Informe del Programa de Capacitación y actualización del personal de la Rama Administrativa y del Programa de Formación y Desarrollo del Servicio Profesional Electoral 2016.

Contenido

I. Introducción 3
II. Actividades previas al inicio de la Capacitación 4
II. 1. Resultado del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación en materia en materia de sistemas y aplicaciones. 4
II. 2. Necesidades de Formación pendientes por desarrollar 5
II. 3. Necesidades adicionales en materia de capacitación y formación 6
II.4 Campus virtual 7
III. Implementación de la formación y capacitación 2016 8
III.1. Seguimiento de la Capacitación 10
III.2. Cierre de la formación y capacitación 11
IV. Solicitudes de revisiones de resultados 13
V. Calendario Extraordinario 14
VI. Resultados de las encuestas de satisfacción 15
VI.1 Fortalezas y áreas de oportunidad por Curso 18
VI.2. Consideraciones para la mejora de la Capacitación 24
Anexo 1. Fichas técnicas por curso 26
Anexo2. Encuesta de Satisfacción 52

I. Introducción

El presente informe contempla los aspectos sobre la implementación del Programa de Formación y Desarrollo del Servicio Profesional Electoral y del Programa de Capacitación y Actualización del personal de la Rama Administrativa, ambos durante el año 2016.

En este documento se describe lo referente al Servicio Profesional Electoral en materia formativa y las líneas de acción pertinentes para la capacitación de propiamente del personal Instituto Electoral del Distrito Federal (IEDF), es decir, de la Rama Administrativa.

Por otra parte y con el propósito de reflejar los trabajos realizados por parte de la Unidad Técnica del Centro de Formación y Desarrollo (Centro), respecto de la formación y capacitación; es importante mencionar que dichas acciones fueron perfiladas conforme los hallazgos encontrados en un diagnóstico de necesidades de capacitación en materia informática; asimismo se retomaron diversas temáticas pendientes de realizar en los años anteriores, con la finalidad de complementar y dar seguimiento a temas identificados dentro de grupos de enfoque, encuestas y reuniones, con diferentes áreas del Instituto.

En este contexto, y con el fin de ampliar la formación y capacitación para un mejor desempeño en el personal del Instituto y de acuerdo con la normativa, y en esta ocasión, la puesta en marcha de los procedimientos establecidos en el Sistema de Gestión Electoral se distribuyó la capacitación y la formación a un universo de 632 personas por capacitarse en el Instituto.

II. Actividades previas al inicio de la Capacitación

Durante la transición al Servicio Profesional Electoral Nacional (SPEN) y la implementación del proceso de Certificación para la incorporación del personal de carrera, en el año 2016; asimismo y derivado del proceso de Certificación del Sistema de Calidad Electoral, el Centro realizó la revisión de los diversos documentos, para poder dar paso a la implementación del Programa para la capacitación y formación a las y los funcionarios del Instituto, por lo que se realizaron diversos documentos mismos que fueron aprobados previos a la implementación de dichas actividades, las cuales se relacionan con la:

- ✓ Aplicación del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación en materia de sistemas y aplicaciones.
- ✓ Elaboración del Procedimiento para la Capacitación del personal de la Rama Administrativa y las instrucciones de trabajo relacionadas con la capacitación y los formatos respectivos.
- ✓ Construcción del Modelo Pedagógico para la Capacitación Institucional.

II. 1. Resultado del Diagnóstico de Necesidades de Capacitación en materia en materia de sistemas y aplicaciones.

Para la aplicación de una Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) en materia de sistemas y aplicaciones, en el mes de febrero de 2016, se llevaron a cabo reuniones de trabajo entre personal del Centro, de la Unidad Técnica de Servicios Informáticos (UTSI) y de la empresa *PERIFEL Member of COMPAREX Group*, para determinar las acciones técnicas en materia de servicios informáticos, estableciendo como primer acción, la inmediata instalación del *software* del sistema de Microsoft Office 365, donde se encontraran alojados los cursos, asimismo para que las y los funcionarios estén en posibilidad de tener acceso al sistema referido. Una de las principales características de la plataforma es que los cursos están diseñados en unidades didácticas autogestivas, de tal forma que las habilidades pudieran adquirirse en menor tiempo.

En dichas reuniones se estableció que el Centro sería el Administrador del sitio *e-Learning* de la plataforma de aprendizaje en línea, lo que permitiría aprovechar las bondades de las aplicaciones de *Microsoft Office* y relacionarlas con el quehacer laboral de los funcionarios de este Instituto.

De ahí que, como parte del diseño de la oferta de capacitación y actualización para el personal de la rama administrativa 2016, el Centro envió en el mes de abril, a través de un cuestionario en modalidad virtual, la Detección de Necesidades de Capacitación (DNC) en materia de sistemas y aplicaciones, relacionados con los programas de *Microsoft Office*, dirigido a todo el personal. Se recibió información de un total de 206 funcionarias y funcionarios, quienes proporcionaron datos sobre la relación que existe entre las actividades propias de su puesto y la necesidad de capacitarse en alguno de los cursos del sistema de *Microsoft*. Del análisis de los resultados obtenidos, el Centro elaboró varias propuestas de Planes de Aprendizaje, integradas por los cursos, mismos que estuvieron disponibles en plataforma de educación en línea de *Microsoft*.

La oferta de planes de aprendizaje en línea de la paquetería de *Microsoft Office* se describe a continuación.

Tabla 1. Oferta de Formación y Capacitación 2016 en materia de sistemas y aplicaciones

Plan de aprendizaje	Objetivo
Microsoft Excel	La persona participante pondrá en práctica las destrezas y conocimientos necesarios para administrar eficazmente los archivos de base de datos, así como controlar información, a través del uso y manipulación de datos en hojas de cálculo y representación visual de los datos mediante el uso de gráficos a un nivel avanzado.
Microsoft Word	La persona participante aplicará las herramientas que pueden mejorar los elementos visuales y de edición en la construcción de documentos institucionales, a través del reconocimiento de las herramientas básicas, intermedias y avanzadas de la aplicación de Microsoft Word.
Microsoft PowerPoint	La persona participante identificará los conocimientos necesarios para crear presentaciones de alto impacto, por medio del reconocimiento de los elementos y características de PowerPoint.
Microsoft Outlook	La persona participante reconocerá las múltiples aplicaciones en el manejo del correo electrónico del programa de Microsoft Outlook, a través de la revisión y práctica de las destrezas básicas y avanzadas para redactar y enviar correos electrónicos.
Creación y presentación de documentos (nivel básico)	La persona participante reconocerá las funciones de Office para realizar documentos y presentaciones, a partir de la revisión de cómo trabajar de forma efectiva y eficaz con plantillas, temas, estilos, diseños de tablas y la utilización de elementos dinámicos en presentaciones.
Microsoft SharePoint	La persona participante identificará las características de SharePoint, a través de una situación para crear, configurar y administrar sitios de colaboración organizacional.

II. 2. Necesidades de Formación pendientes por desarrollar

El Centro retomó aspectos encontrados para la formación de las habilidades previstas en el Programa 2014 y 2015, la determinación de dichos aspectos fue a partir de que el Centro realizó la revisión de las actividades que se llevaron a cabo en esos mismos años, siendo las siguientes:

- ✓ Reuniones con responsables de Unidades Técnicas y Direcciones Ejecutivas.
- ✓ Grupos de enfoque que se realizaron durante los meses de julio y agosto (2015), integrados por los MSPE, cuyo propósito fue identificar sus percepciones respecto del Centro y de las necesidades de formación.
- ✓ Sistematización de propuestas para el Anteproyecto del Estatuto del INE, enviadas por toda la estructura del IEDF.
- ✓ Aplicación de una encuesta en línea, realizada durante los meses de julio y agosto (2015), cuyo objetivo fue conocer la opinión de los MSPE en cuanto a los aspectos de la Certificación.

Para continuar con las acciones de formación 2014 y 2015, para el 2016, se determinó la elección temática de cuatro aspectos centrales, ya que es necesario seguir fortaleciendo las siguientes habilidades de formación.

- ✓ Habilidades suaves (de carácter interpersonal): resolución de conflictos, manejo de grupos, trabajo colaborativo, entre otras.
- ✓ Uso de tecnologías y redes sociales para difusión y promoción de la participación ciudadana.
- ✓ Formación de facilitadores comunitarios: habilidades instruccionales y de diseño de materiales en torno a situaciones específicas, según el contexto de los funcionarios.
- ✓ Metodología de la planeación participativa: diagnóstico participativo, problematización de la realidad, jerarquización de acciones, elaboración y ejecución de proyectos, y evaluación y seguimiento.

A continuación, y de acuerdo con lo anterior, se contaron con las siguientes acciones formativas y capacitación, las cuales sus diseños habían comenzado desde 2015.

Tabla 2. Oferta para el desarrollo de habilidades especificas

Nombre del curso	Objetivo
El reto pedagógico de todo facilitador	La o el participante conducirá cursos de capacitación a partir del estudio de un enfoque pedagógico completo, estructurado y con bases científicas que abran la puerta para conformar un equipo de trabajo colaborativo.
Redes sociales para instituciones públicas	La o el participante utilizará diversas redes sociales como parte de una estrategia de comunicación institucional a partir de la revisión de los elementos que las conforman y los fines que persiguen para la propagación de ideas.
Inducción a la administración de proyectos	La o el participante esbozará un proyecto vinculado con su área de adscripción, a partir de la revisión de las mejores prácticas en la Administración de Proyectos, que atraviese por los procesos de inicio, planeación, monitoreo, control y cierre, de acuerdo con los parámetros de alcance, tiempo, costo y calidad.

II. 3. Necesidades adicionales en materia de capacitación y formación

Se consideró a la oferta de capacitación y formación 2016, además de los temas ya mencionados, temas que coadyuvaran en el logro de los fines institucionales que va desde la atención al ciudadano, las habilidades de lectura y escritura y de los conocimientos mínimos que todo funcionario del Instituto debe tener en materia de Derechos Humanos y de participación ciudadana. Por lo anterior, se consideró agregar a la oferta los siguientes cursos.

Tabla 3. Oferta adicional

Nombre del curso	Objetivo
Atención al Ciudadano	La o el participante comprenderá y aplicará las técnicas de atención al ciudadano, las cuales le permitirán satisfacer necesidades y crear relaciones de confianza.
Habilidades analíticas subyacentes a la lectura y escritura	La o el participante desarrollará habilidades analíticas (describir, secuenciar, instruir, sintetizar, analizar y opinar), mediante la resignificación de los procesos de lectura y escritura y de la redacción de textos tipo narrativo, informativo, instructivo y expositivo.
La Ciudad de México: un espacio propicio para la reflexión sobre prácticas de participación ciudadana	La o el participante valorará la importancia de su papel en el proceso de la participación ciudadana en el nuevo contexto institucional, a través de la revisión de las acciones de promoción de la participación ciudadana y la reflexión de sus principios fundamentales.

Nombre del curso	Objetivo
Introducción a los Derechos Humanos	La o el participante conozca y comprenda los principios específicos de derechos humanos, para que los introduzcan a su vida cotidiana, reflexionando en la importancia de su conocimiento, ejercicio y respeto.

II.4 Campus virtual

El Centro en colaboración con la Unidad Técnica de Servicios Informáticos, configuró por primera vez, dentro de un servidor del Instituto, la plataforma educativa "Campus virtual" basada en *Moodle* versión 3.1., configurada como sigue, *centrodeformacionydesarrollo.iedf.org.mx*, se realizaron pruebas de funcionalidad y usabilidad para el montaje de los cursos virtuales y mixtos, para la instalación de cursos del programa de capacitación y formación 2016.

