación y Desarrollo (CFD), tiene a su cargo la elaboración del presente *Programa de Formación y Desarrollo del Personal Administrativo 2008*, para su propuesta y posterior aprobación de la Junta Ejecutiva y del Consejo General.

De conformidad con los Criterios Generales para el Proceso de Planeación, Programación y Presupuestación Anual 2008, este Anteproyecto cuenta con seis apartados: Marco Jurídico, Diagnóstico, Objetivo, Elementos Cualitativos de Congruencia y Evaluación, Proyectos Relevantes y Calendario de Actividades.

El Marco Jurídico contiene las disposiciones legales previstas en el *Código Electoral del Distrito Federal* y en el *Estatuto del Servicio Profesional Electoral y demás personal que labore en el Instituto Electoral del Distrito Federal*, que fundamentan la elaboración del Programa de Formación y Desarrollo del Personal Administrativo.

En el Diagnóstico se presentan los antecedentes, la situación actual y la necesidad de proseguir con las tareas de formación y desarrollo que permitan reforzar, actualizar y ampliar los conocimientos, habilidades y actitudes que contribuyan al mejor desempeño profesional del personal administrativo.

La finalidad principal del Programa de Formación y Desarrollo del Personal Administrativo 2008 se plantea en el Objetivo, mientras en el apartado de Elementos Cualitativos de Congruencia y Evaluación se expone la forma en que el Programa se vincula con los objetivos estratégicos y las líneas correspondientes establecidas en el *Plan General de Desarrollo del Instituto Electoral del Distrito Federal 2006-2009*, así como los aspectos cualitativos en que deberá reflejarse la instrumentación propuesta.



1

En el rubro de Proyectos Relevantes se presentan dos proyectos, uno que es la instrumentación del Programa y, el otro, denominado Elaboración de un Instrumento para el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación por cargo, que tiene como objetivo contar con los elementos necesarios para el diseño de los Programas de Formación y Desarrollo del personal Administrativo, y, por último, en el apartado Calendario de Actividades se precisa la ruta de ejecución de los Proyectos Relevantes.

P.



## II. MARCO JURÍDICO

De conformidad con el artículo 108, fracciones XIV y XXIV, inciso f), del Código Electoral del Distrito Federal, la Junta Ejecutiva tiene como parte de sus atribuciones supervisar el cumplimiento de los programas y la operación de los sistemas administrativos a cargo de la Secretaría Administrativa y proponer al Consejo General los programas institucionales, entre los cuales se encuentra el Programa de Formación y Desarrollo del Personal Administrativo.

Así mismo, de conformidad con el artículo 112, fracciones II y XIX, del Código Electoral del Distrito Federal, el Secretario Administrativo da seguimiento a los programas administrativos aprobados por el Consejo General e informa al Presidente de su cumplimiento; y coordina las actividades relativas a la planeación y operación administrativa, recursos humanos, finanzas, caja y tesorería, adquisiciones, procesos de licitación, oficialía de partes, mantenimiento, servicios generales, control vehicular, formación y capacitación del personal, reclutamiento así como pagos y cobros que deba realizar el Instituto, de acuerdo con los procedimientos que al efecto expida la Junta Ejecutiva.

De conformidad con los artículos 144 y 145 del *Estatuto del Servicio Profesional Electoral y demás personal que labore en el Instituto Electoral del Distrito Federal* vigente, la rama administrativa tiene por objeto asegurar el adecuado cumplimiento de sus actividades; coadyuvar a la consecución de los fines institucionales; apoyar en el ámbito de sus atribuciones a los órganos que lo integran; asegurar el desempeño de conformidad con los principios rectores y contribuir a garantizar la constitucionalidad y legalidad de todos los actos y resoluciones del Instituto. Para que el personal administrativo cumpla con esos objetivos se deberá:

- I. *Reclutar, seleccionar, incorporar y capacitar al personal administrativo conforme a lo establecido en el Estatuto;*

- II. *Fomentar en el personal administrativo la lealtad e identificación con el Instituto y sus fines;*
- III. *Fomentar en el personal la vocación por el desarrollo de la vida democrática;*
- IV. *Velar por que en el ejercicio de su función el personal administrativo se apegue a los principios rectores del Instituto, y*
- V. *Vincular el cumplimiento de los fines institucionales con el desempeño de las responsabilidades del personal administrativo.*

*l.*

*[Handwritten signature]*

### III. DIAGNÓSTICO

#### III.1 Actividades formativas para el personal administrativo en 2000-2006

En el año 2000, la otrora Dirección Ejecutiva de Administración y del Servicio Profesional Electoral, a través del CFD, en coordinación con la Unidad de Informática puso en marcha el *Programa de Capacitación Continua en Informática* (PCCI-2000). Este programa se integró con 6 cursos básicos de cómputo (Word, Excel, Power Point, Access, Introducción a la Informática y Lotus Notes). Este programa se volvió a impartir en el año 2001.

En el año 2003, con base en un cuestionario de detección de necesidades de capacitación aplicado por la Dirección de Recursos Humanos a los directores ejecutivos, titulares de unidad y al personal administrativo; se instrumentaron una serie de cursos como Redacción Ejecutiva (niveles básico e intermedio), Word, Excel, Lotus Notes, Archivonomía e Introducción al Código Electoral del Distrito Federal.

A raíz de las reformas, por un lado, al *Código Electoral del Distrito Federal*, que entraron en vigor el 31 de diciembre de 2003 y, por el otro, en 2004 al *Estatuto del Servicio Profesional Electoral, del Personal Administrativo, de los Trabajadores Auxiliares y del Personal Eventual por obra y tiempo determinado del Instituto Electoral del Distrito Federal*; que entró en vigor en junio de ese mismo año; se estableció la participación obligatoria en los Programas de Formación y Desarrollo para incentivar la capacitación y actualización del personal administrativo, y mejorar así el desempeño del personal.

