



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES IZTACALA

“LA INTERVENCION DE PSICOLOGO EN EL PROCESO
DE CAPACITACION DE LA DIRECCION GENERAL DE
TELEVISION EDUCATIVA”.

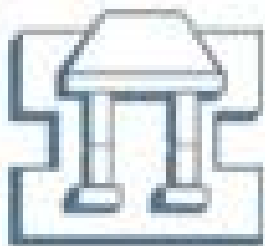
REPORTE DE TRABAJO

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGIA

P R E S E N T A :

DIANA MONROY MARQUEZ

ASESORES: DRA. LUZ DE LOURDES EGUILUZ ROMO
MTRA: PATRICIA SUAREZ CASTILLO
LIC. JORGE GUERRA GARCIA



TLALNEPANTLA, ESTADO DE MEXICO

2007



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS

A mis padres: Por ser los mejores y estar conmigo incondicionalmente, gracias porque sin ellos y sus enseñanzas no estaría aquí ni sería quien soy ahora.

A mi hijo: Porque al mirarte, no hacía otra cosa que pensar en alcanzar este sueño, para brindarte un mejor futuro y sobre todo heredarte el orgullo de ser universitario. Te amo

A mi hermano: Con tu dedicación y espíritu universitario me recordabas a cada momento el compromiso profesional y personal que tenía con la Universidad, gracias.

A Omar: Por compartir los momentos de tristeza y alegría durante todo este proceso, pero sobre todas las cosas, gracias por haberme dado el regalo más maravilloso de mi vida ¡mi hijo!.

A Lupita, Amarantha e Itzamara: Lupita: tú, que desde pequeña me enseñaste la dedicación, el profesionalismo y sobre todo el orgullo de ser mujer. A ti Amaranta e Itzamara que con su corta edad son ejemplo de mujeres emprendedoras e independientes ¡mil gracias!

Yamna: Amiga entrañable y confidente, que durante mi vida universitaria me diste grandes lecciones de vida, apoyándome tanto en lo personal como en lo académico, siempre fuiste y serás mi “Teacher”.

Miriam: Amiga, confidente y compañera en momentos de soledad, juntas compartimos experiencias inolvidables, momentos que nos permitieron crecer como personas y fortalecer los lazos de amistad que hasta la fecha conservamos ¡mil gracias!

Verenna, Guiguis, Jenny y Sergio: Amigos que compartieron momentos de alegría y tristeza en mi vida estudiantil, y que a partir de ese momento, hemos cultivado una gran amistad mostrándome en cada momento su apoyo incondicional. Gracias por estar conmigo en las buenas y en las malas.

Pedro y Trinidad: A ustedes que me brindaron su apoyo, cariño y colaboración durante mi etapa estudiantil. Por el tiempo y la dedicación que mostraron en las actividades en las cuales fungieron como sujetos experimentales. Pero sobre todo, por su invaluable amistad. ¡Muchas gracias!

Rogelio, Rubén y Monica Díaz: A ustedes, que han sido de gran apoyo en mi etapa laboral, trabajando en equipo y facilitando con sus enseñanzas mi trabajo. En lo personal he encontrado en ustedes una gran familia que me enseñó la fortaleza de continuar adelante no importando las circunstancias que la vida nos presenta.

Monica Angeles: Por tu confianza y apoyo en el trabajo realizado, por valorar y reconocer mi desempeño e impulsarme para alcanzar este sueño ¡Muchas gracias!

Marisela: Por tu apoyo incondicional, por tu amistad, por tu comprensión y por mostrarme una nueva perspectiva de vida.

A todas las personas que influyeron en mi formación académica maestros, compañeros y a los hombres y mujeres que confiaron en mí compartiendo su historia de vida.

A la vida por permitirme alcanzar este sueño ¡¡¡Mil gracias!!!

INDICE

RESUMEN.....	1
INTRODUCCIÓN.....	2
CAPITULO 1. LA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL Y EL PAPEL DEL PSICÓLOGO	6
1.1. ¿Concepto de Organización?	6
1.2. Psicología Organizacional.....	7
1.3. El papel del psicólogo	10
CAPITULO 2.EL PROCESO DE CAPACITACION.....	15
2.1. Concepto de Capacitación	15
2.2. Objetivos de la Capacitación	16
2.3. Proceso de Capacitación.....	17
2.3.1. DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN (DNC)	19
2.3.1.1. Técnicas de Detección de Necesidades	20
2.3.2. ELABORACIÓN DE PROGRAMAS.....	21
2.3.3. EJECUCIÓN DE PROGRAMAS.....	22
2.3.4. EVALUACIÓN DE RESULTADOS	24
2.3.5. SEGUIMIENTO DE LA CAPACITACIÓN.	25
CAPITULO 3. DESCRIPCIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TELEVISIÓN EDUCATIVA (DGTVE)	27
3.1. Breve historia de la DGTVE.....	27
3.2. ¿Qué es la DGTVE?.....	29
3.3. Acciones y rumbo de la DGTVE	30
3.3.1. PROPÓSITO	30
3.3.2. VALORES	30
3.3.3. VISIÓN.....	31
3.4. Estructura de la DGTVE.....	32
3.4.1. DIRECCIÓN GENERAL	33
3.4.1.1. Departamento de Certificación de Locutores.....	33
3.4.2. DIRECCIÓN DE PRODUCCIÓN	33
3.4.3. DIRECCIÓN DE VINCULACIÓN INSTITUCIONAL Y DESARROLLO AUDIOVISUAL	33
3.4.4. DIRECCIÓN DE INGENIERÍA.....	34
3.4.5. DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN.	34
3.4.6. DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ENTRENAMIENTO DE TELEVISIÓN EDUCATIVA.	34
3.4.7. COORDINACIÓN DE INFORMÁTICA.	35
3.4.8. COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA.	35
3.4.8.1. Funciones Específicas.	35
3.5. Departamento de Recursos Humanos	36
3.6. Estructura del Departamento de Recursos Humanos.....	38
3.7. Oficina de Capacitación.....	39
3.7.1. FUNCIONES ESPECÍFICAS	39
CAPITULO 4. PROCESO DE CAPACITACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TELEVISIÓN EDUCATIVA	40
4.1. Marco legal.....	40

4.2. Proceso de Capacitación dentro de la Secretaría de Educación Pública.....	43
4.2.1. NORMAS DE LA ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS DE LA SECRETARIA DE EDUCACIÓN PÚBLICA (DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL; 2005)	43
4.2.2. CRITERIOS DE OPERACIÓN PARA EL PROCESO DE CAPACITACIÓN DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA (DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL; 2005)	44
4.2.2.1. Propósito	44
4.2.2.2. Alcance.....	45
4.2.2.3. Políticas.....	45
4.2.3. Etapa de Planeación	45
4.2.3.1. Detección de Necesidades de Capacitación.....	45
4.2.3.2. Registro e incorporación de cursos de capacitación externa al Catálogo de Capacitación.....	46
4.2.4. ETAPA DE PROGRAMACIÓN.....	47
4.2.5. ETAPA DE EJECUCIÓN	48
4.2.6. ETAPA DE EVALUACIÓN	49
4.2.7. ETAPA DE SEGUIMIENTO.....	50
4.2.7.1. Seguimiento al Programa Anual de Capacitación	50
4.2.7.2. Seguimiento a la efectividad de la capacitación.	51
CAPITULO 5. EXPOSICIÓN DEL TRABAJO DEL PSICÓLOGO EN LA DGTVE	53
5.1. Inserción del psicólogo a la DGTVE.....	53
5.2. Actividades realizadas en el Proceso de Capacitación.	54
5.3. Descripción de las actividades realizadas en cada una de las Etapas del Proceso de Capacitación.	57
5.3.1. ETAPA DE PROGRAMACIÓN.....	58
5.3.2. ETAPA DE PLANEACIÓN	60
5.3.2.1. REGISTRO E INCORPORACIÓN DE CURSOS DE CAPACITACIÓN EXTERNA AL CATÁLOGO DE CAPACITACIÓN.	60
5.3.3. ETAPA DE EJECUCIÓN	65
5.3.4. ETAPA DE EVALUACIÓN	70
5.3.5. ETAPA DE SEGUIMIENTO.....	71
5.3.5.1. Seguimiento al Programa Anual de Capacitación	71
5.3.6. ETAPA DE PLANEACIÓN	73
5.3.6.1. Detección de Necesidades de Capacitación.....	73
CAPITULO 6. ANÁLISIS CRÍTICO DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS Y RESULTADOS OBTENIDOS.	77
6.1. Etapa de Planeación	77
6.2. Etapa de Programación	78
6.3. Etapa de Ejecución	79
6.4. Etapa de Evaluación	80
6.5. Etapa de Seguimiento.....	81
6.6. Resultados	83
CONCLUSIONES	88
BIBLIOGRAFIA.....	93
ANEXOS	95

RESUMEN

Para analizar el proceso de capacitación se utilizó como marco de referencia la psicología organizacional, la cual nos permite conocer los fenómenos psicológicos individuales al interior de las organizaciones, es aquí donde el psicólogo juega un papel importante ya que como profesional debe proporcionar a la organización la competitividad necesaria para enfrentar los retos que se enfrentan día con día.

Por tal motivo el objetivo del presente reporte de trabajo, es describir la actividad profesional realizada durante un año en el Proceso de Capacitación de la Dirección General de Televisión Educativa, así como, analizar y proponer acciones de capacitación que permitan a los trabajadores desarrollar habilidades y adquirir conocimientos, de acuerdo a las actividades que realizan en su área de trabajo.

Para lograr dicho objetivo se describen las actividades realizadas en cada una de las etapas del Proceso de Capacitación: Planeación, Programación, Ejecución, Evaluación y Seguimiento, las cuales son determinadas por la Dirección de Capacitación y Desarrollo de Personal. Así mismo; se proponen acciones que podrían favorecer el proceso de Capacitación.

Los resultados obtenidos durante la actividad realizada indican, que se logro capacitar 177 empleados de los 294 que conforman la plantilla de personal alcanzando un 60% de personal capacitado. En cuanto al objetivo donde se pretendía capacitar al 75% del personal con 40 horas de capacitación anuales, sólo se logro capacitar el 37.07%.

En conclusión se encuentra necesario establecer metas reales que permitan alcanzar los objetivos, llevar un orden en cada una de las etapas del proceso y por último enfrentar las dificultades externas como la falta de interés por parte del personal y la falta de apoyo de los jefes inmediatos para facilitar la asistencia del personal a su cargo.

INTRODUCCIÓN

Las dificultades económicas y los cambios tecnológicos que enfrenta nuestro país, día con día, hacen necesario que los trabajadores de todas las organizaciones desarrollen una o más actividades para hacer frente a los retos que se les presentan.

Para hacer más fácil el estudio de la organización así como de la relación entre personas y organizaciones León (2007) establece que las organizaciones, los grupos y las personas son clases de sistemas abiertos que intercalan permanentemente con sus respectivos ambientes. Recordando que el concepto de sistemas abiertos se origina en la biología, al estudiar los seres vivos, su dependencia y su adaptabilidad al ambiente, y se ha extendido a otras áreas científicas como la psicología y la sociología hasta llegar a la administración.

Al respecto la Psicología Organizacional nos ha proporcionado la certeza de que las personas son verdaderamente más productivas cuando logran establecer relaciones igualitarias y ampliamente participativas en el ambiente laboral, que a la vez favorecen en una mayor autocomprensión y autodesarrollo entre los individuos, así mismo; nos brinda una excelente opción para mejorar las condiciones laborales, ya que mediante diversas herramientas, la organización puede obtener mayores beneficios de sus empleados.

Zepeda (1999), considera a la Psicología Organizacional como la rama de la psicología que se dedica al estudio de los fenómenos psicológicos al interior de la organización comportamientos, sentimientos, actitudes y valores en su relación con un grupo y/o consigo mismo, pero siempre en el contexto de la organización.

Aquí es donde el papel del psicólogo es fundamental, ya que su participación profesional es de gran importancia para el buen desarrollo de la organización, sin embargo debido a que algunas organizaciones no cuentan con

los recursos económicos para contratar un psicólogo, muchas de estas actividades son realizadas por el jefe de personal, el contador general e incluso por la secretaria del departamento. Como es de suponerse ninguno de ellos cuenta con la formación profesional, para llevar a cabo este proceso, y ello puede traer como consecuencia desmotivación y un desempeño deficiente de los empleados.

La eficiencia de cualquier organización según Díaz (2003), está íntimamente ligada a la Dirección de Recursos Humanos, esta Dirección contempla la función de capacitación como un medio por el cual se puede lograr el cambio de actitudes de los empleados dentro de la empresa, lo cual se verá reflejado en un incremento en la productividad y en un cambio organizacional que beneficie ambos.

Por lo cual, es importante considerar la capacitación como una actividad sistemática, planificada y permanente, que tiene como propósito desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso Productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de sus funciones, así como adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno.

Es importante mencionar, que dicha capacitación debe impartirse en la medida y dosis necesaria a los empleados, al funcionario y al ejecutivo, orientando los programas hacia puntos específicos para desempeñar eficazmente sus funciones. Por otro lado, es responsabilidad de cada jefe directo, encargarse de que el personal a su cargo reciba la capacitación necesaria.

Granados (2001), López (1996) y Siliceo (2003) describen diferentes fases que conforman el Proceso de Capacitación, sin embargo coinciden en cinco elementos fundamentales como son: Detección de Necesidades de Capacitación, Elaboración de Programas, Ejecución de programas, Evaluación de Resultados y

Seguimiento de la Capacitación, las cuales tienen como objetivo incrementar aptitudes, elevar la productividad y eficiencia dentro de la organización.

Cabe señalar que dentro de la Dirección General de Televisión Educativa, nunca se había contado con el apoyo de un psicólogo en el Proceso de Capacitación, siempre había sido desarrollado por el propio personal de la institución, el cual fue capacitado por medio de cursos para poder desarrollar dicho proceso.

La Dirección General de Televisión Educativa es un órgano centralizado de la Secretaría de Educación Pública, dependiente de la Unidad de Planeación y Evaluación de Políticas Educativas, la cual tiene como principal tarea producir, programar y transmitir contenidos educativos a través de medios electrónicos principalmente la televisión y la Red Edusat.

Esta Dirección General está conformada por siete áreas: Producción, Ingeniería, Centro de Entrenamiento de Televisión Educativa, Planeación, Vinculación y Desarrollo Audiovisual, Coordinación de Informática y Coordinación Administrativa, de la cual depende directamente el Departamento de Recursos Humanos y de este la Oficina de Capacitación.

La Oficina de Capacitación tiene como funciones específicas: elaborar programas de capacitación, proporcionar la capacitación necesaria al personal para el óptimo desempeño de sus funciones, brindar información institucional mediante la publicación electrónica e impresa, realizar actividades culturales, deportivas y recreativas al personal, así como fomentar la interacción y el trabajo en equipo mediante la creación de actividades de Clima Organizacional.

Dentro de la Secretaría de Educación Pública, la Capacitación de los Servidores Públicos de Mandos Medios y de Apoyo y Asistencia a la Educación, está regulado por las principales Normas Jurídicas como son: Constitución Política de los Estados Unidos, Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado,

Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública, etc. Así como a lo dispuesto en las Normas de la Administración de Recursos Humanos y los Criterios de Operación para el Proceso de Capacitación de la Secretaría de Educación Pública que establece la Dirección de Capacitación y Desarrollo de Personal.

La cual tiene como objetivo primordial elevar la productividad, la calidad y la eficiencia del servicio público, a través de un proceso de enseñanza aprendizaje aplicado de manera sistemática y organizada con la finalidad de adquirir o actualizar conocimientos, desarrollar habilidades y modificar actitudes en función de objetivos definidos para el mejor desempeño de las funciones encomendadas. Es importante considerar, que este servicio se debe de proporcionar al personal de manera permanente.

El Proceso de Capacitación dentro de la Dirección General de Televisión Educativa se lleva a cabo a través de cinco etapas como son: planeación, programación, ejecución, evaluación y seguimiento con base a los Criterios antes mencionados.

Por lo cual, el objetivo del presente reporte de trabajo, es describir y analizar cada una de las etapas que conforman el Proceso de Capacitación de la Dirección General de Televisión Educativa durante el año 2006, así como analizar la actividad profesional realizada y proponer acciones de capacitación que puedan favorecer dicho proceso.

CAPITULO 1. LA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL Y EL PAPEL DEL PSICÓLOGO

1.1. ¿Concepto de Organización?

Para entender la Psicología Organizacional y el papel del psicólogo dentro de ella, es importante conocer el concepto de organización.

Guest (1962; citado en Dunnette 1994), define la organización como un grupo grande de personas comprometidas en actividades dependientes, que tienen un propósito determinado.

Por su parte Schein (1982), menciona que en la sociedad moderna el hombre descubre que en la medida en que varias personas coordinan sus esfuerzos, descubren que juntos pueden hacer más que cada uno de ellos por sí solo. La mayor organización, la sociedad, hace posible que, a través de la coordinación de las actividades de cada uno de sus miembros, se pueden satisfacer también sus necesidades individuales. La idea básica que subyace el concepto de organización es, entonces, la idea del esfuerzo coordinado para la vida mutua.

De todas maneras, para que la coordinación tenga utilidad, algunos objetivos tienen que existir y alguien tiene que estar de acuerdo con ellos. Por tanto, la segunda idea básica en la que el concepto de organización está basado es la de lograr objetivos comunes a través de la coordinación de actividades.

Al respecto, León (2007) considera que las organizaciones surgen debido a que los individuos tienen objetivos que sólo pueden lograrse mediante la actividad organizada y el elemento básico son las personas cuyas interacciones conforman la organización. Dado que la interacción de las personas es la condición necesaria para la existencia de una organización. El éxito o el fracaso de éstas, está determinado por la calidad de las interacciones de sus miembros.

Siguiendo la misma línea del autor establece que las organizaciones, los grupos y las personas son clases de sistemas abiertos que intercalan permanentemente con sus respectivos ambientes. Recordando que el concepto de sistemas abiertos se origina en la biología, al estudiar a los seres vivos, su dependencia y su adaptabilidad al ambiente, se ha extendido a otras áreas científicas como la psicología y la sociología hasta llegar a la administración. El sistema abierto muestra las acciones y las interacciones de un organismo vivo dentro del ambiente que lo rodea. Por consiguiente, se utiliza el concepto de sistema, porque permite de una manera más amplia y real, la complejidad de las organizaciones y la administración de sus recursos.

1.2. Psicología Organizacional

En la actualidad no existe un acuerdo claro sobre cuál es el origen y el campo de estudio de la psicología organizacional, Ya que en general se percibe como una disciplina que surge de las industrias y se expande hacia otro tipo de instituciones, hasta lograr su consolidación en la década de 1970.

Zepeda (1999), considera a la psicología organizacional como la rama de la psicología que se dedica al estudio de los fenómenos psicológicos individuales al interior de las organizaciones, y a través de las formas en que los procesos organizacionales ejercen su impacto en las personas. Entendiendo por fenómenos psicológicos a aquellos que se refieren al comportamiento, los sentimientos, las actitudes, los valores de la persona y su proceso de desarrollo, en su relación con un grupo, con otro individuo, o consigo mismo, pero siempre en el contexto de la organización.

Según Dunnette (1994), la psicología de la organización es el estudio de la organización, su proceso y sus relaciones con la gente que pertenece a la organización. Esta definición nos obliga a estudiar las áreas de conflicto potencial

entre las personalidades de los empleados y las demandas de la organización sobre ellos.

Como podemos observar, ambas definiciones consideran la interacción empleado-organización como un factor determinante en la psicología organizacional, ya que al estudiar el comportamiento de los empleados indiscutiblemente estaremos refiriéndonos a la organización en su conjunto.

Por lo cual la psicología organizacional, lejos de centrarse en el estudio de la organización como tal, se orienta a los individuos como integrantes de la misma.

Según Zepeda (1999), menciona que la psicología de las organizaciones, como cualquier otra rama de la psicología, comparte las características de las ciencias, de modo que básicamente desempeña cuatro papeles fundamentales:

- De investigación, a fin de lograr una mayor comprensión de los fenómenos, mayormente, sus esfuerzos se encaminan a la investigación aplicada, mas que en la investigación básica.
- De orientación de la declaración de lineamientos, la conducción de proyectos y la dirección de funciones que animan las organizaciones
- Como parámetro que facilita el diagnóstico, el monitoreo y la evaluación de proyectos, roles y funciones de una organización.
- Como agente que compendia y describe los conocimientos, las habilidades y las herramientas que optimizan la vida organizacional.

Entre los beneficios que se obtienen al emplear los conocimientos de la psicología organizacional se encuentran:

- Incrementar la motivación y la satisfacción de quienes colaboran con las organizaciones, para contribuir al logro de sus metas y objetivos, ya se trate de empleados, voluntarios, contratistas, directivos, etc.

- Mejora la eficiencia de las personas en las organizaciones, con el propósito de que realmente logren los resultados que se espera de ellas. En este caso, suele considerarse cualquier modificación en beneficio a la productividad.
- Favorece el crecimiento de las personas, de sus grupos y de la organización misma.
- Fortalece el liderazgo de quienes tienen la responsabilidad de la conducción de las personas, los procesos y las políticas.
- Promover la formación de verdaderos equipos de trabajo como una mejor alternativa al hecho de contar con personas que trabajan aisladas, aunque comparten un mismo departamento o espacio físico.
- Derribar las barreras físicas que impiden el desarrollo de la creatividad.
- Facilitar la comprensión de los factores que inciden en la generación de conflictos al interior de los grupos y proporcionar herramientas que permitan enfrentarlos de manera constructiva.
- Enriquecer la toma de decisiones, proporcionando una visión clara de los mecanismos psicológicos que la rigen, además de proponer los mecanismos más productivos de participación de los empleados.

Por ello, la psicología organizacional puede proporcionar valiosas aportaciones a todas las áreas que conforman una organización, independientemente de sus objetivos. De manera especial enriquece:

- Las áreas enfocadas a la administración de las personas, a veces llamada recursos humanos, de relaciones industriales o del personal.
- Las áreas que cumplen con tareas de mercadotecnia: el servicio al cliente, las relaciones públicas o la investigación de mercados.
- El departamento de control, aseguramiento de la calidad total, o reingeniería.
- Las áreas de planeación, organización, métodos y procedimientos, o reingeniería industrial.

- El departamento encargado del desarrollo organizacional.

Por lo tanto, el campo de la psicología en las situaciones concretas de una organización específica, estará fuertemente influido por el nivel de convencimiento y por el apoyo en políticas, recursos y tiempo que decidan otorgarles los altos directivos o funcionarios de la misma.

Zepeda (1999), considera que no hay que dejar de lado que la relación individuo-organización no es siempre cooperativa y satisfactoria, al contrario, muchas veces es tensa y conflictiva, ya que la organización tiende a crear en los individuos un sentimiento de frustración, de conflicto, de pérdida y una corta perspectiva temporal de permanencia en el cargo, en la medida en que esta es formal y rígida.

A pesar de ello, la interacción entre empleado y organización es un proceso de reciprocidad, la organización realiza ciertas cosas por y para el trabajador, lo remunera, le da seguridad y estatus, de modo recíproco, el empleado responde trabajando y desempeñando sus tareas de forma eficiente.

1.3. El papel del psicólogo

En la actualidad, algunas organizaciones en nuestro país, se preocupan en brindar más apoyo al psicólogo para intervenir en problemas propios de cada empresa, esto significa mantener personas en la organización que trabajen y den lo máximo de sí mismos con una actitud positiva y favorable.

De ahí que el psicólogo sea considerado como un asesor que ayuda a identificar y resolver de una manera objetiva los métodos y procedimientos que se siguen para llevar a cabo este y otros procesos de la organización.

Díaz (2003), afirma que la participación del psicólogo se ha ampliado, no solamente limitarse al reclutamiento y a la selección de personal, sino que, se acerca mucho más a las necesidades propias de las personas, y esto ha sido posible debido a que es un profesionalista que tiene todas las herramientas metodológicas para el desarrollo, implementación, coordinación y planeación de diversos programas que propicien un desarrollo integral de los empleados en el trabajo y de la organización.

Debido a esto, el psicólogo actualmente tiene injerencia en casi todas las áreas de la organización, por lo que, se convierte en asesor de cada departamento y se recurre a él para dirigir el rumbo del personal que se contrata, a través de evaluaciones de rendimiento en el puesto, así como promover ascensos de alto nivel.

Las principales actividades que el psicólogo puede desempeñar en el campo laboral de acuerdo con Schutz (1990; citado en Díaz 2003) son las siguientes:

1. Selección y capacitación de personal
2. Espíritu de equipo y satisfacción con el trabajo
3. Motivación del empleado
4. Evaluación del rendimiento
5. Productividad
6. Condiciones de Trabajo
7. Estructura y diseño de la empresa

Autores como Rodríguez (1992; citado en Díaz 2003), consideran que el psicólogo dentro del área organizacional, cubre un gran número de necesidades de la organización, tales como:

1. Reclutamiento y Selección de Personal

2. Planeación y Desarrollo
3. Consultor Interno y/o Externo
4. Administración de Personal
5. Elaboración de Nóminas
6. Capacitación y Adiestramiento
7. Instructor o Capacitador.

Es importante considerar, que debido a los constantes cambios que enfrenta el país día con día, el papel del psicólogo dentro de la organización tiene un compromiso mayor, ya que como profesional debe proporcionar a las organizaciones la competitividad necesaria para enfrentar los nuevos retos que conllevan a la calidad y productividad en el trabajo.

Es así como Díaz (2003), menciona que el psicólogo dentro de la organización se encarga de:

- Análisis del trabajo
- Análisis de la conducta para dar solución a un problema organizacional
- Dirección de un sistema de opiniones y sentimientos de los empleados
- Diseño de sistemas de apreciación de la actuación de los empleados
- Diseño de sistemas de selección de candidatos
- Diseño de programas de capacitación
- Desarrollo y evaluación de test psicológicos
- Evaluación de la eficacia de los programas de capacitación
- Implementación de un programa de cambio organizacional, tal como un programa de incentivos, para aquellos que realizan adecuadamente su trabajo.