Como resultado de la instalación, se adecuó el diseño instruccional de cada curso, se creó la imagen y elementos gráficos, con base en el temario, objetivos y alcance de cada uno de ellos; posteriormente, se montaron los contenidos y, finalmente se configuraron las actividades de aprendizaje.

9

III. Implementación de la formación y capacitación 2016

La Junta Administrativa mediante Acuerdo JA131-16 del 31 de octubre de 2016, se aprueban *Los Criterios para la Acreditación*, así como las *Actividades de Capacitación del Programa Institucional de Capacitación y Actualización de la Rama Administrativa 2016, con aplicación ampliada ol personal del Servicio Profesionol Electoral como actividod formotiva que ofrece el Instituto Electoral del Distrito Federal*, en los que se determinan las actividades de capacitación y formación. Por otra parte, el 16 del mismo mes, se aprobó el procedimiento de capacitación IEDF/PR/UTCFyD/5/2016, mediante Acuerdo JA124-16, lo anterior en el marco del Sistema de Gestión de Calidad del Instituto.

En dicho procedimiento se estableció un mecanismo de inscripción a las actividades de formación y capacitación en la que el personal del Instituto tuvo la oportunidad de elegir la que más se vinculó con las funciones y desempeño de cada cargo o puesto.

El día 3 de noviembre por medio de la circular SA-031/2016, el Secretario Administrativo dio a conocer la oferta educativa, que se integró por 12 actividades con una duración de horas, mínima de ocho, máximo de 30; en modalidades presencial, virtual y mixta, y dio a conocer el inicio al proceso de inscripción por medio del Campus virtual. Además, a la circular se dieron a conocer las fichas técnicas[1] de cada actividad de capacitación (Anexo1), así como un listado con el nombre del personal, a quienes les fue asignada una determinada actividad de capacitación con relación al cargo y puesto, esto último de conformidad con el acuerdo JA131-16. Quedando de la siguiente forma las actividades de capacitación referidas.

Tabla 4. Oferta de Actividades formativas y de capacitación 2016

Nombre del curso	Modalidad	Duración
1. El reto pedagógico de todo facilitador	Mixta (presencial y virtual)	30 horas distribuidas en cinco semanas.
2. Redes sociales para instituciones públicas	Virtual	20 horas distribuidas en cuatro semanas
3. Atención al Ciudadano	Presencial	16 h. distribuidas en dos semanas
4. Habilidades analíticas subyacentes a la lectura y escritura	Virtual	20 h. distribuidas en cuatro semanas
5. Inducción a la administración de proyectos	Virtual	30 h. distribuidas en cuatro semanas.
6. La Ciudad de México: un espacio propicio para la reflexión sobre prácticas de participación ciudadana	Virtual	16 h. distribuidas en tres semanas.

[1] En las fichas técnicas, se incluyó información detallada de cada actividad de capacitación, conteniendo lo siguiente: Tipo de actividad de capacitación, modalidad, personal al que va dirigido, duración, propósito, objetivos, competencias, temario general, evaluación, metodología de trabajo.

Nombre del curso	Modalidad	Duración
7. Microsoft Excel	Virtual	8 h. distribuidas en dos semanas.
8. Microsoft Word	Virtual	8 h. distribuidas en dos semanas.
9. Microsoft PowerPoint	Virtual	8 h. distribuidas en dos semanas.
10. Microsoft Outlook	Virtual	8 h. distribuidas en dos semanas.
11. Creación y presentación de documentos	Virtual	8 h. distribuidas en dos semanas.
12. Introducción a los Derechos Humanos	Presencial	20 h. distribuidas en cuatro días

Es importante mencionar que los cursos: *El reto pedagógico de todo facilitador, Redes sociales para instituciones públicas, Atención al ciudadano* y *Microsoft SharePoint*, fueron los asignados por el Centro a personal con actividades y cargos específicos, y el resto de los cursos, se propusieron para el proceso de elección en la oferta de formación y capacitación, en el cual participaron un total de 355 funcionarios y funcionarias, tanto de la Rama Administrativa como del Servicio Profesional Electoral.

Una vez cerrada la inscripción, se configuraron las altas de usuario y grupos, tanto en el Campus Virtual del Centro, como en la plataforma de Microsoft, para la impartición de los planes de aprendizaje de Excel, Word, Power Point y Outlook.

Tal y cómo se asignaron y eligieron los cursos de capacitación, se notificó la inscripción de manera personalizada a los cursos, por medio de oficio en sobre cerrado, anexando la ficha técnica correspondiente. En la siguiente tabla, se puede observar el total de participantes por curso, tanto de la Rama Administrativa, como del personal del Servicio.

Tabla 5. Personal inscrito en 2016

Curso	Oficio de notificación de la inscripción	Personal		
		Rama Administrativa	Servicio Profesional Electoral	Total general
Atención al Ciudadano	IEDF/UTCFyD/0703/2016	**25**	**16**	**41**
La Ciudad de México: un espacio propicio para la reflexión sobre prácticas de participación ciudadana	IEDF/UTCFyD/0725/2016	**48**	**0**	**48**
Creación de documentos	IEDF/UTCFyD/0725/2016	**31**	**18**	**49**
Derechos Humanos	IEDF/UTCFyD/D745/2016	**14**	**12**	**26**

Curso	Oficio de notificación de la inscripción:	Personal		
		Rama Administrativa	Servicio Profesional Electoral	Total general
El reto pedagógico de todo Facilitador	IEDF/UTCFyD/0703/2016	**29**	**44**	**73**
Microsoft Excel	IEDF/UTCFyD/0725/2016	**64**	**15**	**79**
Habilidades analíticas subyacentes a la lectura y escritura	IEDF/UTCFyD/0715/2016	**19**	**11**	**30**
Inducción a la Administración de proyectos	IEDF/UTCFyD/0715/2016	**16**	**3**	**19**
Microsoft Outlook	IEDF/UTCFyD/0725/2016	**22**	**18**	**40**
Microsoft Power Point	IEDF/UTCFyD/0725/2016	**20**	**5**	**25**
Redes sociales en las instituciones públicas	IEDF/UTCFyD/0703/2016	**31**	**40**	**71**
Microsoft Sharepoint	IEDF/UTCFyD/0703/2016	**25**	**0**	**25**
Microsoft Word	IEDF/UTCFyD/0725/2016	**90**	**16**	**106**
	Total general	**434**	**198**	**632**

El personal del Instituto tuvo la oportunidad de cursar más de un programa: cinco personas así lo hicieron:

Personal que cursó más de una actividad	
Rama Administrativa	**Servicio Profesional Electoral**
3	**2**

Por otra parte, el Programa de Formación y Capacitación tiene previsto el *Calendario Extraordinario de Capacitación para 2016*; en el que se pueden inscribir aquellas personas que, por causas involuntarias, misma que están consideradas en los Criterios de acreditación, aprobados mediante Acuerdo JA131-16; dicho lo anterior, se informa que 31 personas solicitaron mediante oficio ser inscritas al Calendario extraordinario, siendo 7 personas del Servicio y 24 de la Rama. Cabe señalar que se llevó a cabo dicha capacitación en los primeros meses del año 2017.

III.1. Seguimiento de la Capacitación

El Centro anunció en las notificaciones de capacitación a las y los funcionarios el periodo de impartición, sin embargo, se recibieron solicitudes de prórroga, particularmente por parte de

algunos participantes que realizaron curso en modalidad en línea, por motivos de cargas de trabajo; por lo que, se otorgó un plazo adicional, para que se cerrará el Campus virtual hasta el día 12 de diciembre de 2016. Al respecto se describe el fundamento para supuestas prorrogas, establecido en el numeral 23 de los Criterios de Acreditación que a su letra dice:

> *"Cuando en la plataforma educativa el avance en el aprendizaje indique más del 50% del total de actividades y tareas planificadas, el Centro podrá ampliar el periodo para que el personal participante concluya las actividades, siempre y cuanda las características pedagógicas así lo permitan".*

Otra de las acciones que se realizaron y que se hizo extensiva fue la invitación para aquel personal que, de igual forma tenía asignado curso en línea y que no contaba con equipo de cómputo (personal de mantenimiento) o el sistema operativo requerido, utilizaran un espacio físico con 10 computadoras que habilitó el Centro, a fin de poder realizar las actividades encomendadas en la capacitación en materia de sistemas y aplicaciones de Microsoft. Cabe mencionar que, no obstante que se trata de personal que no necesariamente tiene funciones en los programas de Microsoft, etc., el Programa de Capacitación está orientada además de desarrollar sus habilidades en funciones laborales, también tiene la bondad de que, el personal conozca y desarrolle otras habilidades; para estar dotado de competencias y aprovecharlas en otra función del área a la que pertenece.

Es importante mencionar que, el personal del Centro durante las imparticiones de los cursos funge como monitor, y entre sus actividades se encuentran las siguientes:

- ✓ Orientar y resolver los problemas técnicos respecto al Campus Virtual.
- ✓ Ayudar a resolver las dudas o problemas suscitados con las herramientas tecnológicas o con la comprensión del proceso de formación.
- ✓ Apoyar en las tareas encomendadas por los instructores o tutores.
- ✓ Informar sobre el avance individual de cada participante.

III.2. Cierre de la formación y capacitación

Una vez concluidas las actividades de capacitación y formación, el Centro concentró las calificaciones y evidencias para elaborar el proyecto de dictamen correspondiente el cual fue aprobado por la Junta Administrativa el día 31 de enero de 2017 en la primera sesión ordinaria de la Junta, mediante Acuerdo JA0011-17. Por su parte, el Centro de Formación y Desarrollo, preparó los oficios de notificación personalizados y se enviaron a las áreas respectivas, las calificaciones correspondientes al año 2016. A continuación, se muestran los cuadros resumen, apareciendo el total de acreditados, no acreditados.

Tabla 6. Resultados por tipo de personal

	Rama Administrativa			Servidor Profesional Electoral		
Curso	Acreditado	No acreditado	Total	Acreditado	No acreditado	Total
Atención al Ciudadano	**25**		**25**	**16**	**0**	**16**

Curso	Rama Administrativa			Servicio Profesional Electoral		
	Acreditado	No acreditado	Total	Acreditado	No acreditado	Total
La Ciudad de México: un espacio propicio para la reflexión sobre prácticas de participación ciudadana	45	3	48	0	0	0
Creación de documentos	29	2	31	17	1	18
Derechos Humanos	12	2	14	12	0	12
El reto pedagógico de todo Facilitador	27	2	29	44	0	44
Microsoft Excel	59	5	64	15	0	15
Habilidades	19		19	11		11
Inducción a la Administración de proyectos	15	1	16	3	0	3
Outlook	20	2	22	18	0	18
Microsoft Power Point	19	1	20	5	0	5
Redes Sociales	24	7	31	36	4	40
Microsoft SharePoint	25		25	0	0	0
Microsoft Word	85	5	90	16		16
Total	404	30	434	193	5	198

El Programa de Capacitación y Actualización fue aprobado por el 93% del personal de la Rama Administrativa al que fue dirigido, y el 97% del personal del Servicio Profesional Electoral. Para el personal que no acreditó, tuvieron la oportunidad de inscribirse al calendario extraordinario.