Así en 2005 se incorporó al personal administrativo en actividades de capacitación, al formalizarse éstas por primera vez mediante el Programa de Formación y Desarrollo del Personal Administrativo. En ese año se programaron dos talleres; uno de Compromiso Institucional y otro de Planeación Estratégica, con objeto de sentar bases para la atención formativa del personal administrativo y acercarlo al tipo de conocimientos útiles para el buen desempeño de las actividades y funciones que de acuerdo con su cargo o puesto le corresponde

realizar. El primer taller, encaminado a promover la cultura de compromiso institucional, se dirigió a los cargos y puestos de Subdirector, Coordinador de Gestión, Jefe de Departamento, Secretaria Ejecutiva y Personal Operativo; en el taller de Planeación Estratégica se abordaron aspectos básicos técnicos y se estuvo dirigido a Directores Ejecutivos, Directores de Unidad, Contralor Interno, Secretarios Particulares y Directores de Área.

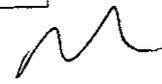
Para elaborar el Programa de 2006, la Dirección Ejecutiva de Administración y del Servicio Profesional Electoral, por conducto del CFD, aplicó un cuestionario relativo a la detección de necesidades de capacitación del personal, en cuanto a conocimientos, habilidades o aptitudes que se consideró necesario reforzar en cada puesto, para el mejor cumplimiento de sus funciones y la consecución de los objetivos del Instituto.

El 25 de octubre de 2005, la Junta Ejecutiva aprobó el Programa de Formación y Desarrollo del Personal Administrativo 2006, el cual le proporcionó al personal conocimientos, habilidades y aptitudes que impulsaran su desempeño a fin de coadyuvar en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

En el calendario de ejecución respectivo se tomó en cuenta que, en los dos primeros cuatrimestres de 2006, el personal administrativo estaría inmerso en las actividades inherentes al proceso electoral; por lo que la capacitación se desarrolló a partir del mes de agosto bajo la modalidad presencial, con la impartición de los siguientes cursos:

Curso	Duración	Dirigido a
Inducción al Instituto Electoral del Distrito Federal	21 hrs.	Personal administrativo de nuevo ingreso
Manejo defensivo	21 hrs.	Chofer "A", "B" y chofer-motociclista
Herramientas de productividad secretarial	21 hrs.	Secretaria Ejecutiva, de Unidad y Secretaria Auxiliar
Negociación y Solución de Conflictos	24 hrs.	Director Ejecutivo, Director de Unidad, Contralor Interno, Secretario Particular y Director de Área

f.



Curso	Duración	Dirigido a
Planeación Estratégica	12 hrs.	Coordinador de Gestión, Subdirector y Jefe de Departamento
Word-Excel 2000 básico	30 hrs.	Analista, Auxiliar de Servicios, Fotocopiador, Edecán y Recepcionista
Word-Excel 2000 Intermedio	30 hrs.	Analista, Auxiliar de Servicios, Fotocopiador, Edecán y Recepcionista

El Programa 2006 previó la participación de 273 funcionarios, de los cuales asistieron 213 (78%), en un curso por cargo y puesto; los cursos se orientaron a desarrollar, fortalecer y consolidar los conocimientos, habilidades y aptitudes del personal para impulsar su óptimo desempeño profesional.

### III.2 Programa de Formación y Desarrollo del Personal Administrativo 2007

Para la formulación del Programa 2007 se consideró como premisa lo señalado en el *Plan General de Desarrollo del Instituto Electoral del Distrito Federal 2006-2009*, aprobado por el Consejo General del Instituto Electoral del Distrito Federal, mediante Acuerdo ACU-333-06 del 9 de noviembre de 2006; en virtud de ser el instrumento que orienta, define y organiza el sentido de las acciones institucionales para garantizar el eficiente cumplimiento de sus fines. En ese Plan General se trazó como objetivo estratégico incrementar la profesionalización y capacitación del personal tanto del Servicio Profesional Electoral como administrativo, por lo que se planteó llevar a cabo una capacitación sistemática e integral que diera continuidad a la desarrollada en el ejercicio de 2006. El Programa 2007 fue analizado y aprobado por los integrantes de la Junta Ejecutiva en la Vigésima Séptima Sesión Ordinaria del 17 de noviembre de 2006 y, mediante Acuerdo JE138-06, resolvieron recomendar al CFD que considerara las cargas de trabajo de las áreas y que los cursos se programaran de tal forma que se diera aviso al personal con la debida anticipación.



Sin embargo, el 31 de enero de 2007, el Consejo General del Instituto Electoral del Distrito Federal aprobó el ajuste a su Presupuesto de Egresos y las modificaciones al Programa Operativo Anual para el ejercicio fiscal 2007, derivado de la reducción realizada por la Asamblea Legislativa del Distrito Federal en diciembre de 2006. Debido a ello, no se contó con presupuesto para la ejecución del Programa de Formación y Desarrollo para el Personal Administrativo 2007, por lo que se tuvo que replantear con opciones de capacitación que no implicaran ejercicio de gasto.

En consecuencia, el CFD se dio a la tarea de buscar opciones de capacitación y, aprovechando el Convenio Marco de Apoyo y Colaboración firmado con el Instituto de Acceso a la Información Pública del Distrito Federal (INFODF) el 1° de febrero de 2007; se programaron algunos de los cursos que ofrecía ese Instituto.

