



## **INFORME DE RESULTADOS QUE PRESENTA LA UNIDAD TÉCNICA DEL CENTRO DE FORMACIÓN Y DESARROLLO**

**Cuestionario de Satisfacción sobre los encargos de despacho en las  
Jefaturas de Departamento de Coordinación y Seguimiento de las  
Direcciones Distritales Cabeceras de Demarcación**

**Julio, 2021**

**INFORME DE RESULTADOS**  
**Cuestionario de Satisfacción sobre encargos  
de despacho en la Rama Administrativa**

CONTENIDO

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| INTRODUCCIÓN                     | 3  |
| I. ANTECEDENTES                  | 3  |
| II. CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN | 5  |
| III. RESULTADOS                  | 6  |
| IV. PREGUNTAS ABIERTAS           | 14 |

**INFORME DE RESULTADOS**  
**Cuestionario de Satisfacción sobre encargos  
de despacho en la Rama Administrativa**

## **INTRODUCCIÓN**

En el marco del Sistema de Gestión de Calidad Electoral, el presente informe da cuenta de las actividades que la Unidad Técnica del Centro de Formación y Desarrollo (UTCDF) desarrolló para la implementación del Cuestionario de Satisfacción sobre encargos de despacho en la Rama Administrativa (cuestionario), así como de los resultados obtenidos con el fin de evaluar la percepción sobre la designación, el perfil, desempeño y comunicación con las personas designadas como encargadas de despacho en las Jefaturas de Departamento de Coordinación y Seguimiento asignadas a las Direcciones Distritales Cabecera de Demarcación, excepto los distritos 16 y 25, cuyas plazas se encuentran ocupadas por personas titulares.

En el primer apartado, se desglosa la información recabada del cuestionario, el cual estuvo dirigido a las personas Titulares de los Órganos Desconcentrados Cabecera de Demarcación; en el segundo apartado, se integraron las respuestas a cada una de las siete preguntas abiertas incluidas en el cuestionario, con el fin de recabar información más específica.

Finalmente, en el tercer apartado se informa de las conclusiones que surgen a partir del análisis de la información proporcionada por las personas Titulares a quienes estuvo dirigido el instrumento de satisfacción.

### **I. ANTECEDENTES**

El 13 de marzo de 2020, mediante Acuerdo IECM-JA025-2020, la Junta Administrativa (Junta) del Instituto Electoral de la Ciudad de México (Instituto Electoral) aprobó la declaratoria de vacantes que serían consideradas en el Concurso de la Rama Administrativa 2020 del Instituto Electoral.

En esa misma fecha, la Junta aprobó mediante Acuerdo IECM-JA026-2020 la Convocatoria del Concurso Interno de la Rama Administrativa 2020 (Concurso), mediante el cual se realizaría la contratación de 14 personas para ocupar las Jefaturas de Departamento de Coordinación y Seguimiento adscritas a las Direcciones Distritales Cabeceras de Demarcación.

Para el desarrollo e implementación del Concurso, se establecieron las bases conforme a lo estipulado en el Reglamento en materia de relaciones laborales del Instituto Electoral de la Ciudad de México, el Estatuto del Servicio Profesional Electoral Nacional y del Personal de la Rama Administrativa, y el Procedimiento para la Incorporación del personal de la Rama Administrativa, revisión 01/2020.

Sin embargo, atendiendo el Acuerdo IECM/ACU-CG-031/2020 del 17 de marzo de 2020, mediante el cual el Consejo General del Instituto Electoral aprobó la implementación de medidas que garanticen el adecuado funcionamiento en la prestación de los servicios esenciales y preventivas para la protección de las personas servidoras públicas y aquellas que acudan a las instalaciones del Instituto Electoral con motivo del Covid-19, el Concurso antes citado se suspendió.

**INFORME DE RESULTADOS**  
**Cuestionario de Satisfacción sobre encargos  
de despacho en la Rama Administrativa**

Asimismo, el 24 de marzo de 2020, a través de la Circular No. 33, el Secretario Ejecutivo estableció la suspensión, por no existir condiciones para continuar con su curso normal, entre otros, de la tramitación de todos los procedimientos administrativos en forma de juicio, competencia del Instituto Electoral, así como de todos aquellos que establezcan plazos específicos para la realización de los actos atinentes; posteriormente a través de las Circulares No. 33, 34, 36 y 39 se amplió la suspensión emitida en cada una de ellas.

El 17 de diciembre de 2020, la Secretaría Ejecutiva del Instituto Electoral emitió la Circular No. 81, mediante la cual se levantó la suspensión de los plazos decretada en las Circulares antes citadas.

El 9 de febrero de 2021, mediante oficio SECG/IECM/269/2021, el Encargado de Despacho de la Secretaría Ejecutiva instruyó a la Titular de la UTCFD realizar las gestiones correspondientes para la designación como encargadas de despacho de 14 personas en la plaza de Jefa/Jefe de Departamento de Coordinación y Seguimiento adscrita a las Direcciones Distritales.

En este sentido, mediante Acuerdo IECM-JA018-21 del 15 de febrero de 2021, la Junta aprobó la designación de 14 personas como encargadas de despacho de la plaza referida, por un periodo del 16 de febrero al 15 de agosto de 2021, en virtud de que cumplieron con el perfil del cargo, quienes se enlistan a continuación:

| No | Nombre                                  | Cargo y adscripción de origen                                   | Adscripción del encargo |
|----|---|---|-------------------------|
| 1  | Marisol Honoria Hernández Gama          | Jefa de Departamento de Protección de Datos Personales de la SE | Dirección Distrital 2   |
| 2  | Franklin Emilio Hernández Barrero       | Técnico de Órgano Desconcentrado de la DD 3                     | Dirección Distrital 3   |
| 3  | Lucio Alcalá Loera                      | Chofer de la DEOEyG   | Dirección Distrital 7   |
| 4  | Paula Arianna García Calles             | Técnico de Órgano Desconcentrado de la DD 8                     | Dirección Distrital 8   |
| 5  | Gerardo Miranda Rivera                  | Técnico de Órgano Desconcentrado de la DD 9                     | Dirección Distrital 9   |
| 6  | Elia María Montiel Cañete               | Técnico de Órgano Desconcentrado de la DD 10                    | Dirección Distrital 10  |
| 7  | Mara Alegría Corrales                   | Analista Administrativa de la UTCFD                             | Dirección Distrital 13  |
| 8  | Alicia Córdoba Rodríguez                | Analista de la SE   | Dirección Distrital 15  |
| 9  | Claudio Sebastián Perseo Vázquez Juárez | Técnico de Órgano Desconcentrado de la DD 17                    | Dirección Distrital 17  |
| 10 | Cynthia Ruiz Velasco González           | Analista de la UTALAOD  | Dirección Distrital 18  |
| 11 | Miguel Ángel Gutiérrez Pérez            | Técnico de Órgano Desconcentrado de la DD 20                    | Dirección Distrital 20  |
| 12 | María de Lourdes Arias Alba             | Técnico de Órgano Desconcentrado de la DD 24                    | Dirección Distrital 24  |
| 13 | Gabriel Antonio Moreno García           | Analista de la UTAJ   | Dirección Distrital 26  |
| 14 | Paz Maribel Fragoso Cerda               | Técnico de Órgano Desconcentrado de la DD 33                    | Dirección Distrital 33  |

**INFORME DE RESULTADOS**  
**Cuestionario de Satisfacción sobre encargos**  
**de despacho en la Rama Administrativa**

## II. CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN

La UTCFD realizó el diseño del Cuestionario para medir la satisfacción y cumplimiento de expectativas sobre los encargos de despacho en la Rama Administrativa, a fin de identificar si la implementación del mecanismo favoreció el cumplimiento de las actividades de los equipos de trabajo en las Direcciones Distritales Cabeceras de Demarcación.