Tabla 7. Rango de calificaciones por curso

Curso	Rango de calificaciones				Total
	De 6.00 a 7.99	De 8.00 a 8.99	De 9.00 a 9.99	10	
Atención al Ciudadano	0	1	29	11	41
La Ciudad de México: un espacio propicio para la reflexión sobre prácticas de participación ciudadana	1	5	27	15	48
Creación de documentos	3	0	0	46	49
Derechos Humanos	1	5	5	15	26
El reto pedagógico de todo Facilitador	2	1	42	28	73

Curso	Rango de calificaciones				Total
	0 a 5.99	6 a 7.99	8 a 9.99	10	
Excel	5	0	0	74	79
Habilidades		13	17		30
Inducción a la Administración de proyectos	1	1	14	3	19
Outlook	2	1	0	37	40
Power Point		1		24	25
Redes Sociales	6	18	42	5	71
SharePoint	0	0	0	25	25
Word	5	0	0	101	106
Total	**26**	**46**	**176**	**384**	**632**

IV. Solicitudes de revisiones de resultados

En el Procedimiento de Capacitación en su apartado 7. Descripción de las actividades, numerales 17 y 18 refiere que posterior a la notificación de las calificaciones obtenidas, señala que, se deberán atender las solicitudes de revisión de los resultados de la capacitación, asimismo se prevé en la Instrucción de trabajo con clave IEDF-IS-UTCFyD-3-2016 los pormenores para realizar las revisiones de resultados de la capacitación y evaluación del desempeño.

En esa virtud, se recibieron las siguientes solicitudes de revisión.

Tabla 8. Solicitudes de revisión de resultados

Nombre	Personal de	Cargo	Área de Adscripción	Curso sujeto a revisión
Edmundo Castillo Vargas	Servicio Profesional Electoral	Líder de Proyecto	Dirección Distrital XXXI	Redes sociales en instituciones públicas
Paula Arianna García Calles	Servicio Profesional Electoral	Líder de Proyecto	Dirección Distrital XXXV	Redes sociales en instituciones públicas
Franklin Emilio Hernández Barrero	Servicio Profesional Electoral	Líder de Proyecto	Dirección Distrital XII	Redes sociales en las instituciones públicas
Miguel Ángel Hernández Ayala	Servicio Profesional Electoral	Encargado del Despacho de la Secretaría Técnica Jurídica	Dirección Distrital XXXV	Redes sociales en las instituciones públicas
Blanca Gloria Martínez Navarro	Servicio Profesional Electoral	Coordinadora Distrital	Dirección Distrital XXXIII	Habilidades analíticas subyacentes a la lectura y la escritura
María de la Paz Cordero Espinosa	Servicio Profesional Electoral	Secretaria Técnica Jurídica	Dirección Distrital XXXVII	Habilidades analíticas subyacentes a la lectura y la escritura
Raúl Balderas Alarcón	Servicio Profesional Electoral	Líder de Proyecto	Dirección Distrital XXV	Redes sociales en instituciones públicas
Federico Flores Monterrey	Rama Administrativa	Analista	Unidad Técnica de Archivo, Logística y Apoyo a Órganos Desconcentrados	Microsoft Excel
Sindy Selene Medina Uribe	Rama Administrativa	Asesora "B"	Oficina del Consejero Pablo	Microsoft Excel

9

Nombre	Personal de	Cargo	Área de Adscripción	Curso sujeto a revisión
			César Lezama Barreda	
Antonio Morales Quintana	Rama Administrativa	Proyectista	Dirección Ejecutiva de Asociaciones Políticas	Habilidades analíticas subyacentes a la lectura y la escritura
Gladys Regino Pacheco	Rama Administrativa	Proyectista	Dirección Ejecutiva de Asociaciones Políticas	Habilidades analíticas subyacentes a la lectura y la escritura

De acuerdo con el procedimiento de revisión se determinó lo siguiente:

Estatus	Cantidad
Rectificada	6
Ratificada	5

Para mayor detalle del procedimiento y los pormenores de la revisión, se encuentra como referencia para consulta el *Informe relativo a las Salicitudes de Revisión del personal respecto de los resultados obtenidos en las actividades de capacitación del Pragrama Institucional de Capacitación y Actualización de la Rama Administrativa, can aplicación ampliada al personal del Servicio Profesional Electaral como actividad farmativa 2016,* elaborado en el mes de marzo próximo pasado.

V. Calendario Extraordinario

Las y los funcionarios, que por alguna causa justificada no participaron y/o acreditaron el Programa de Capacitación ordinario para 2016, deberán apegarse al *Calendario Extraordinario*, tal y como lo señala el Estatuto del Servicio Profesional Electoral y demás personal que labore en Instituto Electoral del Distrito Federal, en el artículo siguiente:

> "Artículo 99. El personal del servicio que, por causa justificada, no hubiera podido tomar los cursos del Programa de Formación y Desarrollo que corresponda, deberán apegarse al calendario extraordinario que elabore el Centro y que apruebe la Junta"

En ese orden de ideas para el Programa de Capacitación y Actualización se establece lo siguiente:

> "Artículo 148. El personal administrativo que, por causa justificada, no hubiera podido tomar los cursos del Programa de Actualización y Capacitación que corresponda, deberán apegarse al calendario extraordinario que elabore el Centro, y que aprobará la Junta."

Las causas justificadas se refieren en el numeral 18 de los *Criterios para la acreditación de las actividades de capacitación del Pragrama de Capacitación y Actualización de la Rama Administrativa 2016,* con aplicación ampliada al personal al personal del Servicio Profesional Electoral como actividad formativa que ofrece el Instituto Electoral del Distrito Federal aprobados mediante Acuerdo JA131-16.

En ese sentido, el Centro recibió 30 solicitudes para participar en el Calendario Extraordinario de las y los funcionarios, quienes por causas justificadas no participaron en el Programa arriba mencionado: tres, por encontrarse disfrutando de su periodo vacacional, tres por licencia médica y 24 por cargas de trabajo. Así mismo, una vez notificadas las calificaciones, se recibieron cuatro

solicitudes más, quienes solicitan una segunda oportunidad en la aplicación del examen final, sumando un total de 34 personas. Ahora bien, de estas 34 personas; dos de ellas, terminaron su relación laboral con el Instituto y uno fue designado para un cargo de mando superior, éste último, no es susceptible a participar en el Programa. Con base a estos datos, el Centro informó a la Junta que, 28 personas, participarían en el Calendario Extraordinario y 4 presentarían segunda oportunidad del examen final. Una vez que la Junta Administrativa conoció el informe de dichas solicitudes, fue aprobado mediante Acuerdo JA034-17 el calendario extraordinario.

Por lo anterior, el Centro emitió las notificaciones personalizadas correspondientes con el número de oficio IEDF/UTCFyD/213/2017 a las y los funcionarios para la participación al Calendario Extraordinario; de acuerdo con la oferta de cursos y después de realizar el proceso de inscripción, quedo como sigue:

Cursos	Personal		
	Rama Administrativa	**Servicio Profesional Electoral**	**Total**
Introducción a los Derechos Humanos	6	2	8
Microsoft Excel	3	2	5
Microsoft Outlook	1		1
Microsoft Word	12	2	14
Total	**22**	**6**	**28**

VI. Resultados de las encuestas de satisfacción

Una de las funciones del Centro, es dar cumplimiento al Programa de Capacitación y determinar por medio de un instrumento de valoración, la eficacia y aprovechamiento de cada uno de los cursos, así como del proceso mismo, durante el desarrollo de las actividades, desde su diseño hasta su implementación.

La participación en el diseño de los cursos estuvo a cargo de personal externo (proveedor), así como por parte de personal del Centro, quién actualizó y adecuó cursos existentes, propiedad del Instituto.

Tabla 9. Responsables del diseño e impartición 2016

Curso	Diseño e impartición	Modalidad de impartición
Atención al Ciudadano	Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica (Conalep)	Presencial
La Ciudad de México: un espacio propicio para la reflexión sobre prácticas de participación ciudadana	Unidad Técnica del Centro de Formación y Desarrollo (UTCFyD)	Autoinstruccional
Creación de documentos	Aprendizaje en línea Microsoft	Autoinstruccional

Curso	Dirección de impartición	Modalidad de impartición
Derechos Humanos	Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (CDHDF)	Presencial
El reto pedagógico de todo Facilitador	Pro-Eduka Proyectos educativos S.C.	Mixto (presencial y a distancia)
Microsoft Excel	Aprendizaje en línea Microsoft	Autoinstruccional
Habilidades analíticas subyacentes a la lectura y escritura	Unidad Técnica del Centro de Formación y Desarrollo (UTCFyD)	A distancia con tutor
Inducción a la Administración de proyectos	Unidad Técnica del Centro de Formación y Desarrollo (UTCFyD)	Autoinstruccional
Microsoft Outlook	Aprendizaje en línea Microsoft	Autoinstruccional
Microsoft Power Point	Aprendizaje en línea Microsoft	Autoinstruccional
Redes sociales en las instituciones públicas	Adriana Serralde	A distancia con tutor
Microsoft Sharepoint	Aprendizaje en línea Microsoft	Autoinstruccional
Microsoft Word	Aprendizaje en línea Microsoft	Autoinstruccional

Como parte del proceso para identificar fortalezas y áreas de oportunidad se aplicó una *Encuesta de Satisfacción* (Anexo2), actividad prevista en el *Procedimiento de la Capacitación* con clave IEDF/PR/UTCFyD/5/2016, que señala la contribución en la mejora continua y efectividad de los procesos de capacitación.

En el cuestionario, se consideraron los siguientes apartados:

1. **El curso en general.** Se valoró la pertinencia de la actividad de capacitación, la relación con las funciones del participante, así como con la relación entre las actividades de aprendizaje y los objetivos esperados, además de planificación y la organización del Programa.
2. **Las actividades de aprendizaje.** Se valoró la utilidad y congruencia con los objetivos de aprendizaje, así como el tiempo óptimo de realización de las actividades de aprendizaje como preguntas guías, foros, ensayo, animaciones, etcétera.
3. **El contenido y calidad de los recursos materiales.** Se refiere a la pertinencia respecto de los objetivos de aprendizaje, relevancia y grado de aplicación.
4. **El funcionamiento del Campus virtual.** Se valoró la funcionalidad de los recursos tecnológicos, así como a la accesibilidad y operación de la tecnología educativa.
5. **El acompañamiento**. Aquí se tomó en cuenta el desempeño del tutor o instructor y del monitor.

6. **La evaluación.** Se valoró el diseño y pertinencia de las evidencias y del examen final correspondientes.

La aplicación de la encuesta fue en línea a través del Campus virtual del Centro, durante el mes de diciembre y de forma impresa en el caso de los cursos presenciales. Con base al cumplimiento al servicio, se estableció la siguiente escala de valoración, con indicador de calidad del 1 a 5.

(5) Completamente de acuerdo
(4) De acuerdo
(3) Medianamente de acuerdo
(2) En desacuerdo
(1) Completamente en desacuerdo

La opinión total fue de 332 personas de 637, lo que equivale a que la participación fue del 52.11%.

De manera general para todos los cursos, se obtuvo una calificación promedio de **4.03** para las actividades formativas y de capacitación de 2016, lo cual representa un alto grado de satisfacción por parte de las y los funcionarios que participaron, como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 10. Calificación promedio sobre la satisfacción de la capacitación

Nombre del curso (JAI 31-16)	Modalidad	Calificación Promedio General en una escala de 0 a 5
Atención al Ciudadano	Presencial	**4.85**
Creación y presentación de documentos	Virtual	**3.99**
El reto pedagógico de todo facilitador	Mixta (presencial y virtual)	**3.64**
Habilidades analíticas subyacentes a la lectura y escritura	Virtual	**4.32**
Inducción a la administración de proyectos	Virtual	**3.83**
Introducción a los Derechos Humanos	Presencial	**4.68**
La Ciudad de México: un espacio propicio para la reflexión sobre prácticas de participación ciudadana	Virtual	**3.91**
Microsoft Excel	Virtual	**3.64**
Microsoft Outlook	Virtual	**4**
Microsoft PowerPoint	Virtual	**3.59**
Microsoft SharePoint	Virtual	**4.1**
Microsoft Word	Virtual	**4.04**
Redes sociales para instituciones públicas	Virtual	**3.8**

Como ya se mencionó la encuesta de satisfacción, tienen como objetivo principal, identificar las fortalezas y las áreas de oportunidad de cada curso, por lo que, los resultados permitirán perfilar y mejorar la capacitación en próximas ediciones.