En ese contexto, el Programa 2007 tuvo como propósito fomentar la cultura en materia de transparencia y derecho de acceso a la información pública y rendición de cuentas, lo cual también contribuyó al cumplimiento de los compromisos adquiridos en mayo de 2006 por el Instituto Electoral del Distrito Federal, en su calidad de ente obligado dentro de la Red de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal.

El Programa 2007 se integró por los cursos que se muestran en la siguiente tabla, donde se señala la duración, modalidad y los cargos a que fueron dirigidos:

Curso	Duración	Modalidad	Dirigido a
Introducción a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Distrito Federal	---	A distancia Aula Virtual de Aprendizaje del INFODF	Todo el personal de la Rama Administrativa.
Ética Pública	40 hrs.	Presencial	Director Ejecutivo, Director de Unidad, Contralor Interno, Secretario particular, Director de área y Asesor
Administración de Documentos y Gestión de Archivos	12 hrs.	Presencial	Personal responsable del archivo en las áreas y de la implementación de los Lineamientos Generales en materia de Archivos del DF.

Es importante destacar que a partir de los resultados de los programas 2006, donde sólo participó el 78% del personal programado, de la problemática para

cumplir en los periodos de la capacitación aprobados por la Junta Ejecutiva en 2007, y considerando el cumplimiento de las Recomendaciones realizadas por la Contraloría Interna del Instituto derivadas de la Auditoría Cl.-02707 denominada "Programa de Formación y Desarrollo del ejercicio 2006" ; fue necesario rediseñar los Criterios para la Acreditación del Programa 2008, con la finalidad de sensibilizar al personal sobre de la importancia que reviste la capacitación para un mayor conocimiento y actualización de las estrategias y herramientas que utilizan en su trabajo cotidiano para mejorar su desempeño.

En este sentido, y con la experiencia del diseño, aplicación y operación de los Criterios de Acreditación del Programa de Formación y Desarrollo del Personal del Servicio Profesional Electoral, es que ahora se establecen claramente nuevos parámetros de asistencia, forma y periodos para justificar las inasistencias, reprogramación de sesiones, cambios de grupo y permutas de personal, así como en las formas de evaluación.

#### **IV. OBJETIVO**

El Programa de Formación y Desarrollo del Personal Administrativo 2008 tiene como objetivo proporcionar y actualizar los conocimientos del personal, desarrollar sus habilidades y fortalecer sus actitudes para el mejor desempeño de sus funciones, para ampliar sus capacidades profesionales y lograr una mayor eficacia, así como eficiencia en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

#### **V. ELEMENTOS CUALITATIVOS DE CONGRUENCIA Y EVALUACIÓN**

En el Plan General de Desarrollo del Instituto Electoral del Distrito Federal 2006-2009, aprobado por el Consejo General del Instituto Electoral del Distrito Federal, mediante Acuerdo ACU-333-06 del 9 de noviembre de 2006, se define el objetivo estratégico de "Incrementar la profesionalización y la capacitación del personal del Servicio Profesional Electoral y administrativo"; el Programa 2008 responde a ello y se enmarca en la línea estratégica orientada a la "Profesionalización y capacitación de los servidores públicos". El Programa se relaciona tanto con el

objetivo como con la línea estratégica referidos al tener como fin el fortalecimiento de los conocimientos y habilidades que conlleven un beneficio cualitativo manifiesto en una mejora continua en el desempeño de las funciones que realiza el personal administrativo, al impartirles capacitación bajo un proceso continuo y sistemático de conformidad con su cargo o puesto la cual se complemente con evaluaciones que permitan reflejar todos y cada uno de los elementos aprendidos a través de exámenes, estudios de caso, ejercicios, etc., de acuerdo con los contenidos y objetivos de aprendizaje que se aborden.

Respecto a los aspectos de la evaluación cualitativa en los que se espera incidir son los siguientes:

- Con las actividades de capacitación se logrará un entrenamiento permanente que se refleje en el mejoramiento constante de los resultados individuales y un desarrollo sólido institucional, mediante la actualización y perfeccionamiento de conocimientos y habilidades que dieron inicio en el ejercicio de 2006.
- Con la aplicación del instrumento de Detección de Necesidades de Capacitación (DNC), se reforzará la instrumentación de los posteriores programas para establecer un sistema integral de capacitación y desarrollo que responda táctica y estratégicamente a sus necesidades y que conviertan el trabajo en tareas significativas y trascendentes; además de promover el desarrollo del personal hacia una concepción y práctica diaria del binomio de educación-productividad, es decir la capacitación para "ser y llegar a ser" .

De esta manera, los proyectos que integran el programa se complementan y coadyuvan de forma directa a incrementar y fortalecer en el personal sus conocimientos, habilidades y actitudes para impulsar la mejora continua en el desempeño de sus funciones y, por ende, en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Finalmente, el impacto cualitativo más importante se verá reflejado en la consolidación de nuevas capacidades del personal y en la continuidad para el logro de una capacitación integral.

## VI. PROYECTOS RELEVANTES

### VI.1 Programa de Formación y Desarrollo del Personal Administrativo 2008

El Programa 2008 se integra por diez cursos y retoma los propuestos por cargo, que inicialmente se tenían programados para el ejercicio de 2007; ya que habían sido resultado de una consulta previa a las áreas a fin de impartir una capacitación sistemática y continua.