Sin lugar a dudas, el esfuerzo del psicólogo se dirige hacia el reforzamiento de la efectividad y el funcionamiento de las organizaciones.

León (2007), considera al psicólogo como especialista en la conducta humana orientado al comportamiento organizacional, conoce y domina los principios de la manifestación conductual individual y grupal, manejando los fundamentos de la gestión relacionada al aprendizaje de conductas, su reforzamiento, motivación y satisfacción laboral, así como, la dirección eficaz de equipos de trabajo, de tal forma que se aproveche al máximo el potencial de cada empleado para desenvolverlo con iniciativa, eficacia, trazando los objetivos claros, persuadiendo a través de la comunicación bien estructurada y organizada a grupos internos capaces de ser semilla del liderazgo dentro de la organización.

Como podemos observar el papel del psicólogo dentro de la organización es fundamental para el buen desarrollo de la misma, sin embargo es importante considerar que para que el psicólogo pueda realizar las actividades antes mencionadas, se tiene que contar con el apoyo de las autoridades, ya que sin el, difícilmente se podrá lograr un desarrollo integral de los empleados y de la organización. Así mismo algunas organizaciones no cuentan con los recursos económicos para contratar a un psicólogo, por lo cual muchas de estas actividades son realizadas por el jefe de personal, el contador, incluso por la secretaría del departamento, quienes no cuentan con la preparación necesaria.

La eficiencia de cualquier organización, según Díaz (2003), está íntimamente ligada a la Dirección de Recursos Humanos y más aun cuando esta actividad es desempeñada por el psicólogo. Parte de esta dirección contempla la función de la capacitación como un medio por el cual se puede lograr, entre muchas cosas, el cambio de actitudes de las personas en la empresa, la satisfacción de necesidades presentes y la previsión de necesidades futuras que nos llevarán al incremento de la productividad y a un cambio organizacional eficiente que beneficie a ambos.

En realidad, la mayoría de los psicólogos se emplean en actividades de capacitación de personal, no obstante las nuevas generaciones incorporan a sus

actividades principales las áreas de análisis y evaluación de puestos, desarrollo organizacional y mercadotecnia, entre otras. A medida que se tornan más complejos los sistemas de producción y la dinámica de la vida empresarial, aumentan también la importancia y la amplitud de las exigencias de aprender y enseñar a ellas; y deben responder el trabajador y el empresario, respectivamente.

Orozco (2001), menciona que el trabajo del psicólogo en las organizaciones repercute en la sociedad en general, su labor se traduce en mejores condiciones de trabajo, incremento en la productividad de la organización, mayores utilidades y en consecuencia mejores productos para los consumidores.

Así mismo, la capacitación juega un papel central, mientras mejor preparados estén los trabajadores, podrán desarrollarse y aspirar a condiciones de vida superiores. Proporcionalmente las organizaciones y el país mejorarán sus condiciones.

CAPITULO 2. EL PROCESO DE CAPACITACION

2.1. Concepto de Capacitación

Antes de conocer el proceso de capacitación es conveniente precisar los conceptos de: capacitación y adiestramiento.

López (1996), define la capacitación como el proceso educativo a corto plazo en que se utiliza un procedimiento sistemático y organizado por medio del cual el personal obtiene aptitudes y conocimientos técnicos para un particular.

Por su parte Granados (2001), define la capacitación como una acción destinada a incrementar las aptitudes y los conocimientos del trabajador con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente una unidad de trabajo específico e impersonal.

En cuanto al concepto de adiestramiento López (1996), lo define como el proceso mediante el cual la empresa estimula al trabajador o empleado a incrementar sus conocimientos, destrezas y habilidades para aumentar la eficiencia en la ejecución de la tarea, y así contribuir a su propio bienestar y al de la institución.

Granados (2001), define como adiestramiento la acción destinada a desarrollar las habilidades y destrezas del trabajador, con el propósito de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo.

Como podemos observar ambos autores coinciden en sus definiciones considerando que en la capacitación se pretende incrementar las aptitudes y los conocimientos, mientras que el adiestramiento se pretende desarrollar habilidades y destrezas en el trabajador o empleado.

Nuñez (1986), considera que es importante no confundir la capacitación con el adiestramiento, ya que este último se identifica con tareas de tipo manual, y la capacitación con tareas que impliquen conocimientos teóricos. Insistiendo en que el adiestramiento supone una buena dosis de repeticiones, con miras a lograr la destreza muscular requerida.

Por su parte Siliceo (2003), define la capacitación como una actividad planeada y basada en necesidades reales de una empresa u organización orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del colaborador.

En conclusión podemos decir que la capacitación es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno.

2.2. Objetivos de la Capacitación

El objetivo principal que una organización pretende lograr con la capacitación y/o el adiestramiento de personal es aumentar la efectividad organizacional a través de lograr otros objetivos de acuerdo a las necesidades que se tengan, como los que se enlistan a continuación (López ;1996).

- Incrementar la productividad
- Promover la eficiencia del trabajador, sea obrero, empleado, supervisor o ejecutivo.
- Proporcionar al trabajador una preparación que le permita desempeñar puestos de mayor responsabilidad.
- Promover un ambiente de mayor seguridad en el empleo

- Ayudar a desarrollar condiciones de trabajo más satisfactorias, mediante los intercambios personales surgidos con ocasión del adiestramiento.
- Promover el mejoramiento de los sistemas y procedimientos.
- Contribuir a reducir los movimientos de personal, tales como renunciaciones, destituciones y otros.
- Reducir el costo del aprendizaje
- Promover el mejoramiento de las relaciones públicas de la institución, y de los sistemas de comunicación internos.
- Contribuir a reducir las quejas del empleado y a proporcionar una moral de trabajo más elevada.
- Facilitar la supervisión de personal
- Promover los ascensos sobre la base del mérito personal
- Contribuir a la reducción de los accidentes de trabajo
- Reducir el costo de operación.

Independientemente de que la capacitación debe estar presente en todo plan de desarrollo de una empresa, la necesidad de capacitación se puede dar con un cambio de políticas, aumento de líneas de producción, nuevos productos o servicios. También se puede dar cuando hay accidentes laborales muy frecuentes, niveles bajos de motivación y otros (López ;1996).

Por último Siliceo (2003), menciona que para que el objetivo general de una empresa se logre plenamente, es necesaria la función de la capacitación que colabora aportando a la empresa un personal debidamente adiestrado, capacitado y desarrollado para que desempeñe sus funciones habiendo previamente descubierto las necesidades reales de la empresa. Por lo anterior, la capacitación es la función educativa de una empresa u organización por la cual se satisfacen necesidades presentes y se prevén necesidades futuras respecto a la preparación y habilidad de los colaboradores.

2.3. Proceso de Capacitación

Las acciones del proceso de capacitación están dirigidas al mejoramiento de la calidad de los recursos humanos, y buscan mejorar habilidades, incrementar conocimientos, cambiar actitudes y desarrollar al individuo. El objetivo central es generar procesos de cambio para cumplir las metas de la organización.

Granados (2001), menciona que cuando hablamos de capacitación nos referimos aun proceso mediante el cual se busca obtener determinados beneficios que justifican su existencia; por ejemplo incremento en las aptitudes, mayor productividad y eficiencia.

Para que se pueda proporcionar capacitación se debe partir de una necesidad o carencia, o bien, de una mejora. Lo importante es que exista una razón que le de vida a la capacitación, pero ésta no es detectada fácilmente, puesto que es necesario realizar un estudio o investigación para conocer a fondo el problema y diseñar el programa idóneo de capacitación.

De acuerdo con López (1996), el proceso de capacitación en la empresa se lleva a través de cuatro pasos o etapas que se realimentan permanentemente en forma circular:

1. Detección de Necesidades de Capacitación
2. Elaboración de Planes de Capacitación
3. Ejecución de Acciones de Capacitación
4. Evaluación de resultados.

Al respecto Siliceo (2003), menciona que las funciones para llevar a cabo un proceso lógico de la Capacitación, son las siguientes:

- a. Investigación: para determinar las necesidades reales que existan o que deban satisfacer a corto, mediano y largo plazo: diagnóstico de necesidades.
- b. Una vez señaladas las necesidades que han de satisfacerse, fijar los objetivos que se deben lograr: planeación.
- c. Definir qué contenidos de educación son necesarios, es decir, qué temas, qué materias y áreas deben ser cubiertas en los cursos.
- d. Señalar la forma y método de instrucción *ad hoc* para el curso.
- e. Una vez determinado el contenido y forma y realizado el curso, se deberá evaluar.
- f. El seguimiento o continuación de la capacitación.

Por su parte Granados (2001) comenta que las fases para implementar adecuadamente un programa de capacitación son las que se mencionan a continuación:

- a. Planeación.
- b. Organización.
- c. Ejecución.
- d. Evaluación y seguimiento.

Como podemos observar los autores describen diferentes fases y/ etapas que conforman el proceso, sin embargo coinciden en cuatro elementos como son: Detección de Necesidades de Capacitación, Planeación, Ejecución y Evaluación, considero importante incluir el seguimiento mencionado por Siliceo (2003) y Granados (2001), para considerar estas como las 5 etapas fundamentales en el proceso de capacitación.

A continuación se describen cada una de las etapas antes mencionadas:

2.3.1. Detección de Necesidades de Capacitación (DNC)

Díaz (2003), conceptualiza la DNC como el diagnóstico de la organización que sustenta teóricamente la capacitación que se pretende impartir en la organización. Implica todo un procedimiento de investigación, el cual pretende descubrir huecos entre desempeños adecuados e inadecuados en el trabajo; su objetivo es recopilar información para encontrar lo que se está haciendo ahora y lo que se debe hacer en el futuro.

Por su parte Pinto (1990), considera que es un procedimiento que parte del reconocimiento de los insumos con que cuenta la organización y en particular de las características de los recursos humanos, para conocer con mayor exactitud las deficiencias del personal en cuanto al desempeño de las tareas inherentes a sus puestos de trabajo, señalando la distancia entre lo que “se hace” y lo que “debe hacerse”.

Mendoza (1986), realza la importancia de determinar necesidades de capacitación, debido a que:

1. Proporciona la información necesaria para elaborar o seleccionar los cursos o eventos que la empresa requiera.
2. Elimina la tendencia a capacitar por capacitar. Sólo cuando existen razones validas se justifica impartir capacitación
3. Propicia la aceptación de la capacitación, al satisfacer problemas cuya solución más recomendable es la de preparar mejor al personal, evitando así, que la capacitación se considere una panacea.
4. Asegura, en mayor medida, la relación con los objetivos, los planes y los problemas de la empresa, y constituye un importante medio para la consolidación de los recursos humanos y de la organización.

5. Genera los datos esenciales para permitir después de varios meses, realizar comparaciones a través del seguimiento, de los índices de producción, rechazos, desperdicios, etc.

El punto de partida de las acciones de capacitación está en la determinación de necesidades, que da sentido y dimensión al resto de las actividades del proceso.

Indiscutiblemente la DNC, es un procedimiento que nos permite conocer de manera clara las necesidades de capacitación de la organización, así mismo facilita la elaboración de los objetivos que deben responder y satisfacer dichas necesidades, para la creación de un efectivo programa de capacitación.

2.3.1.1. Técnicas de Detección de Necesidades

Mendoza (1986) considera que es importante tomar en cuenta algunas de las técnicas mayormente utilizadas para la detección de necesidades de capacitación, sus ventajas y desventajas, las cuales serán aplicadas según el tipo de empresa y personal al que irá dirigida la capacitación. Estas son:

1. Observación directa: En tareas más o menos repetitivas se usan listas de verificación y en las habilidades más especializadas se usan guías de observación, aplicadas por más de un evaluador.
2. Entrevista: a base de preguntas abiertas o estructuradas.
3. Encuestas: con preguntas abiertas o cerradas.
4. Evaluaciones psicológicas de selección de personal.
5. Evaluación de desempeño.

2.3.2. Elaboración de Programas

La elaboración de programas de capacitación da significado y contenido al plan, y parte de los objetivos establecidos a través de la información detectada en la Detección de Necesidades de Capacitación. Las necesidades así detectadas

orientan hacia los contenidos o temas en que se va a capacitar, éstos se ordenan y se traducen en cursos (Pinto; 1990).

Los cursos se agrupan para formar programas y éstos pueden diseñarse por puestos, áreas de trabajo o niveles organizacionales. Por ejemplo, los cursos de mecanografía, taquigrafía, archivo y redacción, bien pueden integrar un programa de capacitación para personal secretarial y así satisfacer las necesidades de capacitación de un grupo ocupacional.

Del mismo modo, un programa de capacitación para el área de Recursos Materiales puede comprender los cursos de control de inventarios, almacén y manejo de materiales y compras, entre otros, contribuyendo a satisfacer necesidades en distintos puestos de trabajo de una misma área de trabajo.

Siguiendo la misma línea del autor, la elaboración de programas de capacitación implica la integración de los objetivos previamente diseñados, el ordenamiento de contenidos en unidades temáticas, la selección y el diseño de los medios adecuados para la conducción y evaluación del proceso instruccional.

Al respecto Granados (2001), menciona que en esta etapa, se trata de disponer de los elementos tecnológicos, humanos y físicos para su realización como son:

- Estructuras y sistemas. Hacer una buena capacitación implica espacios físicos, dependencia organizacional, autoridad, responsabilidad y un ámbito formal delimitado dentro de la organización y la estructura oficial de la empresa. También requiere un sistema propio establecido a la medida de cada situación, así como formas y procedimientos de trabajo que sistematicen todos los esfuerzos y conforme el manual de organización.

- Integración de personas. Como todas las funciones de la empresa, administrar la capacitación requiere de personas técnicamente preparadas, así como de instructores que conducirán los cursos determinados en el plan o programa.

- Integración de recursos materiales. Para efectuar los cursos programados se necesitan aulas, mesas, sillas, proyectores, pizarrones, manuales de instrucción y en general, diferentes recursos físicos e instruccionales para su realización.

- Entrenamiento de instructores internos. La preparación de instructores internos, tanto habilitados como especializados, quizá sea el punto fundamental para conducir la capacitación y/o el adiestramiento a las necesidades específicas y para economizar los recursos, empleando personal en la medida que sea necesario.

2.3.3. Ejecución de Programas

Granados (2001), considera la ejecución como la puesta en marcha del plan, es la acción misma, la realización y la fase donde se llevan a cabo los planes establecidos como:

- Materiales y apoyos de instrucción. Los cursos requieren manuales y guías de instrucción, material didáctico, visual y fílmico, al igual que determinados apoyos que deben programarse y proporcionarse en el momento adecuado.

- Contratación de servicios. Aunque el plan se realice en gran medida con recursos propios, se necesitarán diversos servicios externos, en ocasiones de instrucción y casi siempre de materiales de apoyo didáctico.

- Coordinación de cursos. Incluye desde acuerdos de trabajo previo con el instructor, programación, invitaciones y confirmación de grupos, hasta servicio de ordenamiento de aulas, materiales, diplomas, servicio de café y, en general, todas las actividades de supervisión antes, durante y después del curso.

Siliceo (2003), considera esta fase del proceso, como la instrumentación de todos y cada uno de los componentes del programa, asegurando los pequeños detalles a cada momento y manteniendo una estrecha y constante comunicación por parte del responsable general con los involucrados directa e indirectamente en la realización y éxito del programa

Deberá existir en beneficio del programa un mecanismo de detección permanente, que debe constituirse en punto de atención del responsable del plan, pues sólo esto le permitirá proponer y/o efectuar ajustes de actualización al programa, que garanticen que en todo momento serán capacitadas sólo las personas que lo requieren y justamente en las áreas que necesitan.

Otro lado la supervisión de instructores internos y el aseguramiento de reemplazos para ese trabajo deben plantearse como alta prioridad del responsable del programa.

Es importante considerar que el resultado de cualquier evento de capacitación se empieza a sentir desde su organización. Poner en marcha los preparativos con suficiente anticipación, asegurar la asistencia del instructor adecuado, la participación de los interesados, la disponibilidad del lugar, del equipo, etc., y de sustitutos en cada caso dado, asegura gran parte del éxito del evento aún antes de que este inicie.

2.3.4. Evaluación de Resultados

Pinto (1990), considera a la evaluación de resultados como la medición y corrección de todas las intervenciones para asegurar que los hechos se ajusten a los planes, implica la comparación de lo planteado con lo alcanzado y comprende en su amplia expresión la medición y valoración del sistema, del proceso institucional, el seguimiento y la ponderación de resultados. Esta cuarta fase del proceso de la capacitación comprende:

- La evaluación del sistema, se refiere a la evaluación total de la función tanto en su planteamiento estructural, metodológico y sistémico, como de los procesos legal, administrativo e instruccional, de ahí que se le conozca como macroevaluación o evaluación del sistema de capacitación.
- La evaluación completa el proceso instruccional debe partir de los objetivos de instrucción técnicamente diseñados; comprende la evaluación de reacción, la evaluación del aprendizaje y la evaluación del instructor. Se le conoce también como microevaluación o evaluación del proceso instruccional o evaluación del proceso de enseñanza aprendizaje.
- El seguimiento se hace con fines de corrección y ajuste de los programas impartidos valiéndose de los instrumentos necesarios (entrevistas, escalas estimativas y otros más) que muestran avances en el mejoramiento del trabajo y la reducción de los problemas o necesidades detectadas.

Conocer los resultados de cada paso del programa nos permitirá hacer correcciones y ajustes inmediatos que beneficien al resto del plan.

Por su parte Granados (2001) considera a la evaluación como la corroboración o comprobación de lo alcanzado respecto a lo planeado. Sirve para tomar medidas correctivas y está presente en todo el proceso como son:

- Del sistema. La efectividad de la capacitación en todo su proceso debe cuestionarse en cada una de las fases que la integran, desde los instrumentos de diagnóstico de necesidades hasta los mecanismos de control, formativos, medios de difusión y herramientas de seguimiento y evaluación.
- Del proceso instruccional. La evaluación completa del proceso instruccional tiene varias facetas y sólo se pueden realizar plenamente cuando se cuenta con objetivos instruccionales técnicamente diseñados.

Por último Siliceo (2003) menciona que aplicando los instrumentos de evaluación diseñados oportunamente se conoce el impacto logrado por cada evento y resultados, los que se analizan y sirven de base para aplicar ajustes, modificaciones y adiciones a las fases futuras del plan.

2.3.5. Seguimiento de la capacitación.

Granados (2001), considera el seguimiento para evaluar las actividades que realizan los participantes una vez que ha concluido su instrucción. Se traduce en la transferencia de la capacitación al trabajo, la revisión y superación de los obstáculos para aplicar las nuevas habilidades, conocimientos y aptitudes adquiridos en el curso.

Por su parte Díaz (2003) describe el seguimiento, como la última etapa del proceso de capacitación y su éxito depende en gran medida, del jefe inmediato del

empleado, es él quien sentará la bases para la motivación del recién egresado de un curso.

Se puede decir que el seguimiento de un programa, junto con la evaluación, es la única manera que tenemos para verificar la eficiencia o no eficiencia de los cursos impartidos, además nos permite comparar el avance logrado en el programa en comparación con los objetivos planteados, el mejoramiento de programas futuros, la corrección de errores y la reprogramación de contenidos para mejorar el programa de capacitación.

CAPITULO 3. DESCRIPCIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TELEVISIÓN EDUCATIVA (DGTVE)

3.1. Breve historia de la DGTVE

He aquí los hechos más relevantes que conforman el origen y desarrollo de lo que hoy es la DGTVE:

(1964) Dirección General de Educación Audiovisual

La Secretaría de Educación Pública (SEP) crea la Dirección General de Educación Audiovisual buscando, a través del uso de medios de comunicación, nuevas alternativas de educación con el fin de abatir el rezago educativo, principalmente en zonas rurales. Es importante destacar que el uso de la televisión en el proceso de enseñanza aprendizaje fue iniciativa y responsabilidad del bachiller Álvaro Gálvez y Fuentes.

(1978) Dirección General de Materiales Didácticos y Culturales

La Secretaría de Educación Pública (SEP) dispone cambiar la denominación de la dependencia a Dirección General de Materiales y Métodos Didácticos, la cual tiene a su cargo la elaboración de los guiones, la producción y la transmisión de programas de televisión educativos.

(1981) Unidad de Televisión Educativa y Cultural (UTEC)

Un nuevo cambio de denominación se hace necesario, con la ampliación de funciones de la dirección, que ahora también produce series culturales; se convierte entonces en la Unidad de Televisión Educativa y Cultural (UTEC).

(1988) Unidad de Televisión Educativa (UTE)

La entonces UTEC transfiere la programación cultural al recién creado Consejo Nacional para la Cultura y las Artes (CONACULTA), para abocarse

exclusivamente a la producción y la transmisión de programas educativos. Cambia su denominación a Unidad de Televisión Educativa (UTE).

(18 de marzo de 1991) Convenio México-Japón / Nace el CETE

El Centro de Entrenamiento de Televisión Educativa (CETE) es creado con el auspicio de la Agencia de Cooperación Internacional de Japón (JICA), con base en el Acuerdo de Cooperación Técnica firmado el 2 de diciembre de 1986 por los gobiernos de Japón y México.

(13 de diciembre de 1995) Transmisión vía satélite

La UTE inicia la transmisión de programas educativos a través de la Red Satelital de Televisión Educativa (Red Edusat). Se distribuyen antenas parabólicas, decodificadores y televisores a planteles educativos estratégicamente ubicados en todo el país.

(31 de marzo de 1999) Dirección General de Televisión Educativa (DGTVE)

La SHCP determina precedente la modificación de estructura de la UTE. La nueva denominación del organismo es Dirección General de Televisión Educativa (DGTVE).

Septiembre 2002 Lanzamiento del servicio de televisión Educativa en línea de la DGTVE, el cual inició con la oferta permanente en línea de la programación completa de ocho canales de la Red Edusat.

Enero 2005 Lanzamiento de Aprende TV, un canal educativo y cultural que nace de la colaboración conjunta de la Secretaría de Educación Pública, a través de su Dirección General de Televisión Educativa, y de la Cámara Nacional de la Industria de Televisión por Cable (Canitec), a través de Fundación Canitec, a fin de ofrecer a todos los usuarios de los sistemas de cable en México un espacio en el que puedan disfrutar de las más selectas producciones de las principales instituciones educativas y culturales de nuestro país y del mundo entero. Aprende TV se integra a los paquetes básicos de

televisión por cable de todo el país, sin que ello represente ningún costo adicional para los usuarios.

Actualmente la operación y la programación de los 15 canales que transmite la Red Edusat requiere la concurrencia de los esfuerzos de dos instancias: la DGTVE y el ILCE (Instituto Latinoamericano de la Comunicación Educativa).

Al día de hoy, la DGTVE y el ILCE emiten la señal de Edusat a 35 mil equipos receptores en todo el territorio nacional, y alcanzan a un amplio público en Canadá, Estados Unidos, Centro y Sudamérica. Además, se cuenta con señal abierta y por cable en diversos puntos del país.

El servicio de televisión educativa en línea abarca 12 canales para dos reproductores diferentes: Real Player y Windows Media.

3.2. ¿Qué es la DGTVE?

La Dirección General de Televisión Educativa (DGTVE) es un órgano centralizado de la Secretaría de Educación Pública, dependiente de la Unidad de Planeación y Evaluación de Políticas Educativas.

Las tareas a cargo del personal que integra la DGTVE son producir, programar y transmitir contenidos educativos a través de medios electrónicos, principalmente la televisión, mediante la [Red Edusat](#).

Sin embargo, el trabajo no concluye con la transmisión, ya que también son esenciales las labores de mantenimiento y operación técnica de la Red Edusat, la sistematización y la conservación de los acervos audiovisuales, la formación y la capacitación de profesionales en materia de audiovisual educativo, y la realización de actividades de investigación, desarrollo y evaluación.

Todas estas tareas integran un ciclo que ha permitido, a lo largo de más de 35 años de actividad, explorar y descubrir las importantes potencialidades del audiovisual educativo como una herramienta de gran alcance, que sin duda, ha facilitado llevar educación y conocimientos a las zonas más remotas y desprotegidas del país, a un amplio abanico de usuarios, a través de diversas modalidades, niveles y contenidos educativos.

3.3. Acciones y rumbo de la DGTVE

3.3.1. Propósito

Ofrecer condiciones que permitan el ejercicio pleno del derecho a la educación de cada individuo mediante el uso de tecnologías de información y la comunicación (TICs), proporcionando servicios educativos en los lugares más apartados y de difícil acceso del país, con la finalidad de beneficiar a las regiones con mayor rezago educativo, así como a la sociedad en general. Esas condiciones estarán basadas en los principios de justicia y de equidad educativas y se concretarán con la consolidación, la ampliación y la actualización de la infraestructura tecnológica y el diseño de modelos de enseñanza apoyados en las TICs conjuntamente con la producción, la distribución y la sistematización de material audiovisual e informático como apoyo a la educación.

3.3.2. Valores

Los valores que rigen la DGTVE se sustentan en el Código de Ética de la Secretaría de Educación Pública y son los siguientes: bien común, entorno cultural y ecológico, integridad, imparcialidad, justicia, transparencia, rendición de cuentas, honradez, generosidad, igualdad, respeto y liderazgo, todos ellos inspirados en el mejor deseo de brindar servicios educativos con calidad y responsabilidad a la ciudadanía.

3.3.3. Visión

La visión de la DGTVE para el año 2025 contempla, aprovechar al máximo las tecnologías de información y comunicación (TICs), para llevar la educación con calidad y con equidad a los rincones más apartados del país y con mayor rezago educativo. Para ello, se plantea actualizar el equipo y la infraestructura existentes, ampliar y diversificar la cobertura de la señal, desarrollar nuevos modelos pedagógicos apropiados para el uso de las TICs en la educación, capacitar a especialistas en el uso del audiovisual, así como contar con material de apoyo para ofrecer a toda la población oportunidades de desarrollo basadas en el respeto a la legalidad y el ejercicio real de los derechos humanos.