9

VI.1 Fortalezas y áreas de oportunidad por Curso

1. El reto pedagógico de todo facilitador

Este curso fue impartido del día 11 de noviembre al 6 de diciembre 2016, impartido por personal de la empresa *Pro-eduka* en una modalidad mixta, participaron un total de 73 funcionarias y funcionarios; de los cuales 40 contestaron la encuesta de satisfacción, lo que representa el 54.79 %, porcentaje significativo para considerarse en este análisis. Cabe precisar y recordar que la calificación máxima es 5.

Tabla 11. Calificaciones del curso por área de valoración

Sobre el curso en general	Sobre la lectura y videos	Sobre diseño de las tareas	Sobre los foros de discusión	Sobre el Campus Virtual	Sobre apoyo al proceso de formación	Sobre la evaluación	Sobre el desempeño del instructor en línea	Sobre las sesiones presenciales (instructor)
3.32	3.43	3.31	**3.06**	3.76	3.99	**4.15**	3.84	3.81

Tabla 12. Preguntas con el puntaje más bajo y más alto

Aspectos de satisfacción más alta			Aspectos de satisfacción más baja		
Área de valoración	**Pregunta**	**Calificación**	**Área de valoración**	**Pregunta**	**Calificación**
Sobre la evaluación	Considero que es más fácil elaborar el examen en línea que en papel.	**4.35**	**Sobre el curso en general**	El tiempo que requiere la realización de las actividades de aprendizaje ha sido el adecuado.	**2.65**
Sobre apoyo al proceso de formación	Conté con el equipo (computadora) adecuado (memoria, velocidad, conexión) para el acceso al Campus Virtual.	**4.28**	**Sobre el curso en general**	Tiene una planificación realista en cuanto al tiempo requerido para cumplir con actividades, ejercicios y tareas.	**2.48**

Como se observa entre las dos fortalezas del curso con un indicador de satisfacción de **4.35 y 4.28 respetivamente hacen referencia a que** se considera la pertinencia de que la evaluación sea en línea; además que contó con el equipo necesario para cumplir con sus actividades. Por otra parte, entre las áreas de oportunidad se encuentran con una calificación de **2.65 y 2.48** que el curso puede mejorar en: mejorar la planificación en cuanto al tiempo requerido para la realización de las actividades, ejercicios y tareas.

Por último y considerando la calificación más baja por área, hay que mejorar y analizar el propósito, aplicación y pertinencia de foros a distancia en los procesos de aprendizaje en modalidad mixta.

2. Redes sociales para instituciones públicas

Este curso fue impartido del día 7 de noviembre al 2 de diciembre de 2016, por Adriana Serralde en modalidad virtual, participaron un total de 71 funcionarios; de los cuales 39 contestaron la encuesta de satisfacción, lo que representa el 54.9%, resultados a considerar.

Tabla 13. Calificaciones del curso por área de valoración

Sobre el curso en general	Sobre las lecturas y videos	Sobre el diseño de las reacciones didácticas	Sobre los foros de discusión	Sobre el Campus Virtual	Sobre apoyo al proceso de formación	Sobre la evaluación	Sobre el desempeño del instructor del curso en línea	Sobre las sesiones presenciales (instructor)
3.61	3.96	3.86	3.64	3.83	**3.47**	**4.09**	**4.09**	N/A

Tabla 14. Preguntas con el puntaje más bajo y más alto

Aspectos de satisfacción más alta			Aspectos de satisfacción más baja		
Área de valoración	**Pregunta**	Área de valoración	**Pregunta**	Área de valoración	**Pregunta**
Sobre el desempeño del tutor	Me envió un mensaje dándome la bienvenida.	**4.57**	Sobre apoyo al proceso de formación	La ayuda para resolver los problemas técnicos (conexión, interactividad, etcétera) ha sido eficiente.	**3.19**
Sobre el desempeño del tutor	Dio a conocer al inicio del curso los contenidos y temas a tratar.	**4.35**	Sobre apoyo al proceso de formación	El personal del Centro de Formación me ayudó a resolver las dudas o problemas suscitados con las herramientas tecnológicas o con la comprensión del proceso de formación.	**3.16**

Las fortalezas del curso fue el desempeño de la instructora con relación al inicio de curso, lo confirma la calificación promedio por área de **4.09** al igual sobre la evaluación. La bienvenida es importante, así como también de dar a conocer el desarrollo del curso y el propio seguimiento. Por el contrario, el área de oportunidad del curso es sobre el acompañamiento que otorgó personal del Centro tanto para resolver problemas técnicos como del proceso formativo.

3. Atención al Ciudadano

Este curso fue impartido del día 15 al 29 de noviembre de 2016, por el Colegio Nacional de Educación Profesional Técnica, en modalidad presencial, participaron un total de 41 funcionarios; de los cuales 41 contestaron la encuesta de satisfacción, lo que representa el 100% de los participantes.

Cabe señalar que la encuesta de satisfacción para los procesos presenciales omite ítem sobre el proceso virtual.

Tabla 15. Calificaciones del curso por área de valoración

Sobre el curso en general	Sobre apoyo al proceso de formación	Sobre las sesiones presenciales (instructor)
4.85	4.73	4.91

Tabla 16. Preguntas con el puntaje más bajo y más alto

Aspectos de satisfacción más alta			Aspectos de satisfacción más baja		
Área de valoración	**Pregunta**	Área de valoración	**Pregunta**	Área de valoración	**Pregunta**
Sobre las sesiones presenciales (Instructor)	Propiciaron el interés y la participación.	**4.97**	Sobre el curso en general	La duración del curso fue adecuada.	**4.70**
Sobre las sesiones presenciales	Resolvieron dudas satisfactoriamente.	**4.97**	Sobre apoyo al proceso de formación	El espacio fue adecuado para llevar a cabo las actividades.	**4.36**

Los participantes opinaron que los instructores resolvieron las dudas de forma satisfactoria y estuvieron satisfechos con el desempeño éstos, ya que ambos propiciaron el interés sobre los temas, además opinaron que la participación activa de los funcionarios, ya que fue algo que propició la integración y convivencia; Las áreas de oportunidad en las que los participantes coincidieron fue sobre la importancia de contar con mejores espacios físicos, ya que el espacio fue inadecuado para llevar a cabo las actividades.

4. Habilidades analíticas subyacentes a la lectura y escritura

Este curso fue impartido del día 9 de noviembre al 6 de diciembre de 2016, por la tutora Alma Vaquero Betancourt, en modalidad virtual, participaron un total de 30 funcionarios; de los cuales 25 contestaron la encuesta de satisfacción, lo que representa el 83.3%, resultados a considerar.

Tabla 17. Calificaciones del curso por área de valoración

Sobre el curso en general	Sobre las lecturas y videos	Sobre diseño de los recursos didácticos	Sobre los foros de discusión	Sobre el Campus Virtual	Sobre apoyo al proceso de formación	Sobre la evaluación	Sobre el desempeño del instructor del curso en línea	Sobre las sesiones presenciales (instructor)
4.29	4.42	4.23	**3.72**	4.32	**4.64**	4.35	4.56	N/A

Tabla 18. Preguntas con el puntaje más bajo y más alto

Aspectos de satisfacción más alta			Aspectos de satisfacción más baja		
Área de valoración	**Pregunta**	Área de valoración	**Pregunta**	Área de valoración	**Pregunta**
Sobre el desempeño del tutor	Me envió un mensaje dándome la bienvenida.	**4.79**	Sobre el curso en general	Tiene una planificación realista en cuanto al tiempo requerido para cumplir con actividades, ejercicios y tareas.	**3.85**
Sobre el desempeño del tutor	Me envió un correo electrónico recordando cuáles eran las actividades por desarrollar.	**4.79**	Sobre los foros de discusión	Los foros son de utilidad para el logro de los objetivos de aprendizaje del curso.	**3.75**

La fortaleza del curso en opinión de los participantes fue el desempeño la instructora recordando que en una modalidad virtual es importante dar la bienvenida, así como dar seguimiento puntual sobre las actividades a desarrollar, por otra parte, como áreas de oportunidad opinan que los foros de discusión no contribuyen en el logro de los objetivos de aprendizajes, así como opinan requerir mayor tiempo para la realización de las actividades del curso.

5. Inducción a la administración de proyectos

Este curso fue impartido del día 9 de noviembre al 6 de diciembre 2016 en modalidad virtual auto instruccional, su actualización estuvo a cargo de personal del Centro por lo que esta es su segunda edición; participaron un total de 19 funcionarios; de los cuales 12 contestaron la encuesta de satisfacción, lo que representa el 63.15%, resultados a considerar.

Tabla 19. Calificaciones del curso por área de valoración

Sobre el curso en general	Sobre las lecturas y videos	Sobre el diseño de los recursos didácticos	Sobre los foros de discusión	Sobre el Campus Virtual	Sobre apoyo a proyectos de formación	Sobre la evaluación	Sobre el desempeño del instructor del curso en línea	Sobre las sesiones presenciales (instructor)
3.82	3.69	**3.42**	3.63	4.06	4.06	3.94	N/A	N/A

Tabla 20. Preguntas con el puntaje más bajo y más alto

Aspectos de satisfacción más alta			Aspectos de satisfacción más baja		
Área de valoración	**Pregunta**	Área de valoración	**Pregunta**	Área de valoración	**Pregunta**
Sobre el curso en general	Los objetivos, contenidos y actividades estuvieron relacionados.	**4.17**	Sobre el curso en general	Tiene una planificación realista en cuanto al tiempo requerido para cumplir con actividades, ejercicios y tareas.	**3.42**
Sobre la evaluación	En el Campus Virtual se puede navegar de forma sencilla entre una y otra pregunta.	**4.17**	Sobre diseño de los recursos didácticos	El diseño de los materiales facilita la comprensión del curso.	**3.33**

Con una calificación de 4.06 opinaron estar satisfechos con lo relacionado al campus virtual; por el contrario, con una calificación de 3.42 opinó no estar satisfecho con el diseño de los materiales, ya que ello no facilitó su comprensión.

Por otra parte, manifiestan que la experiencia de aprendizaje de saber sobre una planeación de actividades fue lo que habría que mejorar, así como mejorar el diseño de los contenidos.

6. La Ciudad de México: un espacio propicio para la reflexión sobre prácticas de participación ciudadana

Este curso fue impartido del día 14 de noviembre al 2 de diciembre de 2016, curso diseñado por parte de personal del Centro, en modalidad virtual, contó con la participaron de 48 funcionarios; de

los cuales 19 contestaron la encuesta de satisfacción, lo que representa el 39.58%, resultados a considerar.

Tabla 21. Calificaciones del curso por área de valoración

3.72	3.60	3.74	N/A	4.16	4.16	4.09	N/A	N/A

Tabla 22. Preguntas con el puntaje más bajo y más alto

Área de valoración	Pregunta	Área de valoración	Pregunta	Área de valoración	Pregunta
Sobre la evaluación	Considero que es más fácil elaborar el examen en línea que en papel.	**4.42**	Sobre las lecturas y videos	El tiempo que requiere la realización de las lecturas ha sido el apropiado.	**3.47**
Sobre la evaluación	En el Campus Virtual se puede navegar de forma sencilla entre una y otra pregunta.	**4.37**	Sobre el curso en general	Tiene una planificación realista en cuanto al tiempo requerido para cumplir con actividades, ejercicios y tareas.	**3.39**

Los participantes manifiestan estar satisfechos de que la evaluación en línea, así como verse favorecidos con el campus virtual. Por lo que se refiere a las lecturas y videos opinan que no fueron adecuadas debido al tiempo que se requiere para su realización, es decir, habría que mejora la planificación de las actividades de capacitación.