A continuación se muestran los cursos programados para el 2008, su duración, la modalidad y los cargos o puestos a los que están dirigidos para los 292 funcionarios activos, al 30 de noviembre de 2007, de las 336 plazas de estructura:

Curso	Duración	Modalidad	Dirigido a	Periodo de impartición*	Periodo de evaluación*
Cómputo para ejecutivos	21 hrs.	Presencial	Director Ejecutivo y Titular de Unidad y Director de Área	Abril-Julio	Junio-Agosto
Lectura rápida	30 hrs.	Presencial	Secretario Particular y Asesor	Abril-Julio	Junio-Agosto
Supervisión y manejo de personal	30 hrs.	Presencial	Subdirector	Abril-Julio	Junio-Agosto
Planeación operativa	30 hrs.	Presencial	Coordinador de Gestión y Jefe de Departamento	Abril-Julio	Junio-Agosto
Introducción al diseño de base de datos	30 hrs.	Presencial	Analista	Abril-Julio	Junio-Agosto
Profesionalización de la función secretarial	30 hrs.	Presencial	Secretaria Ejecutiva, de Unidad y Auxiliar	Abril-Julio	Junio-Agosto
Calidad en el Servicio	21 hrs.	Presencial	Recepcionista, Edecán. Auxiliar de Servicios y de Mantenimiento y Fotocopiador	Mayo-Agosto	Julio-Agosto
Mecánica Preventiva y de Emergencia	24 hrs.	Presencial	Chofer "A", "B" y Chofer-motociclista	Julio-Agosto	Septiembre

Curso	Duración	Modalidad	Dirigido a	Periodo de impartición*	Periodo de evaluación*
1) Curso abierto de actualización en auditoría 2) Curso abierto en contabilidad gubernamental	Abierto	Presencial	Personal de la Contraloría General con funciones de auditoría	Mayo-Agosto	Mayo-Agosto

\* Previendo que se establezca un primer periodo vacacional para todo el personal del Instituto por el proceso electoral y que este comprenda las dos últimas semanas del mes de julio de 2008, no se está considerando dicho periodo vacacional en los periodos de impartición y de evaluación del programa.

Es importante mencionar que, los contenidos temáticos presentados en los anexos, son enunciativos mas no limitativos, esto con la finalidad de que exista la flexibilidad necesaria para modificar, eliminar o agregar los temas que sean necesarios durante el diseño de los materiales de estudio respectivos, con excepción de los cursos denominados abiertos en donde las instituciones capacitadoras ya tienen elaborado el contenido temático, el material de estudio y los criterios de evaluación respectivos.

En el caso de los cursos abiertos las fechas, lugar de impartición y duración se establecerán de acuerdo con los calendarios y horarios que para tal fin ofrezcan las instituciones capacitadoras de reconocido prestigio en temas relacionados con la auditoría y la contabilidad gubernamental dentro de los plazos establecidos en el calendario del presente Programa (mayo-agosto).

En este sentido, los contenidos temáticos, formas y requisitos de inscripción y evaluación, así como las fechas de impartición que ofrecen las instituciones se enviarán al Titular de la Contraloría General para que seleccione, conforme a sus necesidades, dos cursos a los que asistirá el personal de la rama administrativa de su área. La Secretaría Administrativa, a través del CFD, será quien coordine las acciones de capacitación entre el personal de la rama administrativa inscrito y la institución capacitadora, a partir de la inscripción hasta la entrega de la constancia de acreditación.

Por otro lado se tiene previsto que la evaluación integral del aprovechamiento para cada curso considere, si es necesario, evaluaciones iniciales (diagnósticas), parciales y finales que permitan conocer el nivel de conocimientos con el que



ingresan los participantes, el grado de avance del aprendizaje durante el curso y el cumplimiento del objetivo.

Al inicio de cada curso se le indicará al participante el sistema de evaluación, el cual puede consistir en tareas, prácticas, ejercicios y trabajos según se determine en coordinación con la institución capacitadora, asimismo se le entregarán los *Criterios para la Acreditación del Programa de Formación y Desarrollo del Personal Administrativo 2008*.

## VI.2 Elaboración de un instrumento para el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación por cargo

Con la finalidad de llevar a cabo una capacitación dirigida y sistemática, de acuerdo a las actividades que realiza el personal se diseñará un instrumento que permita conocer las necesidades de capacitación que requieren las funciones de cada cargo para desarrollar los conocimientos, habilidades y actitudes para mejorar el desempeño laboral y profesional.

El diseño y aplicación del instrumento se llevará a cabo durante el primer semestre del ejercicio de 2008; con la finalidad de obtener insumos que permitan instrumentar los Programas de Formación y Desarrollo.

## VII. CALENDARIOS DE ACTIVIDADES

### VII.1 Programa de Formación y Desarrollo del Personal Administrativo 2008

No.	Actividad	Area responsable	Periodo de realización
1.	Realizar la investigación de mercado de capacitadores posibles de atender las necesidades de formación y desarrollo.	SA-CFD	Marzo de 2008
2.	Establecer convenios de colaboración y apoyo con instituciones de educación superior y contratos con especialistas y/o consultorías para la impartición y cumplimiento de las actividades programadas.	SA-CFD	Marzo-Julio de 2008
3.	Realizar las gestiones correspondientes para llevar a cabo la firma de convenios y/o contratos.	SA-CFD	Marzo-Julio de 2008
4.	Enviar a la Junta Ejecutiva para su conocimiento, los dictámenes de los instructores propuestos para impartir los cursos, excepto los catalogados como abiertos.	SA-CFD	Marzo-Julio de 2008
5.	Diseñar conjuntamente con los instructores los materiales didácticos para los cursos de capacitación, excepto los catalogados como abiertos.	SA-CFD	Marzo-Julio de 2008
6.	Enviar a la Junta Ejecutiva para su aprobación los materiales de estudio diseñados, excepto los catalogados como abiertos.	SA-CFD	Marzo-Julio de 2008