3.4. Estructura de la DGTVE

La DGTVE está conformada por una Dirección General que agrupa a las siguientes áreas:



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE PLANEACIÓN Y EVALUACIÓN DE POLÍTICAS EDUCATIVAS
DIRECCIÓN GENERAL DE TELEVISIÓN EDUCATIVA



ESTRUCTURA DICTAMINADA SHCP Y SECODAM

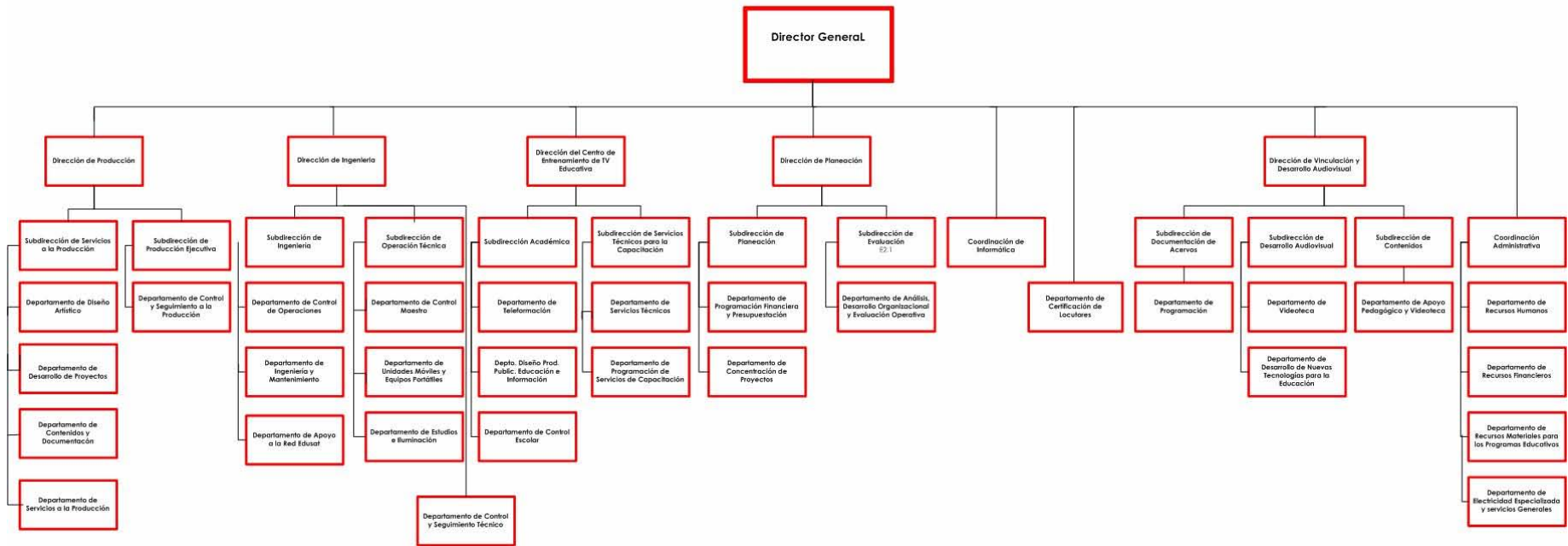


Fig. 1 Representación gráfica de la estructura orgánica que describe la ubicación de las Direcciones, Subdirecciones y Jefaturas de Departamento.

3.4.1. Dirección General

La Dirección General de la Dirección General de Televisión Educativa coordina y supervisa las acciones de todas las áreas que la conforman, a fin de cumplir la misión institucional, mediante la producción, la programación y la transmisión de programas educativos de calidad, con apego a los planes y programas nacionales y sectoriales. Así mismo, conduce la evaluación de las tareas mencionadas. Otra labor importante es la celebración de acuerdos y convenios con organismos afines, de los sectores público, social y privado, nacionales e internacionales. Adicionalmente, emite políticas internas y conduce la administración de los recursos asignados a la DGTVE.

3.4.1.1. Departamento de Certificación de Locutores

Es un área pequeña, pero con la gran responsabilidad de tener a su cargo el Registro Nacional de Locutores con Certificado de Aptitud.

3.4.2. Dirección de Producción

Tiene a su cargo la concepción y la realización de series y programas de televisión educativa, en función de las necesidades de los variados públicos a los que se dirigen las transmisiones, para diferentes niveles y modalidades de enseñanza, en congruencia con los propósitos del Sistema Educativo Nacional.

3.4.3. Dirección de Vinculación Institucional y Desarrollo Audiovisual

Promueve la difusión de los servicios de producción, transmisión y resguardo del acervo audiovisual de la DGTVE, a través de medios electrónicos e impresos. También establece líneas de colaboración en la difusión y la producción de programas educativos de televisión con instituciones y organismos públicos y privados.

Asimismo, tiene a su cargo las investigaciones en torno a la producción, al uso y a la recepción de los programas educativos. Es también responsabilidad de esta área la programación y la continuidad de los canales de la Red Edusat.

3.4.4. Dirección de Ingeniería.

Son responsabilidad de la Dirección de Ingeniería todas las actividades técnicas de instalación, manejo y mantenimiento del equipo para la producción y la transmisión de los programas educativos de la DGTVE. Brinda, además, asesoría técnica, orientación y capacitación a usuarios de la Red Edusat.

3.4.5. Dirección de Planeación.

Establece las líneas de acción para planear, organizar y operar las actividades y los proyectos asignados a la DGTVE. Asimismo, supervisa que los planes de la dirección se integren a los planes y programas nacionales y sectoriales. Coordina y asesora la elaboración del Presupuesto Anual y la gestión de su aprobación ante las autoridades competentes. También lleva a cabo la evaluación periódica del avance de los proyectos, en lo que toca al cumplimiento de metas y ejercicio de los recursos.

3.4.6. Dirección del Centro de Entrenamiento de Televisión Educativa.

Es el área de la DGTVE donde se forma, capacita y actualiza a los profesionales vinculados con los medios audiovisuales; a quienes se desempeñan directamente en la producción de televisión, video, radio y tecnologías de información y comunicación; a los involucrados en la documentación y difusión del audiovisual, y a aquéllos que llevan a cabo actividades de comunicación educativa con el apoyo de los medios.

Desde su creación, el CETE cumple su misión educativa a través de los sistemas de educación Presencial y a distancia.

El CETE tiene, además, un área de investigación y documentación en materia de educación y comunicación audiovisuales; cuenta con una planta docente dedicada a la institución, formación y desarrollo de contenidos. Las prácticas se realizan con equipo profesional y son apoyadas por un *staff* con amplia experiencia.

3.4.7. Coordinación de informática.

Entre sus funciones más importantes se cuentan, la evaluación y determinación de requerimientos de equipo de cómputo, el diseño y desarrollo de una red de información interna, asesoría a usuarios para el manejo de sistemas, conservación y revisión periódica de los equipos de cómputo a su cargo, así como, la supervisión de los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo a los mismos, diagnóstico de necesidades de equipo, propuestas y participación en la impartición de cursos de capacitación al personal, de acuerdo con las necesidades detectadas en esta área.

3.4.8. Coordinación Administrativa.

3.4.8.1. Funciones Específicas.

- Observar y vigilar el cumplimiento de las políticas, normas y lineamientos que emiten las autoridades competentes, en materia de mejoramiento y administración de recursos, así como difundirlas entre las áreas de la DGTVE.
- Coordinar y vigilar la administración de los recursos humanos y conducir las acciones de reclutamiento, contratación, pagos, estímulos y recompensas, servicio social y servicios al personal.
- Verificar y controlar que el personal de Plaza Federal, Honorarios y el de Free Lance, presenten la documentación requerida para su contratación y procurar que se tramiten sus movimientos conforme a los plazos marcados por la normatividad.
- Conducir y vigilar que la realización de los cursos de actualización y capacitación al personal de la DGTVE, sean acordes con su desarrollo profesional y en apoyo a la productividad de las actividades propias de la misma.

- Evaluar y vigilar que se proporcionen con oportunidad y calidad, los diferentes servicios que coadyuven al buen desempeño de las funciones encomendadas a la DGTVE.
- Gestionar y participar en las licitaciones que se requieran, en coordinación con las instancias competentes y, autorizar las compras y suministros emergentes, conforme a la normatividad establecida.
- Controlar y supervisar el cabal cumplimiento del programa interno de protección civil, así como verificar las acciones de seguridad e higiene.

3.5. Departamento de Recursos Humanos.

3.5.1. Funciones Específicas del Departamento de Recursos Humanos.

- Difundir, aplicar y comprobar el cumplimiento de las políticas, normas y lineamientos emitidos por las autoridades competentes, en materia de administración de recursos humanos.
- Operar y eficientar el programa SIAP-SEP, gestionar los movimientos de personal y verificar que se realicen oportunamente los pagos de sueldo al personal de Honorarios y Free Lance, así como aplicar las deducciones que proceden.
- Actualizar, integrar y controlar la plantilla del personal de la DGTVE, revisar la aplicación de los tabuladores de sueldos establecidos y validar las nóminas de pago del personal adscrito a la DGTVE, así como realizar los trámites correspondientes.
- Elaborar y verificar la adecuada y oportuna expedición de credenciales, constancias laborales, hojas de servicio, préstamos ante el ISSSTE y demás prestaciones a que tienen derecho los trabajadores, así como programar y revisar, las gestiones para la prestación de los servicios al personal.

- Controlar y registrar la asistencia y puntualidad del personal, así como observar que las incidencias se ajusten a las disposiciones establecidas y aplicar los descuentos correspondientes por faltas y retardos.
- Difundir y aplicar la Ley de Premios, Estímulos y Recompensas Civiles y participar en las comisiones para el caso establecidas, en coordinación con las áreas y la representación sindical de la DGTVE.
- Proponer, integrar y atender el Programa Anual de Capacitación y Desarrollo de Personal y Servicio Social y someterlo a consideración de las instancias correspondientes, así como revisar y reportar su avance.
- Participar en la integración de los Programas Anuales de la DGTVE y los informes periódicos que se requieran, en coordinación con las instancias correspondientes.

3.6. Estructura del Departamento de Recursos Humanos.

El área de Recursos Humanos está conformada por un Departamento que agrupa a las siguientes áreas:

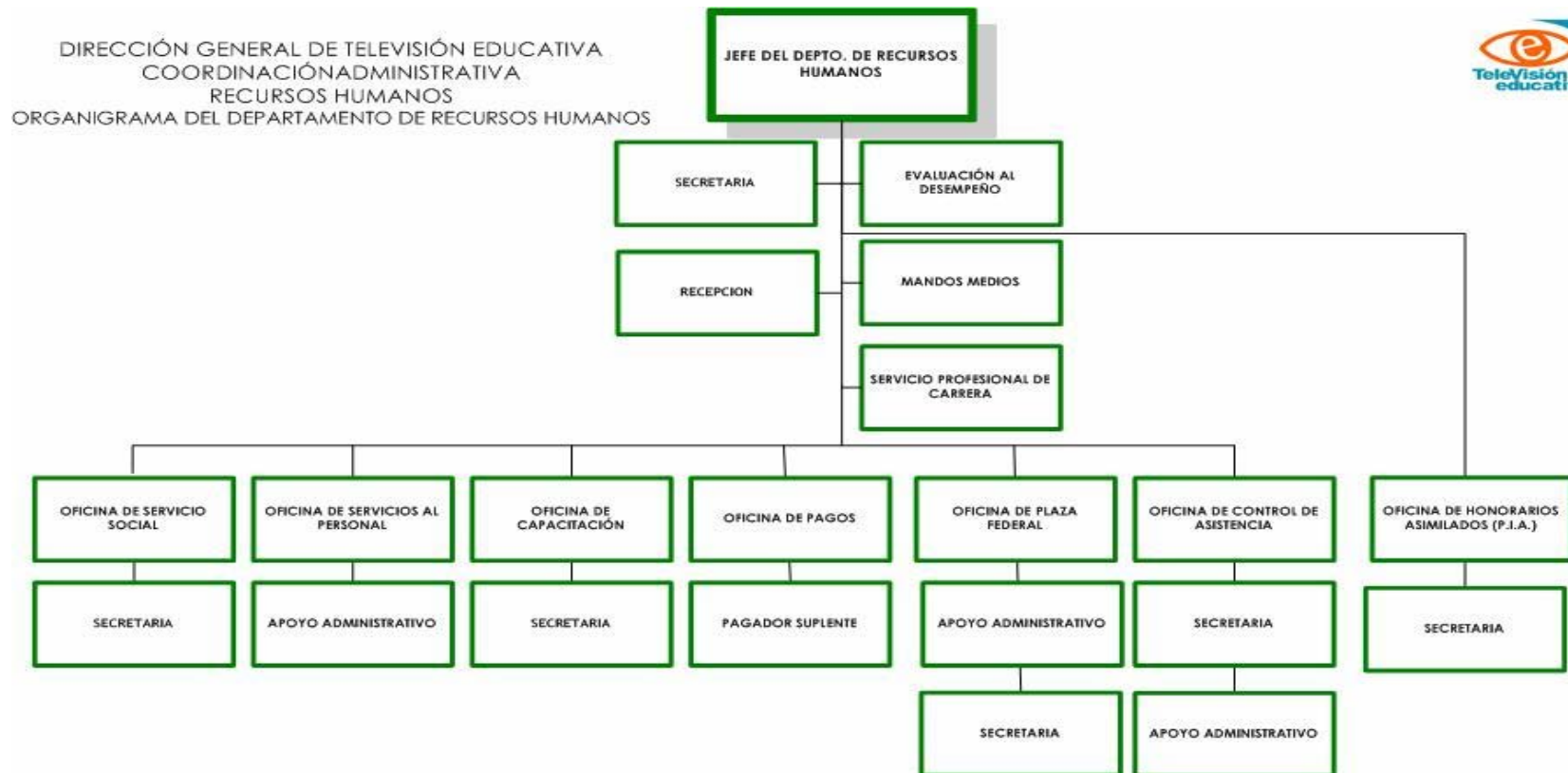


Fig. 2 Representación gráfica de la estructura del Departamento de Recursos Humanos que describe la ubicación de las oficinas que conforman el Departamento.

3.7. Oficina de Capacitación

3.7.1. Funciones Específicas

- Elaborar Programa Anual de Capacitación para el personal de base, confianza y Servidores Públicos en Puesto de Carrera de la Dirección General de Televisión Educativa para enviar a la Unidad de Planeación y Evaluación de Políticas Educativas.
- Proporcionar al personal de base, confianza y Servidores Públicos en Puesto de Carrera de la DGTVE, la capacitación necesaria para el óptimo desempeño de sus funciones.
- Elaborar Informe Trimestral de Capacitación para enviar a la Unidad de Planeación y Evaluación de Políticas Educativas.
- Brindar información institucional mediante la publicación electrónica e impresa (Guia-Intranet) de entrevistas, artículos que reflejen los logros y avances de la DGTVE, generando una cultura organizacional.
- Brindar actividades culturales, deportivas y recreativas, a los hijos del personal adscrito a DGTVE (Plaza Federal y Confianza), durante las vacaciones de fin de curso.
- Fomentar la interacción y el trabajo en equipo entre el personal de la DGTVE, mediante la creación de actividades de Clima Organizacional.

Cabe mencionar que al integrarme a dicha oficina desconocía cual era el procedimiento que debía realizarse para cada una de las actividades, por lo que tuve que investigar con el personal que anteriormente se encargaba de realizarlo, así como ante la Dirección de Capacitación y Desarrollo de Personal.

CAPITULO 4. PROCESO DE CAPACITACIÓN DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE TELEVISIÓN EDUCATIVA

4.1. Marco legal

Siliceo (2007) considera que en nuestro país la teoría integral del Derecho del trabajo y de la Previsión Social está fundada en el Artículo 123 de nuestra Constitución, cuyo contenido identifica el Derecho del trabajo con el Derecho Social.

El Artículo 123 en sus enunciados generales otorga a los trabajadores los derechos a los cuales son acreedores por su trabajo, tales como las horas de trabajo, días de descanso, salarios, etc., así como las contraprestaciones que los patronos tienen obligación de dar. Regula también las relaciones entre obreros, empleados y patronos y regula los derechos de huelga, despidos, etc. Asegura a los trabajadores y a sus familiares lo correspondiente para salvaguardar sus patrimonios y bienes sociales.

Para nuestro interés constituye una importante novedad la reforma constitucional del Artículo 123 en su Fracción XIII, en la que consigna como obligación de las empresas capacitar y adiestrar a sus trabajadores.

Por su importancia se transcribe dicha fracción:

Fracción XIII. “Las empresas, cualquiera que sea su actividad, estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores, capacitación o adiestramiento para el trabajo. La Ley reglamentaria determinará los sistemas, métodos y procedimientos conforme a los cuales los patronos deberán cumplir con dicha obligación”.

La obligación de capacitar y adiestrar fue reglamentada oficialmente por el Diario Oficial de la Federación, con fecha del 28 de abril de 1978, entrando en vigor el mes de mayo de ese mismo año.

Dentro de la Secretaría de Educación Pública, las principales Normas Jurídicas que regulan el Proceso de Capacitación son las siguientes:

LEYES Y REGLAMENTOS	ARTICULOS Y FRACCIONES
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	Artículo 123 Inciso A Fracción XIII.
Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado, Reglamentaria del apartado b) del Artículo 123 Constitucional	Artículo 44 Fracción VIII.
Ley Federal del Trabajo.	Artículo 153-A, 153-B, 153-C, 153-D, 153-E, 153-F, 153-G, 153-H, 153-I, 153-J, 153-K, 153-L, 154-M, 154-N, 154-Ñ, 154-O, 153-P, 153-Q, 154-R, 154-S, 154-T, 154-U, 153-V, 153-W, 154-X.
Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal	Artículo 10 Fracción V y VII, 11 Fracción V, 13 Fracción IV, 44, 45, 46, 47, 48, 49, 51, 53, 55, 60 Fracción VI, 65, 70 Fracción V, 75 Fracción IV, VII.
Reglamento Interior de la Secretaría de Educación Pública	Artículo 7 Fracción XI
Reglamento de las Condiciones Generales de trabajo del personal de la Secretaría de Educación Pública	Artículo 24 Fracción X
Norma para la Capacitación de los Servidores Públicos	D.O.F. 02-05-05
NORMAS Y CRITERIOS	
Manual de Normas de la Administración de Recursos Humanos en la Secretaría de Educación Pública	No aplica
Criterios para la Operación del Sistema de Administración de Recursos Humanos en la Secretaría de Educación Pública.	No aplica

Siliceo (2007), menciona que es importante hacer un análisis general que permita tener una primera idea acerca de la legislación que rige en materia de

capacitación y adiestramiento a los trabajadores. Entre otros los aspectos más relevantes son:

- a. Por ley todos los trabajadores tienen derecho de exigir adiestramiento y capacitación.
- b. La existencia de convenio entre jefes y trabajadores, para determinar si la capacitación ha de impartirse dentro de la empresa o fuera de ella; aconsejándose que el trabajador manual lo haga dentro de ella.
- c. La capacitación o adiestramiento deberá ser impartido durante las horas de la jornada de trabajo; existiendo la posibilidad de que de común acuerdo, podrá impartirse de otra manera. Si el trabajador desea capacitarse en alguna actividad distinta a la naturaleza de la empresa, la capacitación ha de realizarse fuera de la empresa.
- d. El objeto de la capacitación y el adiestramiento será: la actualización, el perfeccionamiento de conocimientos y habilidades del trabajador en su actividad y aplicación a nuevas tecnologías; previendo riesgos de trabajo, incrementando la productividad y mejorando las aptitudes del trabajador.
- e. Es de mucha importancia que los trabajadores a quienes se imparte la capacitación y el adiestramiento, asistan con puntualidad, presten atención a las indicaciones y presenten sus exámenes respectivos de evaluación.
- f. En los contratos colectivos de trabajo tendrán que incluirse , la obligación patronal de capacitación y adiestramiento para los trabajadores, también la capacitación para quienes pretender ingresar a la empresa.

4.2. Proceso de Capacitación dentro de la Secretaría de Educación Pública.

La capacitación de los Servidores Públicos de Mandos Medios y de Apoyo a la Asistencia a la Educación (plaza federal y confianza), se conceptualiza como una acción permanente y dinámica en el proceso laboral atendiendo así a lo dispuesto en las Normas de la Administración de Recursos Humanos y en los Criterios para la Operación del Sistema de Administración de Recursos Humanos. A continuación se describen los aspectos más importantes en los documentos antes mencionados.

4.2.1. Normas de la Administración de Recursos Humanos de la Secretaría de Educación Pública (Dirección de Capacitación y Desarrollo de Personal; 2005)

Dichas Normas definen el proceso de capacitación como el proceso enseñanza aprendizaje, aplicado de manera sistemática a través del cual, los servidores públicos adquieren o actualizan conocimientos, desarrollan habilidades y adecuan actitudes en función de objetivos definidos para el mejor desempeño de las funciones y actividades encomendadas.

Los responsables de operar las acciones de capacitación deberán, coordinar, en el ámbito de su competencia, las actividades del proceso de capacitación conforme a las siguientes etapas que lo integran:

- Detección de Necesidades de Capacitación.
- Planeación de la Capacitación.
- Producción de Contenidos.
- Coordinación de Acciones de Capacitación.
- Evaluación de Acciones de Capacitación.

- Seguimiento de Acciones de Capacitación.

4.2.2. Criterios de Operación para el Proceso de Capacitación de la Secretaría de Educación Pública (Dirección de Capacitación y Desarrollo de Personal; 2005)

4.2.2.1. Propósito

El propósito de dichos criterios es establecer las líneas para la operación del proceso de capacitación en el interior de las Unidades Administrativas de la Secretaría de Educación Pública con fundamento en el Manual de Normas para la Administración de Recursos Humanos en la Secretaría de Educación Pública.

El proceso de capacitación se compone de las siguientes etapas:

1. Etapa de planeación: Determinar los elementos académicos, técnico-pedagógicos y administrativos que permitan establecer las bases del proceso de capacitación.
2. Etapa de programación: Elaborar, concentrar e integrar los programas de capacitación.
3. Etapa de ejecución: Administrar y coordinar el desarrollo de cursos de capacitación.
4. Etapa de evaluación: Conocer el nivel de satisfacción de los participantes en los cursos de capacitación que permita retroalimentar las etapas del proceso.

5. Etapa de seguimiento: Conocer el grado de avance de los planes y programas, así como el nivel de efectividad de los cursos de capacitación, que permitan retroalimentar las etapas de proceso.

Cabe mencionar que a pesar de que los Criterios se establecen con fundamento a las Normas para la Administración de Recursos Humanos, las etapas no coinciden, incluso si comparamos éstas con las etapas del proceso de capacitación mencionadas por los autores en el capítulo dos encontramos diferencias, sin embargo aunque los nombres de las etapas son diferentes, podemos observar que las acciones son las mismas.

4.2.2.2. Alcance

Los presentes criterios aplican a las Unidades Administrativas que conforman las áreas de los CC. Secretario y Oficial Mayor, Subsecretarías de Educación Superior, Media Superior, Educación Básica y la Unidad de Planeación y Evaluación de Políticas Educativas de la Secretaría de Educación Pública.

Los presentes criterios son aplicables para el proceso de capacitación del personal de mando y de apoyo y asistencia a la educación de las Unidades Administrativas de la SEP.

4.2.2.3. Políticas

El Coordinador Administrativo, Jefe de Recursos Humanos y/o Enlace de Capacitación de cada Unidad Administrativa deberán realizar las actividades que a continuación se describen:

4.2.3. Etapa de Planeación

4.2.3.1. Detección de Necesidades de Capacitación

- Las Unidades Administrativas deberán identificar los requerimientos de capacitación de los servidores públicos de apoyo y asistencia a la educación con base en la “Metodología para la Detección de

Necesidades de Capacitación de los Servidores Públicos de Apoyo y Asistencia a la Educación” (Anexo 1) determinada por la Dirección de Capacitación y Desarrollo de Personal.

- Aplicar la cédula de Detección de Necesidades de Capacitación (Anexo 2) a los servidores públicos de apoyo y asistencia a la educación que indique la Dirección de Capacitación y Desarrollo de Personal.
- La Cédula de Detección de Necesidades de Capacitación deberá ser contestada conjuntamente por el jefe inmediato y el servidor público de apoyo y asistencia a la educación.
- Aplicar la Cédula de Detección de Necesidades de Capacitación a por lo menos el 80% de los servidores públicos para que ésta sea considerada como válida.
- Realizar el procesamiento de la información con base en la “Metodología para la Detección de Necesidades de Capacitación de los Servidores Públicos de Apoyo y Asistencia a la Educación” (Anexo 1).
- Los resultados de la detección de necesidades de capacitación de los Servidores Públicos de Apoyo y Asistencia a la Educación (Anexo 3) se utilizarán para la elaboración de su Programa Anual de Capacitación.

4.2.3.2. Registro e incorporación de cursos de capacitación externa al Catálogo de Capacitación.

- Contratar cursos de capacitación externa con base en los “Lineamientos para el ejercicio y control del gasto de la Secretaría de Educación Pública” emitidos por la Dirección General de Administración Presupuestal y Recursos Financieros.

- Verificar que los cursos de capacitación a contratar cubran los requisitos de calidad académica, tales como: congruencia entre los objetivos, temario, capacidades a desarrollar, ejercicios y evaluaciones. En cuanto a su diseño instruccional, deberán comprender el uso de diferentes técnicas y metodologías conforme al contenido temático. En lo referente a lo técnico, que el diseño gráfico sea legible, con una distribución equilibrada entre texto e imagen, un lenguaje claro y preciso.
- Previo al inicio del curso, deberán enviar a la Dirección de Capacitación y Desarrollo de Personal un comunicado oficial, anexando la “Verificación de Servicios de Capacitación” (Anexo 4), firmado por el Coordinador Administrativo o equivalente. Únicamente se incorporarán y registrarán los cursos que se realicen durante el ejercicio presupuestal vigente.
- Las Unidades Administrativas recibirán de la Dirección de Capacitación y Desarrollo de Personal la autorización del curso a contratar.

4.2.4. Etapa de Programación

- Elaborar Programa Anual de Capacitación, con base en la Detección de Necesidades de Capacitación.
- Enviar Programa Anual de Capacitación al área Concentradora correspondiente a través del formato "Programa Anual de Capacitación" (Anexo 5).
- La Concentradora deberá revisar y concentrar la información de las Unidades Administrativas, clasificando los cursos por capacidad y tipo de capacidad en el formato "Programa Anual de Capacitación".