7. Introducción a los Derechos Humanos

Este curso fue impartido del día 22 al 25 de noviembre de 2016, curso impartido por parte de personal de la Comisión de Derechos Humanos, en modalidad presencial, contó con la participaron de 26 funcionarios; de los cuales 22 contestaron la encuesta de satisfacción, lo que representa el 100%. Cabe señalar que la encuesta de satisfacción para los procesos presenciales omite ítem sobre el proceso virtual.

Tabla 23. Calificaciones del curso por área de valoración

4.49	4.8	4.89

Tabla 24. Preguntas con el puntaje más bajo y más alto

Aspectos de satisfacción más alta				Aspectos de satisfacción más baja	
Área de valoración	**Pregunta**	Área de valoración	**Pregunta**	Área de valoración	**Pregunta**
Sobre las sesiones presenciales (Instructor)	Mostraron dominio del contenido de los temas.	**4.94**	Sobre el curso en general	La duración del curso fue adecuada.	**4.32**
Sobre las sesiones presenciales (Instructor)	Mostraron manejo de grupo.	**4.94**	Sobre el curso en general	El espacio fue adecuado para llevar a cabo las actividades.	**3.52**

La totalidad de participantes manifestaron estar satisfechos de que las sesiones fueran presenciales, así como el desempeño de los instructores; por lo que hace a las mejoras que se recomiendan para el curso opinan llevar a cabo el curso en un lugar más adecuado.

8.

9. Cursos en línea de los cursos de Microsoft

Los cursos de Microsoft Excel, Word, PowerPoint, Outlook, SharePoint, así como el curso de Creación y presentación de documentos fueron impartido desde la plataforma de Microsoft Online Learning, por lo que la metodología, diseño y contenido tienen un mismo estándar así que el análisis de la satisfacción de estos cursos se presenta a continuación.

Tabla 25. Participantes que respondieron la encueta de satisfacción

Nombre del curso (JA131-16)	Cursaron	Respondieron encuesta	Porcentaje
Creación y presentación de documentos	49	21	42.86
Microsoft Excel	79	39	49.37
Microsoft Outlook	40	14	35
Microsoft PowerPoint	25	8	32
Microsoft SharePoint	25	14	56
Microsoft Word	106	38	35.85
	324	**134**	**41.35**

Este curso fue impartido del día 14 al 25 de noviembre de 2016, curso impartido por parte de personal de la empresa Microsoft, en modalidad virtual, contó con la participaron de 324 funcionarios; de los cuales 134 contestaron la encuesta de satisfacción, lo que representa el 41.35%, resultados a considerar.

Tabla 26. Calificaciones del curso por área de valoración

Curso	Sobre el curso en general	Sobre las lecturas y videos	Sobre el Campus Virtual	Sobre apoyo al proceso de formación	Sobre la evaluación
Microsoft Excel	3.58	3.38	3.68	3.91	3.94
Microsoft Word	4.02	4.11	3.87	4.01	4.28
Microsoft PowerPoint	3.71	3.54	3.24	3.55	3.8
Microsoft Outlook	3.14	3.17	3.34	3.37	3.27
Creación y presentación de documentos	3.95	3.96	3.85	4.13	4.28
Microsoft SharePoint	4.02	4.09	4.22	4.06	4.11
Promedio	**3.73**	**3.70**	3.7	**3.83**	**3.94**

Las fortalezas reflejadas de manera general sobre los cursos de este sistema de aprendizaje en línea, los participantes están satisfechos con:

1. El proceso del propio sistema en línea.
2. La atención oportuna por parte del personal del Centro.
3. Los objetivos, contenidos y actividades estuvieron relacionados.
4. Que ha permitido adquirir habilidades y conocimientos que son de utilidad para desempeñar el trabajo.

Las áreas de oportunidad son las siguientes:

5. Se requiere de más tiempo para realizar las actividades.
6. Se requiere contar con equipos actualizados, sistema operativo y software actualizados.
7. Se requiere contar con los videos en idioma español, así como los ejemplos plasmados en dichos videos.

VI.2. Consideraciones para la mejora de la Capacitación

Sobre el análisis de la encuesta de satisfacción, ésta refleja que existió una significativa satisfacción en todas sus áreas, con excepción de los elementos ya establecidos, sin embargo, es importante mencionar que cada actividad de aprendizaje, dependiendo de su modalidad, difieren según sus características, así como, su complejidad en el aprendizaje, sobre todo los que se alojaron en el campus virtual; ya que éstos, para aquellas personas que se enfrentaron a la tecnología, además, lograron desarrollar otras habilidades, y se requirió la ayuda de personal del área de informática y del Centro, para asesoría con relación al sistema en línea.

Cursos virtuales y sus fortalezas:

1. En su mayoría opina estar de acuerdo con la modalidad, ya que les permite organizar su tiempo dentro y fuera de su horario laboral.
2. Analizar y estandarizar la cantidad de contenidos por cursos en relación con el tiempo de estudio.

3. Revisar en algunos casos, la pertinencia de temas y ejercicios planteados con la finalidad de que tengan mayor relación con el ámbito Institucional.
4. Mantener la comunicación con las demás áreas, para brindar mayores facilidades para realizar el calendario de actividades de los cursos de capacitación.
5. Analizar la pertinencia de la utilización de los foros de discusión dentro del Campus Virtual.

En lo que refiere a los cursos presenciales, como Derechos Humanos y Atención al Ciudadano; estuvieron enteramente satisfechos con los instructores de ambos cursos; manifestando que demostraron un manejo total del tema, así como el manejo de grupo y de las actividades de aprendizaje de las sesiones.

Cursos presenciales, y lo que se requiere considerar en nuevas ediciones:

- Considerar los espacios más adecuados y el límite de participantes para cada uno del curso.
- Fortalecer la evaluación de los aprendizajes, en función de la participación.

En general, las opiniones que se recibieron ayudarán al Centro a mejorar las propuestas de capacitación institucional, y esa es una de las intenciones primordiales, ir mejorando los procesos de aprendizaje.

Anexo 1. Fichas técnicas por curso

Atención al Ciudadano

Ficha técnica

Tipo de actividad de capacitación	Curso
Modalidad	Presencial
Dirigido a:	A todo el personal involucrado en la atención y trato al Ciudadano.
Duración	20 h.
Propósito	Contribuir a la sensibilización de los trabajadores del IEDF, a través de la adquisición de conocimientos y técnicas que sean útiles para optimizar la atención y el trato al Ciudadano. Esperamos que, con este curso de capacitación, el personal involucrado en la atención al ciudadano pueda cambiar o perfeccionar los patrones establecidos, a través de la comprensión y aplicación de técnicas de atención al ciudadano.
Objetivos	La o el participante comprenderá y aplicará las técnicas de atención al ciudadano, las cuales le permitirán satisfacer necesidades y crear relaciones de confianza.
Competencias	La o el participante es competente cuando: • Detecta las necesidades de servicio requerido por el ciudadano. • Gestiona el servicio requerido por el ciudadano. • Procesa documentación del servicio proporcionado al ciudadano.
Temario general	**1. LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.** Visión General. 1.1 La calidad en la orientación al ciudadano. 1.2 Importancia de la calidad. 1.3 Ofrecer calidad y servicio es tarea de todos. 1.4 Errores y prejuicios respecto a la calidad. 1.5 Ventajas de la gestión de calidad. **2. ASESORAMIENTO Y ATENCIÓN DE RECLAMACIONES.** 2.1 El asesoramiento al ciudadano. 2.2 Actitudes adecuadas ante las reclamaciones. 2.3 Técnicas de resolución de conflictos. 2.4 Proceso de atención de reclamaciones. 2.5 Errores más frecuentes en la atención de reclamaciones. 2.6 Guía para el autocontrol emocional. **3. LA RELACIÓN CON EL CIUDADANO.** 3.1 Actitudes para un trato eficaz con el ciudadano.

3.2 ¿Qué barreras debemos evitar en la relación con el ciudadano?

3.3 Entorno satisfactorio en la relación con el ciudadano.

3.4 ¿Qué habilidades se deben poner en práctica en la relación con el ciudadano?

3.5 La perspectiva del ciudadano.

3.6 Plan de mejora del servicio al ciudadano.

4. TIPOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

4.1 El proceso general de la atención al ciudadano.

4.2 La atención presencial de los ciudadanos.

4.3 La atención telefónica de los ciudadanos.

4.4 Tipología de ciudadano.

4.5 Formas de atender a los diferentes tipos de ciudadano.

4.6 Resolución de incidencias y percepción de la satisfacción.

Evaluación

La ponderación de la evaluación del curso son los siguientes:

Factores de acreditación	Descripción de las actividades	Porcentaje Asignado	Puntaje calificación final
Asistencia	80 % mínimo.	Tendrá derecho a los siguientes factores.	
Evaluación permanente	Lista de cotejo, para evaluar la participación, integración e iniciativa.	20%	2
Evaluación final	Presentación del examen final escrito.	80%	8
	Total	**100%**	**10**

La calificación mínima aprobatoria para acreditar el curso del Programa es de 7.00, en una escala del 0 al 10, considerando el peso ponderado de los tres factores.

Metodología de trabajo

- Las técnicas de enseñanza-aprendizaje que se aplican en el curso abarca los tres momentos didácticos: exposición, ejecución y demostración.
- Algunas técnicas requieren de equipos de trabajo, juego de roles, etc.
- Interpretación teórica con esquemas, diagramas y presentaciones en Power Point.
- Búsqueda, análisis de información, reflexión y confrontación con lo que ya se sabe.
- Cierre, conclusión y aplicación de lo aprendido.

La Ciudad de México:
un espacio propicio para la reflexión sobre prácticas de participación ciudadana

Ficha técnica

Tipo de actividad de capacitación	Curso-taller
Modalidad	Virtual
Dirigido a:	Personal de Órganos desconcentrados, Dirección Ejecutiva de Participación Ciudadana y Capacitación, Dirección Ejecutiva de Organización Electoral y Geoestadística, personal interesado de las diversas áreas del Instituto Electoral.
Duración	16 h.
Propósito	Fortalecer la operación de los procesos de participación ciudadana, con énfasis en la importancia que cobra en el marco del desarrollo democrático de la ciudad y del papel del Instituto Electoral del Distrito Federal (IEDF).
Objetivos	La o el participante valorará la importancia de su papel en el proceso de la participación ciudadana en el nuevo contexto institucional, a través de la revisión de las acciones de promoción de la participación ciudadana y la reflexión de sus principios fundamentales.
Competencias	La o el participante es competente cuando: • Identifica la importancia de la participación ciudadana. • Reconoce los principios fundamentales que subyacen a la participación ciudadana.
Temario general	I. Red de actores y autoridades en el proceso de la participación ciudadana. II. El papel del funcionario del IEDF en la participación ciudadana. III. Estado actual de la participación ciudadana: retos y perspectivas.
Ponderación de la evaluación	La ponderación de la evaluación del curso a considerar son los siguientes:

Factores de acreditación	Descripción de las actividades	Porcentaje Asignado	Puntaje calificación final
Evaluación permanente	• Experiencia de éxito: 1 punto. • Mapa mental: 1 punto. • Trabajo final colectivo: 3 puntos.	50%	5

Asistencia	Registro en el Campus de la revisión de los videos del curso.	10%	1
Examen final	Presentación del examen final en línea.	40%	4
	Total	100%	10

La calificación mínima aprobatoria para acreditar el curso del Programa es de 7.00, en una escala del 0 al 10, considerando el peso ponderado de los tres factores.