No.	Actividad	Área responsable	Periodo de realización
7.	Revisar y, en su caso, aprobar los materiales de estudio.	Junta Ejecutiva	Marzo-Julio de 2008
8.	En coordinación con los instructores, elaborar e integrar la versión final de los materiales de estudio de los cursos del Programa, excepto los catalogados como abiertos.	SA-CFD	Marzo-Julio de 2008
9.	Difundir entre el personal el Programa de Formación y Desarrollo del Personal Administrativo 2008.	SA-CFD	Marzo-Abril de 2008
10.	Notificar, mediante oficio, al Personal Administrativo, el calendario de actividades del Programa, los criterios de acreditación del mismo, así como el grupo y horario del curso en el que estarán inscritos.	SA-CFD	Marzo-Julio de 2008
11.	Diseñar con los instructores los instrumentos de evaluación que permitan valorar el desempeño del personal de la rama administrativa en los cursos, excepto los catalogados como abiertos.	SA-CFD	Abril-Julio de 2008
12.	Coordinar la impartición y llevar a cabo el registro de asistencia de los cursos del Programa.	SA-CFD-Institución Capacitadora	Abril-Septiembre de 2008
13.	Aplicar las evaluaciones de los cursos, excepto los catalogados como abiertos, y emitir las calificaciones y resultados respectivos.	SA-CFD	Mayo-Septiembre de 2008
14.	Notificar a los funcionarios de la rama administrativa las calificaciones y resultados obtenidos en las evaluaciones de los cursos.	SA-CFD	Mayo-Septiembre de 2008
15.	Presentar a la Junta Ejecutiva el informe de Ejecución del Programa de Formación y Desarrollo del Personal Administrativo 2008.	SA-CFD	Febrero de 2009

## VII.2 Elaboración de un instrumento para el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación por cargo

No.	Actividad	Área responsable	Periodo de realización
1.	Diseñar el instrumento para detectar las necesidades de capacitación por cargo-persona de los funcionarios de la rama administrativa.	SA-CFD	Enero-Abril de 2008
2.	Enviar a la Junta Ejecutiva, para observaciones o, en su caso, aprobación el instrumento para detectar las necesidades de capacitación por cargo-persona de los funcionarios de la rama administrativa.	SA-CFD	Abril de 2008
3.	Revisar y, en su caso, aprobar el instrumento para detectar las necesidades de capacitación por cargo-persona de los funcionarios de la rama administrativa.	Junta Ejecutiva	Abril de 2008
4.	Aplicar el instrumento de detección de necesidades de capacitación al personal de la rama administrativa.	SA-CFD	Abril-Mayo de 2008
5.	Sistematizar y analizar la información que se obtenga de la aplicación del instrumento para definir los cursos que podrían conformar los futuros Programas de Formación y Desarrollo del Personal Administrativo.	SA-CFD	Mayo-Junio de 2008
6.	Elaborar el informe de los resultados que se obtengan del instrumento para la detección de necesidades de capacitación por cargo	SA-CFD	Junio de 2008
7.	Enviar a la Junta Ejecutiva, el informe de los resultados que se obtengan del instrumento para la detección de necesidades de capacitación por cargo.	SA-CFD	Julio de 2008

**ANEXO 1.**  
**CRITERIOS PARA LA ACREDITACIÓN DEL**  
**PROGRAMA DE FORMACIÓN Y DESARROLLO**  
**DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO 2008**

f.



## CRITERIOS PARA LA ACREDITACIÓN DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN Y DESARROLLO DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO 2008

1. La participación del personal administrativo en el Programa de Formación y Desarrollo será obligatoria en términos de lo previsto en el Estatuto del Servicio Profesional Electoral y demás personal que labore en el Instituto Electoral del Distrito Federal.
2. La Secretaría Administrativa, a través del Centro de Formación y Desarrollo, notificará por escrito al personal administrativo, la estructura, contenidos y criterios de acreditación del Programa de Formación y Desarrollo, así como el calendario para la impartición, la entrega de materiales de estudio y de las evaluaciones correspondientes a los cursos.
3. El personal de la rama administrativa podrá solicitar por escrito al titular del Centro de Formación y Desarrollo, con la autorización escrita del superior jerárquico inmediato de los funcionarios interesados, permutas para cambios de grupo, por cargas de trabajo, hasta dos días hábiles antes del inicio del curso. Las permutas podrán autorizarse siempre y cuando haya previo acuerdo por escrito entre el interesado y un integrante del grupo solicitado.
4. El personal administrativo podrá solicitar al Centro de Formación y Desarrollo, por única vez, la reposición de una de las sesiones del curso respectivo dentro de un grupo diferente al notificado, exclusivamente por licencia médica siempre que sea expedida por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) y por cargas de trabajo, mediante oficio suscrito por el superior jerárquico del interesado, acompañado de un oficio de autorización emitido por el Secretario Administrativo, en el que se especifique la actividad en la que se requiere o será requerida la participación de dicho funcionario. La autorización de reposición de sesiones estará sujeta al cupo disponible del grupo solicitado.
5. La Secretaría Administrativa, a través del Centro de Formación y Desarrollo, en coordinación con las instituciones o instructores independientes que participen en la impartición de los cursos del Programa de Formación y Desarrollo, diseñará y

determinará las modalidades de una evaluación, así como los indicadores y criterios generales que serán considerados para la acreditación de las mismas, los cuales se determinarán dentro del programa del curso respectivo y se les indicarán a los funcionarios inscritos al inicio.