Con la finalidad de facilitar tanto la aplicación, como el registro y control de la información de las personas encuestadas, se implementó a través de la aplicación *Microsoft Forms* de la plataforma Office 365.

A través del correo electrónico IECM/UTCDFD/CE/641/2021, emitido el día 2 de julio, la UTCFD solicitó al Titular de la Unidad Técnica de Archivo, Logística, y Apoyo a Órganos Desconcentrados (UTALAOD) la difusión del cuestionario con la finalidad de que las personas Titulares de las Direcciones Distritales Cabeceras de Demarcación conocieran el instrumento y lo respondieran a más tardar el 9 de julio del presente año.

Las personas Titulares que contestaron el instrumento fueron las correspondientes a las Direcciones Distritales: 2, 3, 7, 8, 9, 10, 13, 15, 17, 18, 20, 24, 26 y 33; asimismo, la persona Titular de la Dirección Distrital 25 contestó el cuestionario, brindando información relevante; sin embargo, para fines estadísticos del Cuestionario de Satisfacción, solo se incluyen los datos de las Direcciones Distritales en las que se cubrieron las vacantes a través del mecanismo de encargos de despacho.

El cuestionario fue diseñado con once afirmaciones enfocadas en la evaluación de las partes interesadas de carácter interno respecto a la designación, desempeño y comunicación con las personas designadas como encargadas de despacho, las cuales, fueron respondidas en una escala de Likert, conforme a la siguiente graduación:

- 1) Totalmente de acuerdo
- 2) De acuerdo
- 3) Indeciso
- 4) En desacuerdo
- 5) Totalmente en desacuerdo

Asimismo, se integraron siete preguntas abiertas con el fin de complementar con mayor detalle la información proporcionada.

En este sentido, a continuación, se muestran los datos cuantitativos de las once afirmaciones que conforman el cuestionario, desglosando las calificaciones obtenidas en una ponderación de 1 a 10 puntos, respecto de los resultados logrados.

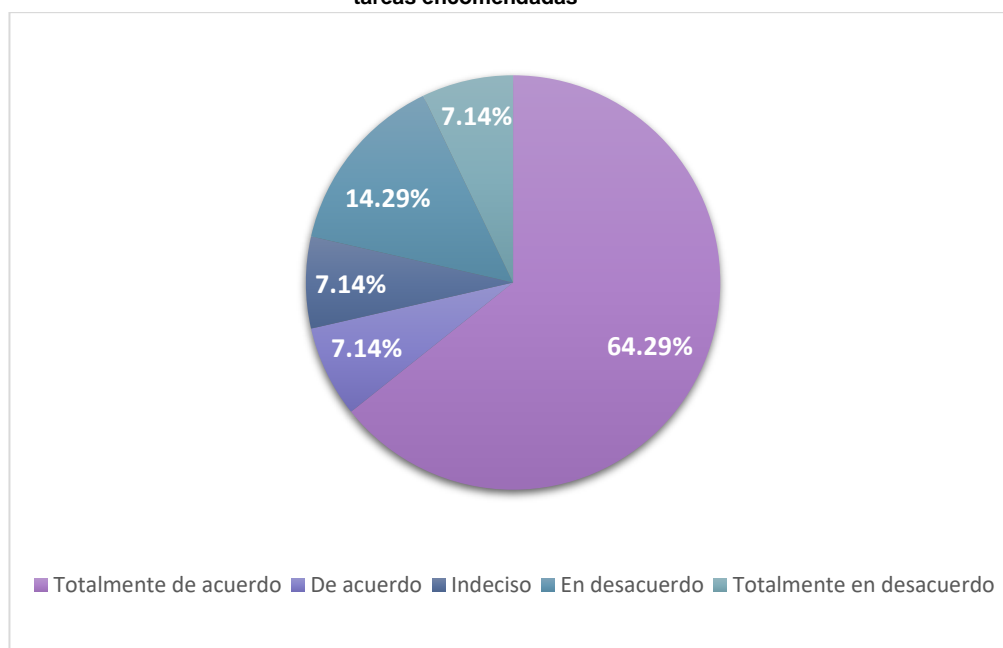
**INFORME DE RESULTADOS**  
**Cuestionario de Satisfacción sobre encargos de despacho en la Rama Administrativa**

**III. RESULTADOS**

**1. La designación de la persona funcionaria permitió cumplir satisfactoriamente con las tareas encomendadas a la Jefatura de Departamento.**

El **64.29%** de los encuestados consideraron que las personas encargadas de despacho cumplieron satisfactoriamente con las tareas encomendadas, el 7.14% manifestaron estar de acuerdo con el cumplimiento de las tareas, lo que sugiere que las designaciones fueron adecuadas más no las idóneas, puesto que el 7.14% se mostraron indecisos en responder; mientras que un 14.29% estimaron que no cumplieron adecuadamente con las tareas encomendadas y un 7.14% contestaron que definitivamente no cumplieron con las actividades encomendadas.

**Grafica 1. Porcentaje de respuestas respecto del cumplimiento satisfactorio de las tareas encomendadas**

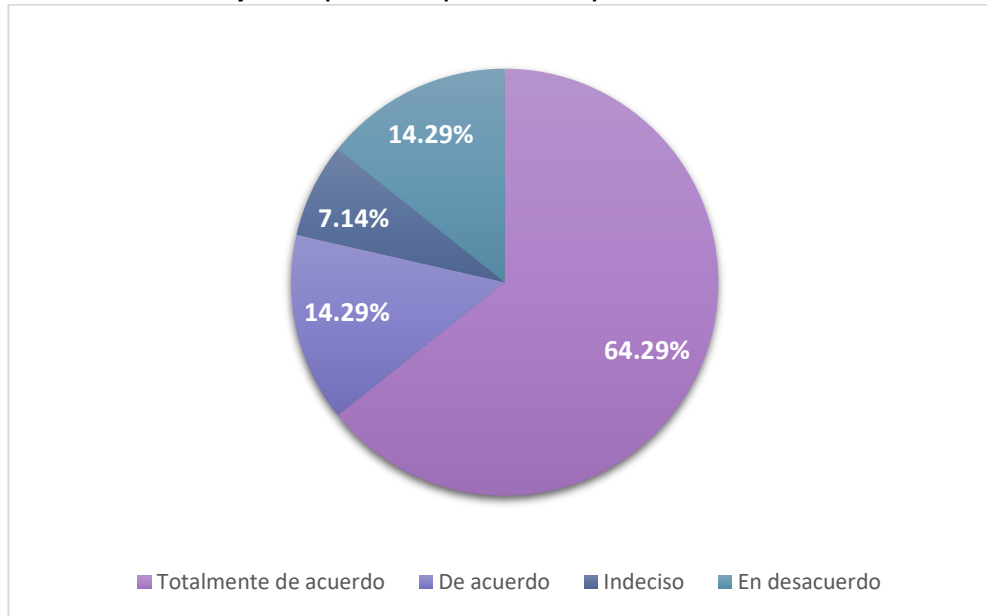


**2. La persona designada mostró disposición para desarrollar las actividades encomendadas al cargo.**

El **64.29%** de las personas encuestadas, asentaron que la persona encargada de despacho mostró total disposición, mientras que el 14.29% consideró que la persona designada mostró soltura al realizar las actividades propias del cargo y las encomendadas por la persona Titular del Órgano Desconcentrado; sin embargo, el 14.29% de las personas encuestadas refirieron la poca disposición que mostraron las personas designadas para el desarrollo de sus funciones y el 7.14% se mostraron indecisos para dar respuesta a la afirmación. Cabe señalar que, para esta pregunta, no se presentaron respuestas “Totalmente en desacuerdo”.