Metodología de trabajo

Esta propuesta formativa tiene la característica de poner en juego la relación *práctica-teoría-práctica,* propuesta en los siguientes momentos del aprendizaje:

1. Recuperación de conocimientos y experiencias de los funcionarios en relación con el tema.
2. Búsqueda, análisis de información, reflexión y confrontación con lo que ya se sabe.
3. Cierre, conclusión y aplicación de lo aprendido.

El reto pedagógico de todo facilitador

Ficha técnica

Tipo de actividad de capacitación	Curso-taller
Modalidad	Mixta (presencial y virtual)
Dirigido a:	Subcoordinador/Subcoordinadora de Organización Electoral, Educación Cívica y Participación Ciudadana, y personal involucrado en procesos de capacitación y formación de la DEECYC, DEPC y UTCFyD
Duración	30 horas distribuidas en 5 semanas
Propósito	Contribuir a la sensibilización de las personas servidoras públicas del IEDF, a través de la adquisición de conocimientos y herramientas básicas que generen aprendizajes significativos y toma de conciencia en relación con los derechos humanos, género, igualdad y no discriminación, así como de resolución no violenta de conflictos. Esperamos que, como todo proceso de cambio–aprendizaje, este programa de formación sea una ruptura con los esquemas establecidos, que provoque cierta sensación de incertidumbre y que culmine con la certeza de contar con las herramientas necesarias para preparar y conducir de una forma más profesional los diferentes eventos académicos que atañen a estos programas.
Objetivo	La o el participante conducirá cursos de capacitación a partir del estudio de un enfoque pedagógico completo, estructurado y con bases científicas que abran la puerta para conformar un equipo de trabajo colaborativo.
Competencia	La o el participante es competente cuando muestra un desempeño instruccional de acuerdo con el Estándar de Competencia EC0217 emitido por CONOCER "Impartición de cursos de formación del capital humano de manera presencial grupal".
Temario general	1. El aprendizaje como procesos de cambio. 2. El perfil del facilitador en el IEDF. 3. Fundamentos didácticos para facilitar procesos de aprendizaje. 4. Estrategias didácticas para facilitadores. 5. Taller Prácticas para facilitar procesos de aprendizaje.
Evaluación	La ponderación de la evaluación del curso son los siguientes:

Factores de acreditación	Descripción de las actividades	Porcentaje Asignado
Evaluación permanente	Actividades a distancia	60%
Asistencia	Asistencia a dos reuniones presenciales.	10%

Examen final	Examen final en línea.	30%
	Total	100%

La calificación mínima aprobatoria para acreditar el curso del Programa es de 7.00, en una escala del 0 al 10, considerando el peso ponderado de los tres factores.

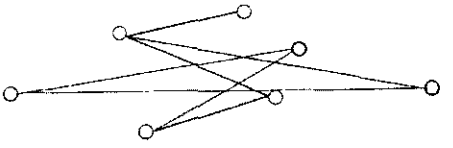
Metodología de trabajo

Esta propuesta formativa tiene la característica de poner en juego la relación práctica-teoría-práctica, propuesta en los siguientes momentos del aprendizaje:

1. Recuperación de conocimientos y experiencias de los funcionarios en relación con el tema.
2. Búsqueda, análisis de información, reflexión y confrontación con lo que ya se sabe.
3. Cierre, conclusión y aplicación de lo aprendido.

Su modalidad mixta pone en juego nuevos paradigmas, cuestiona las teorías con la experiencia de los participantes; se propone practicar las destrezas y habilidades para satisfacer el estándar de competencias; se realza el trabajo en equipo, pero sobre todo da la oportunidad para plasmar la experiencia de tal forma que entre todos se construya nuevos perfiles del facilitador.

9



Redes sociales para instituciones públicas

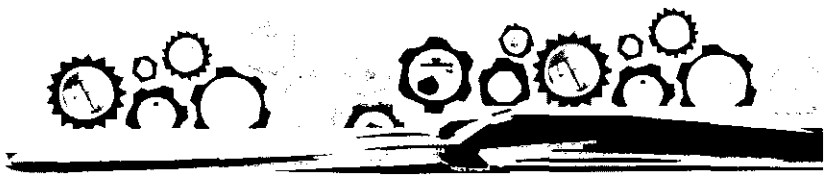
Ficha técnica

Tipo de actividad de capacitación	Curso
Modalidad	Virtual tutorado
Dirigido a:	Técnico de Órganos Desconcentrado; Personal de la Unidad Técnica de Comunicación Social y Difusión; Personal de la Dirección Ejecutiva de Participación Ciudadana y Capacitación.
Duración	20 horas distribuidas en cuatro semanas
Propósito	El esquema propuesto se centra en que las y los funcionarios del Instituto Electoral del Distrito Federal (IEDF) conozcan los usos de las principales redes sociales para decidir cuál de ellas funciona mejor para determinados objetivos de comunicación del Instituto.
Objetivo	La o el participante utilizará diversas redes sociales como parte de una estrategia de comunicación institucional a partir de la revisión de los elementos que las conforman y los fines que persiguen para la propagación de ideas.
Competencias	La o el participante es competente cuando: • Muestra competencia comunicativa. • Desarrolla relaciones interpersonales. • Muestra capacidad analítica.
Temario general	1. Comunicación institucional y marco legal 2. Las redes sociales 3. Recursos multimedia en las redes 4. Gestión de una red social 5. Interacción con el usuario 6. Evaluación de redes
Evaluación	La ponderación de la evaluación del curso es la siguiente:

Actividad	Porcentaje
Actividades de aprendizaje	60
Examen parcial	20
Examen final	20
Evaluación global	100

Para acreditar el curso, el personal deberá obtener como calificación final mínima 7.00, en una escala de 0 a 10.

Metodología de trabajo	El curso está apoyado en el modelo de Aprendizaje Basado en Proyectos (ABP), es decir, las actividades de aprendizaje se articulan alrededor de un proyecto. Particularmente se pretende que los y las participantes resuelvan situaciones concretas en materia de redes, alrededor de una estrategia de difusión. Asimismo, se articula bajo una historia que: • Utiliza como una narración (historia) que lleve el hilo conductor de los temas involucrando las necesidades del Instituto. • Da cuenta con la inherente resolución de problemas. • Estimula una mayor motivación y un sentido crítico. • Retrata escenas de los participantes en el contexto laboral.



Habilidades analíticas subyacentes a la lectura y la escritura

Ficha técnica

Tipo de actividad de capacitación	Curso
Modalidad	Virtual
Dirigido a:	Todo el personal
Duración	20 horas.
Propósito	El propósito del curso se centra en que el o la participante desarrolle o entrene habilidades analíticas, las cuales son subyacentes a los procesos de lectura y escritura: descripción, secuencia, instrucción, análisis, síntesis, opinión (como una forma mínima de argumentación), relacionadas con los textos tipo informativo-instructivo.
Objetivo	La o el participante desarrollará habilidades analíticas (describir, secuenciar, instruir, sintetizar, analizar y opinar), mediante la resignificación de los procesos de lectura y escritura y de la redacción de textos tipo narrativo, informativo, instructivo y expositivo.
Competencia	La o el participante es competente cuando: • Resignifica el proceso de lectura y escritura. • Describe, secuencia, instruye, sintetiza, analiza y opina en forma clara, precisa y concisa. • Sabe decir qué, cómo y a quién, según el contexto de un texto.
Temario general	I. Clasificación de textos. II. Proceso de lectura y escritura. III. Empezar a redactar. IV. El texto. V. La revisión. VI. La descripción. VII. La secuencia. VIII. La opinión y el análisis. IX. La síntesis.
Evaluación	La ponderación de evaluación del curso son los siguientes:

Factores	Porcentaje
Actividades de aprendizaje	60%
Evaluación intermedia	20%

	Evaluación final	20%
	Total	100%
	La calificación mínima aprobatoria para acreditar el curso es de 7.00, en una escala de 0 a 10, considerando los tres factores.	
Metodología de trabajo	Este curso está basado en historias, cuyos personajes "retratan" circunstancias similares a las que viven las y los participantes. Dichas historias funcionan como objetos suscitadores de intereses, gustos, recuerdos, entre otros, que en pocas palabras refieren al conocimiento previo de los usuarios de esta capacitación. La estructura pedagógica incluye lecturas de apoyo y actividades de aprendizaje por cada apartado, lo que permite que entrenen habilidades cognitivas subyacentes a la lectura y la escritura; con ello, se garantiza en buena medida el aprendizaje significativo.	

Inducción a la Administración de Proyectos

Ficha técnica

Tipo de actividad de capacitación	Curso-Taller
Modalidad	Virtual
Dirigido a:	Para personal de Secretaria Ejecutiva, Secretaria Administrativa, Unidad Técnica de Asuntos Jurídicos, Contraloría y personal de las oficinas de Consejeros electorales.
Duración	30 horas distribuidas en cuatro semanas.
Propósito	Que los funcionarios se preparen, a través de programas formales de estudio, a adquirir los conocimientos y habilidades para iniciar, planear, monitorear, controlar y cerrar los proyectos, en función de un tiempo, costo y calidad establecidos por la Dirección, con especial énfasis en la documentación de los proyectos por realizarse, con base en las mejores prácticas.
Objetivo	La o el participante esbozará un proyecto vinculado con su área de adscripción, a partir de la revisión de las mejores prácticas en la Administración de Proyectos, que atraviese por los procesos de inicio, planeación, monitoreo, control y cierre, de acuerdo con los parámetros de alcance, tiempo, costo y calidad.
Competencia	La o el participante es competente cuando: • Describe los principios, procesos, prácticas, técnicas y herramientas en la gestión de proyectos dentro de una organización. • Reconoce los puntos críticos en los procesos de planeación, seguimiento y control de proyectos. • Valora la importancia de las habilidades suaves que requiere un líder de proyecto.
Temario general	1. Semana 1. Comenzar un proyecto. 2. Semana 2. Planificación de proyectos. 3. Semana 3. Ejecución, monitoreo y control de proyectos. 4. Semana 4. Cierre del proyecto.
Evaluación	La evaluación del curso se realizará conforme a la siguiente ponderación:

Actividad	*Puntaje*
7 cuestionarios (4 puntos cada uno)	**28**
10 plantillas (5 puntos cada una)	**50**
2 foros (5 puntos cada uno)	**10**
Evaluación final	**12**

	Total	**100**
	Para acreditar, el personal deberá presentar las evaluaciones correspondientes y obtener como calificación final mínima 7.00, en una escala de 0 a 10.	
Metodología de trabajo	Esta propuesta formativa tiene la característica de desplegar distintas herramientas y recursos: entre otros, foros, lecturas básicas, videos de apoyo, ejercicios prácticos, exámenes parciales, desde una perspectiva autoinstruccional.	

Introducción a los Derechos Humanos

Ficha técnica

Elementos específicos en Derechos Humanos

Tipo de actividad de capacitación	Curso
Modalidad	Presencial
Dirigido a:	Todo el personal del Instituto.
Duración	16 h.
Propósito	El curso pretende que la o el participante posea un sentido crítico respecto del ejercicio y goce de los derechos humanos, como un aspecto relevante de su quehacer institucional, así como de las responsabilidades y compromisos inherentes a su labor como funcionarias/os de IEDF.
Objetivos	La o el participante conozca y comprenda los principios específicos de derechos humanos, para que los introduzcan a su vida cotidiana, reflexionando en la importancia de su conocimiento, ejercicio y respeto.
Competencias	La o el participante es competente cuando: • Identifica la responsabilidad de la función pública en las acciones cotidianas como elemento fundamental de la protección y defensa de los derechos humanos para incidir en la práctica e impactos del servicio público
Temario general	**Sesión 1. Cultura en derechos humanos: legalidad, democracia y paz.** 1. Legalidad. 2. Democracia. 3. Procesos de Paz. **Sesión 2. Desigualdad y exclusión social.** 1. Violencia y Poder. 2. Tipos de Violencia. 3. Desigualdad y Discriminación. 4. Exclusión social y Distribución desigual de recursos. **Sesión 3. Obligaciones de respetar, garantizar, promover y proteger.** 1. Responsabilidad estatal frente a los derechos humanos. 2. Sentencias de la Corte IDH (Casos de México). 3. Obligaciones internacionales para con los derechos humanos. 4. Exigibilidad de los derechos humanos.