- La Concentradora deberá enviar su Programa Anual de Capacitación a través del formato "Programa Anual de Capacitación" a la Dirección de Capacitación y Desarrollo de Personal en los tiempos establecidos por ésta última.
- La Dirección de Capacitación y Desarrollo de Personal revisará y concentrará la información enviada por cada una de las Concentradoras e integrará el Programa Anual de Capacitación de la Dependencia, mismo que se presentará al Comité Técnico de Profesionalización para su aprobación y, posteriormente, lo enviará a la Dirección General de Administración Presupuestal y Recursos Financieros para su transmisión al Sistema Integral de Información, con base en los requerimientos de la Secretaría de la Función Pública.

4.2.5. Etapa de Ejecución

- Coordinar las actividades logísticas necesarias para el adecuado desarrollo de los cursos de capacitación presencial, a fin de ofrecer servicios de calidad.
- Establecer los mecanismos necesarios para difundir oportunamente los cursos de capacitación presencial programados, indicando por lo menos, la sede, fecha de realización, horario y duración, así como; el personal al que va dirigido el curso.
- Realizar la difusión de los cursos de capacitación presencial utilizando los medios que consideren más adecuados.
- Asegurarse que se cuenta con las instalaciones, materiales y equipo adecuados para la realización de los cursos de capacitación presencial.

- Coordinar a instructores, ponentes, personal de apoyo, etc. (internos y/o externos) para el óptimo desarrollo de los cursos de capacitación presencial.
- Elaborar una lista de participantes de los cursos de capacitación presencial y registrar la asistencia e incidencias utilizando el formato “Lista de Participantes” (Anexo 6)
- Entregar constancias a los participantes que cubran el porcentaje de asistencia establecido y/o aprueben el curso de capacitación presencial.

- Coordinar la elaboración de constancias de los asistentes a los cursos de capacitación presencial con base en el formato “Constancia de Participantes” (Anexo 7), y las especificaciones establecidas por la Dirección de Capacitación y Desarrollo de Personal, y turnarlas a las autoridades correspondientes para su firma.

- Utilizar para la entrega de constancias a los participantes, el formato “Lista de Entrega de Constancias” (Anexo 8).

- Registro y control de los cursos de capacitación presencial así como de los participantes atendidos en los mismos.

- Conformar un expediente al término de los cursos de capacitación presencial por lo menos con los siguientes documentos: “Lista de Participantes” y “Lista de Entrega de Constancias”

- Elegir el mecanismo que considere más adecuado para el registro de los cursos de capacitación presencial.

4.2.6. Etapa de Evaluación

- Efectuar la evaluación al término de cada curso de capacitación considerando la opinión de los participantes.

- Aplicar las encuestas de opinión a todos los participantes que hayan concluido el curso de capacitación.
- Realizar la evaluación basándose en la “Encuesta de opinión de Cursos de Capacitación Presencial” (Anexo 9) elaborada por la Dirección de Capacitación y Desarrollo de Personal.
- Procesar la información que contiene una encuesta de opinión, solo cuando esté requisitado por lo menos el 80% de sus campos, de lo contrario, se deberá invalidar dicha encuesta.
- Retroalimentar con la interpretación de los resultados de la evaluación de cursos de capacitación, a las áreas involucradas en el proceso de los mismos.
- Elaborar un informe con la interpretación de los resultados de la evaluación de cursos de capacitación, a fin de retroalimentar a las áreas involucradas en el proceso de los mismos.

4.2.7. Etapa de Seguimiento

4.2.7.1. Seguimiento al Programa Anual de Capacitación

- Informar trimestralmente a la Dirección de Capacitación y Desarrollo de Personal, sobre el avance del Programa Anual de Capacitación.
- Requisar los formatos "Reporte trimestral de Cursos" (Anexo 10), "Reporte trimestral de Presupuesto Ejercido" (Anexo 11) y "Seguimiento de Cursos Presenciales, Impartidos a Servidores Públicos de Carrera (Anexo 12).

- Enviar el Seguimiento del Programa Anual de Capacitación, formatos (Anexos 10, 11 y 12) al área Concentradora correspondiente.
- La Concentradora deberá revisar y concentrar la información de las Unidades Administrativas, clasificando los cursos por capacidad y tipo de capacidad y elaborar el Seguimiento del Programa Anual de Capacitación, formatos (Anexos 10, 11 y 12) por Concentradora.
- La Concentradora, deberá enviar el Seguimiento del Programa Anual de Capacitación a la Dirección de Capacitación y Desarrollo de Personal dentro de los cinco días posteriores a la conclusión del trimestre correspondiente y se referirá únicamente a los cursos realizados durante el mismo.
- La Dirección de Capacitación y Desarrollo de Personal revisará y concentrará la información enviada por cada una de las Concentradoras e integrará el Seguimiento al Programa Anual de Capacitación de la Dependencia, mismo que se presentará al Comité Técnico de Profesionalización para su aprobación y, posteriormente, lo enviará a la Dirección General de Administración Presupuestal y Recursos Financieros para su transmisión al Sistema Integral de Información, con base en los requerimientos de la Secretaría de la Función Pública.

4.2.7.2. Seguimiento a la efectividad de la capacitación.

- Dar seguimiento a la efectividad de los cursos de capacitación tres meses después de concluido el curso.

- Dar seguimiento a la efectividad de los cursos, aplicando un cuestionario de seguimiento únicamente a aquellos servidores públicos que hayan aprobado el curso.
- Aplicar los cuestionarios de seguimiento al personal capacitado y a su respectivo jefe inmediato.
- Realizar el seguimiento basándose en los formatos “Cuestionario de Seguimiento Personal Capacitado” (Anexo 13), y “Cuestionario de Seguimiento Jefe Inmediato” (Anexo 14), elaborados por la Dirección de Capacitación y Desarrollo de Personal.
- Elaborar un reporte de resultados cuantitativos del seguimiento a la efectividad de la capacitación.
- Retroalimentar a las áreas encargadas de impartir y/o elaborar los cursos de capacitación con la interpretación de los resultados del seguimiento.
- Devolver a la Dirección de Capacitación y Desarrollo de Personal los cuestionarios de seguimiento requisitados ocho días naturales posteriores a la fecha de su recepción.

CAPITULO 5. EXPOSICIÓN DEL TRABAJO DEL PSICÓLOGO EN LA DGTVE

5.1. Inserción del psicólogo a la DGTVE

Ingresé a laborar a la Dirección General de Televisión Educativa a partir del 1° de noviembre de 1997, con la plaza de Especialista Técnico en Radio y Televisión, adscrita al Departamento de Recursos Humanos. A partir de esa fecha y hasta el 2003 laboraba directamente a la Oficina de Nóminas y Pagos, realizando actividades tales como: entrega de comprobantes al personal de plaza y confianza, elaboración de nóminas de compensación y pago de las mismas, elaboración de constancia de percepciones y deducciones de los empleados, etc.

En el 2004, la Jefa de Departamento de Recursos Humanos tuvo conocimiento de mis estudios en la carrera de psicología, y me sugirió formar parte de la Oficina de Servicios al Personal, donde ella consideraba podría desarrollarme profesionalmente debido a mi nivel de estudios, además de invitarme a participar como instructora en los cursos internos que imparte la Dirección General de Televisión Educativa, a lo cual acepté ya que contaba con la experiencia en la impartición de cursos durante mi trayectoria escolar.

Se me acreditó como instructora de la Secretaría de Educación Pública en la Dirección de Capacitación y Desarrollo de Personal con el curso "Formación de Instructores", dicho curso tuvo una duración de 20 horas. Posterior a la capacitación, participé en la aplicación de los siguientes cursos: "Motivación en el Trabajo" y "Asertividad".

Cabe mencionar; que los cursos antes mencionados solo fueron reproducidos, ya que la Dirección General de Televisión Educativa, cuenta con el material de cada curso manual de participante, manual de instructor y antología,

elaborados por la Dirección de Capacitación y Desarrollo de Personal, la cual determina la metodología que se aplicará, los objetivos, así como; las actividades a realizar durante el desarrollo del curso.

Así mismo, tuve la oportunidad de dar algunos talleres de “Autoestima” y “Violencia Intrafamiliar”, mismos que fueron elaborados a lo largo de mis estudios en la Facultad de Estudios Superiores Iztacala y aplicados en el Centro de Apoyo a la mujer de Tlalnepantla durante mi Servicio Social. Además de realizar como apoyo actividades inherentes a la oficina de Servicios al Personal como: Proceso de Capacitación, Programa Vacacional, Programa Deportivo, Clima Organizacional y trámites para la obtención de prestaciones del personal de plaza y confianza.

En el 2006, se reestructura el Departamento de Recursos Humanos y se me asigna como responsable de la Oficina de Capacitación, área que no estaba contemplada dentro del organigrama interno, ya que anteriormente no se le daba la importancia requerida al proceso de capacitación. Actualmente las actividades de las cuales soy responsable, además del Programa de Capacitación son: Programa Vacacional, Programa Deportivo, Clima Organizacional y Reclutamiento y Selección de Personal.

5.2. Actividades realizadas en el Proceso de Capacitación.

En el presente apartado expongo el trabajo realizado, en el Proceso de Capacitación durante el año 2006, con base a los Criterios de Operación establecidos por el Dirección de Capacitación y Desarrollo de Personal de la Dirección General de Personal de la Secretaría de Educación Pública.

A continuación se muestra Cronograma de Actividades referentes al Programa de Capacitación 2006, en el que se muestran los cursos programados trimestralmente, así como los alcances y desvíos que se presentaron durante el desarrollo de los mismos.

Así mismo se especifican los tiempos en que fueron reportadas, a la Unidad de Planeación y Evaluación de Políticas Educativas (Unidad Concentradora), las actividades que conforman el Proceso de Capacitación como son: Programa Anual de Capacitación, Informes trimestrales de Capacitación y Detección de Necesidades de Capacitación.



DIRECCION GENERAL DE TELEVISION EDUCATIVA
COORDINACION ADMINISTRATIVA
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
OFICINA DE CAPACITACION



2005

MES	OCTUBRE					NOVIEMBRE					DICIEMBRE					ALCANCES	CAUSA (S) DEL DESVÍO (TIEMPO)
	1a.	2a.	3a.	4a.	5a.	1a.	2a.	3a.	4a.	5a.	1a.	2a.	3a.	4a.	5a.		
	SEMANA	1a.	2a.	3a.	4a.	5a.	1a.	2a.	3a.	4a.	5a.	1a.	2a.	3a.	4a.		
1.- ELABORACION DEL PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACION 2006	3-7	10-14	17-21	24-28	31	1-4	7-11	14-18	21-25	28-30	1-2	5-9	12-16	19-23	26-30	SE PROGRAMARON 43 CURSOS PROYECTANDO LA CAPACITACION DE 260 EMPLEADOS 220 DE PLAZA FEDERAL Y CONFIANZA Y 40 DE SERVICIO PROFESIONAL DE CARRERA.	
REAL																	
2.- ENTREGA DEL PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACION																SE REQUISITO FORMATO CON LAS FIRMAS DEL JEFE DE DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS Y COORDINADOR ADMINISTRATIVO	
REAL																	

1ER. TRIMESTRE 2006

MES	ENERO					FEBRERO					MARZO					ALCANCES	CAUSA (S) DEL DESVÍO (TIEMPO)
	1a.	2a.	3a.	4a.	5a.	1a.	2a.	3a.	4a.	5a.	1a.	2a.	3a.	4a.	5a.		
	SEMANA	1a.	2a.	3a.	4a.	5a.	1a.	2a.	3a.	4a.	5a.	1a.	2a.	3a.	4a.		
3.- ELABORACION Y ENTREGA 1ER INFORME TRIMESTRAL DE CAPACITACION	2-6	9-13	16-20	23-27	30-31	1-3	6-10	13-17	20-24	27-28	1-3	6-10	13-17	20-24	27-31	SE REPORTO EN CEROS YA QUE NO SE REALIZO NINGUN CURSO DURANTE EL TRIMESTRE SE REQUISITO FORMATO CON LAS FIRMAS DEL JEFE DE DEPARTAMENTO Y COORDINADOR ADMINISTRATIVO.	SE DESCONOCIA LOS TRAMITES PARA SOLICITAR CAPACITACION EXTERNA. NO SE CONTABA CON EQUIPO DE INSTRUCTORES. ADEMAS DE NO CONTAR CON EL PRESUPUESTO AUTORIZADO MENSUAL.
REAL																	

2DO. TRIMESTRE 2006

MES	ABRIL					MAYO					JUNIO					ALCANCES	CAUSA (S) DEL DESVÍO (TIEMPO)
	1a.	2a.	3a.	4a.	5a.	1a.	2a.	3a.	4a.	5a.	1a.	2a.	3a.	4a.	5a.		
	SEMANA	1a.	2a.	3a.	4a.	5a.	1a.	2a.	3a.	4a.	5a.	1a.	2a.	3a.	4a.		
4.- CURSO CALIDAD EN EL SERVICIO	3-7	10-14	17-21	24-28		1-5	8-12	15-19	22-26	29-31	1-2	5-9	12-16	19-23	26-30	EL CURSO FUE IMPARTIDO POR UN INSTRUCTOR DE LA DGVE. EN EL CUAL PARTICIPARON 12 PERSONAS (11 DE PLAZA Y CONFIANZA Y 1 SERVICIO PROFESIONAL DE CARRERA)	EL CURSO SE PROGRAMO PARA 20 PARTICIPANTES CONCLUYERON 12 DEBIDO A LAS CARGAS DE TRABAJO, COMISIONES Y/O SU JEFE NO LES AUTORIZABA ASISTIR.
REAL																	
5.- CURSOS WORD BASICO UPIICSA																EL CURSO FUE IMPARTIDO POR UN INSTRUCTOR DE UPIICSA EN EL CUAL PARTICIPARON 20 DE PLAZA Y CONFIANZA	EL CURSO SE PROGRAMO PARA 20 PARTICIPANTES
REAL																	
6.- CURSOS WORD BASICO UPIICSA																EL CURSO FUE IMPARTIDO POR UN INSTRUCTOR DE UPIICSA EN EL CUAL PARTICIPARON 14 DE PLAZA Y CONFIANZA	EL CURSO SE PROGRAMO PARA 20 PARTICIPANTES CONCLUYERON 14 PORQUE HUBO MUCHA DESERCCION DURANTE EL CURSO
REAL																	
7.- CURSO ADMINISTRACION DEL TRABAJO																EL CURSO FUE IMPARTIDO POR UN INSTRUCTOR DE LA DGVE EN EL CUAL PARTICIPARON 11 DE PLAZA Y CONFIANZA	EL CURSO SE PROGRAMO PARA 18 PARTICIPANTES FALTABAN DE TOMAR DICHO CURSO CONCLUYERON 11 DEBIDO A LAS CARGAS DE TRABAJO COMISIONES Y/O SU JEFE NO LES AUTORIZABA ASISTIR.
REAL																	
8.- CURSOS WORD BASICO DGVE																EL CURSO FUE IMPARTIDO POR UN INSTRUCTOR DE LA DGVE EN EL CUAL PARTICIPARON 18 DE PLAZA Y CONFIANZA Y 1 SERVICIO PROFESIONAL DE CARRERA.	EL CURSO SE PROGRAMO PARA 20 PARTICIPANTES CONCLUYERON 19 DEBIDO A DESERCCION.
REAL																	
9.- ELABORACION DEL 2DO. INFORME TRIMESTRAL DE CAPACITACION																SE REPORTARON 5 CURSOS IMPARTIDOS AL PERSONAL DE PLAZA FEDERAL Y CONFIANZA, CAPACITANDO ASI, 79 SERVIDORES PUBLICOS Y 10 CURSOS TOMADOS POR LOS SERVIDORES PUBLICOS EN PUESTOS DE CARRERA, CAPACITANDO ASI, 12 SERVIDORES PUBLICOS.	
REAL																	

3ER. TRIMESTRE

MES	JULIO					AGOSTO					SEPTIEMBRE					ALCANCES	CAUSA (S) DEL DESVÍO	
	SEMANA	1a.	2a.	3a.	4a.	5a.	1a.	2a.	3a.	4a.	5a.	1a.	2a.	3a.	4a.			5a.
	EVENTO/DIAS	3-7	10-14	17-21	24-28	31	1-4	7-11	14-18	21-25	28-31	1	4-8	11-15	18-22			25-29
10.	ENTREGA DEL 2DO. INFORME TRIMESTRAL DE CAPACITACION																SE ENVIO POR OFICIALIA DE PARTES A LA UNIDAD DE PLANEACION Y EVALUACION DE POLITICAS EDUCATIVAS.	
	REAL																	
11.	MANEJO PREVENTIVO A.M.A																SE REALIZARON 2 CURSOS IMPARTIDOS POR INSTRUCTORES DE AMA, CAPACITANDO ASI A 23 OPERADORES DEL SERVICIO DE TRANSPORTE, PERSONAL DE PLAZA FEDERAL Y CONFIANZA.	
	REAL																	
12.	EXCEL BASICO DGTVE																EL CURSO FUE IMPARTIDO POR UN INSTRUCTOR DE LA DGTVE EN EL CUAL PARTICIPARON 17 DE PLAZA Y 1 SERVICIO PROFESIONAL DE CARRERA	EL CURSO SE PROGRAMO PARA 20 PARTICIPANTES CONCLUYERON 18, DEBIDO A LAS CARGAS DE TRABAJO.
	REAL																	
13.	WINDOWS XP DGTVE																EL CURSO FUE IMPARTIDO POR UN INSTRUCTOR DE LA DGTVE EN EL CUAL PARTICIPARON 17 DE PLAZA Y 1 SERVICIO PROFESIONAL DE CARRERA	EL CURSO SE PROGRAMO PARA 20 PARTICIPANTES CONCLUYERON 18, DEBIDO A LAS CARGAS DE TRABAJO.
	REAL																	
14.	WINDOWS XP DGTVE																EL CURSO FUE IMPARTIDO POR UN INSTRUCTOR DE LA DGTVE EN EL CUAL PARTICIPARON 12 DE PLAZA FEDERAL Y CONFIANZA	EL CURSO SE PROGRAMO PARA 20 PARTICIPANTES CONCLUYERON 12, DEBIDO A LAS CARGAS DE TRABAJO, COMISIONES Y/O LICENCIAS.
	REAL																	
15.	CORREO ELECTRONICO DGTVE																SE REALIZARON 5 CURSOS CON UNA DURACION DE 4 HRS. IMPARTIDOS POR UN INSTRUCTOR DE LA DGTVE, EN LOS CUALES PARTICIPARON UN TOTAL DE 45 DE PLAZA FEDERAL Y CONFIANZA Y 2 DE SERVICIO PROFESIONAL DE CARRERA.	LOS CURSOS SE PROGRAMO PARA 15 PARTICIPANTES CONCLUYERON 47, DEBIDO A LAS CARGAS DE TRABAJO, COMISIONES Y/O LICENCIAS.
	REAL																	
16.	EXCEL BASICO UPIICSA																EL CURSO FUE IMPARTIDO POR UN INSTRUCTOR DE UPIICSA EN EL CUAL PARTICIPARON 18 DE PLAZA FEDERAL Y CONFIANZA Y 1 SERVICIO PROFESIONAL DE CARRERA	EL CURSO SE PROGRAMO PARA 20 PARTICIPANTES CONCLUYERON 19, DEBIDO A DESERCCION.
	REAL																	
17.	EXCEL BASICO UPIICSA																EL CURSO FUE IMPARTIDO POR UN INSTRUCTOR DE UPIICSA EN EL CUAL PARTICIPARON 20 DE PLAZA FEDERAL Y CONFIANZA	EL CURSO SE PROGRAMO PARA 20 PARTICIPANTES.
	REAL																	
18.	WORD BASICO DGTVE																EL CURSO FUE IMPARTIDO POR UN INSTRUCTOR DE LA DGTVE EN EL CUAL PARTICIPARON 18 DE PLAZA FEDERAL Y CONFIANZA Y 1 SERVICIO PROFESIONAL DE CARRERA	EL CURSO SE PROGRAMO PARA 20 PARTICIPANTES CONCLUYERON 19, DEBIDO A LAS CARGAS DE TRABAJO.
	REAL																	
19.	WORD INTERMEDIO UPIICSA																EL CURSO FUE IMPARTIDO POR UN INSTRUCTOR DE UPIICSA, EN EL CUAL PARTICIPARON 19 DE PLAZA FEDERAL Y CONFIANZA Y 1 SERVICIO PROFESIONAL DE CARRERA.	EL CURSO SE PROGRAMO PARA 20 PARTICIPANTES
	REAL																	
20.	WORD INTERMEDIO UPIICSA																EL CURSO FUE IMPARTIDO POR UN INSTRUCTOR DE UPIICSA, EN EL CUAL PARTICIPARON 18 DE PLAZA FEDERAL Y CONFIANZA Y 1 SERVICIO PROFESIONAL DE CARRERA.	EL CURSO SE PROGRAMO PARA 20 PARTICIPANTES, CONCLUYERON 19 DEBIDO A LAS CARGAS DE TRABAJO.
	REAL																	
21.	WORD INTERMEDIO DGTVE																EL CURSO FUE IMPARTIDO POR UN INSTRUCTOR DE LA DGTVE, EN EL CUAL PARTICIPARON 18 DE PLAZA FEDERAL Y CONFIANZA Y 1 SERVICIO PROFESIONAL DE CARRERA.	EL CURSO SE PROGRAMO PARA 20 PARTICIPANTES CONCLUYERON 19, DEBIDO A LAS CARGAS DE TRABAJO.
	REAL																	
22.	INTERACCION HUMANA																EL CURSO FUE IMPARTIDO POR UN INSTRUCTOR DE LA DGTVE, EN EL CUAL PARTICIPARON 18 DE PLAZA FEDERAL Y CONFIANZA.	EL CURSO SE PROGRAMO PARA 20 PARTICIPANTES CONCLUYERON 18, DEBIDO A LAS CARGAS DE TRABAJO.
	REAL																	
23.	ELABORACION Y ENTREGA 3 ER INFORME TRIMESTRAL DE CAPACITACION																SE REPORTARON 19 CURSOS DE LOS CUALES 17 FUERON IMPARTIDOS AL PERSONAL DE PLAZA FEDERAL Y CONFIANZA, CAPACITANDO 241 SERVIDORES PUBLICOS Y LOS OTROS 2 CURSOS REPORTADOS FUERON PAGADOS POR LA INSTITUCION A MANDOS MEDIOS.	
	REAL																	

4TO. TRIMESTRE																	ALCANCES	CAUSA (S) DEL DESVÍO
MES	OCTUBRE					NOVIEMBRE					DICIEMBRE							
SEMANA	1a.	2a.	3a.	4a.	5a.	1a.	2a.	3a.	4a.	5a.	1a.	2a.	3a.	4a.	5a.			
EVENTO/DIAS	2-6	9-13	16-20	23-27	30-31	1-3	6-10	13-17	20-24	27-30	1	4-8	11-15	18-22	25-29			
24.	EXCEL BASICO DGTVE	■															EL CURSO FUE IMPARTIDO POR UN INSTRUCTOR DE LA DGTVE, EN EL CUAL PARTICIPARON 13 DE PLAZA FEDERAL Y CONFIANZA.	EL CURSO SE PROGRAMO PARA 20 PARTICIPANTES CONCLUYERON 13 DEBIDO A LAS CARGAS DE TRABAJO, COMISIONES Y/O SU JEFE NO LES AUTORIZABA ASISTIR.
	REAL	■																
25.	INTERACCION HUMANA	■															EL CURSO FUE IMPARTIDO POR UN INSTRUCTOR DE LA DGTVE, EN EL CUAL PARTICIPARON 16 DE PLAZA FEDERAL Y CONFIANZA.	EL CURSO SE PROGRAMO PARA 20 PARTICIPANTES CONCLUYERON 16 DEBIDO A LAS CARGAS DE TRABAJO, COMISIONES Y/O LICENCIAS.
	REAL	■																
26.	EXCEL INTERMEDIO UPIICSA		■														EL CURSO FUE IMPARTIDO POR UN INSTRUCTOR DE UPIICSA EN EL CUAL PARTICIPARON 18 DE PLAZA FEDERAL Y CONFIANZA Y 1 SERVICIO PROFESIONAL DE CARRERA	EL CURSO SE PROGRAMO PARA 20 PARTICIPANTES CONCLUYERON 19, DEBIDO A LAS CARGAS DE TRABAJO.
	REAL		■															
27.	EXCEL INTERMEDIO UPIICSA		■														EL CURSO FUE IMPARTIDO POR UN INSTRUCTOR DE UPIICSA EN EL CUAL PARTICIPARON 15 DE PLAZA FEDERAL Y CONFIANZA Y 3 SERVICIO PROFESIONAL DE CARRERA	EL CURSO SE PROGRAMO PARA 20 PARTICIPANTES CONCLUYERON 18, DEBIDO A LAS CARGAS DE TRABAJO.
	REAL		■															
28.	EXCEL INTERMEDIO DGTVE			■													EL CURSO FUE IMPARTIDO POR UN INSTRUCTOR DE LA DGTVE, EN EL CUAL PARTICIPARON 18 DE PLAZA FEDERAL Y CONFIANZA Y 1 SERVICIO PROFESIONAL DE CARRERA.	EL CURSO SE PROGRAMO PARA 20 PARTICIPANTES CONCLUYERON 19, DEBIDO A LAS CARGAS DE TRABAJO.
	REAL			■														
29.	WORD INTERMEDIO DGTVE						■										EL CURSO FUE IMPARTIDO POR UN INSTRUCTOR DE LA DGTVE, EN EL CUAL PARTICIPARON 13 DE PLAZA FEDERAL Y CONFIANZA.	EL CURSO SE PROGRAMO PARA 20 PARTICIPANTES CONCLUYERON 13 DEBIDO A LAS CARGAS DE TRABAJO, COMISIONES Y/O SU JEFE NO LES AUTORIZABA ASISTIR.
	REAL						■											
30.	WORD AVANZADO DGTVE							■									EL CURSO FUE IMPARTIDO POR UN INSTRUCTOR DE LA DGTVE, EN EL CUAL PARTICIPARON 13 DE PLAZA FEDERAL Y CONFIANZA Y 1 SERVICIO PROFESIONAL DE CARRERA	EL CURSO SE PROGRAMO PARA 20 PARTICIPANTES CONCLUYERON 14 DEBIDO A LAS CARGAS DE TRABAJO, COMISIONES Y/O SU JEFE NO LES AUTORIZABA ASISTIR.
	REAL							■										
31.	WORD AVANZADO UPIICSA									■							SE REALIZO LA DIFUSION CORRESPONDIENTE	EL CURSO DE WORD AVANZADO DE UPIICSA FUE CANCELADO DEBIDO AL CIERRE DEL EJERCICIO PRESUPUESTAL EN OCTUBRE 2006
	REAL									*								
32.	EXCEL AVANZADO UPIICSA												■				SE REALIZO LA DIFUSION CORRESPONDIENTE	EL CURSO DE EXCEL AVANZADO DE UPIICSA FUE CANCELADO DEBIDO AL CIERRE DEL EJERCICIO PRESUPUESTAL EN OCTUBRE 2006
	REAL												*					
33.	APLICACION DE LA DNC 2006				■	■											SE ENVIARON A LAS DIFERENTES AREAS QUE CONFORMAN LA DIRECCION GENERAL OFICIOS INFORMANDO SOBRE LA APLICACION DE LA CEDULA DE DNC, ANEXANDO LAS CEDULAS DEL PERSONAL A SU CARGO PARA SU LLENADO.	
	REAL				■	■												
34.	ENTREGA DE RESULTADOS DE LA DNC							■									DE LOS 279 EMPLEADOS DE PLAZA FEDERAL Y CONFIANZA SE LOGRO ENCUESTAR 265 PERSONAS ALCANZANDO UN PORCENTAJE DEL 94,98%	NO SE ALCANZO A ENCUESTAR EL UNIVERSO TOTAL DEL PERSONAL DEBIDO A QUE ALGUNAS PERSONAS QUE ESTABA DE LICENCIA MEDICA, LOCACION, COMISION, ETC
	REAL							■										
35.	ELABORACION Y ENTREGA 4TO INFORME TRIMESTRAL DE CAPACITACION										■						SE REPORTARON 8 CURSOS DE LOS CUALES 7 FUERON IMPARTIDOS AL PERSONAL DE PLAZA FEDERAL Y CONFIANZA, CAPACITANDO 93 Y 7 DE SERVICIO PROFESIONAL DE CARRERA, Y 1 EL OTROS REPORTADO FUE PAGADO POR LA INSTITUCION A 1 MANDOS MEDIOS.	
	REAL										■							