**INFORME DE RESULTADOS**  
**Cuestionario de Satisfacción sobre encargos de despacho en la Rama Administrativa**

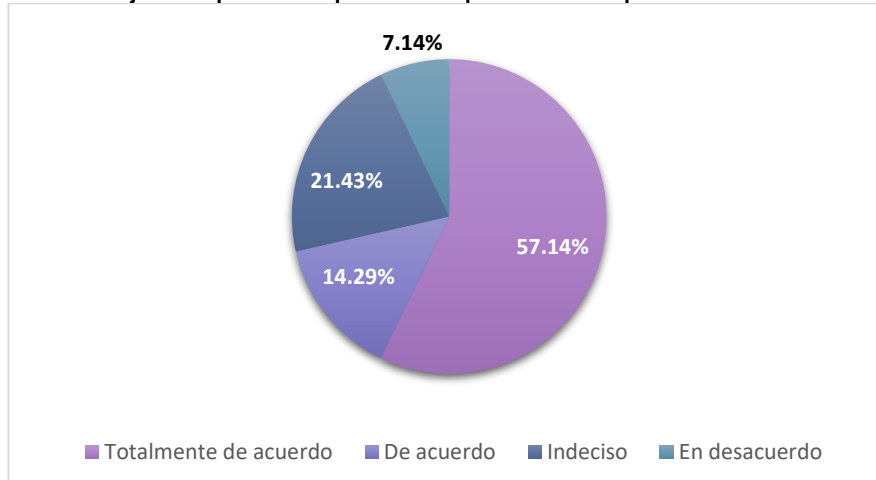
Gráfica 2. Porcentaje de respuestas respecto de la disposición al desarrollar sus funciones



**3. El trabajo de la persona designada cumplió con los requisitos establecidos en los procedimientos institucionales o por su persona superior jerárquica.**

El **57.14%** de las personas participantes evaluaron que la persona encargada de despacho cumplió totalmente con los requisitos que establece la normativa correspondiente; así como los criterios determinados por su superior jerárquico en el desarrollo de sus actividades, mientras que el 14.29% considera que cumplió con los requisitos. En ese sentido, el 21.43% de las personas encuestadas, se mostraron indecisas al contestar a la pregunta y el 7.14% manifestaron estar en desacuerdo, lo que significa que el cumplimiento de los requisitos solicitados en el trabajo no fue satisfactorio, presentando áreas de oportunidad. Cabe señalar que para la pregunta no se presentaron respuestas “Totalmente en desacuerdo”.

Gráfica 3. Porcentaje de respuestas respecto al cumplimiento de requisitos establecidos en el trabajo

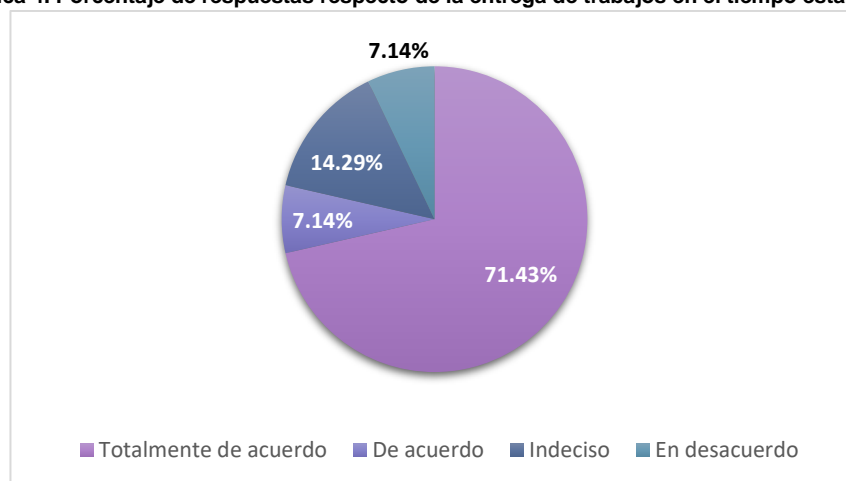


**INFORME DE RESULTADOS**  
**Cuestionario de Satisfacción sobre encargos**  
**de despacho en la Rama Administrativa**

**4. La entrega de los trabajos asignados se realizó en el tiempo establecido por la persona Titular.**

El **71.43%** de las personas encuestadas evaluaron que el tiempo de entrega de los trabajos asignados a las personas encargadas de despacho fue el adecuado y correspondió al establecido por la persona Titular de Órgano Desconcentrado, el 7.14% de manifestaron estar de acuerdo con los tiempos de entrega de los trabajos de la persona encargada; mientras que el 14.29% de las personas participantes se mostraron indecisas, y el 7.14% expresaron estar en desacuerdo con el tiempo de entrega de los trabajos encomendados, lo que sugiere que las personas designadas no cumplieron satisfactoriamente con el tiempo de entrega establecido. Cabe señalar que, en esta pregunta, no se presentaron respuestas “Totalmente en desacuerdo”.

Gráfica 4. Porcentaje de respuestas respecto de la entrega de trabajos en el tiempo establecido



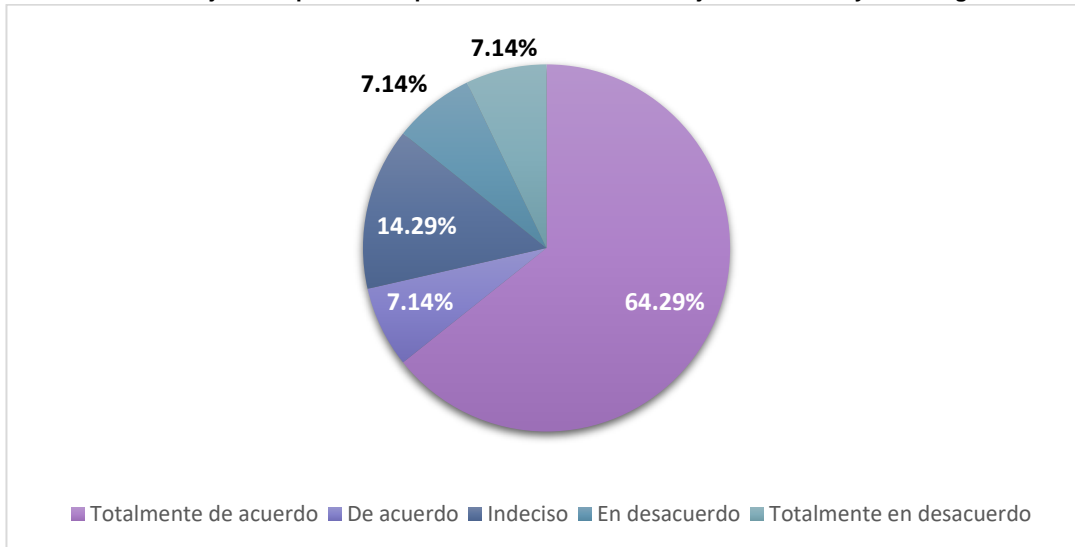
**5. La persona designada propició un ambiente de trabajo colaborativo con el equipo de trabajo y un clima organizacional de respeto y comunicación.**

El **64.29%** de los participantes estimaron que la persona designada facilitó el trabajo colaborativo con el equipo de trabajo, propiciando un ambiente y clima laboral óptimo, promoviendo el respeto entre colaboradores y la comunicación asertiva, el 7.14%, valoraron estar de acuerdo con el ambiente colaborativo propiciado por la persona encargada de despacho, mientras que el 14.29% se mostró indeciso para contestar y el 7.14% de las personas encuestadas manifestaron estar en desacuerdo con el ambiente de trabajo que promovió la persona encargada de despacho, lo que indica que no logró promover satisfactoriamente un ambiente de trabajo colaborativo, con respeto y comunicación. Asimismo, el 7.14% de las personas encuestadas consideraron que la persona designada no propició un ambiente colaborativo, en consecuencia, el clima organizacional careció de respeto y comunicación.