Sesión 5. Ética en el servicio público

1. La deontología en el servicio público.
2. De la moral a la ética.
3. Derechos y Responsabilidad de los servidores públicos.

Evaluación

La evaluación del curso se realizará conforme a la siguiente ponderación:

Aspectos a evaluar	Porcentaje
Asistencia	10 %
Actividades de aprendizaje	60 %
Examen final	30 %

Para acreditar el curso, el personal deberá obtener como calificación final mínima 7.00, en una escala de 0 a 10.

Metodología de trabajo

El presente curso está integrado por cuatro sesiones de cuatro horas cada una (16 horas en total). A través de la lectura de textos, el desarrollo de ejercicios, el diálogo y la participación grupal se busca generar un espacio de análisis y discusión que permita lograr los objetivos planteados.

Lo anterior, bajo los principios de la educación para los adultos y los derechos humanos, en concordancia con la estrategia problematizadora, dialógica y constructivista propia del modelo educativo de la CDHDF.

Office

Ficha técnica

Microsoft Word

Tipo de actividad de capacitación	Plan de Aprendizaje
Modalidad	Virtual
Dirigido a:	Todo el personal del IEDF.
Duración	8 h.
Nivel	De lo básico al avanzado.
Propósito	Con el fin de apoyar a los funcionarios en su capacitación y superar brechas de conocimiento en el manejo de las nuevas versiones de los programas de Microsoft Office, se ofrece al personal del Instituto el Plan de Aprendizaje especializado en Microsoft Word, que contiene cursos que van de lo básico hasta la elaboración de documentos más complejos con la ayuda de las diversas herramientas del Word. Con esta actualización se espera que los participantes logren usar de forma más eficiente esta herramienta computacional y les permita elevar el nivel en la elaboración de documentos dentro de su área de intervención.
Objetivo	La o el participante aplicará las herramientas para mejorar los elementos visuales y de edición en la construcción de documentos institucionales, a través del reconocimiento de las herramientas básicas, intermedias y avanzadas de la aplicación de Microsoft Word.
Competencia	La o el participante es competente cuando elabora documentos mediante un procesador de textos.
Temario general	**Curso: Conocimientos básicos de Microsoft Word 2010** Tema 1. Creación y administración de documentos. Tema 2. Mejora de documentos. Tema 3. Revisión y uso compartido de documentos. **Curso: Habilidades intermedias de Microsoft Word 2010** Tema 1. Personalice Word 2010. Tema 2. Mejore y revise documentos. Tema 3. Mejore y Proteja documentos. Tema 4. Crear documentos complejos. **Curso: Microsoft Office Word 2013 Expert** Tema 1. Administrar y compartir documentos. Tema 2. Diseñar documentos avanzados. Tema 3. Referencias avanzadas. Tema 4. Crear elementos personalizados de Word.

Evaluación

La o el participante al concluir el Plan de aprendizaje deberá imprimar y presentar a la Unidad Técnica del Centro de Formación y Desarrollo cada una de las constancias que arroje el sistema al finalizar cada Curso.

Número de constancias que entrega	Calificación
0	0
1	3.33
2	6.66
3	10

La calificación mínima para acreditar el Plan de Aprendizaje será de 7.00 en una escala de 0 a 10 con dos decimales.

Metodología de trabajo

El trabajo en la plataforma se realiza bajo la concepción de *E-learning* de *Microsoft Software Assurance* que proporciona acceso a cursos en línea e interactivos desarrollados por expertos de Microsoft. Los cursos están pensados para transferir el máximo de conocimientos y habilidades computacionales en la menor cantidad de tiempo posible. El contenido, los laboratorios virtuales prácticos, los consejos y un enfoque interactivo y no lineal hacen que *E-learning* sea una experiencia atractiva y flexible.

Office

Ficha técnica

Microsoft Office Excel

Tipo de actividad de capacitación	Plan de aprendizaje
Modalidad	Virtual
Dirigido a:	Todo el personal del Instituto preferentemente Jefes de Departamento, Analistas y Auxiliares de Servicio.
Duración	8 h.
Nivel	De lo Básico a conocimientos Avanzados.
Propósito	Con el fin de apoyar a los funcionarios en su capacitación y superar brechas de conocimiento en el manejo de las nuevas versiones de los programas de Microsoft Office, se ofrece al personal del Instituto el Plan de Aprendizaje especializado en Microsoft Office Excel. Con esta actualización se espera que los participantes logren usar de forma más eficiente esta herramienta computacional y les permita elevar el nivel de presentación y pertinencia en las labores que les han sido encomendadas.
Objetivo	La o el participante pondrá en práctica las destrezas y conocimientos necesarios para administrar eficazmente archivos de bases de datos, controlar información a través del uso y manipulación de hojas de cálculo, así como representar visualmente datos mediante el uso de gráficos.
Competencia	La o el participante es competente cuando elabora libros mediante el uso de procesadores de hojas de cálculo.
Temario general	**Curso: Conocimientos básicos de Microsoft Excel 2010** Tema 1. Creación y edición de hojas de cálculo. Tema 2. Aplicación de formato a los datos de una hoja de cálculo. Tema 3. Uso de diagramas y gráficos. **Curso: Fundamentos de Microsoft Excel 2013** Introducción. Tema 1. Crear y personalizar un libro de informe de gastos. Tema 2. Personalizar el libro. Tema 3. Compartir y guardar un libro. Tema 4: Trabajar con datos. Tema 5: Uso de tablas para organizar datos. Tema 6: Representar los datos visualmente. **Curso: Microsoft Office Excel 2013 *Expert*** Introducción. Tema 1: Administración de Libros. Tema 2: Aplicación de diseños y formatos personalizados.

Tema 3: Creación de fórmulas avanzadas.

Tema 4: Creación de gráficos y tablas avanzadas.

Evaluación

La o el participante al concluir el Plan de aprendizaje deberá imprimir y presentar a la Unidad Técnica del Centro de Formación y Desarrollo cada una de las constancias que arroje el sistema al finalizar cada Curso.

Número de constancias que entrega	Calificación
0	0
1	3.33
2	6.66
3	10.00

La calificación mínima para acreditar el Plan de Aprendizaje será de 7.00 en una escala de 0 a 10 con dos decimales.

Metodología de trabajo

El trabajo en la plataforma se realiza bajo la concepción de *E-learning* de *Microsoft Software Assurance* que proporciona acceso a cursos en línea e interactivos desarrollados por expertos de Microsoft. Los cursos están pensados para transferir el máximo de conocimientos y habilidades computacionales en la menor cantidad de tiempo posible. El contenido, los laboratorios virtuales prácticos, los consejos y un enfoque interactivo y no lineal hacen que *E-learning* sea una experiencia atractiva y flexible.

Office

Ficha técnica

Microsoft PowerPoint	
Tipo de actividad de capacitación	Plan de Aprendizaje
Modalidad	Virtual
Dirigido a:	Todo el personal del Instituto.
Duración	8 h.
Nivel	De lo básico a lo avanzado.
Propósito	Con el fin de apoyar a los funcionarios en su capacitación y superar brechas de conocimiento en el manejo de las nuevas versiones de los programas de Microsoft Office, se ofrece al personal del Instituto el Plan de Aprendizaje especializado en Microsoft PowerPoint. Con esta actualización se espera que los participantes logren usar de forma más eficiente esta herramienta computacional y les permita elevar el nivel de presentación y pertinencia en las labores que les han sido encomendadas.
Objetivo	La o el participante identificará los conocimientos necesarios para crear presentaciones de alto impacto, por medio del reconocimiento de los elementos y características de PowerPoint.
Competencia	La o el participante es competente cuando elabora presentaciones gráficas mediante herramientas de cómputo.
Temario general	**Curso: Conocimientos básicos sobre Microsoft PowerPoint** Tema 1. El entorno de PowerPoint. Tema 2. Creación de una presentación básica en PowerPoint. Tema 3. Uso de imágenes, ilustraciones y contenido multimedia. Tema 4. Pasos finales y exhibición de una presentación. **Curso: Habilidades Intermedias en Microsoft PowerPoint 2010** Tema 1. Trabajar con cuadros de texto, tablas y elementos multimedia. Tema 2. Finalizar y dar una presentación. **Curso: Fundamentos de Microsoft PowerPoint 2013** Tema 1. Introducción. Tema 2. Diseño de álbum de fotos. Tema 3. Importar y modificar fotos. Tema 4. Editar el álbum de fotos. Tema 5. Ensayar y presentar una presentación con diapositivas. Tema 6. Organizar la presentación de formación. Tema 7. Agregar contenido.

Tema 8. Revisar y publicar una presentación.

Tema 9. Distribuir presentaciones.

Evaluación

La o el participante al concluir el Plan de aprendizaje deberá imprimir y presentar a la Unidad Técnica del Centro de Formación y Desarrollo cada una de las constancias que arroje el sistema al finalizar cada Curso.

Número de constancias que entrega	Calificación
0	0
1	3.33
2	6.66
3	10

La calificación mínima para acreditar el Plan de Aprendizaje será de 7.00 en una escala de 0 a 10 con dos decimales.

Metodología de trabajo

El trabajo en la plataforma se realiza bajo la concepción de *E-learning* de *Microsoft Software Assurance* que proporciona acceso a cursos en línea e interactivos desarrollados por expertos de Microsoft. Los cursos están pensados para transferir el máximo de conocimientos y habilidades computacionales en la menor cantidad de tiempo posible. El contenido, los laboratorios virtuales prácticos, los consejos y un enfoque interactivo y no lineal hacen que *E-learning* sea una experiencia atractiva y flexible.

Office

Ficha técnica

Microsoft Outlook	
Tipo de actividad de capacitación	Plan de aprendizaje
Modalidad	Virtual
Dirigido a:	Todo el personal del Instituto que cuente con correo electrónico.
Duración	8 h.
Nivel	De lo básico a conocimientos avanzados.
Propósito	Con el fin de apoyar a los funcionarios en su capacitación y superar brechas de conocimiento en el manejo de las nuevas versiones de los programas de Microsoft Office, se ofrece al personal del Instituto el Plan de Aprendizaje especializado en Microsoft Outlook. Con esta actualización se espera que los participantes logren usar de forma más eficiente esta herramienta computacional y les permita elevar el nivel de presentación y pertinencia en las labores que les han sido encomendadas. Así el personal podrá elaborar mensajes visualmente atractivos, así como comunicarse con múltiples contactos al crear grupos de contacto y enviar convocatorias de reunión después de verificar la disponibilidad de los asistentes, por medio de la revisión de las características de los elementos de Outlook.
Objetivo	La o el participante reconocerá las múltiples aplicaciones en el manejo del correo electrónico del programa de Microsoft Outlook, a través de la revisión y práctica de las destrezas básicas y avanzadas para redactar y enviar correos electrónicos.
Competencia	La o el participante es competente cuando demuestra competencia comunicativa.
Temario general	**Curso: Conocimientos básicos de Microsoft Outlook 2010** Tema 1. Trabajar con vistas y elementos de Outlook. Tema 2. Explorar la comunicación por correo electrónico. Tema 3. Conectar con contactos. Tema 4. Planear y programar trabajo. Tema 5. Glosario. **Curso: Habilidades intermedias en Microsoft Outlook 2010** Tema 1. Mejorar la comunicación por correo electrónico. Tema 2. Administrar contactos y calendarios. **Curso: Fundamentos de Outlook 2013 Essentials** **Introducción** Tema **1.** Configurar Outlook 2013. Tema **2.** Crear y formatear mensajes de correo electrónico. Tema **3.** Administrar mensajes de correo electrónico.