2007

2007																	ALCANCES	CAUSA (S) DEL DESVÍO
MES	ENERO					FEBRERO					MARZO							
SEMANA	1a.	2a.	3a.	4a.	5a.	1a.	2a.	3a.	4a.	5a.	1a.	2a.	3a.	4a.	5a.			
EVENTO/DIAS	1-5	8-12	15-19	22-26	29-31	1-2	5-9	12-16	19-23	26-28	1-2	5-9	12-16	19-23	26-30			
36.	ELABORACION DEL PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACION 2007		■														SE PROGRAMARON 16 CURSOS PROYECTANDO LA CAPACITACION DE 375 EMPLEADOS DE PLAZA FEDERAL Y CONFIANZA Y 35 DE SERVICIO PROFESIONAL DE CARRERA.	
	REAL		■															
37.	ENTREGA DEL PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACION		■														SE REQUISITO FORMATO CON LAS FIRMAS DEL JEFE DE DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS Y COORDINADOR ADMINISTRATIVO Y SE ENVIO A LA UNIDAD DE PLANEACION Y EVALUACION Y POLITICAS EDUCATIVAS.	
	REAL		■															

REALIZACION DEL EVENTO (PROG)	■
REAL	■

Tabla 1. El cronograma muestra las actividades programadas, así como los alcances y las limitaciones que se presentaron durante el desarrollo de las mismas.

5.3. Descripción de las actividades realizadas en cada una de las Etapas del Proceso de Capacitación.

Como se muestra anteriormente los Criterios de Operación establecen cinco etapas para el Proceso de Capacitación como son: planeación,

programación, ejecución, evaluación y seguimiento, las cuales deberán realizarse en el orden antes mencionado para el buen desarrollo de dicho proceso.

Sin embargo es importante mencionar que en esta Dirección General de Televisión Educativa, se inicio con la etapa de programación, ya que sólo se contaba con la Detección de Necesidades de Capacitación realizada en el año 2000, debido a que la Dirección de Capacitación y Desarrollo de Personal no envió a esta Dirección General la metodología para la aplicación de la misma, por lo que no hubo etapa de planeación como tal, solamente se realizó la incorporación de cursos de capacitación externa.

La Detección de Necesidades de Capacitación fue realizada hasta el mes de noviembre del 2006, la cual sirvió de referencia para elaborar el Programa Anual de Capacitación 2007.

5.3.1. Etapa de Programación

En esta etapa se definen las estrategias para realizar las acciones que darán respuesta a las necesidades previamente identificadas, determinando el número de servidores por capacitar, el tipo de capacitación que requieren, así como los recursos humanos, materiales y presupuestales.

Objetivo: Elaborar Programa Anual de Capacitación para el personal de Plaza Federal, Confianza y Servidores Públicos en Puesto de Carrera de la Dirección General de Televisión Educativa.

Etapa	Actividad	Responsable
1.- Solicita Programa Anual de Capacitación	1.1 Recibe de la Unidad de Planeación y Evaluación de Políticas Educativas, oficio de solicitud del Programa Anual de Capacitación y turna al Departamento de Recursos Humanos.	Coordinación Administrativa

Etapa	Actividad	Responsable
2.- Elabora oficio y formato del Programa Anual de Capacitación	<p>1.2 Recibe oficio de solicitud del Programa Anual de Capacitación y turna a la Oficina de Capacitación.</p> <p>1.3 Recibe oficio de solicitud del Programa Anual de Capacitación, para su elaboración.</p> <p>2.1 Verifica en la base de datos los cursos seleccionados por el personal de base y confianza a través de los resultados obtenidos en la Detección de Necesidades de Capacitación.</p> <p>2.2 Solicita de manera verbal al analista de Servicio Profesional de Carrera los cursos solicitados por los Servidores Públicos en puestos de carrera en la Detección de Necesidades de Capacitación.</p> <p>2.3 Recibe listado de los cursos solicitados por los Servidores Públicos en puestos de carrera en la Detección de Necesidades de Capacitación.</p> <p>2.4 Compila la información del personal de base, confianza y Servidores Públicos en puesto de carrera y los registra en el formato de Programa Anual de Capacitación (Anexo 3), considerando los cursos que cubran las expectativas del personal, así como el presupuesto autorizado.</p> <p>2.5 Elabora y rubrica oficio de entrega del Programa Anual de Capacitación a la Unidad de Planeación y Evaluación de Políticas Educativas.</p>	<p>Departamento de Recursos Humanos</p> <p>Oficina de Capacitación</p> <p>Oficina de Capacitación</p> <p>Oficina de Capacitación</p> <p>Oficina de Capacitación</p> <p>Oficina de Capacitación</p>
3.- Requisita oficio y formato del Programa Anual de Capacitación	<p>3.1 Envía oficio de entrega del Programa Anual de Capacitación y formato para su visto bueno y autorización al Departamento de Recursos Humanos</p> <p>3.2 Recibe, revisa y firma oficio de entrega del Programa Anual de Capacitación y formato y los turna a la Coordinación Administrativa.</p> <p>3.3 Recibe, revisa y firma oficio de entrega del Programa Anual de Capacitación y</p>	<p>Oficina de Capacitación</p> <p>Departamento de Recursos Humanos</p> <p>Coordinación Administrativa</p>

Etapa	Actividad	Responsable
4.- Envía Informe Anual de Capacitación	formato y los turna al Departamento de Recursos Humanos.	
	3.4 Recibe oficio de entrega del Programa Anual de Capacitación y formato debidamente requisitado y los turna a la Oficina de Capacitación.	Departamento de Recursos Humanos
	4.1 Recibe oficio de entrega del Programa Anual de Capacitación y formato debidamente requisitado para enviarlos a la Unidad de Planeación y Evaluación de Políticas Educativas, por Oficialía de Partes	Oficina de Capacitación
	4.2 Recibe oficio original, acuse y formato del Programa Anual de Capacitación y sella copia de acuse.	Oficialía de Partes DGTVE
	4.3 Recibe mediante oficio formato del Programa Anual de Capacitación y sella acuse de recibido.	Oficialía de Partes UPEPE
5.- Archivo	4.4 Recibe acuse de recibido y turna a la Oficina de Capacitación.	Oficialía de Partes DGTVE
	5.1 Recibe acuse de recibido y archiva en la carpeta correspondiente	Oficina de Capacitación)

5.3.2. Etapa de Planeación

5.3.2.1. Registro e Incorporación de Cursos de Capacitación Externa al Catálogo de Capacitación.

Objetivo: Tramita autorización y pago de cursos externos programados en el Programa Anual de Capacitación 2006, para personal de base, confianza y Servicio Profesional de Carrera de la Dirección General de Televisión Educativa

Etapa	Actividad	Responsable
1.- Cursos solicitados a través de la Detección de Necesidades de	1.1 Identifica en el catalogo de cursos de la SEP, los cursos que se programaran y se impartirán de manera interna, en el caso	Oficina de Capacitación

Etapa	Actividad	Responsable
Capacitación.	de los cursos que no se encuentran en dicho catálogo se contactaran con empresas externas para su aplicación.	
2.- Gestiona la capacitación externa.	<p>2.1 Solicita vía telefónica y correo electrónico a diversas empresas los cursos que se impartirán de manera externa para su programación.</p> <p>2.2 Recibe información de las diversas empresas y turna al Departamento de Recursos humanos para su visto bueno y autorización.</p> <p>2.1 Recibe y analiza la información proporcionada por las diversas empresas, da su visto bueno y autorización y turna a la oficina de capacitación para su programación.</p> <p>2.2 Recibe información autorizada para la capacitación externa.</p> <p>2.3 Contacta con las empresas autorizadas para programar los cursos que serán impartidos en el año vigente, especificando nombre de los cursos, fechas, horarios y número de participantes.</p>	<p>Oficina de Capacitación</p> <p>Oficina de Capacitación</p> <p>Departamento de Recursos Humanos</p> <p>Oficina de Capacitación</p> <p>Oficina de Capacitación</p>
3.- Solicita autorización para la capacitación externa.	<p>3.1 Requisita formato de "Verificación de Servicios de Capacitación" (Anexo 4), especificando nombre de la institución, curso, fecha de realización, objetivos, temario y costo del mismo.</p> <p>3.2 Elabora y rubrica oficio de envío de formato de "Verificación de Servicios de Capacitación", a la Dirección de Capacitación y Desarrollo de Personal.</p> <p>3.3 Envía oficio y formatos para su visto bueno y autorización al Departamento de Recursos Humanos</p> <p>3.4 Recibe, revisa y firma oficio de entrega de informe trimestral, firma formatos y los turna a la Coordinación Administrativa.</p> <p>3.5 Recibe, revisa y firma oficio de envío de formato de "Verificación de Servicios de Capacitación" (Anexo 4), y turna al Departamento de Recursos Humanos.</p>	<p>Oficina de Capacitación</p> <p>Oficina de Capacitación</p> <p>Oficina de Capacitación</p> <p>Departamento de Recursos Humanos</p> <p>Coordinación Administrativa</p>

Etapa	Actividad	Responsable
4.- Recibe oficio de autorización de capacitación externa.	3.6 Recibe oficio de envío de formato de "Verificación de Servicios de Capacitación" (Anexo 4), debidamente requisitados y los turna a la Oficina de Capacitación.	Departamento de Recursos Humanos
	3.7 Recibe oficio de envío de formato de "Verificación de Servicios de Capacitación", debidamente requisitado para enviarlo a la Dirección de Capacitación y Desarrollo de Personal.	Oficina de Capacitación
	3.8 Recibe oficio original, acuse y formato de "Verificación de Servicios de Capacitación", y sella copia de acuse.	Oficialia de Partes DGP
	4.1 Recibe mediante oficio autorización de capacitación externa y formato de "Verificación de Servicios de Capacitación", firmado de autorización y turna al Departamento de Recursos Humanos.	Coordinación Administrativa
	4.2 Recibe mediante oficio autorización de capacitación externa y formato de "Verificación de Servicios de Capacitación", firmado de autorización y turna a la Oficina de Capacitación.	Departamento de Recursos Humanos
5.- Realiza curso	4.3 Recibe mediante oficio autorización de capacitación externa y formato de "Verificación de Servicios de Capacitación", firmado de autorización	Oficina de Capacitación
6.- Solicita documentación a la institución autorizada para dar de alta como proveedor	5.1 Imparte el curso programado, en la calendarización de cursos anual del Programa Anual de Capacitación.	Oficina de Capacitación
	6.1 Envía vía correo electrónico a la institución autorizada formato de Catalogo de Beneficiarios para ser requisitado y solicita (Cedula Fiscal, Credencial de elector, Carta bancaria o estado de cuenta y comprobante de domicilio, los cuales se entregaran en el Departamento de Recursos Humanos, para enviar a Recursos Financieros y darlos de alta en el Sistema de Recursos Financieros de la SEP como proveedor de cursos y poder realizar el pago.	Oficina de Capacitación
	6.2 Recibe de la institución autorizada, Catalogo de Beneficiarios, Cedula Fiscal,	Departamento de Recursos

Etapa	Actividad	Responsable
7.- Tramita alta como proveedor de curso.	Credencial de elector, Carta bancaria o estado de cuenta y comprobante de domicilio y lo turna a la Oficina de Capacitación.	Humanos
	6.3 Recibe de la institución autorizada, Catalogo de Beneficiarios, Cedula Fiscal, Credencial de elector, Carta bancaria o estado de cuenta y comprobante de domicilio para tramite de pago y alta en el Sistema de la SEP.	Oficina de Capacitación
	7.1 Envía documentación al Departamento de Recursos Financieros (Catalogo de Beneficiarios (Anexo 16), Cedula Fiscal, Credencial de elector, Carta bancaria o estado de cuenta y comprobante de domicilio), mediante formato de entrega el cual especifica los documentos de entrega y fecha.	Oficina de Capacitación
	7.2 Recibe documentación (Catalogo de Beneficiarios, Cedula Fiscal, Credencial de elector, Carta bancaria o estado de cuenta y comprobante de domicilio), sella y firma acuse de formato de entrega.	Departamento de Recursos Financieros
	7.3 Recibe acuse de entrega y lo archiva en la carpeta correspondiente.	Oficina de Capacitación
	8.- Solicita documentación a la institución autorizada para pago	8.1 Envía vía correo electrónico a la institución que impartió el curso, Solicitud de Servicio (Anexo 17), la cual debe ser firmada por el Prestador de Servicio autorizado y requisitada con los datos conforme a la factura.
8.2 Recibe y requisita Solicitud de Servicio, la turna al Prestador de Servicio autorizado para su firma y sello y la envía al Departamento de Recursos Humanos, anexando factura original.		Institución
8.3 Recibe Solicitud de Servicio debidamente requisitada y factura original y la turna a la Oficina de Capacitación.		Departamento de Recursos Humanos
8.4 Recibe Solicitud de Servicio debidamente requisitada y factura original, para tramitar su pago.		Oficina de Capacitación
9.- Finaliza curso	9.1 Finaliza el curso programado, en la calendarización de cursos anual del	Instructor

Etapa	Actividad	Responsable
10.- Elabora oficio para tramite de pago.	<p>Programa Anual de Capacitación.</p> <p>10.1 Elabora y rubrica oficio dirigido al Departamento de Recursos Financieros, solicitando se tramite el pago del curso impartido y lo turna al Departamento de Recursos Humanos para su visto bueno y autorización.</p> <p>10.2 Recibe, revisa y firma oficio dirigido al Departamento de Recursos Financieros, solicitando se tramite el pago del curso impartido y lo turna a la oficina de capacitación.</p> <p>10.3 Recibe oficio dirigido al Departamento de Recursos Financieros, solicitando se tramite el pago del curso impartido y lo entrega al Departamento de Recursos Financieros, anexando oficio de autorización de curso, formato de Solicitud de Verificación de servicios de Capacitación, Solicitud de Servicio y factura (documentos originales).</p> <p>10.4 Recibe oficio dirigido al Departamento de Recursos Financieros, solicitando se tramite el pago del curso impartido y documentos anexos, sella y firma acuse de recibido e informa que en 10 días hábiles se realizara el pago.</p>	<p>Oficina de Capacitación</p> <p>Departamento de Recursos Humanos</p> <p>Oficina de Capacitación</p> <p>Departamento de Recursos Financieros</p>
11.- Archivo	11.1 Recibe acuse de recibido y archiva en la carpeta correspondiente	Oficina de Capacitación
12.- Notifica fecha de pago	<p>12.1 Notifica vía telefónica a la institución autorizado que en 10 días hábiles verifique el pago de curso en su cuenta</p> <p>12.2 Recibe vía telefónica la notificación del pago de curso a la institución.</p>	<p>Oficina de Capacitación</p> <p>Institución</p>
13.- Notifica pago	13.1 Archiva en la carpeta correspondiente	Oficina de Capacitación

5.3.3. Etapa de Ejecución

La etapa de la ejecución, es la puesta en práctica de las Acciones de Capacitación programadas, en la cual se deben integrar los recursos materiales, técnicos y humanos necesarios para el óptimo desarrollo de los cursos de capacitación: Aulas en condiciones que permitan el proceso de enseñanza-aprendizaje, material didáctico, equipo, instructores, servicios generales y supervisión administrativa

Objetivo: Desarrollar el Programa Anual de Capacitación para el personal de base, confianza y Servidores Públicos en Puesto de Carrera de la Dirección General de Televisión Educativa.

Etapa	Actividad	Responsable
1.- Solicita calendarización de cursos.	1.1 Solicita de manera verbal a la oficina de capacitación calendarización de cursos para el año vigente.	Departamento de Recursos Humanos
2.- Gestiona los cursos internos y externos.	2.1 Verifica en el formato del Programa Anual de Capacitación del Sistema Integral de Información (Anexo 5), los cursos establecidos para el año vigente.	Oficina de Capacitación
	2.2 Identifica en el catalogo de cursos de la SEP, los cursos que se programaran y se impartirán de manera interna, en el caso de los cursos que no se encuentran en dicho catalogó se contactaran con empresas externas para su aplicación.	Oficina de Capacitación
	2.3 Solicita vía telefónica y correo electrónico a diversas empresas los cursos que se impartirán de manera externa para programación.	Oficina de Capacitación
	2.4 Recibe información de las diversas empresas y turna al Departamento de Recursos humanos para su visto bueno y autorización.	Oficina de Capacitación
	2.5 Recibe y analiza la información proporcionada por las diversas empresas, da su visto bueno y	Departamento de Recursos Humanos

Etapa	Actividad	Responsable
3.- Elabora calendarización de cursos.	autorización y turna a la oficina de capacitación para su programación.	
	2.6 Recibe información autorizada para la capacitación externa.	Oficina de Capacitación
	2.7 Contacta con las empresas autorizadas para programar los cursos que serán impartidos en el año vigente, especificando nombre de los cursos, fechas, horarios y número de participantes.	Oficina de Capacitación
	2.8 Contacta a los instructores de la Dirección General de Televisión Educativa para programar los cursos que se impartirán al personal de manera interna durante el año vigente.	Oficina de Capacitación
	3.1 Compila la información de los cursos que se impartirán de manera interna y externa para su programación.	Oficina de Capacitación
	3.2 Elabora calendarización de cursos (Anexo 19) que se impartirán durante el año vigente, especificando fecha, nombre del curso, unidad responsable y sede.	Oficina de Capacitación
	3.3 Envía calendarización al Departamento de Recursos Humanos para su visto bueno y autorización.	Oficina de Capacitación
4.- Solicita aulas y equipo para la realización de cursos.	3.4 Recibe calendarización de cursos, da su visto bueno y autorización y lo turna la oficina de capacitación para su aplicación.	Departamento de Recursos Humanos
	4.1 Recibe calendarización de cursos autorizada por el Departamento de Recursos Humanos.	Oficina de Capacitación
	4.2 Elabora y rubrica oficio de solicitud de aulas y equipo al Jefe del Departamento de Programación de Servicios de Capacitación, anexando calendarización de cursos.	Oficina de Capacitación
	4.3 Envía oficio de solicitud de aulas y equipo al Departamento de Recursos Humanos para su visto bueno y autorización.	Oficina de Capacitación

Etapa	Actividad	Responsable
5.- Difunde cursos de capacitación de forma trimestral.	4.4 Recibe, revisa y firma oficio de solicitud de aulas y equipo y lo turna a la oficina de capacitación.	Departamento de Recursos Humanos
	4.5 Recibe oficio de solicitud de aulas y equipo debidamente requisitado y lo entrega al Departamento de Programación de Servicios de Capacitación.	Oficina de Capacitación
	4.6 Recibe oficio de solicitud de aulas y equipo debidamente requisitado y sella acuse de recibido.	Depto. de Programación de Serv. de Capacitación
	4.7 Recibe acuse de recibido y archiva en la carpeta correspondiente	Oficina de Capacitación
	4.8 Recibe vía telefónica por parte del Departamento de Programación de Servicios de Capacitación, la autorización para utilizar las aulas.	Oficina de Capacitación
	5.1 Elabora y rubrica oficios dirigidos a Directores, Subdirectores y Jefes de Departamento informando de los cursos programados para el trimestre correspondiente para la programación del personal a su cargo.	Oficina de Capacitación
	5.2 Envía oficios dirigidos a Directores, Subdirectores y Jefes de Departamento informando de los cursos programados para el trimestre correspondiente al Departamento de Recursos Humanos para su visto bueno y autorización.	Oficina de Capacitación
	5.3 Recibe, revisa y firma oficios dirigidos a Subdirectores y Jefes de Departamento informando de los cursos programados para el trimestre correspondiente y los turna a la oficina de capacitación. Los oficios para directores los rubrica y los turna a la Coordinación administrativa.	Departamento de Recursos Humanos
	5.4 Recibe, revisa y firma oficios dirigidos a Directores informando de los cursos programados para el trimestre correspondiente y los turna al Departamento de Recursos Humanos.	Coordinación Administrativa
	5.5 Recibe oficios dirigidos a Directores informando de los cursos programados para el trimestre correspondiente y los	Departamento de Recursos Humanos

Etapa	Actividad	Responsable
6.- Inscribe al personal programado.	turna a la oficina de Capacitación.	
	5.6 Recibe oficios dirigidos a Directores, Subdirectores y Jefes de Departamento informando de los cursos programados para el trimestre correspondiente, para su entrega.	Oficina de Capacitación
	5.7 Entrega oficios dirigidos a Directores, Subdirectores y Jefes de Departamento informando de los cursos programados para el trimestre correspondiente.	Oficina de Capacitación
	5.8 Recibe oficios y sella acuse de recibido.	Áreas correspondientes
	5.9 Recibe acuse de recibido y archiva en la carpeta correspondiente.	Oficina de Capacitación
	6.1 Recibe oficios por parte de Directores, Subdirectores y Jefes de Departamento del personal a su cargo que participara en los cursos programados en el trimestre correspondiente.	Oficina de Capacitación
	6.2 Elabora base de datos del personal programado a los cursos del trimestre correspondiente.	Oficina de Capacitación
	6.3 Elabora y rubrica oficios informando al personal del curso al que han sido programados por parte de sus jefes, especificando el lugar y horario.	Oficina de Capacitación
	6.4 Envía oficios dirigidos al personal informando del curso al que han sido programados por parte de sus jefes, al Departamento de Recursos Humanos para su visto bueno y autorización.	Oficina de Capacitación
	6.5 Recibe, revisa y firma oficios dirigidos al personal informando del curso al que han sido programados por parte de sus jefes y los turna a la oficina de capacitación.	Departamento de Recursos Humanos
	6.6 Recibe oficios dirigidos al personal informando del curso al que han sido programados por parte de sus jefes para su entrega.	Oficina de Capacitación
	6.7 Entrega oficios dirigidos al personal informando del curso al que han sido	Oficina de Capacitación

Etapa	Actividad	Responsable
7.- Realiza curso y registro de participantes.	programados.	
	6.8 Recibe oficio y firma oficio de acuse.	Personal programado
	6.9 Recibe acuse de recibido y archiva en la carpeta correspondiente.	Oficina de Capacitación
	7.1 Elabora lista de asistencia (Anexo 6) especificando el nombre del curso, fecha, horario y sede, fotocopia Cedula de Inscripción.	Oficina de Capacitación
	7.2 Verifica que el aula este en condiciones optimas para la realización de los cursos y entrega al instructor que impartirá el curso, lista de asistencia y cedula de inscripción.	Oficina de Capacitación
8.- Cierre de curso	7.3 Entrega Cedula de Inscripción (Anexo 15) a los participantes del curso para su llenado y las turna a la oficina de capacitación.	Instructor
	8.1 Proporciona al Instructor Cedula de Evaluación de Curso, para su llenado.	Oficina de Capacitación
	8.2 Entrega Cedula de Evaluación de Curso a los participantes para su llenado.	Instructor
	8.3 Entrega Cedula de Inscripción, Cedula de Evaluación de Curso y lista de asistencia debidamente requisitada a la oficina de capacitación	Instructor
9.- Elabora y entrega constancias.	8.4 Recibe Cedula de Inscripción, Cedula de Evaluación de Curso y lista de asistencia debidamente requisitada. y archiva en la carpeta correspondientes.	Oficina de Capacitación
	9.1 Elabora constancias de participación (Anexo 7), especificando nombre del curso, horas y fecha de realización.	Oficina de Capacitación
	9.2 Envía constancias del curso para su firma al Departamento de Recursos Humanos para su visto bueno y autorización.	Oficina de Capacitación
9.3 Recibe, revisa y firma constancias de curso y las turna a la Coordinación administrativa para firma del	Departamento de Recursos Humanos	

Etapa	Actividad	Responsable
	Coordinador Administrativo.	
	9.4 Recibe, revisa y firma constancias de curso y las turna al Departamento de Recursos Humanos.	Coordinador Administrativo
	9.5 Recibe constancias de curso y las turna a la Oficina de Capacitación para su entrega.	Departamento de Recursos Humanos
	9.6 Recibe constancias de curso y las fotocopia para su entrega.	Oficina de Capacitación
	9.7 Informa vía telefónica a los participantes del curso que pueden recoger su constancia a la oficina de capacitación.	Oficina de Capacitación
	9.8 Recibe constancia y firma de "lista de entrega de constancias" (Anexo 8)	Interesado
10.- Archivo	10.1 Recibe copia de recibido y archiva en la carpeta correspondiente.	Oficina de Capacitación

5.3.4. Etapa de Evaluación

Esta etapa se conceptualiza como; el método continuo e integral destinado a identificar hasta que punto han sido logrados los objetivos planteados en cada una de las etapas anteriores a efecto de identificar desviaciones y en su caso corregirlas.