**INFORME DE RESULTADOS**  
**Cuestionario de Satisfacción sobre encargos de despacho en la Rama Administrativa**

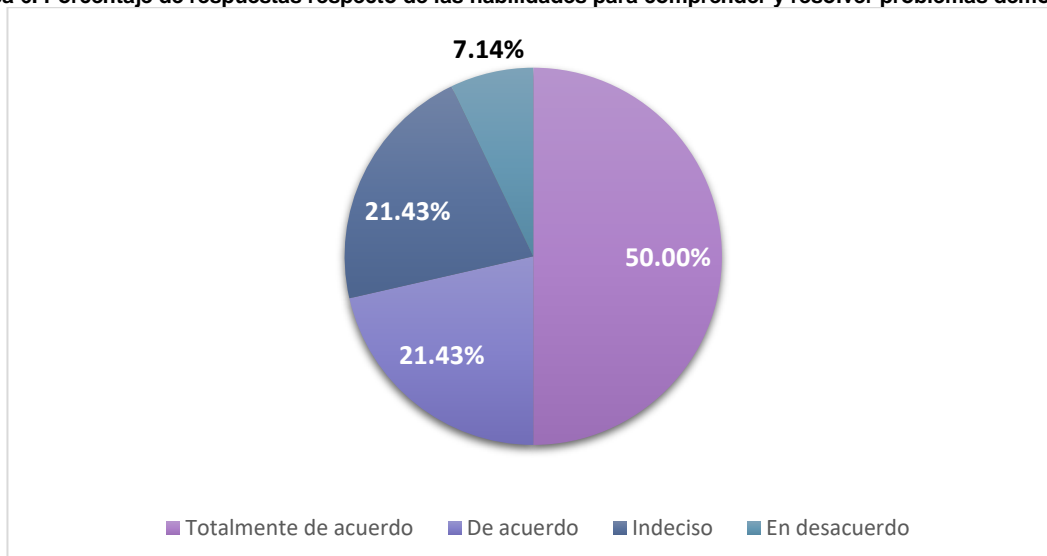
Gráfica 5. Porcentaje de respuestas respecto del ambiente de trabajo colaborativo y clima organizacional



**6. La persona designada mostró habilidad para comprender y resolver problemas.**

El 50% de los participantes evaluaron que las personas encargadas de despacho mostraron a cabalidad habilidades para comprender situaciones extraordinarias y resolver problemas que deriven de ellas; el 21.43% estimaron estar de acuerdo en que la persona designada mostró las habilidades necesarias; sin embargo el 21.43% de las personas encuestadas se mostraron indeciso al responder el cuestionamiento, mientras que el 7.14% expresaron estar en desacuerdo, lo que sugiere que las personas encargadas de despacho no mostraron contar con las habilidades desarrolladas para comprender y resolver problemas, lo que indica un área de oportunidad. Cabe señalar que, en esta pregunta, no se presentaron respuestas "Totalmente en desacuerdo".

Gráfica 6. Porcentaje de respuestas respecto de las habilidades para comprender y resolver problemas demostradas

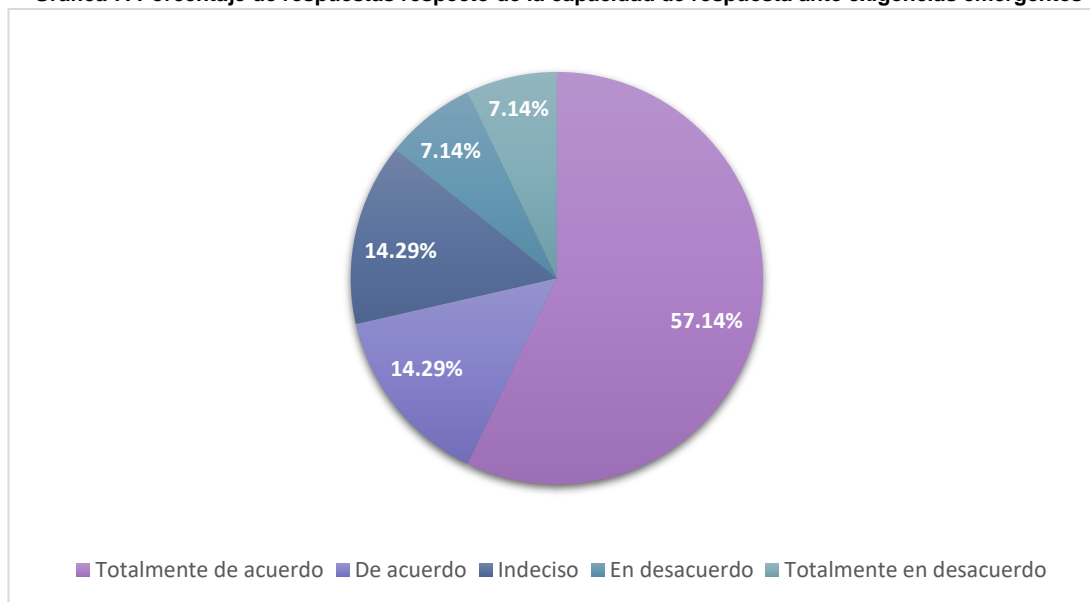


**INFORME DE RESULTADOS**  
**Cuestionario de Satisfacción sobre encargos de despacho en la Rama Administrativa**

**7. En los momentos en que la presión laboral aumentó la propia dinámica institucional, la persona designada supo responder a las exigencias emergentes para asegurar el cumplimiento de los objetivos institucionales.**

El **57.14%** de las personas encuestadas estimaron que las personas encargadas de despacho mostraron capacidad de respuesta ante las exigencias emergentes derivadas de la carga de trabajo y la dinámica institucional, logrando el cumplimiento satisfactorio de los objetivos institucionales; así mismo, el 14.29% manifestaron estar de acuerdo con la capacidad de respuesta a situaciones emergentes; mientras que el 14.29% se mostró indeciso al momento de responder al cuestionamiento y el 7.14% de las personas encuestadas se mostraron en desacuerdo, lo que indica que las personas designadas no respondieron adecuadamente a la presión laboral. Por otra parte, el 7.14% manifestó que la persona designada no supo responder a las exigencias emergentes, derivadas del aumento de la presión laboral, incumpliendo con los objetivos institucionales.

Gráfica 7. Porcentaje de respuestas respecto de la capacidad de respuesta ante exigencias emergentes



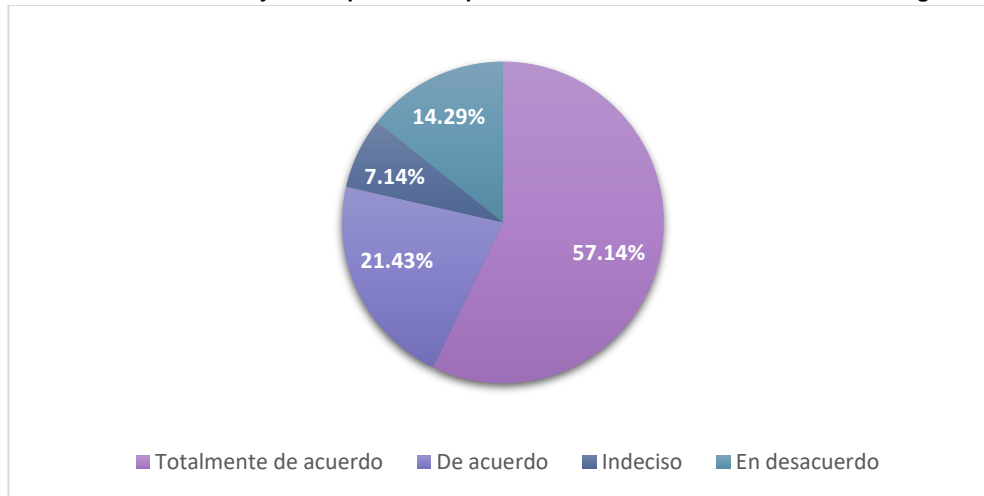
**8. La persona designada desarrolló las funciones del cargo de manera adecuada.**

El **57.14%** de las personas participantes manifestaron estar totalmente de acuerdo en que la persona designada desarrolló adecuadamente las funciones propias del cargo. Asimismo, el 21.43% respondió estar de acuerdo en el desarrollo adecuado de las funciones. Mientras que el 7.14% se mostró indeciso para dar respuesta a la afirmación, lo que indica que la persona designada no desarrollo de manera adecuada las funciones del cargo y el 14.29% de las personas expresaron estar en desacuerdo en la manera en que la persona designada

**INFORME DE RESULTADOS**  
**Cuestionario de Satisfacción sobre encargos**  
**de despacho en la Rama Administrativa**

desarrolló sus funciones. Cabe señalar que, en la afirmación, no se presentaron respuestas “Totalmente en desacuerdo”.