Tema **4.** Administrar contactos.

Tema **5.** Administrar el calendario.

Tema **6.** Trabajar con tareas y notas.

Curso: Aprendizaje de Outlook 2016

Tema **1.** Configurar el correo electrónico.

Tema **2.** Redactar y enviar correos electrónicos.

Tema **3.** Dejar de enviar archivos adjuntos: Compartir con correo electrónico.

Tema **4.** Ver los mensajes no leídos.

Tema **5.** Responder a un mensaje de correo electrónico.

Tema **6.** Buscar y filtrar correos electrónicos.

Tema **7.** Crear y agregar una firma de correo electrónico en Outlook.

Evaluación

La o el participante al concluir el Plan de aprendizaje deberá imprimir y presentar a la Unidad Técnica del Centro de Formación y Desarrollo cada una de las constancias que arroje el sistema al finalizar cada Curso.

Número de constancias que entrega	Calificación
0	0
1	2.50
2	5.00
3	7.50
4	10.00

La calificación mínima para acreditar el Plan de Aprendizaje será de 7.00 en una escala de 0 a 10 con dos decimales.

Metodología de trabajo

El trabajo en la plataforma se realiza bajo la concepción de *E-learning* de *Microsoft Software Assurance* que proporciona acceso a cursos en línea e interactivos desarrollados por expertos de Microsoft. Los cursos están pensados para transferir el máximo de conocimientos y habilidades computacionales en la menor cantidad de tiempo posible. El contenido, los laboratorios virtuales prácticos, los consejos y un enfoque interactivo y no lineal hacen que *E-learning* sea una experiencia atractiva y flexible.

Office

Ficha técnica

Microsoft SharePoint

Tipo de actividad de capacitación	Plan de aprendizaje
Modalidad	Virtual
Dirigido a:	Personal de la Unidad Técnica de Servicios Informáticos.
Duración	8 h.
Nivel	Básico
Propósito	Con el fin de apoyar a los funcionarios en su capacitación y superar brechas de conocimiento en el manejo de las nuevas versiones de los programas de Microsoft Office, se ofrece al personal del Instituto el Plan de Aprendizaje especializado en Microsoft SharePoint. Con esta actualización se espera que los participantes logren usar de forma más eficiente esta herramienta computacional y les permita elevar el nivel de presentación y pertinencia en las labores que les han sido encomendadas.
Objetivo	La o el participante identificará las características de SharePoint, a través de una situación para crear, configurar y administrar sitios de colaboración organizacional.
Competencia	La o el participante es competente cuando desarrolla sitios de colaboración organizacional.
Temario general	**Curso: Fundamentos de Microsoft SharePoint 2013** Tema 1. Introducción. Tema 2: Navegar por un sitio de SharePoint. Tema 3: Crear y administrar un sitio de SharePoint. Tema 4: Administrar listas, bibliotecas y elementos de lista. Tema 5: Configurar un sitio de SharePoint. Tema 6: Crear y configurar su presencia en Mi sitio. Tema 7: Organizar contenido. Tema 8: Configurar el sitio para las búsquedas. Tema 9: Usar características de inteligencia empresarial.
Evaluación	La o el participante al concluir el Plan de aprendizaje deberá imprimir y presentar a la Unidad Técnica del Centro de Formación y Desarrollo cada una de las constancias que arroje el sistema al finalizar cada Curso.

Número de constancias que entrega	Calificación
0	0

	1	10

La calificación mínima para acreditar el Plan de Aprendizaje será de 7.00 en una escala de 0 a 10 con dos decimales.

Metodología de trabajo	El trabajo en la plataforma se realiza bajo la concepción de *E-learning* de *Microsoft Software Assurance* que proporciona acceso a cursos en línea e interactivos desarrollados por expertos de Microsoft. Los cursos están pensados para transferir el máximo de conocimientos y habilidades computacionales en la menor cantidad de tiempo posible. El contenido, los laboratorios virtuales prácticos, los consejos y un enfoque interactivo y no lineal hacen que *E-learning* sea una experiencia atractiva y flexible.

Office

Ficha técnica

Creación y presentación de documentos	
Tipo de actividad de capacitación	Plan de Aprendizaje
Modalidad	Virtual
Dirigido a:	Todo el personal del Instituto preferentemente Analistas, Lideres de Proyecto y Auxiliares de Servicio.
Duración	8 h.
Nivel	Básico
Propósito	Con el fin de apoyar a los funcionarios en su capacitación y superar brechas de conocimiento en el manejo de las nuevas versiones de los programas de Microsoft Office, se ofrece al personal del Instituto el Plan de Aprendizaje especializado en Creación y presentación de documentos. Con esta actualización se espera que los participantes logren usar de forma más eficiente esta herramienta computacional y les permita elevar el nivel de presentación y pertinencia en las labores que les han sido encomendadas.
Objetivo	La o el participante reconocerá las funciones de Office para realizar documentos y presentaciones, a partir de la revisión de plantillas, temas, estilos, diseños de tablas y la utilización de elementos dinámicos en presentaciones.
Competencia	La o el participante es competente cuando elabora documentos y presentaciones con apoyo de procesador de textos y otras aplicaciones.
Temario general	**Curso: Aspectos básicos de Microsoft Word 2013** Tema 1. Introducción. Tema 2. Diseño Inicial. Tema 3. Revisión y repaso de contenido. Tema 4. Diseño final. Tema 5. Generación del documento. **Curso: Aspectos básicos Microsoft PowerPoint 2013** Tema 1. Introducción. Tema 2. Diseño del álbum de fotos. Tema 3. Importar y modificar fotos. Tema 4. Editar el álbum de fotos. Tema 5. Ensayar y presentar una presentación con diapositivas.

	Tema 6. Organizar la presentación de formación. Tema 7. Agregar contenido. Tema 8. Revisar y publicar una presentación. Tema 9. Distribuir presentaciones. Tema 10. Fin del módulo.
Evaluación	La o el participante al concluir el Plan de aprendizaje deberá imprimir y presentar a la Unidad Técnica del Centro de Formación y Desarrollo cada una de las constancias que arroje el sistema al finalizar cada Curso. **Número de constancias que entrega** / **Calificación** **0** / 0 **1** / 5.00 **2** / 10 La calificación mínima para acreditar el Plan de Aprendizaje será de 7.00 en una escala de 0 a 10 con dos decimales.
Metodología de trabajo	El trabajo en la plataforma se realiza bajo la concepción de *E-learning* de *Micrasoft Software Assurance* que proporciona acceso a cursos en línea e interactivos desarrollados por expertos de Microsoft. Los cursos están pensados para transferir el máximo de conocimientos y habilidades computacionales en la menor cantidad de tiempo posible. El contenido, los laboratorios virtuales prácticos, los consejos y un enfoque interactivo y no lineal hacen que *E-learning* sea una experiencia atractiva y flexible.

Anexo2. Encuesta de Satisfacción

A continuación, se despliegan las preguntas que han sido contempladas en las distintas encuestas:

Sobre el curso en general

1. Los objetivos, contenidos y actividades estuvieron relacionados.
2. Me ha permitido adquirir habilidades y conocimientos que me son o serán de utilidad en mi trabajo.
3. Presenta una combinación adecuada de contenidos teóricos y prácticos.
4. Está adecuado a mis necesidades de capacitación.
5. Me ayudó a mejorar mis habilidades de pensamiento crítico y analítico.
6. Ofrece contenidos que son de aplicación práctica en mi puesto de trabajo.
7. Me ayuda a aprender por mí mismo(a) o por mi cuenta.
8. Cumplió con mis expectativas.
9. Tiene una planificación realista en cuanto al tiempo requerido para cumplir con actividades, ejercicios y tareas.
10. Tiene una organización general adecuada.
11. La introducción y encuadre al curso orientaba sobre los temas a revisar.
12. Hay claridad sobre los requisitos de las actividades que realizaron a lo largo del curso.
13. Las actividades de aprendizaje han sido útiles para mi aprendizaje.
14. Las actividades de aprendizaje han sido adecuadas a los contenidos revisados.
15. El tiempo que requiere la realización de las actividades de aprendizaje ha sido el adecuado.

Sobre las lecturas y videos

16. Las lecturas y videos han sido útiles para mi aprendizaje.
17. Las lecturas y videos han sido fáciles de comprender.
18. El tiempo que requiere la realización de las lecturas ha sido el apropiado.

Sobre diseño de los recursos didácticos

19. Los medios audiovisuales de apoyo fueron útiles para mi aprendizaje.
20. La calidad del diseño de los contenidos del curso es óptima.
21. El diseño de los materiales facilita la comprensión del curso.

Sobre los foros de discusión

22. Los foros son de utilidad para el logro de los objetivos de aprendizaje del curso.
23. El número de foros realizados fue adecuado.

Sobre el Campus virtual

24. El acceso y utilización de la plataforma educativa (Campus Virtual) ha sido fácil.
25. El Campus Virtual y demás apoyos tecnológicos funcionaron correctamente durante el desarrollo del curso.
26. El Campus Virtual me facilitó el aprendizaje de los contenidos.
27. Fue fácil obtener información sobre las características de operación del curso a través del Campus Virtual.

Sobre apoyo al proceso de formación

28. La ayuda para resolver los problemas técnicos (conexión, interactividad, etcétera) ha sido eficiente.

SZ

29. Conté con el equipo (computadora) adecuado (memoria, velocidad, conexión) para el acceso al Campus Virtual.
30. El personal del Centro de Formación me ayudó a resolver las dudas o problemas suscitados con las herramientas tecnológicas o con la comprensión del proceso de formación.
31. La atención brindada por el Centro de Formación se dio con oportunidad.

Sobre la evaluación

32. El examen final valoró adecuadamente mi aprovechamiento del curso.
33. El examen final guardó relación con los objetivos de aprendizaje del curso.
34. En el Campus Virtual se puede navegar de forma sencilla entre una y otra pregunta.
35. Considero que es más fácil elaborar el examen en línea que en papel.

Sobre el desempeño del tutor o instructor del curso

36. Me envió un mensaje dándome la bienvenida.
37. Dio a conocer al inicio del curso los contenidos y temas a tratar.
38. Me envió un correo electrónico recordando cuáles eran las actividades por desarrollar.
39. Me motivó a no rezagarme en el desarrollo de mis actividades.
40. Atendió con oportunidad las dudas o problemas que enfrenté.
41. Mantuvo adecuada comunicación conmigo.
42. Promovió que los participantes llegarán a sus propias conclusiones.
43. La participación del tutor o instructor brindó realimentación dentro de los foros de discusión.
44. La participación del tutor o instructor me motivó sobre el tema del curso dentro de los foros.

Sobre el Programo de capacitación

45. ¿Estoy satisfecho con la manera de llevar a cabo el Programa de capacitación?

Preguntas abiertas

46. ¿Qué fue lo que más me gustó de esta experiencia de aprendizaje?
47. ¿Qué recomiendas para mejorar el curso?
48. En general, ¿qué áreas de oportunidad de mejora observó en la aplicación del procedimiento?
49. ¿Qué comentarios generales podría formular respecto de la aplicación del procedimiento?