Objetivo: Aplicar encuesta de opinión del curso de capacitación presencial a los participantes, con la finalidad de retroalimentar al personal involucrado en el proceso de los mismos.

Etapa	Actividad	Responsable
1.- Reproduce encuestas de opinión	1.1 Fotocopia encuesta de opinión de acuerdo al número de participantes del curso.	Oficina de Capacitación

Etapa	Actividad	Responsable
2.- Aplicación de encuesta de opinión	2.1 Entrega encuestas de opinión (Anexo 9) al instructor del curso, para su aplicación a los participantes del curso.	Oficina de Capacitación
	2.2 Recibe encuestas de opinión y las aplica momentos antes de dar por concluido el curso.	Instructor
	2.3 Recibe encuestas de opinión debidamente requisitadas por parte de los participantes del curso y las entrega a la oficina de capacitación.	Instructor
3.- Revisa encuestas de Opinión.	3.1 Revisa las encuestas de opinión debidamente requisitadas por lo participantes del curso.	Oficina de Capacitación
	3.2 Analiza los comentarios vertidos en la encuesta de opinión, por los participantes del curso, para retroalimentar a los participantes en el proceso del mismo.	Oficina de Capacitación
4.- Archivo	4.1 Archiva encuestas de opinión en la carpeta correspondiente.	Oficina de Capacitación

5.3.5. Etapa de Seguimiento

5.3.5.1. Seguimiento al Programa Anual de Capacitación

Objetivo: Elaborar Informe Trimestral de Capacitación con la finalidad de informar a la Dirección General de Personal sobre el avance del Programa Anual de Capacitación.

Etapa	Actividad	Responsable
1.- Solicita de Informe Trimestral de Capacitación.	1.1 Recibe de la Unidad de Planeación y Evaluación de Políticas Educativas, oficio de solicitud de Informe Trimestral	Coordinador Administrativo

Etapa	Actividad	Responsable
2.- Elabora oficio y formatos.	<p>de Capacitación y turna al Departamento de Recursos Humanos.</p> <p>1.2 Recibe oficio de solicitud de Informe Trimestral de Capacitación y turna a la Oficina de Capacitación.</p> <p>1.3 Recibe oficio de solicitud de Informe Trimestral de Capacitación, para su elaboración.</p> <p>2.1 Verifica en la base de datos los cursos tomados durante el trimestre correspondiente, del personal de plaza, confianza y Servicio profesional de Carrera, así como el número de participantes por curso.</p> <p>2.2 Solicita de manera verbal al analista de Servicio Profesional de Carrera los cursos reportados en el trimestre correspondiente por los Servidores Públicos en puestos de carrera.</p> <p>2.3 Recibe listado de los cursos reportados por los Servidores Públicos en puestos de carrera durante el trimestre correspondiente.</p> <p>2.4 Compila la información del personal de base, confianza y Servidores Públicos en puesto de carrera y los registra en el formato de "Reporte Trimestral de Cursos" (Anexo 10), "Reporte trimestral de Presupuesto Ejercido" (Anexo 11) y "Seguimiento de Cursos Presenciales Impartidos a Servidores Públicos de Carrera" (Anexo 12).</p> <p>2.5 Elabora y rubrica oficio de entrega de informe trimestral a la Unidad de Planeación y Evaluación de Políticas Educativas.</p>	<p>Departamento de Recursos Humanos</p> <p>Oficina de Capacitación</p> <p>Oficina de Capacitación</p> <p>Oficina de Capacitación</p> <p>Oficina de Capacitación</p> <p>Oficina de Capacitación</p> <p>Oficina de Capacitación</p>
3.- Requisita oficio y formatos.	<p>3.1 Envía oficio de entrega de informe trimestral y formatos para su visto bueno y autorización al Departamento de Recursos Humanos</p> <p>3.2 Recibe, revisa y firma oficio de entrega de informe trimestral, firma formatos y los turna a la Coordinación Administrativa.</p>	<p>Oficina de Capacitación</p> <p>Departamento de Recursos Humanos</p>

Etapa	Actividad	Responsable
4.- Envía Informe Trimestral de Capacitación.	3.3 Recibe, revisa y firma oficios de entrega de informe trimestral, firma formatos y los turna al Departamento de Recursos Humanos.	Coordinación Administrativa
	3.4 Recibe oficio de entrega de informe trimestral y formatos debidamente requisitados y los turna a la Oficina de Capacitación.	Departamento de Recursos Humanos
	4.1 Recibe oficio de entrega de informe trimestral y formatos debidamente requisitados para enviarlos a la Unidad de Planeación y Evaluación de Políticas Educativas, por Oficialía de Partes	Oficina de Capacitación
	4.2 Recibe oficio original, acuse, formatos y sella copia de acuse.	Oficialía de Partes DGTVE
	4.3 Recibe mediante oficio formatos de Reporte Trimestral de Capacitación y sella acuse de recibido.	Oficialía de Partes UPEPE
	4.4 Recibe acuse de recibido y turna a la Oficina de Capacitación.	Oficialía de Partes DGTVE
5.- Archivo	5.1 Recibe acuse de recibido y archiva en la carpeta correspondiente	Oficina de Capacitación

5.3.6. Etapa de Planeación

5.3.6.1. Detección de Necesidades de Capacitación

Se concibe como la fase del proceso que permite identificar las diferencias cuantificables entre los conocimientos, habilidades y/o actitudes con que cuenta un Servidor Público en relación con los requerimientos de su puesto de trabajo.

Objetivo: Realizar Detección de Necesidades de Capacitación del personal de base y confianza de la Dirección General de Televisión Educativa.

Etapa	Actividad	Responsable
1.- Recepción de metodología y Cedula de Detección de Necesidades de Capacitación.	1.1 Recibe de la Dirección General de Capacitación, Metodología para la Detección de Necesidades de Capacitación (Anexo 1), Cédula para la Detección de Necesidades de Capacitación (Anexo 2) y Catalogo de cursos (Anexo 18) y los turna a la Oficina de Capacitación	Departamento de Recursos Humanos
2.- Elaboración y entrega de oficios para solicitar el llenado de la Cedula de Detección de Necesidades de Capacitación.	1.2 Recibe y analiza metodología de Detección de Necesidades de Capacitación y organiza su aplicación.	Oficina de Capacitación
	2.1 Elabora y rubrica oficios de solicitud de llenado de Cedula de Detección de Necesidades de Detección de Capacitación dirigidos a Directores, Subdirectores, Jefes de Departamento que tengan personal de base y confianza a su cargo y turna al Departamento de Recursos Humanos.	Oficina de Capacitación
3.- Aplicación de Cédula de Detección de Necesidades de Capacitación	2.2 Recibe, revisa y firma oficios de solicitud de llenado de Cedula de Detección de Necesidades de Detección de Capacitación dirigidos a Directores, Subdirectores, Jefes de Departamento que tengan personal de base y confianza a su cargo y turna a la Oficina de Capacitación.	Departamento de Recursos Humanos
4.- Recepción de Cedula de Detección de	2.3 Recibe y envía oficios, Cedula personalizada y catalogo de cursos a las áreas correspondientes para su entrega.	Oficina de Capacitación
	3.1 Recibe oficio, Cedula personalizada y Catalogo de cursos.	Áreas involucradas
	3.2 Requisita de forma conjunta con el personal a su cargo Cedula personalizada de Detección de Necesidades de Capacitación de acuerdo a las funciones que realiza.	Áreas y personal involucrado
	3.3 Recopila y firma Cedula de Detección de Necesidades de capacitación y envía mediante oficio al Departamento de Recursos Humanos.	Áreas involucradas
	4.1 Recibe Cedula de Detección de Necesidades de Capacitación y las turna	Departamento de Recursos

Etapa	Actividad	Responsable
Necesidades de Capacitación	a la oficina de Capacitación.	Humanos
5.- Registro de resultados	4.2 Recibe Cédulas de Detección de Necesidades de Capacitación y verifica que este debidamente requisitadas.	Oficina de Capacitación
	5.1 Clasifica y analiza Cédulas de Detección de Necesidades de Capacitación.	Oficina de Capacitación
	5.2 Elabora base de datos del personal de base y confianza que lleno la Cedula de Detección de Necesidades de Capacitación, especificando nombre del personal, cursos solicitados y tipo de contratación.	Oficina de Capacitación
	5.3 Elabora y rubrica oficio de envió y requisita Concentrado de Resultados de la Detección de Necesidades de Capacitación (Anexo 3), especificando el universo total a encuestar, universo encuestado, porcentaje encuestado, nombre de los cursos y numero total de servidores públicos que requieren el curso (base y confianza).	Oficina de Capacitación
	5.4 Recibe y firma oficio de envió, rubrica concentrado de Resultados de la Detección de Necesidades de Capacitación y turna a la Oficina de Capacitación	Departamento de Recursos Humanos
6.- Envía resultados a la Unidad de planeación y Políticas Educativas (Unidad Concentradora)	6.1 Recibe oficio y concentrado de resultados y envía al Enlace Superior de Capacitación de la Unidad de Planeación y Evaluación de Políticas Educativas, por Oficialía de Partes.	Oficina de Capacitación
	6.2 Recibe oficio original, acuse y concentrado de resultados para su envió al Enlace Superior de Capacitación de la Unidad de Planeación y Políticas Educativas Unidad de Planeación y Políticas Educativas y sella copia de acuse.	Oficialía de Partes DGTVE
	6.3 Recibe mediante oficio concentrado de resultados de la Detección de Necesidades de Capacitación y sella acuse de recibido.	Oficialía de Partes UPEPE
	6.4 Recibe acuse de recibido y turna a la Oficina de Capacitación.	Oficialía de Partes

Etapa	Actividad	Responsable
7.- Archivo	7.1 Recibe acuse de recibido y archiva en la carpeta correspondiente.	Oficina de Capacitación

Indiscutiblemente fue un trabajo arduo, en el cual tuve la oportunidad de adquirir conocimientos en el área administrativa, así como poner en práctica los conocimientos adquiridos en mi trayectoria escolar como: análisis, detección, diagnóstico, planeación y coordinación en el Proceso de Capacitación, desafortunadamente dicho proceso esta determinado por los criterios y normas establecidas por la Dirección de Capacitación y Desarrollo de Personal, lo que hasta la fecha no me ha permitido implantar nuevas formas de trabajo.

CAPITULO 6. ANÁLISIS CRÍTICO DE LAS ACTIVIDADES REALIZADAS Y RESULTADOS OBTENIDOS.

6.1. Etapa de Planeación

Como se mencionó anteriormente para el Proceso de Capacitación 2006, sólo se contaba con la Detección de Necesidades de Capacitación, realizada al personal de Plaza Federal y Confianza en el año 2000, por tal motivo se programaron los cursos que en ese momento había solicitado el personal, y que actualmente faltará por capacitarse.

Con lo que respecta al registro e incorporación de cursos de capacitación externa, se informó al Departamento de Recursos Humanos que podíamos disponer de presupuesto para la contratación de cursos externos, por lo que se consideró la idea de capacitar al personal en materia de informática, debido a que anteriormente por medio de las encuestas de opinión aplicadas en cursos anteriores y de forma verbal el personal manifestó el interés por participar en cursos de computación.

Cabe mencionar que dicha capacitación fue proporcionada por Unidad Interdisciplinaria de Ingeniería y Ciencias Sociales y Administrativas (UPIICSA), al personal administrativo, técnico y de servicios, considerando de suma importancia que todo el personal contará con conocimientos en informática, los cuales les permitan adquirir habilidades en la materia y sobre todo un desarrollo laboral y personal.

Así mismo y a petición del Jefe de Servicios Generales, se consideró la idea de capacitar al personal que opera el servicio de transporte, con un curso de Manejo Defensivo, el cual tiene por objetivo, optimizar la operatividad de las actividades requeridas para el manejo de vehículos pesados.

Por último es importante comentar que para el registro y autorización de los cursos de capacitación externa ante la Dirección de Capacitación y Desarrollo de Personal, se tiene que realizar una serie de trámites engorrosos los cuales en múltiples ocasiones retrasan el proceso de ejecución de dicho proceso.

6.2. Etapa de Programación

La elaboración del Programa Anual de Capacitación 2006, se realizó en base a la Detección de Necesidades de Capacitación realizada en el año 2000. No siendo así para este 2007, ya que a través de la Detección de Necesidades de Capacitación realizada en noviembre de 2006, se elaboró el Programa Anual de Capacitación 2007, permitiendo tener parámetros de los cursos que son del interés del personal y de esta forma se propiciara un incremento en la participación.

En relación al número de cursos programados en el Programa Anual de Capacitación 2006, fue muy elevado, ya que de los 43 cursos programados sólo se impartieron 29 cursos. Esta experiencia deja claro que hay que establecer metas de capacitación reales y objetivas, que permitan cubrir con las expectativas en dicho Programa de Capacitación, por tal motivo para este 2007 se tiene programado impartir 16 cursos proyectando capacitar a 375 empleados de Plaza Federal y Confianza y 35 Servidores Públicos en Puestos de Carrera.

Es importante considerar que la programación de los cursos se realiza sin contar con los instructores internos suficientes y sobre todo sin contar con la información necesaria en cuanto a las empresas que imparten los cursos programados y los costos de los mismos. Este proceso se realiza posterior a la programación, lo cual dificulta su aplicación.

El que no se hayan programados más cursos de capacitación interna se derivó de que contábamos con dos instructores registrados ante la Secretaría de Educación Pública, de los cuales uno de ellos soy yo, sin embargo y debido a las actividades realizadas por la Oficina de Capacitación de las cuales soy responsable, no cuento con el tiempo para la impartición de cursos.

Por tal motivo se invito a dos compañeros del Departamento a participar como instructores considerando el grado y el tipo de estudios, para poderles asignar los cursos de acuerdo a su perfil, a lo cual ellos aceptaron y recibieron la capacitación requerida para poder aplicar los cursos dentro de la institución.

Es importante mencionar que hasta la fecha esta forma de adiestramiento ha resuelto el problema de la falta de instructores internos, dentro de esta Dirección General de Televisión Educativa

6.3. Etapa de Ejecución

Para llevar a cabo la aplicación de los cursos, la Dirección General de Televisión Educativa cuenta con el apoyo del Centro de Entrenamiento de Televisión Educativa, el cual cuenta con aulas equipadas (cañón, proyector de acetatos, televisión, DVD, etc.) para la realización de los cursos.

En cuanto a la programación del personal a los cursos, la oficina de Capacitación cuenta con una base de datos del personal (Plaza Federal y Confianza) que ha tomado cursos durante los último cinco años, ésta información fue proporcionada por la Oficina de Servicios al Personal, que en su momento se encargó del Proceso de Capacitación.

Se programó al personal tomando en cuenta los siguientes criterios: El personal que en años anteriores no había tomado cursos y el personal que no contaba con los cursos que de alguna manera son considerados como obligatorios

“Interacción Humana”, “Calidad en el Servicio” y “Administración del trabajo”. Tomando como referencia la base de datos del personal se seleccionaban 20 participantes al azar para el curso correspondiente y se elaboraba oficio de invitación al curso.

Sin embargo, este sistema de programación nos originó algunos problemas con los jefes inmediatos, ya que argumentaban que se enviaba al personal de forma arbitraria, sin tomar en cuenta las cargas de trabajo y sin informar al jefe inmediato, por lo que el personal se ausentaba de su área de trabajo.

Por tal motivo, se acordó con la Jefa del Departamento de Recursos Humanos enviar programación de cursos trimestral por oficio, a los Directores, Subdirectores y Jefes de Departamento de cada área, para que a su vez programaran al personal a su cargo a los cursos de acuerdo su puesto, funciones y cargas de trabajo. Este procedimiento facilitó la inscripción del personal a los cursos con anticipación y promovió mayor interés en algunos jefes para que su personal fuera capacitado.

En cuanto a la inasistencia y deserción a los cursos por parte del personal, es inevitable el ausentismo ya que al pertenecer a una Institución dedicada a la elaboración de Programas de televisión, hay días en que el trabajo incrementa y el personal tiene que cumplir con sus obligaciones laborales, por lo que se ven en la necesidad de abandonar el curso o simplemente de no asistir.

Otro factor que afectó la participación a los cursos, es la falta de interés por parte del personal, derivado de la experiencia que habían tenido anteriormente donde los cursos eran impuestos y no cubrían las expectativas laborales.

6.4. Etapa de Evaluación

En cuanto a la evaluación, al finalizar cada curso se proporcionó la encuesta de opinión de cursos de capacitación presencial, la cual brinda una forma muy general de conocer los comentarios del personal con respecto al curso, al instructor y al aula (espacio) en el que se impartieron dichos cursos.

Los comentarios vertidos por el personal fueron favorables, consideran que los cursos son importantes y de buena calidad, que la participación por parte de instructor fue benéfica, para adquirir los conocimientos planteados en cada curso y por último que las aulas son las adecuadas. Estos comentarios permiten retroalimentar a las personas que forman parte de dicho proceso.

Sin embargo y aunque los resultados han sido favorables, pienso que esta encuesta de opinión determinada por la Dirección de Capacitación y Desarrollo de Personal, es muy cerrada ya que evalúa de acuerdo a una escala de 5-1. Considero que si dicha encuesta incluyera preguntas abiertas podríamos tener un parámetro mayor para saber con exactitud que piensa el personal de los cursos impartidos, así como sus propuestas y comentarios del proceso.

6.5. Etapa de Seguimiento

Como se muestra el Cronograma de Actividades de Capacitación 2006, el 1er. Reporte Trimestral de Capacitación, se reportó en ceros, esto derivado a la falta de instructores internos y el desconocimiento para la contratación de cursos externos.

Cabe mencionar, que hasta el 2004, esta Dirección General de Televisión Educativa dependía de la Secretaría de Educación Básica y Normal, la cual nos proporcionaba todos los cursos de capacitación. A partir de 2005 la Dirección General de Televisión Educativa, depende directamente de la Unidad de

Planeación y Evaluación de Políticas Educativas y a partir de ese momento el proceso de capacitación se realizó de manera interna siendo responsable de la misma, la Subdirección de Recursos Humanos.

En el 2006, el Departamento de Recursos Humanos se encargó de este proceso desconociendo los trámites, esta situación originó que en los primeros meses de ese año, no se pudiera llevar a cabo la capacitación externa. Es evidente que la falta de comunicación por parte de las áreas involucradas en este proceso y la falta de un Manual de Procedimientos del Departamento de Recursos Humanos ha afectado el proceso de capacitación.

En cuanto al 2do. 3er. y 4to. Reporte Trimestral de Capacitación se entregaron en tiempo y forma, reportando el número de cursos impartidos y el número de personal capacitado, logrando así sobreponernos de la falta de capacitación del 1er. trimestre, esto debido a la buena participación del personal a los cursos en materia de informática.

En cuanto al seguimiento a la efectividad de la capacitación de los cursos programados, no se realizó dicho procedimiento, debido a que la Oficina de Capacitación desconocía los “Criterios para la Operación del Sistema de Administración de Recursos Humanos de la Secretaría de Educación Pública”, el cual marca los lineamientos a seguir para el desarrollo del proceso de capacitación dentro de la Secretaría de Educación Pública, ya que hasta finales de 2006 nos regíamos por los “Lineamientos que regulan el Proceso de Capacitación y Desarrollo de los Servidores Públicos de Mandos Medios y de Apoyo y Asistencia a la Educación” publicados en 1995 los cuales ya eran obsoletos, desde el año 2005.

Esta situación, da cuenta nuevamente de la falta de comunicación que existe por parte de la Dirección General de Televisión Educativa, con las áreas externas (Dirección de Capacitación y Desarrollo de Personal y Unidad de

Planeación y Evaluación de Políticas Educativas) relacionadas en el proceso de capacitación.

Por último considero importante mencionar los retos que de manera general se enfrentaron durante cada una de las etapas que conforman el Proceso de Capacitación.

El principal reto al que me he enfrentado al realizar el proceso de capacitación, ha sido que el personal cambie su forma de pensar en relación a su participación en los cursos de capacitación, ya que consideran que los cursos son de alguna manera impuestos y no cubren con el perfil de su puesto. En cierta forma tienen razón ya que en años anteriores los cursos eran establecidos por Dirección de Capacitación y Desarrollo de personal de forma obligatoria.

Otro de los retos que atravieso día con día, es la realización de los trámites para poder llevar a cabo cada una de las actividades del proceso, demasiado papeleo, demasiados formatos y lo más difícil obtener las firmas de las autoridades, las cuales le dan más prioridad a otros asuntos de la institución que al proceso de capacitación, tal parece que el proceso es visto dentro de la institución como un proceso que “deben” reportar, para evitar una amonestación por parte de la Secretaría, en lugar de ser vista como una oportunidad para que el personal se desarrolle, y de esta forma la organización sea más exitosa.

6.6. Resultados

La plantilla de personal de la Dirección General de Televisión Educativa durante 2006 estaba conformada por 294 empleados de Plaza Federal y Confianza (personal operativo), de los cuales 177 fueron capacitados, logrando capacitar a un 60% del personal.

REPORTE GENERAL DEL PERSONAL CAPACITADO EN 2006

DIRECCION DE AREA	TOTAL DE EMPLEADOS POR ÁREA	TOTAL PERSONAL ASISTENCIA A CURSOS	TOTAL PERSONAL CAPACITADO	PERSONAL CAPACITADO (PORCENTAJE)	TOTAL DE HORAS DE CAPACITACION	TOTAL PERSONAL 40 HORAS O MAS
COORDINACION ADMINISTRATIVA	116	174	82	71%	3272	44
COORDINACION INFORMATICA	14	10	5	36%	184	2
DIRECCION DE INGENIERIA	68	72	31	46%	1312	18
DIRECCION DE PLANEACION	7	9	3	43%	180	3
DIRECCION DE PRODUCCION	37	25	13	35%	436	10
DIRECCION DE VINCULACION	25	73	24	96%	1300	20
DIRECCION DEL C.E.T.E	11	10	6	55%	152	2
DIRECCION GENERAL	16	41	13	81%	724	10
TOTAL	294	414	177	60%	7560	109

Tabla2 . Muestra el concentrado de total de empleados por área, total personal asistencia de cursos, total personal capacitado, total de horas de capacitación y total del personal que tomo mas de 40 horas de capacitación de Mayo a Noviembre de 2006.

**SERVIDORES PÚBLICOS CAPACITADOS POR ÁREAS
(PORCENTAJE)**

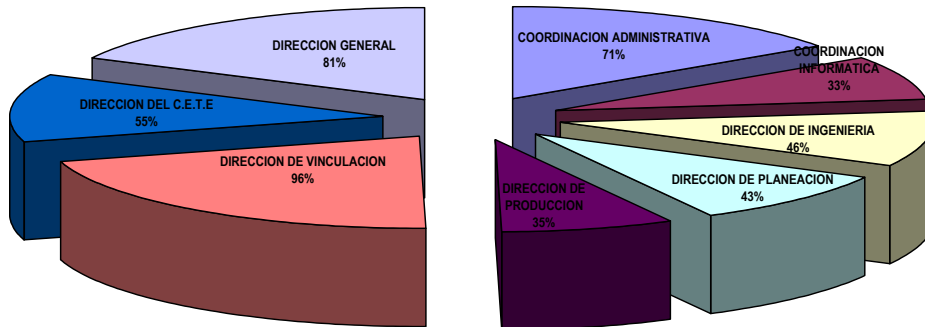


Fig. 3. Muestra gráficamente el porcentaje de empleados capacitados por área..

Cabe mencionar que además de los objetivos establecidos para cada una del las etapas del Proceso de Capacitación, de manera interna se estableció como

objetivo principal capacitar al 75% del personal con 40 horas anuales. Como lo muestra la tabla 2, sólo se logro capacitar a 109 empleados alcanzando un 37.07% de lo programado.

Estos resultados se deben a que la mayoría de los cursos programados fueron en materia de informática, nivel básico, intermedio y avanzado, lo cual originó que el personal se inscribieran a más de dos cursos, por lo que rebasaron las 20 horas de capacitación, lo cual limitó a los demás empleados a inscribirse a dichos cursos. Esta situación sugiere poner más cuidado al momento de programar al personal a los cursos y de esta forma dar oportunidad al personal que no cuenta con cursos de capacitación. Así mismo, se considera que el número de cursos fue insuficiente para poder capacitar a todo el personal.

Por último, se observa que el total de empleados en la plantilla de personal (294) y el total de personal capacitado con 40 horas de capacitación anual (109), nos da una diferencia importante ya que nos indica que existe un gran número de empleados que no han cumplido con las 40 horas de capacitación establecidas por esta Dirección General de Televisión Educativa durante 2006, por lo cual sería conveniente realizar una revisión a la Detección de Necesidades de Capacitación para programar al personal a los cursos que sean de su interés, así como realizar difusión, que permita sensibilizar al personal y a los jefes inmediatos sobre la importancia que tiene la capacitación.

De igual forma se logró capacitar a 16 Servidores Públicos en Puestos de Carrera, que se inscribieron a los cursos, logrando un total de 428 empleados capacitados, esto se muestra en la siguiente tabla.