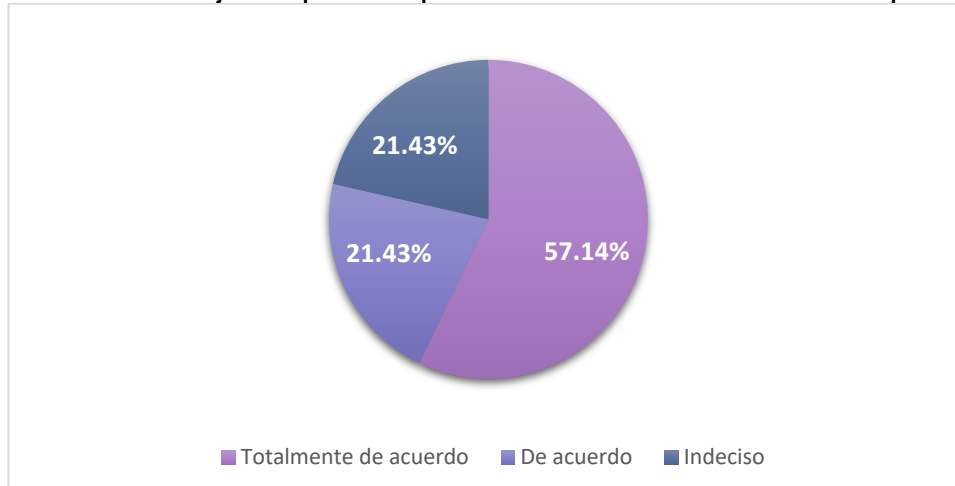
Gráfica 8. Porcentaje de respuestas respecto del desarrollo de las funciones del cargo



**9. Con los canales y vías de comunicación establecidos, la comunicación fue efectiva.**

El **57.14%** de las personas encuestadas estuvieron totalmente de acuerdo en que la comunicación establecida entre la persona designada y el equipo de trabajo fue efectiva, tomando en consideración los canales y vías de comunicación determinados para ello; el 21.43% expreso estar de acuerdo en la efectividad de la comunicación, mientras que el 21.43% se mostró indeciso al contestar la afirmación, los bajos porcentajes obtenidos sugieren que los canales y vías de comunicación determinados presentan importantes áreas de oportunidad para el logro de una comunicación efectiva. Cabe señalar que en la afirmación no se presentaron respuestas “En desacuerdo” y “Totalmente en desacuerdo”.

Gráfica 9. Porcentaje de respuestas respecto a la comunicación establecida entre las partes

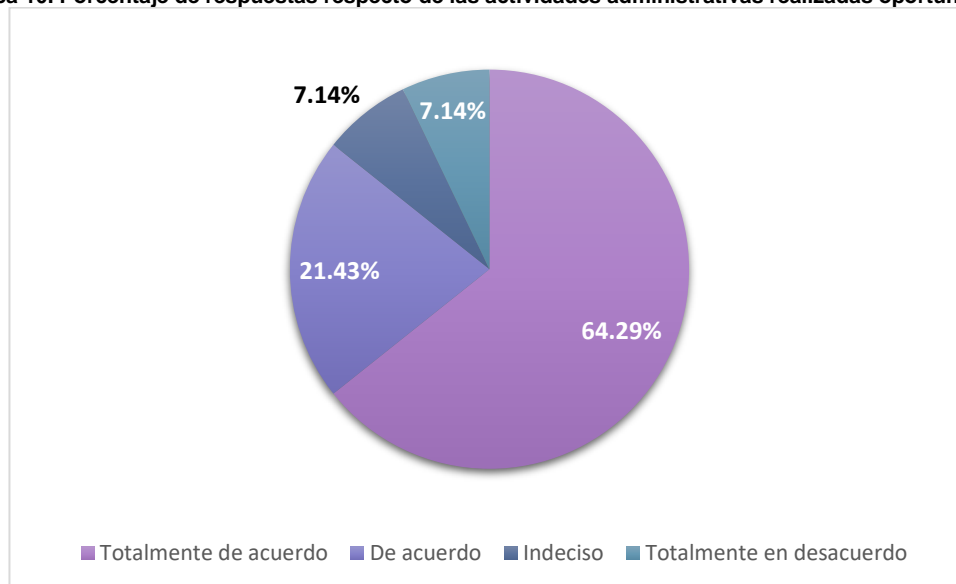


**INFORME DE RESULTADOS**  
**Cuestionario de Satisfacción sobre encargos**  
**de despacho en la Rama Administrativa**

**10. Las actividades administrativas asignadas a la persona designada relativas a altas, bajas y movimientos de personal eventual fueron realizadas oportunamente y conforme a los requisitos establecidos en los procedimientos.**

El **64.29%** de las personas encuestadas manifestó estar totalmente de acuerdo, así mismo, el **21.43%** expreso estar de acuerdo en que las actividades administrativas asignadas se realizaron oportunamente y en concordancia con los requisitos establecidos en la normativa aplicable. Por otra parte, el **7.14%** de las personas encuestadas se mostró indecisa para dar respuesta a la afirmación y el **7.14%** valoró que la persona designada no realizó las actividades administrativas en tiempo y conforme a los requisitos establecidos. Cabe señalar que en la afirmación no se presentaron respuestas “En desacuerdo”.

Gráfica 10. Porcentaje de respuestas respecto de las actividades administrativas realizadas oportunamente

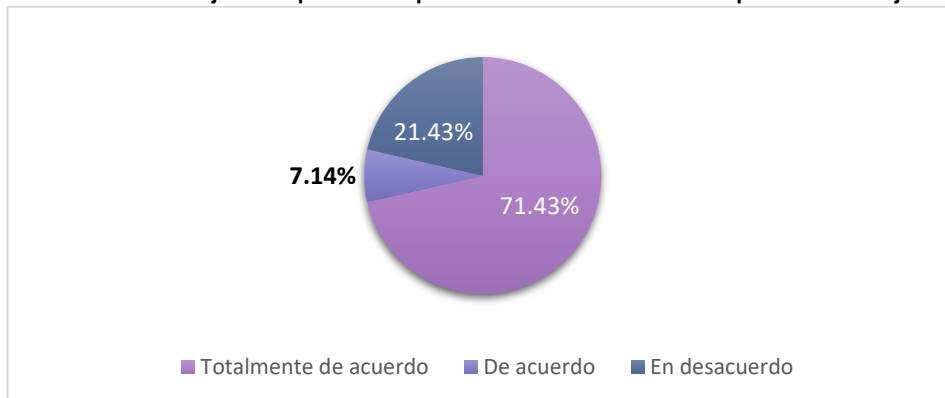


**11. Las actividades asignadas y desarrolladas por la persona designada vinculadas con el proceso electoral contribuyeron al cumplimiento de los objetivos de la dirección distrital.**

El **71.43%** de las personas participantes expresaron estar totalmente de acuerdo en que las actividades asignadas y desarrolladas por la persona encargada de despacho, contribuyeron al cumplimiento de los objetivos de la Dirección Distrital de manera satisfactoria; sin embargo, dichas actividades presentan áreas de oportunidad, dado que el **21.43%** manifestaron estar en desacuerdo con ellas y el **7.14%** se mostró indeciso al dar respuesta a la afirmación, lo que sugiere que la persona designada no contribuyó al cumplimiento de objetivos de la Dirección Distrital de manera satisfactoria. Cabe señalar que, en la afirmación no se presentaron respuestas “Totalmente en desacuerdo”.