6. Las evaluaciones del Programa de Formación y Desarrollo del personal administrativo podrán ser parciales y/o finales; a través de la presentación de exámenes de conocimientos o en la elaboración de trabajos escritos según se determine, para valorar el grado de aprendizaje y el cumplimiento del objetivo, al inicio, durante y al final del curso, y comparar el grado de conocimiento o habilidad con el que concluyen los participantes.

7. Para acreditar el Programa de Formación y Desarrollo, el personal administrativo deberá presentar dentro de las fechas y horarios establecidos las evaluaciones correspondientes y obtener, dentro de la escala de 0 a 10, como calificación final mínima 7.5 (siete punto cinco).

8. La Secretaría Administrativa, a través del Centro de Formación y Desarrollo, podrá justificar inasistencias a las sesiones de los cursos del Programa, exclusivamente por cargas de trabajo o licencia médica, siempre que sea expedida por el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), y por periodos vacacionales, mediante los documentos oficiales que avalen tales circunstancias.

9. Para justificar dichas inasistencias por causas de licencia médica y periodos vacacionales, el personal administrativo deberá remitir mediante oficio dirigido al Titular del Centro de Formación y Desarrollo copia fotostática de las constancias médicas expedidas por el ISSSTE y/o avisos de periodos vacacionales, durante los tres días hábiles siguientes a su expedición, para los efectos conducentes.

10. Cuando por cargas de trabajo el personal administrativo no pueda asistir a alguna sesión de los cursos del Programa, el superior jerárquico inmediato deberá remitir al Centro de Formación y Desarrollo antes de la inasistencia o dentro de los tres días hábiles siguientes a ésta, junto con el oficio de autorización del Secretario Administrativo, un oficio donde se especifique la o las actividades laborales en las que se requirió o se requerirá la participación del personal

administrativo a su cargo, para que en su caso, se justifique la inasistencia correspondiente. El personal que se encuentre adscrito a las oficinas de los Consejeros Electorales y de las Secretarías Ejecutiva y Administrativa, deberán contar con el oficio de autorización del titular correspondiente.

**11.** Las inasistencias a las evaluaciones previstas para cada uno de los cursos del programa, sólo podrán justificarse por licencias médicas expedidas por el ISSSTE o bien por cargas de trabajo, en los términos y dentro de los plazos establecidos en los numerales 9 y 10 de los presentes criterios.

**12.** El Centro de Formación y Desarrollo podrá reprogramar, en una sola ocasión, la fecha establecida para las evaluaciones del personal administrativo; siempre y cuando las inasistencias sean justificadas por cargas de trabajo o licencia médica, en los términos de los numerales 9 y 10 de los presentes criterios. La reprogramación de la fecha de evaluación, en ningún caso, podrá fijarse fuera del periodo establecido para la evaluación del curso que corresponda.

**13.** El personal administrativo que no se presente en el lugar, fecha y horario determinados para las evaluaciones de los cursos, y en su caso no remitan al Centro de Formación y Desarrollo, dentro de los plazos establecidos la documentación que acredite la licencia médica del ISSSTE o el oficio que expida el superior jerárquico por cargas de trabajo, previa autorización del Secretario Administrativo, perderán definitivamente la oportunidad para sustentar dichas evaluaciones.

**14.** El personal administrativo que por las causas señaladas en el numeral 9 de los presentes criterios, justifique inasistencias a las sesiones de los cursos podrá presentar la evaluación prevista para un curso del Programa de Formación y Desarrollo, siempre y cuando el periodo que le sea justificado no implique la inasistencia a más del 20% de la asistencia total.

**15.** El personal administrativo adscrito a las oficinas de los Consejeros Electorales, así como los Directores Ejecutivos y Titulares de Unidad adscritos a la Secretaría Ejecutiva, para efectos de justificaciones a las sesiones, evaluaciones y permutas deberán remitir el oficio de autorización suscrito por los Consejeros Electorales y el Secretario Ejecutivo, respectivamente, en los términos y plazos establecidos en los numerales 3, 4, 10 y 13 de los presentes criterios.

**16.** La Secretaría Administrativa, a través del Centro de Formación y Desarrollo, notificará en un lapso no mayor de 10 días hábiles posteriores a cada evaluación los resultados correspondientes de acuerdo con el calendario de cursos del Programa. El personal administrativo deberá acudir al lugar que se le indique para su recepción.

**17.** Los resultados de los cursos del Programa de Formación y Desarrollo serán notificados de manera personalizada y confidencial al personal administrativo, mediante una comunicación oficial que contendrá además de la calificación y el resultado obtenidos, el número de aciertos, los puntajes obtenidos en cada indicador o temática de la evaluación que corresponda y en su caso, las observaciones generales realizadas por el evaluador con la finalidad de proporcionar una retroalimentación sobre la evaluación presentada.

**18.** Cuando existiera inconformidad en los resultados de las evaluaciones, el personal administrativo podrá solicitar al Centro de Formación y Desarrollo la revisión individual de la evaluación respectiva, dentro de un periodo de tres días hábiles posteriores a la fecha de notificación de resultados de los cursos.

**19.** La Secretaría Administrativa, a través del Centro de Formación y Desarrollo, notificará por escrito al personal administrativo interesado el día y hora en que deberá presentarse para llevar a cabo la revisión solicitada. Una vez notificados el día y horario para la revisión, en ningún caso, podrán reprogramarse.

**20.** Las revisiones que sean solicitadas se llevarán a cabo con la participación del instructor del respectivo curso y el personal autorizado del Centro de Formación y Desarrollo. La resolución a la que se llegue, con motivo de la revisión, será notificada al interesado de manera inmediata y corroborada mediante un escrito que será firmado por el interesado, el instructor y el personal del Centro que participe en la revisión.