DIRECCION GENERAL DE TELEVISION EDUCATIVA
COORDINACION ADMINISTRATIVA
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS



REPORTE DE CURSOS IMPARTIDOS AL PERSONAL OPERATIVO Y SERVICIO PROFESIONAL DE CARRERA
MAYO-NOVIEMBRE 2006

MES	CURSO	NUMERO DE CURSOS	PERSONAL OPERATIVO	SERVIDORES PUBLICOS EN PUESTO DE CARRERA	TOTAL	COSTO
MAYO	CALIDAD EN EL SERVICIO	1	11	1	12	S/N COSTO
JUNIO	WORD BASICO UPIICSA	2	34	0	34	\$36,000.00
	WORD BASICO DGTVE	1	18	1	19	S/N COSTO
	ADMINISTRACION DEL TRABAJO	1	11	0	11	S/N COSTO
JULIO	EXCEL BASICO DGTVE	1	17	1	18	S/N COSTO
	WINDOWS XP DGTVE	1	17	1	18	S/N COSTO
	MANEJO DEFENSIVO ASOCIACION MEXICANA AUTOMIVILISTICA S.A DE C.V.	2	22	0	22	\$29,095.00
	CORREO ELECTRONICO DGTVE	5	45	2	47	S/N COSTO
AGOSTO	EXCEL BASICO UPIICSA	2	38	1	39	\$36,000.00
	WINDOWS XP DGTVE	1	12		12	S/N COSTO
SEPTIEMBRE	WORD BASICO DGTVE	1	18	1	19	S/N COSTO
	WORD INTERMEDIO UPIICSA	2	37	2	39	\$38,000.00
	WORD INTERMEDIO DGTVE	1	18	1	19	S/N COSTO
	INTERACCION HUMANA	1	18	0	18	S/N COSTO
OCTUBRE	EXCEL BASICO DGTVE	1	13	0	13	S/N COSTO
	INTERACCION HUMANA	1	16	0	16	S/N COSTO
	EXCEL INTERMEDIO UPIICSA	2	35	2	37	\$38,000.00
	EXCEL INTERMEDIO DGTVE	1	8	0	8	S/N COSTO
NOVIEMBRE	WORD INTERMEDIO DGTVE	1	13	0	13	S/N COSTO
	WORD AVANZADO DGTVE	1	13	1	14	S/N COSTO
		29	414	14	428	\$177,095.00

Tabla 3, Muestra el concentrado de cursos programados de mayo-noviembre de 2006, así como el costo que tuvo la capacitación externa.

Como se muestra en la tabla N° 3 de mayo a noviembre se impartieron 29 cursos de los cuales 19 fueron impartidos por instructores internos de la Dirección General de Televisión Educativa sin costo alguno y 10 cursos fueron impartidos por instructores externos, 8 en materia de informática por UPIICSA y 2 por Asociación Mexicana Automovilística S.A. DE C.V. (AMA) en materia de manejo preventivo, el costo total de capacitación externa durante el año fue de \$177,095.00 pesos.

Como podemos observar, el impartir de manera interna la capacitación favorece a la organización, ya que se ahorra considerablemente costos de capacitación. Lamentablemente no contamos con los instructores suficientes para poder impartir más cursos de capacitación interna y de esta forma poder capacitar a más personal.

Durante el desarrollo de este trabajo se han mencionados todos los inconvenientes que se han presentado durante el desarrollo del Proceso de Capacitación, sin embargo es importante mencionar los logros de dicho proceso como son: contratación de capacitación externa, capacitación del personal en materia de informática, elaboración de informes estadísticos de los cursos, horas y empleados capacitados, elaboración de manuales de procedimientos de capacitación los cuales eran obsoletos o bien no existían.

Por lo que considero que este 2006 se logro un gran avance en comparación de años anteriores, ya que a través de la Detección de Necesidades de Capacitación se lograron programar cursos que fueron del interés del personal lo cual se reflejo en la participación de los empleados. Así mismo se sensibilizo a través de pláticas informales al personal sobre la importancia que tiene la capacitación, considerando esta como una forma de desarrollarse en el aspecto laboral y personal.

CONCLUSIONES

El presente reporte de trabajo tenía como objetivo describir la actividad profesional realizada durante un año en el Proceso de Capacitación de la Dirección General de Televisión Educativa, así como analizar y proponer acciones de capacitación.

Como se puede observar, a lo largo del reporte se logró profundizar en el proceso de capacitación dentro de la organización, así como el papel de la psicología organizacional.

Así mismo se muestra el papel del psicólogo dentro de la organización como profesionalista que proporciona las herramientas metodológicas para el desarrollo, implementación, coordinación y planeación de diversos programas que propicien el desarrollo de los empleados y de la organización.

En la actualidad algunas empresas, se preocupan por brindar apoyo al psicólogo para intervenir de manera activa en diversas actividades, sin embargo en la gran mayoría no se cuenta con el presupuesto suficiente para poder contratar a un psicólogo y se ven en la necesidad de que dichas actividades sean realizadas por el mismo personal del área; administradores, contadores, incluso personal administrativo y secretarial.

De acuerdo con Siliceo (2003), la capacitación es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso productivo, mediante la adquisición de conocimientos y habilidades para el mejor desempeño. Como se ha mencionado anteriormente, la capacitación en las empresas se lleva a cabo a través de cinco etapas: Planeación, Programación, Ejecución, Evaluación y Seguimiento.

Dentro la Dirección General de Televisión Educativa, estas etapas se realizan con base a las normas y lineamientos que determina la Dirección de Capacitación y Desarrollo de Personal, estableciendo la metodología que debe realizarse en dicho proceso, es importante mencionar que para que el proceso sea satisfactorio cada etapa deberá realizarse en el orden antes mencionado.

Los resultados obtenidos durante el desarrollo del Programa de Capacitación muestran que se realizaron cada una de las etapas del proceso, sin embargo, no en el orden correspondiente, ya que la etapa de Planeación que se considera como la etapa inicial del proceso fue realizada hasta noviembre de ese mismo año, debido a que la Dirección de Capacitación y Desarrollo de Personal, no entregó en tiempo la metodología para su aplicación.

Así mismo se observaron aspectos importantes que indiscutiblemente favorecieron el proceso en comparación con otros años como: contratación de capacitación externa, proporcionar cursos en materia de informática al personal, realizar análisis estadísticos del total de cursos impartidos, total de horas de capacitación y total de personal capacitado.

Sin embargo me he tropezado con diversas dificultades que de alguna manera han afectado el éxito del programa como: la programación de cursos, no concuerdan con las actividades que realizan los trabajadores y esta situación genera descontento entre el personal, por lo que se observa falta de interés por parte del personal para participar en los cursos programados.

Se considera importante sensibilizar a los jefes de cada área, sobre la importancia que tiene la capacitación, ya que se observa que en múltiples ocasiones se pone como pretexto las cargas de trabajo en las áreas para impedir que el personal asista a los cursos, como vimos anteriormente al ser una institución encargada de la elaboración y diseño de programas de televisión indiscutiblemente existen temporadas en las que el trabajo incrementa, sin

embargo no podemos dejar de lado que también es importante proporcionar la capacitación al personal con la finalidad de obtener mejores resultados.

Otro problema que he enfrentado es cuando las normas y los criterios de capacitación llegan a sufrir algún cambio o modificación, y no se informa en su momento a los responsables de dicho proceso. Esto demuestra la falta de comunicación que existe interna y externamente con las instancias relacionadas en dicho proceso. Así mismo la falta de interés por parte de las autoridades dándole prioridad a otros aspectos de la organización. Por lo que se percibe la capacitación dentro de la organización como un trámite que hay que cubrir y no como una necesidad real de la institución.

Otro factor que entorpece el buen desarrollo del programa de capacitación, es todo el trámite burocrático que se tiene que realizar, ya que como lo muestran los anexos existe un sin fin de formatos, oficios, y documentos que se tienen que elaborar para poder ejecutar las acciones de capacitación.

Lamentablemente esta situación no puede ser modificada ya que los trámites se realizan ante la Unidad de Planeación y Evaluación de Políticas Educativas, con base a los Criterios de Operación para el Proceso de Capacitación de la Secretaría de Educación Pública, establecidos por la Dirección de Capacitación y Desarrollo de Personal.

Considero que mi participación no ha concluido, al contrario con la experiencia de este año de trabajo se han generado las siguientes propuestas, esperando así favorecer el programa de capacitación del personal de la Dirección General de Televisión Educativa.

- ✓ Elaborar un catalogo de cursos de capacitación interno, para lo cual habría que hacer un análisis de las actividades que realiza cada una de las áreas que conforman la Dirección General de Televisión Educativa, ya que con el que se

cuenta en este momento no contempla cursos específicos y/o especializados como los que necesitaría una institución que se dedica a hacer y transmitir programas de televisión.

- ✓ Elaborar una Detección de Necesidades de Capacitación de manera interna con base en el catálogo de cursos interno, la cual nos arroje los cursos de capacitación que sean necesarios y de interés para el personal involucrado.
- ✓ Elaborar una encuesta de opinión con preguntas cerradas y abiertas que nos permita conocer ampliamente lo que piensan los participantes de cada curso.
- ✓ Incrementar el número de instructores internos, para poder estar en posibilidades de programar más cursos durante el año.
- ✓ Contar con un Manual de Procedimientos en materia de capacitación, el cual nos permita conocer cuáles son los trámites que se deben realizar para solicitar un curso externo, contratación, pago, etc, esto con la finalidad de agilizar el proceso.
- ✓ Realizar el seguimiento de capacitación, con la finalidad que corroborar que la capacitación que se está brindando al personal sea la adecuada.
- ✓ Elaborar cursos y/o talleres que permitan sensibilizar al personal operativo y Mando Medio sobre la importancia que tiene la capacitación dentro de la Organización.
- ✓ Elaborar una serie de cursos y/o talleres dirigidos al personal operativo y Mandos Medios sobre comunicación, asertividad y relaciones interpersonales, los cuales favorezcan la comunicación al interior de la Organización.

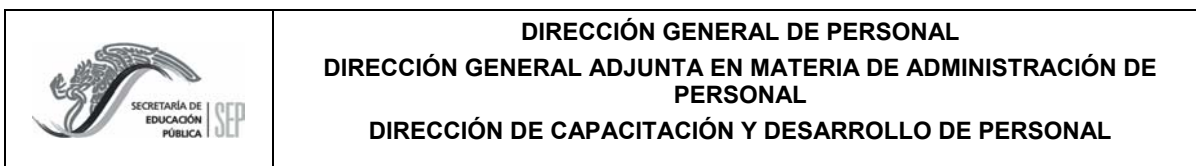
Al elaborar este reporte de trabajo me he dado cuenta que he aportado muy poco como psicóloga a la Organización, lo cual me origina un sentimiento de frustración, sin embargo seguiré trabajando en dicha área y seguiré buscando que las propuestas antes mencionadas, no solo queden en propuestas si no que sean aplicadas. Así mismo considero que la preparación recibida durante mi trayectoria universitaria contribuyo significativamente en mi desempeño laboral.

BIBLIOGRAFIA

- Díaz, L. (2003). Una alternativa de Trabajo en Capacitación para una Empresa manufacturera de Productos Cosméticos. Tesis de Licenciatura, Facultad de Estudios Superiores Iztacala, UNAM, Edo. Méx.
- Dirección de Capacitación y Desarrollo de Personal de la Dirección de Personal. Noviembre (2005). Criterios para la operación del sistema de Administración de Recursos Humanos en la Secretaría de Educación Pública.
- Dirección de Capacitación y Desarrollo de Personal de la Dirección de Personal. Noviembre (2005). Manual de Normas de la Administración de Recursos Humanos de la Secretaría de Educación Pública.
- Dunnette, D; Kirchner, K. (1994). Psicología Industrial. México: Trillas.
- Granados, J. (2001). Capacitación y desarrollo de personal. México: Trillas.
- Innovaciones de Televisión Educativa. (2005). México. Comisión Nacional de Libros Gratuitos.
- León P. (2007). El rol fundamental del psicólogo en la administración de recursos humanos para las organizaciones del siglo XXI. http://www.arrear.com/psicología/rol_psicologo.htm
- López, R. (1996) Bases y Soluciones a los Problemas en la Administración de Recursos Humanos. Tesis de Contador Público. Instituto Politécnico Nacional. México, D.F.

- Mendoza, N. (1986). Manual para Determinar Necesidades de Capacitación. México: Trillas.
- Mendoza, N. (1994). La capacitación práctica en las organizaciones. México: Trillas.
- Orozco, T. (2001). Análisis de la participación del psicólogo en la capacitación. Tesis de Licenciatura, Facultad de Estudios Superiores Iztacala. UNAM, Edo. Méx.
- Pinto, V. (1990). Proceso de capacitación. México. Diana
- Sánchez, A. y Torres, CH. (2004). La atracción interpersonal en la pareja y su relación con la construcción individual: Un enfoque sistémico. Tesis de Licenciatura. Facultad de Estudios Superiores Iztacala. UNAM. Edo. Méx.
- Schein, E. (1982). Psicología de la Organización. México: Prentice Hall
- Siliceo, A. (2003). Capacitación y desarrollo de personal. 3ra. Edición México: Limusa.
- <http://www.clinicapsi.com/sistemico.html>
- <http://dgtve.sep.gob.mx/quees/quess.htm>
- <http://dgtve.sep.gob.mx/valores/valor.htm>
- <http://dgtve.sep.gob.mx/estruc/estruct.htm>

ANEXOS



1. INTRODUCCIÓN

La Detección de Necesidades de Capacitación es la etapa del proceso de capacitación que permite obtener información sobre las áreas de oportunidad en cuanto a conocimientos, habilidades, aptitudes y valores, o bien en cuanto a capacidades de los servidores públicos, lo que permite contar con información cualitativa y cuantitativa de las necesidades de capacitación y desarrollo del personal.

La información que se obtenga permitirá a cada Unidad Responsable elaborar su Programa Anual de Capacitación.

El presente documento explica la forma en que debe realizarse la Detección de Necesidades de Capacitación de los servidores públicos de apoyo y asistencia a la educación de la Secretaría de Educación Pública.

2. OBJETIVO

Establecer la forma en que se debe llevar a cabo la Detección de Necesidades de Capacitación de los servidores públicos de apoyo y asistencia a la educación de la Secretaría de Educación Pública.

3. DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN:

De acuerdo a la Norma de Capacitación de los servidores públicos¹, cada Dependencia deberá elaborar su correspondiente PAC que incluirá las acciones de capacitación de los servidores públicos, derivadas del diagnóstico de necesidades de capacitación.

3.1 DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE APOYO Y ASISTENCIA A LA EDUCACIÓN

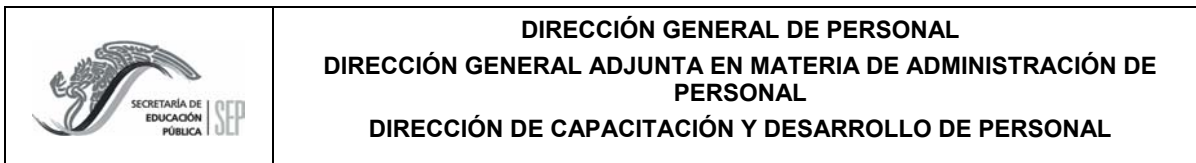
Las Unidades Responsables de la Secretaría serán las encargadas de realizar la detección de necesidades de capacitación de los servidores públicos de apoyo y asistencia a la educación (nivel operativo) conforme a lo estipulado en la presente metodología.

La cédula de Detección de Necesidades de Capacitación deberá llenarla de manera conjunta el jefe inmediato superior y el servidor público de apoyo y asistencia a la educación a diagnosticar, tomando como base las funciones principales que el servidor realiza. Es importante recalcar que debe llenarse una cédula por cada servidor a diagnosticar.

Los resultados de la Detección de Necesidades de Capacitación servirán para la elaboración del Programa Anual de Capacitación de la Unidad Responsable.

La Detección de Necesidades de Capacitación de los Servidores Públicos se llevará a cabo a través de las siguientes etapas:

¹ DOF. *Norma para la capacitación de los servidores públicos*. DOF 2 de mayo de 2005.



3.1.1 Planeación de la Detección de Necesidades de Capacitación

Para poder llevar a cabo la detección de necesidades es necesario contar con:

1. Un responsable (Coordinador Administrativo o equivalente, Jefe de Departamento y/o Enlace de capacitación) para coordinar la aplicación de la detección.
2. **Cédula de detección de necesidades de capacitación a aplicar.** La que indique la Dirección de Capacitación y Desarrollo de Personal.
3. Relación de servidores públicos de apoyo y asistencia a la educación a diagnosticar por cada jefe inmediato.
4. De acuerdo al periodo establecido por la Dirección de Capacitación y Desarrollo de Personal para realizar la Detección de Necesidades de Capacitación. La Unidad Responsable deberá establecer un calendario de aplicación en el que se indique la fecha en que se realizará el diagnóstico, la integración de la información y la fecha de entrega de los resultados.

3.1.2 Aplicación de la Detección de Necesidades de Capacitación

Algunas de las actividades logísticas que requieren realizarse para aplicar la detección son:

1. Distribuir las cédulas de Detección de Necesidades de Capacitación a los jefes inmediatos que tengan personal de apoyo y asistencia a la educación a su cargo.
2. Los jefes inmediatos requisitarán, de manera conjunta con el servidor público la cédula de detección de necesidades. Una por cada servidor público a su cargo.
3. Los jefes inmediatos entregarán al responsable de la aplicación las cédulas requisitadas. En caso de que no se haya podido realizar el diagnóstico de algún servidor público deberán indicarse las causas.

Elaboración del reporte de la detección de necesidades de capacitación.

Una vez que hayan sido entregadas las cédulas al responsable de la aplicación, deberá:

1. Contar y verificar que las cédulas estén requisitadas conforme a la información solicitada. Para considerar válido los resultados obtenidos en la Detección de Necesidades de Capacitación, se debió haber aplicado al 80% de los servidores públicos de la Unidad Responsable.
2. Agrupar a los servidores públicos de apoyo y asistencia a la educación que tienen la misma necesidad de capacitación y llenar el formato: "Compilación de la Detección de Necesidades de Capacitación por Unidad Responsable" (Anexo 1) y enviarla al Área Concentradora para informar del resultado de su detección. Esta misma información le servirá para realizar su Programa Anual de Capacitación,.
3. Una vez que la Concentradora reciba todos los resultados de las Unidades Responsables, deberá concentrar nuevamente la información en el formato "Resultados de la Detección de Necesidades de Capacitación" (Anexo 2) y enviarlo a la Dirección de Capacitación y Desarrollo de Personal para informar del cumplimiento de la Detección de Necesidades de Capacitación.



**DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL
DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL**

**CÉDULA DE DETECCIÓN DE NECESIDADES
DE CAPACITACIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS
DE APOYO Y ASISTENCIA A LA EDUCACIÓN**

Fecha de aplicación: _____

Anote en los espacios en blanco los datos solicitados:

Nombre del Servidor Público:	RFC:
Puesto:	Teléfono y Red:
Nombre del jefe inmediato:	
Puesto:	Teléfono y Red:
Subsecretaría / Áreas de los CC. Secretario y Oficial Mayor / UP y PE:	Unidad Responsable:

OBJETIVO: Obtener información de los requerimientos de capacitación del Servidor Público.

Importante: está cédula deberán llenarla de manera conjunta el jefe inmediato y el servidor público. Favor de llenar una cédula por cada servidor público.

Describa las funciones o actividades principales que desempeña su servidor público:

INSTRUCCIONES: El cuestionario se utilizará solo para fines meramente de capacitación. De la lista de capacidades anexa, identifique las capacidades técnicas que le corresponden a su colaborador y elijan dos cursos que le ayudarán a desempeñar de manera productiva las funciones que realiza y anótelos en los recuadros de la cédula.

CAPACIDAD TÉCNICA

1. _____

2. _____

Comentarios: _____

GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN

Firma del Jefe Inmediato

Firma del Servidor Público



OFICIALÍA MAYOR
 DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL
 DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL
 DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

RESULTADOS DE LA DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN

FECHA: _____

SUBSECRETARÍA/UNIDAD/ÁREA: _____

U. R	UNIVERSO TOTAL A ENCUESTAR	UNIVERSO ENCUESTADO	% ENCUESTADO	NOMBRE DEL CURSO	NÚMERO TOTAL DE SERVIDORES PÚBLICOS QUE REQUIEREN EL CURSO	SERVIDORES PÚBLICOS		
						BASE	CONFIANZA	OTROS
TOTAL								

 Nombre y Firma



OFICIALÍA MAYOR
 DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL
 DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL
 DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

No. de Folio

VERIFICACIÓN DE SERVICIOS DE CAPACITACIÓN

Unidad Responsable			
Nombre del Curso			
Nombre de la empresa/ Institución educactiva			
Período de impartición programado		Duración total del curso:	

Tipo de servicio	curso <input type="checkbox"/> taller <input type="checkbox"/> seminario <input type="checkbox"/> conferencia <input type="checkbox"/> congreso <input type="checkbox"/> diplomado <input type="checkbox"/> especialidad <input type="checkbox"/> maestría <input type="checkbox"/> doctorado <input type="checkbox"/> otro <input type="checkbox"/> cuál:			
Modalidad	Presencial <input type="checkbox"/> En línea <input type="checkbox"/> Macroproceso y Proceso	Satelital <input type="checkbox"/> Campus México <input type="checkbox"/>	Otro <input type="checkbox"/> cuál:	

Capacidad a la que impacta	Visión del Servicio Público		Gerenciales	
	Rendición de Cuentas () Integridad ()		Visión Estratégica () Negociación ()	
	Bien común () Transparencia ()		Liderazgo () Trabajo en equipo ()	
			Orientación a resultados () Nivel de dominio: (1) (2) (3) (4) (5) (6) NA ()	
	Técnica transversal: Cuál: ()		Nivel de dominio:	B () I () A () E () NA ()
	Técnica específica: Cuál: ()		Nivel de dominio:	B () I () A () E () NA ()

Justificación (beneficio para la SEP)	Objetivo general del curso:
Temario del curso:	Forma de Evaluar:

Participantes	Número de Servidores Públicos en Puestos de Carrera		Costo total de la capacitación (partida 3305)
	Número de Servidores Públicos		
	Número en Categorías Especiales		
	Total		

Solicitó Coordinador Administrativo Nombre y Firma

Verificó Dirección de Capacitación y Desarrollo de Personal Óscar Soria Galina Nombre y Firma



Sistema Integral de Información



UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCION GENERAL DE TELEVISION EDUCATIVA
 FECHA: 12-ENERO-2007
 PERIODO: ENERO-DICIEMBRE

EJERCICIO: 2007

PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACION

ID Curso	Curso	Capacidad	Modalidad	Tipo de Acción	Número de Cursos	PARTICIPANTES					TOTAL	Comentario
						Personal Operativo	Servidores Públicos en Puestos de Carrera	Servidores Públicos de Carrera	Servidores Públicos de Libre Designación o de Gabinete de Apoyo	Categorías Especiales		

* SUJETO A LA DISPONIBILIDAD PRESUPUESTAL 2007

Observaciones: De conformidad con lo estipulado en los artículos 13,14, y 18 de la LFTAIPG, la información contenida en este formato no es reservada ni confidencial.

Elaboró: LIC. MONICA ANGELES CERVANTES JEFE DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
 Nombre, puesto y firma

Autorizó: RAFAEL ALEJANDRO RUBIO REYES COORDINADOR ADMINISTRATIVO
 Nombre, puesto y firma

Dirección: AV. CIRCUNVALACION S/N ESQ. TABIQUEROS, COL. MORELOS Teléfono: EXT. 24572 Dirección: AV. CIRCUNVALACION S/N ESQ. TABIQUEROS COL. MC Teléfono: 24557

Correo electrónico: monicaa@sep.gob.mx Correo electrónico: ra.rubio@sep.gob.mx



DIRECCION GENERAL DE TELEVISION EDUCATIVA
COORDINACION ADMINISTRATIVA
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

LISTA DE ASISTENCIA
CURSO PRESENCIAL

NOMBRE DEL CURSO: EXCEL INTERMEDIO RECESO: _____
 NOMBRE DEL INSTRUCTOR: IRENE ROSAURA LOPEZ LIRA
 FECHA DE REALIZACION: DEL 16 AL 20 DE ABRIL DURACION: 20 HRS HORARIO: 09:00 A 13:00 HRS
 UNIDAD RESPONSABLE: DGTVE SEDE: DIRECCION GENERAL DE TELEVISION EDUCATIVA

Nº	NOMBRE DEL PARTICIPANTE	AREA DE ADSCRIPCION	L	M	M	J	V	CALIF	FIRMA
			16	17	18	19	20		
1	ARELLANO MARAVILLA GRACIELA	RECURSOS HUMANOS							
2	CAZARES MARTINEZ MARISELA	INFORMATICA							
3	CERON BARRERA SAMUEL	PLANEACION							
4	CRUZ SANDOVAL AARON	INGENIERIA							
5	DOMINGUEZ SANCHEZ SALVADOR	CERTIFICACION							
6	GARCIA CERON SALVADOR	TRANSPORTES							
7	GARCIA MARQUEZ ANA MARIA	FINANCIEROS							
8	GONZALEZ GOMEZ RAMON	INGENIERIA							
9	GONZALEZ NAVARRO RODOLFO ALEJANDRO	TRANSPORTES							
10	JUAREZ RUIZ MADELEINE COLUMBA	INFORMATICA							
11	MIZET VILLANUEVA DOLORES	VINCULACION							
12	PEREZ AYALA ERICK	INGENIERIA							
13	PEREZ JARDON MARIA JUANA	COORDINACION ADMINISTRATIVA							
14	RAMIREZ GUTIERREZ ELVIA ISELA	VINCULACION							
15	RANGEL CALDERON LETICIA	PLANEACION							
16	RIVERA VALADEZ RICARDO	PRODUCCION							
17	SANCHEZ VILLEGAS IGNACIO ANTONIO	CERTIFICACION							
18	SERRANO ALVARADO ERNESTO	FINANCIEROS							
19	SMITH LOPEZ JUAN CUAUHEMOC	RECURSOS HUMANOS							
20	SOSA GUERRA MARCELA	CETE							

FIRMA DEL INSTRUCTOR _____



La Dirección General de Televisión Educativa

otorga la presente

CONSTANCIA

a

ELVIA ISELA RAMIREZ GUTIERREZ

por su participación en el curso:

WORD INTERMEDIO

Impartido del **05 al 09 de marzo de 2007**

México, D.F., 23 de Marzo de 2007.