**INFORME DE RESULTADOS**  
**Cuestionario de Satisfacción sobre encargos  
de despacho en la Rama Administrativa**

**Gráfica 11. Porcentaje de respuestas respecto de la contribución al cumplimiento de objetivos**



En cuanto al desempeño general de las personas designadas, se obtuvo una calificación promedio, en una ponderación de 1 a 10 puntos, de **8.47**, lo que indica un grado medio de satisfacción, el cual se refleja, principalmente, en el tiempo de entrega de los trabajos encomendados a las personas designadas, el cual tuvo una calificación promedio de **8.86**; mientras que la capacidad de respuesta ante exigencias emergentes para asegurar el logro de objetivos y, el cumplimiento satisfactorio de las tareas encomendadas obtuvieron la calificación más baja de **8.14**, lo que indica una importante área de oportunidad, dado que sugiere la necesidad de enfocarse en el desarrollo de las habilidades del personal para trabajar en condiciones extraordinarias, propias de la dinámica institucional y del Proceso Electoral.

**Gráfica 12. Calificación promedio respecto del desempeño de la persona asignada**



**INFORME DE RESULTADOS**  
**Cuestionario de Satisfacción sobre encargos**  
**de despacho en la Rama Administrativa**

#### **IV. PREGUNTAS ABIERTAS**

El objetivo de esta sección, fue recabar información más detallada y precisa sobre algún aspecto en particular de la designación, desempeño y comunicación con las personas designadas como encargadas de despacho en las Jefaturas de Departamento de Coordinación y Seguimiento, que permitiera analizar la pertinencia de la implementación del mecanismo, dadas las condiciones actuales de trabajo por la Pandemia de Covid-19 e identificar si se favoreció el cumplimiento de las actividades del equipo de trabajo de cada Dirección Distrital Cabecera de Demarcación (excepto los distritos 16 y 25).

A continuación, se presenta el análisis elaborado, respecto de las siete preguntas, que conforman esta sección.

**1. ¿Cómo calificaría la integración de la persona encargada a la dinámica laboral del Órgano Desconcentrado?**

De las 14 respuestas obtenidas para la valoración de la integración de la persona encargada en la dinámica laboral que se tiene en los Órganos Desconcentrados, derivado del Proceso Electoral y las actividades propias de este, se desprende lo siguiente:

- 5 personas manifestaron que no fue posible la integración dado que en algunos casos se presentaron situaciones médicas que impidieron la incorporación a sus funciones; asimismo, mostraron desconocimiento de sus funciones y de las responsabilidades propias del cargo.
- 5 personas valoraron la integración de manera positiva, adecuada, profesional, buena y óptima puesto que se lograron adaptar a la dinámica laboral de un Órgano Desconcentrado, a las nuevas actividades asignadas, colaborando con el equipo de trabajo para el cumplimiento de objetivos.
- 3 personas calificaron la integración de las personas encargadas de despacho como excelente o muy buena, expresaron la disposición mostrada por el personal designado, así como la eficiencia en los trabajos encomendados y el breve tiempo que implicó la integración a la dinámica laboral.

Asimismo, se presentó una respuesta aislada que, dado el contenido de esta, no fue posible catalogarla:

- “La necesidad de contar con personal que apoye las actividades atinentes al cargo es fundamental para desahogar todos los requerimientos y la carga de trabajo de las cabeceras, un acierto designar a personal de la rama administrativa o del servicio profesional para atender la infinidad de tareas diferenciadas que atiende las cabeceras.”

**2. ¿Cuáles fueron las principales actividades que la persona designada realizó en el Órgano Desconcentrado para atender las tareas ordinarias y de proceso electoral?, especifique cada una de ellas.**

En el presente cuestionamiento, se solicitó especificar las principales actividades que desempeñó la persona designada, de la totalidad de actividades enlistadas, se clasificaron en ocho rubros dependiendo el tipo de actividad a realizar, como a continuación se muestra:

**INFORME DE RESULTADOS**  
**Cuestionario de Satisfacción sobre encargos  
de despacho en la Rama Administrativa**

**Tabla 1. Principales actividades realizadas por la persona designada en OD**

| No. | Actividad   | Características   |
|-----|---|---|
| 1   | Gestión administrativa tanto del personal como de lo inherente a la Dirección Distrital | Nómina, comprobantes de gastos, listas de asistencia de todo el personal, contratación (elaboración de contratos), manejo y capacitación del personal eventual, seguimiento de alta, bajas y sustituciones, informes quincenales y finales; así como las necesidades y requerimientos del inmueble.<br><br>En su minoría, realizando actividades de seguimiento y capacitación a prestadores de Servicio Social y apoyo en actividades inherentes a la selección de SEL y CAEL. |
| 2   | Apoyo en el área de Organización Electoral  | Logística en las actividades de conteo, sellado y enfajillado de las boletas electorales, integración de expedientes electorales, durante las etapas del proceso y en los cómputos distritales, recepción y distribución del material electoral, equipo de cómputo, apoyo en los recorridos de verificación de propaganda, recuperación de materiales electorales, capacitación a Consejeros Distritales.   |
| 3   | Tareas relacionadas a los diferentes sistemas SEDIMDEC, SISECAOD, SICODID, PREP.        | Llenado del sistema informático, simulacros y manejo de los sistemas durante la Jornada Electoral, supervisión, coordinación y seguimiento a las actividades de los sistemas.   |
| 4   | Actividades de Participación Ciudadana  | Manejo, atención y relación con la ciudadanía y los integrantes de las COPACO, pueblos originarios y organizaciones ciudadanas, asesoría, capacitación y manejo, planeación y ejecución de asambleas, elaboración de presentaciones para el desahogo de temas, entrega de la agenda ciudadana 2021, desahogo de las peticiones de información pública, conformación del archivo   |
| 5   | Enlace informático y seguimiento a redes sociales                                       | Instalación, funcionamiento y mantenimiento de los equipos y programas informáticos, redes y sistemas, así como los aditamentos informáticos para la recepción de paquetes electorales. Asimismo, redes sociales distritales.   |
| 6   | Operación de los mecanismos de selección de personal eventual                           | Encargarse de cada una de las etapas de los mecanismos de selección de personal eventual (Designación Directa), valoración laboral y contestación de la encuesta de satisfacción, designación de personal.  |
| 7   | Seguimiento a diversas reuniones/sesiones   | Apoyo en las sesiones de Consejos Distritales, reuniones vía remota con áreas de Oficinas Centrales y de la autoridad Nacional, sobre los procedimientos, capacitaciones y operación de este, manejo de la plataforma de las reuniones de del Consejo Distrital.  |
| 8   | Apoyo en otras áreas  | Jurídico (Secretaría de OD) en la integración del archivo distrital, seguimiento a la colocación del periódico mural "Verbo Elegir", elaboración de la planeación de las actividades educativas a cumplir, solicitudes de información, seguimiento a las actividades del Calendario Anual de Actividades para los OD, manejo de la agenda distrital,  |

**3. ¿Considera que los conocimientos, habilidades, aptitudes y capacidades de la persona designada fueron suficientes para el cumplimiento de las tareas asignadas?**

Del total de respuestas obtenidas, las personas encuestadas consideraron que los conocimientos, habilidades, aptitudes y capacidades, para el cumplimiento de las tareas asignadas a la persona encargada de despacho fueron:

- Idóneas. 5 personas las consideraron de esta manera puesto que además de las habilidades que poseen, tienen experiencia y conocimiento desarrollado en el ámbito distrital, lo que disminuye la curva de aprendizaje y puede transmitir el conocimiento al demás personal; asimismo, buscan adquirir nuevas habilidades cuando son requeridas y permiten el puntual cumplimiento de las actividades asignadas.
- Suficientes. 4 personas las valoraron de esta manera, ya que desempeñaron las tareas en tiempo y conforme a lo establecido, aportando más en lo asignado.