**21.** Cuando el personal administrativo no se presente en el lugar, fecha y horario fijados para realizar la revisión de la evaluación solicitada, el Centro de Formación y Desarrollo procederá a ratificar la calificación y el resultado notificado con anterioridad y remitirá al interesado el formato de ratificación suscrito por el instructor y el personal del Centro que estuvo presente.



**22.** En caso de que dentro del Programa de Formación y Desarrollo se considere la realización de cursos cuya inscripción del personal administrativo se realice de manera directa con las instituciones académicas que los impartan, tanto la participación, como la evaluación y acreditación de dichos cursos estarán sujetos a las políticas y criterios establecidos por las instituciones académicas respectivas. El Centro de Formación y Desarrollo dará seguimiento a la participación y evaluación del personal administrativo a fin de verificar el cumplimiento de lo establecido en los numerales 1 y 7 de los presentes criterios.

**23.** La obtención de las constancias o diplomas que, en su caso, expidan las instituciones académicas que participen en la impartición de los cursos previstos dentro del Programa de Formación y Desarrollo, estará sujeta a los criterios de acreditación que las instituciones establezcan, dichos criterios serán independientes de los establecidos para la acreditación de los Programas de Formación y Desarrollo del personal Administrativo.

**24.** La Secretaría Administrativa, a través del Centro de Formación y Desarrollo, llevará el registro y control de las asistencias, así como de las calificaciones que obtenga el personal administrativo para los efectos conducentes.

**25.** Una vez concluidos los periodos de impartición y evaluación de cada uno de los cursos del Programa de Formación y Desarrollo del personal administrativo, el Centro de Formación y Desarrollo determinará las inasistencias del personal administrativo a las sesiones y/o evaluaciones respectivas sin que medie justificación emitida en los términos de los numerales 8, 9 y 10 de los presentes criterios para, en su caso, solicitar a la Unidad de Asuntos Jurídicos que analice si es necesario iniciar el procedimiento para la imposición de sanciones en términos del artículo 193 del Estatuto del Servicio Profesional Electoral en el caso de que el funcionario que no haya participado en las actividades de formación y capacitación, de conformidad con lo establecido en el Estatuto mencionado.

**26.** Los casos no previstos en los presentes criterios y que no se opongan a los mismos serán resueltos por el Secretario Administrativo del Instituto.

**ANEXO 2.**  
**CONTENIDOS TEMÁTICOS DE LOS CURSOS**

f.



## **CURSO: CÓMPUTO PARA EJECUTIVOS**

**Duración:** 21 hrs.

**Modalidad:** Presencial.

**Dirigido a:** Director Ejecutivo, Titular de Unidad y Director de área.

**Objetivo:** El participante identificará los aspectos fundamentales en el uso del sistema operativo, manejo de la información, programas, aplicaciones y elementos básicos de seguridad, para el correcto uso de la computadora, además de conocer los mecanismos de navegación y búsqueda de información en Internet y el uso de servicios como el correo electrónico y descarga de archivos.

### **Contenido Temático:**

1. Conceptos Generales
2. Sistema Operativo y administración de la Información
3. Software
4. Internet
5. Seguridad en Cómputo

**Evaluación:** La evaluación del curso se llevará a cabo conforme lo determine la institución capacitadora en la cual los participantes demostrarán los conocimientos adquiridos en el curso.



## **TALLER: LECTURA RÁPIDA**

**Duración:** 30 hrs.

**Modalidad:** Presencial.

**Dirigido a:** Secretario particular y asesor.

**Objetivo:** Al término del curso los participantes adquirirán una serie de habilidades técnicas de hábitos para mejorar la velocidad y comprensión de lectura para leer de un modo más rápido y eficaz.

### **Contenido Temático:**

1. Lectura de rapidez
2. Lectura crítica
3. Lectura de comprensión
4. Lectura de interpretación

**Evaluación:** La evaluación del curso se llevará a cabo conforme lo determine la institución capacitadora, en la cual los participantes demostrarán los conocimientos adquiridos en el curso.



## **CURSO: SUPERVISIÓN Y MANEJO DE PERSONAL**

**Duración:** 30 hrs.

**Modalidad:** Presencial.

**Dirigido a:** Subdirector.

**Objetivo:** Al término del curso los participantes valorarán el alcance e importancia de su función y aplicarán los principios, conocimientos, habilidades, y actitudes que les permitan optimizar la calidad de su desempeño como supervisores y orientarlos para lograr la calidad, aumento de productividad e integración de su equipo de trabajo.

### **Contenido Temático:**

1. Principios de la supervisión y responsabilidades del supervisor
2. El supervisor y las relaciones interpersonales
3. El supervisor ante la resistencia al cambio propia y grupal
4. Comunicación, sensibilidad y tacto claves del éxito del supervisor
5. Como motivarse a si mismo y motivar a los demás
6. El mantenimiento de la disciplina y la moral
7. Administración del tiempo y distribución del trabajo
8. El supervisor como delegado y delegador
9. Cómo dar instrucciones que generen resultados
10. El supervisor y el manejo de conflictos
11. El liderazgo del supervisor y la integración de equipo
12. ¿Por qué unos equipos tienen éxito y otros no ?
13. Dinámica de grupos aplicada a la organización

**Evaluación:** La evaluación del curso se llevará a cabo mediante un trabajo final en el cual los participantes demostrarán los conocimientos adquiridos en el curso.

## **TALLER: PLANEACIÓN OPERATIVA**

**Duración:** 30 hrs.

**Modalidad:** Presencial.

**Dirigido a:** Coordinador de gestión y Jefe de departamento.

**Objetivo:** Al finalizar el curso, los participantes serán capaces de realizar una planeación operativa y elaborar los programas operativos anuales aplicando enfoques actuales alineados a la planeación estratégica de la institución.

### **Contenido Temático:**

1. La planeación operativa en la organización
2. Alineación de la planeación operativa a la táctica
3. Definición, aprobación y divulgación de la misión, los valores y la visión del área
4. Definición de los objetivos operativos del área, sugerencias prácticas para redactarlos y alinearlos a los objetivos tácticos
5. Elaboración de indicadores como instrumentos para la evaluación del cumplimiento de los objetivos operativos
6. Desarrollo de caso práctico: Elaboración del Programa Operativo Anual del área de cada participante

**Evaluación:** Los participantes desarrollarán un trabajo final en el cual los participantes apliquen los conocimientos adquiridos en el curso.

## **CURSO: INTRODUCCIÓN AL DISEÑO DE BASE DE DATOS**

**Duración:** 30 hrs.

**Modalidad:** Presencial.

**Dirigido a:** Analista.

**Perfil de ingreso:** Se requiere haber acreditado o demostrar conocimientos equivalentes al curso introducción a la computación e Internet con Windows.

**Objetivo:** Al finalizar el curso, el participante identificará los conceptos básicos y aplicaciones de las bases de datos; así mismo diseñara bases de datos basadas en el modelo relacional, identificando los elementos que conforman un Sistema Manejador de Bases de Datos.

### **Contenido Temático:**

1. Introducción
2. Conceptos asociados a las bases de base de datos
3. El modelo relacional
4. Álgebra relacional
5. Modelado lógico de una base de datos (diagrama entidad-relación)
6. Sistemas manejadores de bases de datos relacionales (RBDMS)
7. Introducción al lenguaje estructurado de consultas (SQL)

**Evaluación:** La evaluación del curso se llevará a cabo conforme lo determine la institución capacitadora en la cual los participantes demostrarán los conocimientos adquiridos en el curso.



## **CURSO: PROFESIONALIZACIÓN DE LA FUNCIÓN SECRETARIAL**

**Duración:** 30 hrs.

**Modalidad:** Presencial.

**Dirigido a:** Secretaria ejecutiva, de unidad y auxiliar.

**Objetivo:** Desarrollar en los participantes su potencial de conocimientos, habilidades y actitudes para lograr ser una secretaria de calidad y que con sus acciones y comportamientos impacten positivamente en la productividad de sus áreas.

### **Contenido Temático:**

1. Manejo de las relaciones interpersonales y públicas
2. Trabajo en equipo
3. Proporcionar un servicio de calidad
4. Manejo de la cortesía telefónica
5. La secretaria coordinadora y administradora de eventos
6. Sea un líder de calidad
7. Controle su estrés

**Evaluación:** La evaluación del curso se llevará a cabo mediante un trabajo final en el cual los participantes demostrarán los conocimientos adquiridos en el curso.

## **CURSO: CALIDAD EN EL SERVICIO**

**Duración:** 21 hrs.

**Modalidad:** Presencial.

**Dirigido a:** Recepcionista, edecán, auxiliar de servicios y de mantenimiento, fotocopador.

**Objetivo:** Al finalizar el curso, los participantes identificarán y aplicarán las herramientas que les permitan conocer y desarrollar los servicios con calidad y cortesía en las diferentes actividades de su vida.

### **Contenido Temático:**

1. ¿Qué significa calidad en el servicio?
2. ¿Por qué es importante?
3. Reglas de oro del servicio al cliente
4. Reglas de servicio al cliente en el teléfono
5. Manejo de conflictos con el cliente
6. Características críticas de personalidad
7. La base del servicio al cliente
8. ¿Por qué algunas personas carecen de una actitud de servicio?
9. ¿Cómo desarrollar una actitud de servicio?
10. Beneficios de una actitud de servicio
11. Las emociones y la inteligencia emocional

**Evaluación:** La evaluación del curso se llevará a cabo mediante un trabajo final en el cual los participantes demostrarán los conocimientos adquiridos en el curso.

## **CURSO: MECÁNICA PREVENTIVA Y DE EMERGENCIAS**

**Duración:** 24 hrs.

**Modalidad:** Presencial.

**Dirigido a:** Chóferes "A", "B" y chofer-motociclista.

**Objetivo:** Al finalizar el curso, los participantes realizarán la revisión integral de su vehículo antes de iniciar un viaje, detectarán las fallas menores más comunes, aplicarán las medidas preventivas convenientes y las medidas correctivas que estén a su alcance, siguiendo las indicaciones de seguridad personal recomendadas para situaciones de emergencia y percances del conductor.

### **Contenido Temático:**

1. Partes básicas de un automóvil
2. Sistema de lubricación
3. Sistema de enfriamiento
4. Sistema de escape
5. Sistema de combustible
6. Sistema de carburación
7. Sistemas de inyección de combustible
8. Sistema eléctrico
9. Servicio al sistema de carga
10. Servicio al sistema de arranque
11. Sistema de encendido
12. Pruebas de las condiciones del motor y cómo desarmarlo
13. Transmisiones manuales
14. Sistemas de frenos
15. Tablero de instrumentos, indicadores y accesorios eléctricos
16. Consejos prácticos para el mecánico automotriz

**Evaluación:** La evaluación del curso se llevará conforme lo determine la institución capacitadora en la cual los participantes demostrarán los conocimientos adquiridos en el curso.