**INFORME DE RESULTADOS**  
**Cuestionario de Satisfacción sobre encargos de despacho en la Rama Administrativa**

- Insuficientes. 5 personas estimaron que las habilidades, aptitudes y capacidades que poseen las personas designadas no fueron suficientes, puesto que el trabajo entregado presentaba inconsistencias, lo que implicaba una supervisión más exhaustiva retrasando los tiempos de respuesta, así como la inclusión de más personal en las actividades encomendadas, asimismo refirieron la necesidad de trabajar en el desarrollo de las capacidades inherentes al cargo, y en actitudes que promuevan el trabajo colaborativo.

**4. ¿Cuáles son los conocimientos, habilidades, aptitudes y capacidades de la persona designada que considera necesarios para el cumplimiento de las tareas asignadas?**

En el cuestionamiento se solicitó especificar los conocimientos, habilidades, aptitudes y capacidades que se considera necesarios para el cumplimiento de las tareas asignadas, de la totalidad de respuestas enlistadas, se clasificaron en catorce rubros, que consideraron necesarios, como a continuación se muestra:

**Tabla 2. Conocimientos, habilidades, aptitudes y capacidades necesarias de la persona designada**

| No. | Área de conocimientos, habilidades, aptitudes y capacidades  |
|-----|--|
| 1   | Gestión y procedimientos administrativos en materia de altas y bajas de personal contratado y elaboración de documentación administrativa. |
| 2   | Experiencia en Procesos Electorales y procedimientos de Participación Ciudadana  |
| 3   | Trabajo bajo presión y adaptación  |
| 4   | Liderazgo y trabajo en equipo  |
| 5   | Profesionalismo y ética  |
| 6   | Compromiso, responsabilidad y respeto  |
| 7   | Disposición, colaboración y empatía  |
| 8   | Iniciativa y proactividad  |
| 9   | Comunicación asertiva  |
| 10  | Conocimientos en la Normativa vigente  |
| 11  | Servicio y atención al público   |
| 12  | Manejo de paquetería, uso de las TICS, equipos de cómputo y aditamentos  |
| 13  | Capacidad de Innovación y detectar oportunidades de mejora   |
| 14  | Redacción  |

Cabe señalar que una misma persona encuestada contempla la combinación de alguno o de todos los rubros antes mencionados para la persona designada. Asimismo, consideraron necesario que la persona designada debe cubrir el perfil del cargo y tener conocimiento acerca de las funciones propias del cargo a desempeñar; así como contar con experiencia, capacidad para resolver problemas y ser una persona organizada.

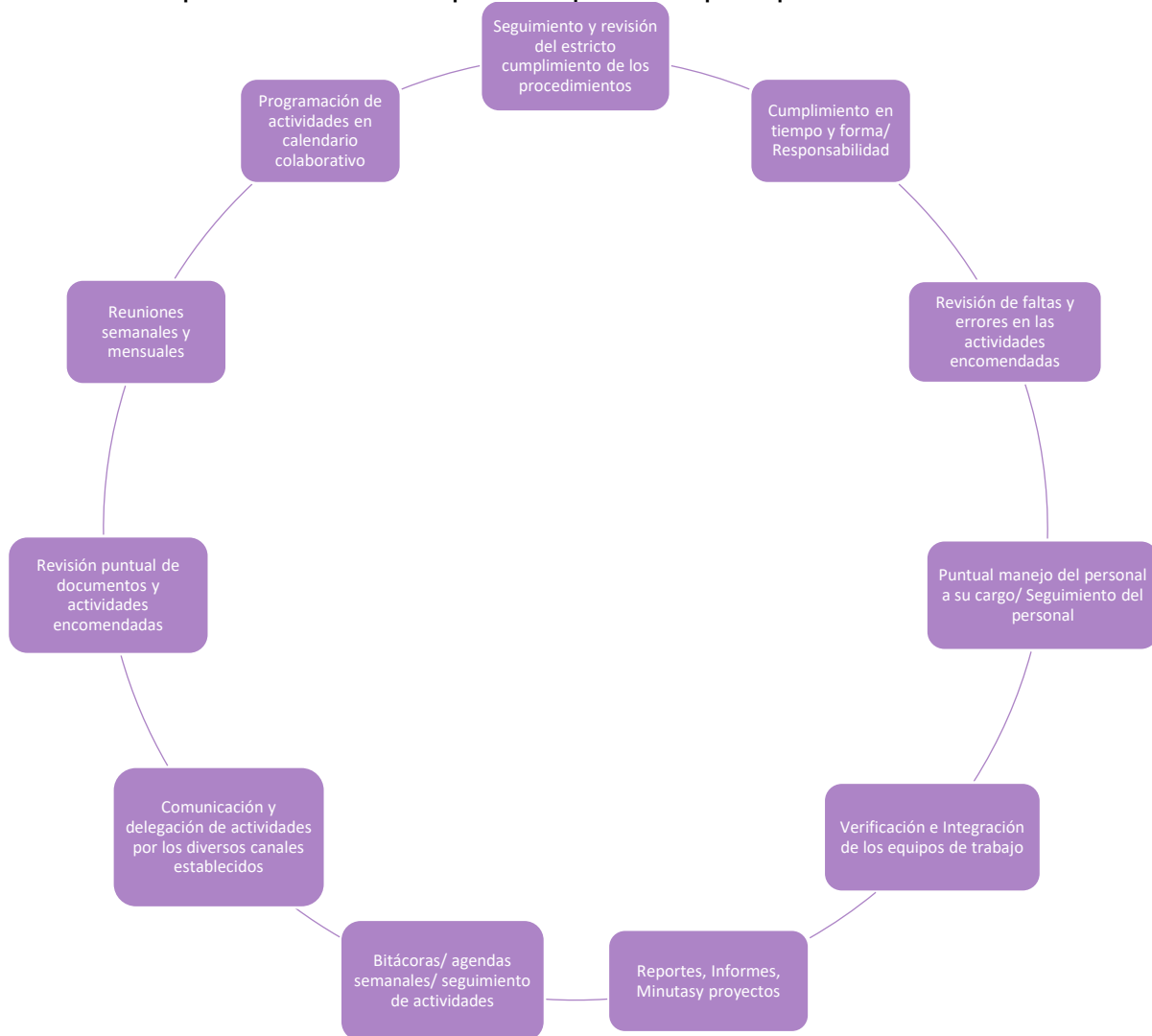


**INFORME DE RESULTADOS**  
**Cuestionario de Satisfacción sobre encargos  
de despacho en la Rama Administrativa**

**5. ¿Cuáles fueron los mecanismos de supervisión que implementó para dar seguimiento al desarrollo de las tareas encomendadas a la persona designada a la encargaduría del despacho?, especifique cada uno de ellos.**

Para el análisis, fue necesario clasificar los mecanismos implementados por las personas Titulares de Órgano Desconcentrado, como se muestran a continuación:

**Esquema 1. Mecanismos de supervisión implementados por las personas Titulares de OD**



**INFORME DE RESULTADOS**  
**Cuestionario de Satisfacción sobre encargos de despacho en la Rama Administrativa**

- 6. Señale un ejemplo de alguna situación compleja o problema al que se haya enfrentado la persona designada a la encargaduría de despacho; precise la forma en que lo afrontó (cómo trabajó con presión, estrés, en coordinación con otras personas), y especifique la manera en que se resolvió.**

Para el análisis de las respuestas obtenidas en el cuestionamiento, se clasificaron en siete rubros que permiten la comprensión de las situaciones que tuvieron que afrontar las personas encargadas de despacho; asimismo, se proporciona un ejemplo representativo de cada rubro:

**Tabla 3. Ejemplos de situaciones complejas por categoría, afrontadas por las personas designadas**

| No. | Categoría   | Ejemplo   |
|-----|---|---|
| 1   | Solución de conflictos interpersonales                      | “La funcionaria manejo con éxito los conflictos que se presentaron entre personal eventual, capacitadores y supervisores electorales locales, entre las diversas ZORES y con sus homólogos del INE.<br>La funcionaria concertaba entre el personal logrando armonizar las relaciones entre dicho personal y dando instrucciones de resolución de conflictos con el personal del INE, lo que resulto en un trabajo de campo impecable durante la jornada electoral.”   |
| 2   | Cubrir vacantes de manera inmediata y eficiente             | “En la operación del mecanismo de designación directa para el reclutamiento de los Técnicos de Apoyo A, la última contratación que se realizó un mes antes de que culminara el periodo de contratación, y una quincena antes de la jornada electoral. Ante la no asistencia de la persona propuesta que ya estaba registrada y confirmada para su examen, sin embargo ese mismo día al no presentarse en el horario pactado se le localizo y comunico que dio positivo a Covid-19, tuvo que resolver en unas horas que otra persona ingresara a participar por la vacante y en esa tarde solventar todo el proceso, contactando a la propuesta, solicitado documentos, enviándolos y solicitar subirlos al sistema para posteriormente programar su entrevista llenar la evidencia de la misma y aplicarle el examen; y de esta manera se llevó a cabo la contratación prevista que era necesaria y urgente por la carga de trabajo y avance en capacitación de todo el equipo PREP.” |
| 3   | Control y seguimiento de altas, baja y seguimiento de pagos | “Pagos a CAEL's y SEL; ante la imposibilidad de convocar a los 119 capacitadores y 19 supervisores para realizar los pagos al mismo tiempo, se conformaron grupos, con el apoyo de las personas administrativas especializadas, para evitar aglomeraciones de personal en la sede distrital.”   |
| 4   | Mediación y negociación                                     | “Durante el apoyo a una Oficialía Electoral, algunos militantes de un partido político se mostraron un tanto agresivos, y el encargado lo afrontó con calma, y privilegiando el dialogo, con lo que se pudieron calmar los ánimos.”   |
| 5   | Capacidad de planeación y coordinación de actividades       | “El manejo del SICODID durante los cómputos distritales: estableció grupos de trabajo, dio seguimiento continuo, corrección de datos capturados de las actas, establecimiento de alternativas en caso de atraso de la captura con respecto al cantado de actas, establecimiento de mecanismo de difusión de la información generada a los integrantes del consejo distrital, determinó cargos específicos a los capturistas a la vez que intercambiables como captura, validación, supervisión, impresión y distribución de información. de tal manera que se logró la captura precisa y en el menor tiempo posible del 100 por ciento de las 407 actas y de la casilla especial durante los cómputos distritales y con el menor desgaste físico de los capturistas a las jornadas laborales largas...”   |

**INFORME DE RESULTADOS**  
**Cuestionario de Satisfacción sobre encargos  
de despacho en la Rama Administrativa**

| No. | Categoría   | Ejemplo   |
|-----|---|---|
| 6   | No afrontó alguna situación compleja, al no saber trabajar bajo presión, no cubrir el perfil o no poder realizar trabajo presencial | "La persona designada, además, durante los últimos cinco años ha desempeñado la responsabilidad de Enlace Informático, actividad en la cual ha resultado ineficaz, como también en la parte administrativa, además de su desinterés en coadyuvar en otras áreas del Distrito bajo el argumento de "secuela COVID-19", por lo que no maneja ningún vehículo y no apoya labores de difusión o de asistencia a las Oficinas Centrales."  |
| 7   | Afrontó de manera negativa la situación que le suscito, buscando responsables   | "Se le encomendó el pago de telefonía a los Capacitadores Asistentes Electorales (127 personas) y que suscribieran sus informes quincenales; para el desarrollo de la actividad se le asignó una persona de apoyo; al momento de pagar, manifestó que le faltó dinero a pesar de que se le entregó en su totalidad. Su reacción fue la de culpar a sus compañeros manifestando que no se le entregó la cantidad completa; sin embargo, al paso de los días argumentó que le "faltaba menos" por comprobar y que estaba revisando los listados de pago con la cantidad que le quedaba para conciliar las cuentas..." |

Cabe señalar que las personas encuestadas brindaron un ejemplo, ya sea en un solo rubro o en conjunto. Asimismo, solo una persona brindo una respuesta que, dado el contenido de esta, no fue posible catalogarla en alguno de los siete rubros, como a continuación se muestra:

- "La suscrita recibió observaciones por parte de una ciudadana respecto a una renovación de registro de una organización ciudadana, donde da cuenta que el funcionario no la atendió como debía, y manifestaba no cambiar la documentación porque a su parecer ella la entrego bien, la suscrita se comunicó con la ciudadana para saber más detalles de su dicho, se instruyó al funcionario nuevamente enviar la información y continuar a disposición de la ciudadana si era su decisión."

**7. ¿Considera que se debe ampliar la encargaduría a la persona designada?**

De las 14 respuestas obtenidas los resultados son:

- 9 personas Titulares de las Direcciones Distritales 3, 7, 10, 13, 17, 20, 24, 26 y 33 estimaron pertinente que se amplíen las encargos de despacho a las personas designadas, dado las cargas de trabajo que se tiene en las Direcciones Distritales cabecera de demarcación, derivado de las actividades en materia de Participación Ciudadana; así como, por la disposición, compromiso, la colaboración con otros compañeros de trabajo, la puntual entrega de trabajos encomendados y por el profesionalismo demostrado.
- 2 personas Titulares de las Direcciones Distritales 9 y 18, solicitaron respetuosamente, que no se les amplíe la encargaduría de despacho a las personas designadas, dado que por una parte muestran desinterés en coadyuvar en las actividades encomendadas, principalmente en materia de Participación Ciudadana, y por otra no poseen las habilidades o el conocimiento necesario para el desarrollo de las funciones propias del cargo, lo que implica un retraso en la entrega del trabajo asignado y dedicar mayor tiempo a la supervisión de las actividades.
- 2 personas Titulares de las Direcciones Distritales 8 y 15, consideraron no ampliar los encargos de despacho; sin embargo, dadas las cargas de trabajo derivadas de las

**INFORME DE RESULTADOS**  
**Cuestionario de Satisfacción sobre encargos  
de despacho en la Rama Administrativa**

actividades en materia de Participación Ciudadana, y las propias generadas por ser Cabeceras de Demarcación, solicitaron dar la oportunidad a otros compañeros para ser designados como encargados de despacho, considerando su trayectoria laboral; así como su rendimiento.

Asimismo, se presentó una respuesta aislada que, dado el contenido de esta, no fue posible catalogarla:

- “Más que considerar ampliar la encargaduría, es importante que al momento de designar a una persona se considere la opinión de la persona Titular de Órgano Desconcentrado.”