C.P. RAFAEL ALEJANDRO RUBIO REYES
COORDINADOR ADMINISTRATIVO

ING. MANUEL QUINTERO QUINTERO
DIRECTOR GENERAL DE LA DGTVE



OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL
COORDINACIÓN SECTORIAL EN MATERIA
DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL
DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

Hoja 2 de 2

**LISTA DE ENTREGA DE CONSTANCIAS
CURSO PRESENCIAL**

CURSO: _____ 3 PERIODO: _____ 6
SEDE: _____ 4 HORARIO: _____ 7
INSTRUCTOR: _____ 5 DURACIÓN: _____ 8

No.	NOMBRE	ADSCRIPCIÓN	FIRMA DE RECIBIDO
9	10	11	12

FIRMA DEL INSTRUCTOR _____ 13

Código: 711-DP-PO-038-006 Rev. 1
Fecha de vigencia de formato 14-nov-05
Autorizó formato: Director de Capacitación y Desarrollo de Personal



OFICIALÍA MAYOR
 DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL
 DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA EN MATERIA DE ADMINISTRACION DE PERSONAL
 DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

**Encuesta de Opinión
 Cursos de Capacitación Presencial**

Nombre del Curso: _____ Fecha de realización: _____

Nombre de Institución: _____ Sede: _____

Nombre del Instructor: _____

La presente encuesta tiene como finalidad conocer su opinión sobre el curso de capacitación en el que participó, las respuestas nos servirán para mejorarlo.

INSTRUCCIÓN: Solicitamos exprese su opinión sobre los siguientes aspectos escribiendo el número correspondiente en el recuadro de la derecha según la siguiente escala:

- | | | | | | | | |
|----------|------------------------------|----------|--------------------------------|----------|-----------------------------------|----------|----------------------|
| 4 | Totalmente de acuerdo | 3 | Parcialmente de acuerdo | 2 | Parcialmente en desacuerdo | 1 | En desacuerdo |
|----------|------------------------------|----------|--------------------------------|----------|-----------------------------------|----------|----------------------|

INSTRUCTOR

- | | | |
|---|---|---|
| 1 | Expuso el objetivo y temario del curso. | □ |
| 2 | Mostró dominio del contenido abordado. | □ |
| 3 | Fomentó la participación del grupo. | □ |
| 4 | Aclaró las dudas que se presentaron. | □ |
| 5 | Dio retroalimentación a los ejercicios realizados. | □ |
| 6 | Aplicó una evaluación final relacionada con los contenidos del curso. | □ |
| 7 | Inició y concluyó puntualmente las sesiones. | □ |

MATERIAL DIDÁCTICO

- | | | |
|----|---|---|
| 8 | El material didáctico fue útil a lo largo del curso. | □ |
| 9 | La impresión del material didáctico fue legible. | □ |
| 10 | La variedad del material didáctico fue suficiente para apoyar su aprendizaje. | □ |

CURSO

- | | | |
|----|---|---|
| 11 | La distribución del tiempo fue adecuada para cubrir el contenido. | □ |
| 12 | Los temas fueron suficientes para alcanzar el objetivo del curso. | □ |
| 13 | El curso comprendió ejercicios de práctica relacionados con el contenido. | □ |
| 14 | El curso cubrió sus expectativas. | □ |

INFRAESTRUCTURA

- | | | |
|----|---|---|
| 15 | La iluminación del aula fue adecuada. | □ |
| 16 | La ventilación del aula fue adecuada. | □ |
| 17 | El aseo del aula fue adecuado. | □ |
| 18 | El servicio de los sanitarios fue adecuado (limpieza, abasto de papel, toallas, jabón, etc.). | □ |
| 19 | El servicio de café fue adecuado. | □ |
| 20 | Recibió apoyo del personal que coordinó el curso. | □ |

COMENTARIO O SUGERENCIAS

Gracias.



Sistema Integral de Información



UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCION GENERAL DE TELEVISION EDUCATIVA
FECHA: 27 DE MARZO DE 2007
PERIODO: ENERO-MARZO

EJERCICIO: 2007

Reporte Trimestral de Cursos

ID Curso	Curso	Capacidad	Modalidad	Tipo de Acción	Número de Cursos	PARTICIPANTES					TOTAL	Comentario
						Personal Operativo	Servidores Públicos en Puestos de Carrera	Servidores Públicos de Carrera	Servidores Públicos de Libre Designación o de Gabinete de Apoyo	Categorías Especiales		
1	EXCEL BASICO	TECNICA ESPECIFICA	PRESENCIAL	CURSO	1	18	0	0	0	0	18	
2	WINDOWS XP	TECNICA ESPECIFICA	PRESENCIAL	CURSO	1	9	0	0	0	0	9	
3	WORD BASICO	TECNICA ESPECIFICA	PRESENCIAL	CURSO	1	16	0	0	0	0	16	
4	WORD INTERMEDIO	TECNICA ESPECIFICA	PRESENCIAL	CURSO	1	17	0	0	0	0	17	
TOTAL					4	60	0	0	0	0	60	

Observaciones: De conformidad con lo estipulado en los artículos 13,14, y 18 de la LFTAIPG, la información contenida en este formato no es reservada ni confidencial.

Elaboró: LIC. MONICAANGELES CERVANTES JEFE DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
Nombre, puesto y firma

Autorizó: RAFAEL ALEJANDRO RUBIO REYES COORDINADOR ADMINISTRATIVO
Nombre, puesto y firma

Dirección: AV. CIRCUNVALACION S/N COL. MORELOS

Teléfono: 24572

Dirección: AV. CIRCUNVALACION S/N COL. MORELOS Teléfono: 50918100 EXT. 24557

Correo electrónico: monicaa@sep.gob.mx

Correo electrónico: ru.rubio@sep.gob.mx



UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCION GENERAL
DE TELEVISION EDUCATIVA
PERIODO: ENERO-MARZO
EJERCICIO: 2007

Sistema Integral de Información

Reporte Trimestral de Presupuesto Ejercido

PARTICIPANTES	PRESUPUESTO			
	PROGRAMADO PAC ORIGINAL	MODIFICADO	EJERCIDO EN EL TRIMESTRE	ACUMULADO AL TRIMESTRE
OPERATIVO	24,962,868	0.00	0.00	0.00
SERVIDORES PÚBLICOS EN PUESTOS DE CARRERA	0.00	0.00	0.00	0.00
SERVIDORES PÚBLICOS DE CARRERA	0.00	0.00	0.00	0.00
SERVIDORES PÚBLICOS DE LIBRE DESIGNACIÓN O DE GABINETE DE APOYO	0.00	0.00	0.00	0.00
CATEGORÍAS ESPECIALES	0.00	0.00	0.00	0.00
TOTAL	24,962,868	0.00	0.00	0.00

Observaciones: **NO SE CUENTA CON LA INFORMACION DEL PRESUPUESTO MODIFICADO**

Elaboró: LIC. MONICA ANGELES CERVANTES JEFE DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Nombre, Puesto y firma

Autorizó: RAFAEL ALEJANDRO RUBIO REYES COORDINADOR ADMINISTRATIVO

Nombre, Puesto y firma

Dirección: AV. CIRCUNVALACION S/N COL. MORELOS

Teléfono: 50918100 EXT. 24572

Dirección: AV. CIRCUNVALACION S/N COL. MORELOS

Teléfono: 50918100 EXT. 24557

Correo Electrónico: monicaa@sep.gob.mx

Correo Electrónico: ra.rubio@sep.gob.mx

**SEGUIMIENTO DE CURSOS PRESENCIALES IMPARTIDOS A LOS SERVIDORES PÚBLICOS
SUJETOS A LA LEY DEL SERVICIO PROFESIONAL DE CARRERA**

ÁREA: UNIDAD DE PLANEACION Y EVALUACION DE POLI

NOMBRE DE LA UNIDAD RESPONSABLE: DIRECCION GENERAL DE TELEVISION EDUCATIVA

Ramo (1)	U.R. (2)	Nombre del Servidor Público (3)	R.F.C. (4)	Código de Puesto (5)	Puesto (6)	Curso (7)	Fecha de Realización (8)	Institución Educativa (9)	¿ Curso obligatorio? Si / No (10)	Duración (11)	Créditos (12)	Calificación Final (13)	Fecha de Evaluación (14)
11	216	LOPEZ MARTINEZ CIRANA ALICIA	LOMC701205UE8	CFOA01100019	JEFE DE DEPARTAMENTO	0	0	0	NO	0	0	00/01/1900	00/01/1900

Elaboró: LIC. MONICA ANGELES CERVANTES JEFE DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANO Autorizó: RAFAEL ALEJANDRO RUBIO REYES COORDINADOR ADMINISTRATIVO

Nombre, puesto y firma

Nombre, puesto y firma

Dirección: AV. CIRCUNVALACION S/N COL. MORELOS Teléfono: 50918100 EXT. 24572

Dirección: AV. CIRCUNVALACION S/N COL. MORELOS Teléfono: 50918100 EXT. 24557

Correo electrónico: monicaa@sep.gob.mx

Correo electrónico: rarubio@sep.gob.mx



OFICIALÍA MAYOR
 DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL
 COORDINACIÓN SECTORIAL EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL
 DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

Clave de Identificación

**Cuestionario de Seguimiento
 Personal Capacitado**

Nombre del Curso: _____ Fecha de realización: _____
 Nombre de participante del curso: _____ Puesto: _____
 Nombre del Jefe Inmediato: _____ Puesto: _____
 Unidad Responsable: _____

La presente encuesta tiene como finalidad determinar la relación de los cursos de capacitación y su aplicación en su área de trabajo. Esta información nos servirá para mejorar la calidad de los mismos, por lo que su opinión es de gran importancia para el proceso de capacitación.

INSTRUCCIONES: Coloque en la columna de la derecha el número correspondiente de acuerdo a su opinión sobre el curso en el que participó, considerando la siguiente escala:

<input type="checkbox"/> 4	Totalmente de acuerdo	<input type="checkbox"/> 3	Parcialmente de acuerdo	<input type="checkbox"/> 2	Parcialmente en desacuerdo	<input type="checkbox"/> 1	En desacuerdo
-----------------------------------	-----------------------	-----------------------------------	-------------------------	-----------------------------------	----------------------------	-----------------------------------	---------------

- 1 Los conocimientos adquiridos en el curso tienen aplicación en su ámbito laboral en el corto y mediano plazo.
- 2 El curso le ayudó a mejorar el desempeño de sus funciones.
- 3 El curso le ayudó a considerar nuevas formas de trabajo.
- 4 El curso le ha ayudado a:
 - a) Comportamiento asociado a la capacidad que cubra el curso
 - b) Comportamiento asociado a la capacidad que cubra el curso
 - c) Comportamiento asociado a la capacidad que cubra el curso
 - d) Comportamiento asociado a la capacidad que cubra el curso

En caso de considerar que existen obstáculos que le impidan aplicar los conocimientos del curso, señale con una "X" el correspondiente.

<input type="checkbox"/>	Falta de equipo y/o material	_____
<input type="checkbox"/>	Falta de apoyo en el área de trabajo	_____
<input type="checkbox"/>	Otro	_____
	Explique:	_____

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

Gracias.



OFICIALÍA MAYOR
 DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL
 COORDINACIÓN SECTORIAL EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL
 DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL

Clave de Identificación

**Cuestionario de Seguimiento
 Jefe Inmediato**

Nombre del Curso: _____ Fecha de realización: _____
 Nombre del Servidor Público: _____ Puesto: _____
 Nombre del Jefe Inmediato _____ Puesto: _____
 Unidad Responsable: _____

La presente encuesta tiene como finalidad determinar la relación de los cursos de capacitación y su aplicación en su área de trabajo. Esta información nos servirá para mejorar la calidad de los mismos, por lo que su opinión es de gran importancia para el proceso de capacitación.

INSTRUCCIONES: Coloque en la columna de la derecha el número correspondiente a su opinión sobre el curso en el que participó su colaborador, considerando la siguiente escala:

- | | | | | | | | |
|----------|------------------------------|----------|--------------------------------|----------|-----------------------------------|----------|----------------------|
| 4 | Totalmente de acuerdo | 3 | Parcialmente de acuerdo | 2 | Parcialmente en desacuerdo | 1 | En desacuerdo |
|----------|------------------------------|----------|--------------------------------|----------|-----------------------------------|----------|----------------------|

- | | | | | | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <ol style="list-style-type: none"> 1 Los conocimientos que adquirió su colaborador en el curso tiene aplicación en el ámbito laboral a corto y mediano plazo. _____ 2 El curso ayudó a su colaborador a mejorar el desempeño de sus funciones. _____ 3 El curso ayudó a su colaborador a considerar nuevas formas de trabajo. _____ 4 El curso ha ayudado a su colaborador a: <ul style="list-style-type: none"> a) Comportamiento asociado a la capacidad que cubra el curso _____ b) Comportamiento asociado a la capacidad que cubra el curso _____ c) Comportamiento asociado a la capacidad que cubra el curso _____ d) Comportamiento asociado a la capacidad que cubra el curso _____ | <table border="0"> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> </table> | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |

En caso de considerar que existen obstáculos que impidan a su colaborador aplicar los conocimientos del curso , señale con una "X" el correspondiente.

<table border="0"> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> <tr><td style="border: 1px solid black; width: 20px; height: 20px;"></td></tr> </table>				Falta de equipo y/o material _____ Falta de apoyo _____ Otro _____ Explique: _____ _____ _____

COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

Gracias.



DIRECCIÓN GENERAL DE TELEVISIÓN EDUCATIVA
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA
RECURSOS HUMANOS



CÉDULA DE INSCRIPCIÓN

FECHA		
DIA	MES	AÑO

1 DATOS PERSONALES

NOMBRE _____	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombre(s)
RFC _____	Ext. _____	e-mail _____	

2 ESTUDIOS

Primaria Secundaria Carrera Técnica Carrera Comercial Bachillerato Licenciatura Maestría

Nombre de la carrera cursada (Especificar años y/o meses): _____

3 DATOS LABORALES

Tipo de Puesto	Unidad Responsable _____
Base <input type="checkbox"/>	Área _____
Confianza <input type="checkbox"/>	Puesto actual: _____
	Nombre del Jefe Inmediato _____
Nivel de Puesto	Domicilio oficial: _____
Funcionario <input type="checkbox"/>	Teléfono oficial: _____
Enlace <input type="checkbox"/>	Horario: _____
Operativo <input type="checkbox"/>	

4 DATOS DEL EVENTO

Nombre del curso: _____
 Nombre del instructor: _____
 Fecha de realización: _____ Horario: _____
 Sede: _____

Para considerar válida tu inscripción es necesario que entregues al instructor.
Cedula debidamente requisitada y con letra legible
Copia de ultimo talón de pago

FIRMA



SOLICITUD DE SERVICIO

FORMATO	
No.	CLAVE

SOLSERV	
NUMERO	FECHA

UNIDAD RESPONSABLE	
CLAVE	DENOMINACION
216	

AREA SOLICITANTE

SERVICIO REQUERIDO
DESCRIPCIÓN: _____ _____ _____ _____ VIGENCIA: _____

PRESTADOR DE SERVICIOS
NOMBRE: _____ R. F. C.: _____ DOMICILIO: _____

PARTIDA	FORMA DE PAGO	COSTO	I. V. A.		IMPORTE TOTAL
			%	IMPORTE	

LOS SERVICIOS SE SUJETARAN A LAS ESTIPULACIONES CONTENIDAS EN EL REVERSO DE ESTA SOLICITUD

PRESTADOR DE SERVICIOS
_____ LUIS REGEIRO URQUIOLA NOMBRE Y FIRMA

POR LA UNIDAD ADMINISTRATIVA	
SOLICITA	AUTORIZA EL TITULAR DE LA UNIDAD RESPONSABLE
COORDINADOR ADMINISTRATIVO	
_____ RAFAEL ALEJANDRO RUBIO REYES NOMBRE Y FIRMA	_____ JAIME TACHER Y SAMAREL NOMBRE Y FIRMA



OFICIALÍA MAYOR
DIRECCIÓN GENERAL DE PERSONAL
DIRECCIÓN GENERAL ADJUNTA EN MATERIA DE ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL
DIRECCIÓN DE CAPACITACIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAL
LISTA DE CAPACIDADES TÉCNICAS Y SUS CURSOS

CAPACIDAD TÉCNICA: ADMINISTRATIVA	- HIGIENE Y CONSERVACIÓN DE ALIMENTOS
- MANEJO Y ELABORACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA OFICIAL	- NUTRICIÓN
- INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN	- ÉXITO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE
- ELABORACIÓN Y PRESENTACIÓN DE PROGRAMAS ADMINISTRATIVOS	- PREPARACIÓN DE ALIMENTOS
- ANÁLISIS DE PROBLEMAS ADMINISTRATIVOS	- SALUD E HIGIENE
- ADMINISTRACIÓN POR OBJETIVOS	- GASTRONOMÍA
- CONTABILIDAD GUBERNAMENTAL	- INTRODUCCIÓN A LA CONTABILIDAD
- AUDITORIA ADMINISTRATIVA	- INVENTARIOS
- PRINCIPIOS BÁSICOS DE ESTADÍSTICA	
- ADMINISTRACIÓN DE OFICINAS	CAPACIDAD TÉCNICA: TRANSPORTES
- ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL	- MECÁNICA AUTOMOTRIZ I
- ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	- CORRESPONDENCIA Y MENSAJERÍA
- REINGENIERÍA	- MECÁNICA AUTOMOTRIZ II
- JUSTO A TIEMPO	- MANEJO DEFENSIVO
- TÉCNICAS DE CONTROL Y ADMINISTRACIÓN DE INVENTARIOS	
- ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE ALMACENES	CAPACIDAD TÉCNICA: IMPRENTA Y FOTOCOPIADO
	- ENCUADERNACIÓN
	- OPERACIÓN DE OFFSET
	- DIBUJO PUBLICITARIO
	- SERIGRAFÍA
	- FOTOMECÁNICA
	- ACTUALIZACIÓN EN SERIGRAFIA
	- DISEÑO PUBLICITARIO
	- PAQUETERIA DE DISEÑO
CAPACIDAD TÉCNICA: PROMOTORIA EN RELACIONES PÚBLICAS	
- MANEJO Y ELABORACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA OFICIAL	CAPACIDAD TÉCNICA: MANTENIMIENTO MECÁNICO
- PRINCIPIOS BÁSICOS DE ESTADÍSTICA	- MANTENIMIENTO PREVENTIVO DE VEHÍCULOS
- INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN	- SERVICIO DE REVISIÓN AUTOMOTRIZ
- ELABORACIÓN DE MATERIAL PROMOCIONAL	- SISTEMA DE SUSPENSIÓN, DIRECCIÓN Y FRENOS
	- ELECTRÓNICA AUTOMOTRIZ
CAPACIDAD TÉCNICA: SECRETARIAL	CAPACIDAD TÉCNICA: MANTENIMIENTO ELÉCTRICO
- MECANOGRAFÍA BÁSICA	- INSTALACIONES ELÉCTRICAS
- TAQUIGRAFÍA BÁSICA	- REPARACIÓN DE EQUIPOS ELÉCTRICOS
- TAQUIGRAFÍA AVANZADA	
- ORTOGRAFÍA I	CAPACIDAD TÉCNICA: MANTENIMIENTO DE COMUNICACIONES
- ORTOGRAFÍA II	- INSTALACIONES DE EQUIPOS DE COMUNICACIÓN
- ORTOGRAFÍA III	- REPARACIÓN DE EQUIPOS DE COMUNICACIÓN
- CLASIFICACIÓN Y CONTROL DE ARCHIVOS	- COMPROBACIÓN DE EQUIPOS DE COMUNICACIÓN
- ACTUALIZACIÓN EN ADMINISTRACIÓN SECRETARIAL	- COMPROBACIÓN DE CIRCUITOS DE EQUIPOS DE COMUNICACIÓN
- MECANOGRAFÍA AVANZADA	
- INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN	CAPACIDAD TÉCNICA: JURIDICA
- ÉXITO EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE	- LINEAMIENTOS JURÍDICOS NORMATIVOS DE SEP
- INGLÉS	- DERECHO ADMINISTRATIVO
	- DERECHO LABORAL
CAPACIDAD TÉCNICA: SERVICIOS Y MANTENIMIENTO	CAPACIDAD TÉCNICA: MEDICINA
- INTENDENCIA I	- HIGIENE ESCOLAR
- MANTENIMIENTO A INSTALACIONES I	
- CARPINTERÍA	CAPACIDAD TÉCNICA: ODONTOLOGÍA
- CERRAJERÍA	- HIGIENE ESCOLAR
- ELECTRICIDAD	
- PLOMERÍA	CAPACIDAD TÉCNICA: PSICOLOGÍA
- SOLDADURA ELÉCTRICA	- APLICACIÓN DE PRUEBAS
- HERRERÍA	- ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS
- INTENDENCIA II	- PRINCIPIOS BÁSICOS DE ESTADÍSTICA
- MANTENIMIENTO A INSTALACIONES II	- INTRODUCCIÓN A LA PSICOLOGÍA SOCIAL
- MENSAJERÍA	- ORIENTACIÓN EDUCATIVA Y FAMILIAR
- CARPINTERÍA II	
- ELECTRICIDAD III	CAPACIDAD TÉCNICA: CAPACITACIÓN
- FUNDAMENTOS DE MECÁNICA III	- FORMACIÓN DE INSTRUCTORES
- INSTALACIONES ELÉCTRICAS	- ADMINISTRACIÓN DE LA CAPACITACIÓN
- MANEJO Y ELABORACIÓN DE LA CORRESPONDENCIA OFICIAL	- ELABORACIÓN DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN
	- ELABORACIÓN DE MATERIAL DIDÁCTICO
	- DISEÑO CURRICULAR
	- MÉTODOS DE EVALUACIÓN
	- TÉCNICAS PARA REALIZAR DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN
CAPACIDAD TÉCNICA: COCINA	CAPACIDAD TÉCNICA: EDUCACIÓN ESPECIALIZADA
- INTENDENCIA	- ORIENTACIÓN EDUCATIVA

- ORIENTACIÓN VOCACIONAL
- ESCUELA PARA PADRES
- PROBLEMAS DE CONDUCTA
- ELABORACIÓN DE MATERIAL DIDÁCTICO
- DISEÑO DE PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN
- DISEÑO DE PLANES Y PROGRAMAS
- ELABORACIÓN DE PROGRAMAS EDUCATIVOS POR COMPUTADORA
- METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
- REDACCIÓN AVANZADA
- ORTOGRAFÍA AVANZADA
- TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

CAPACIDAD TÉCNICA: ANÁLISIS DE ESTUDIOS TÉCNICOS
- INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN
- METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN
- ANÁLISIS DE PROBLEMAS ADMINISTRATIVOS
- PAQUETERÍA AVANZADA
- ADMINISTRACIÓN DE PROYECTOS
- TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

CAPACIDAD TÉCNICA: ARTES
- TÉCNICAS EN MAQUILLADO
- COMPOSICIÓN Y DIRECCIÓN
- COMPOSICIÓN E INTERPRETACIÓN
- ENSEÑANZA EN MÚSICA
- JAZZ
- DANZA CLÁSICA
- DANZA CONTEMPORÁNEA
- TÉCNICAS EN ILUMINACIÓN

CAPACIDAD TÉCNICA: BIBLIOTECAS
- BIBLIOTECONOMÍA I
- PREPARACIÓN FÍSICA DE MATERIAL BIBLIOGRÁFICO
- CLASIFICACIÓN EN MATERIAL DE BIBLIOTECA
- INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN
- BIBLIOTECONOMÍA II
- TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE PLANEACIÓN
- PRINCIPIOS BÁSICOS DE ESTADÍSTICA
- PAQUETERÍA BÁSICA 2000

CAPACIDAD TÉCNICA: COMPUTACIÓN
- PAQUETERÍA AVANZADA
- ADMINISTRACIÓN DE OFICINAS
- MANTENIMIENTO A EQUIPO DE CÓMPUTO
- ACCESS
- TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN
- INSTALACIÓN Y MANTENIMIENTO DE REDES

CAPACIDAD TÉCNICA: DIBUJO
- DIBUJO INDUSTRIAL
- DIBUJO PUBLICITARIO
- DISEÑO Y ELABORACIÓN DE MATERIAL AUDIOVISUAL
- PAQUETE DE DISEÑO

CAPACIDAD TÉCNICA: ENFERMERÍA
- PRIMEROS AUXILIOS
- ADMINISTRACIÓN DE MEDICAMENTOS
- HIGIENE Y SALUD
- VACUNAS
- ATENCIÓN EN AMBULANCIA
- ADMINISTRACIÓN DE ENFERMERÍA
- TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN

CAPACIDAD TÉCNICA: FOTOGRAFÍA
- MANEJO DE CÁMARAS FOTOGRÁFICAS
- IMPRESIÓN DE PLACAS FOTOGRÁFICAS
- AMPLIACIÓN Y REDUCCIÓN DE REVELADO
- FOTOGRAFÍA I
- MANTENIMIENTO Y CONSERVACIÓN DE EQUIPO
- FOTOGRAFÍA II
- PROCESAMIENTO DE DUPLICADOS FOTOGRÁFICOS
- INTRODUCCIÓN A LA MICROFILMACIÓN
- MATERIAL DE LABORATORIO
- REGISTRO Y CONTROL DE LABORATORIO
- TÉCNICA DE REVELADO
- FOTOGRAFÍA DIGITAL

CAPACIDAD TÉCNICA: GUARDERÍA
- LACTANTES I
- CONSERVACIÓN E HIGIENE DE ALIMENTOS
- ESTIMULACIÓN TEMPRANA I

- ESTIMULACIÓN TEMPRANA II
- LACTANTES II
- CONOCIMIENTO DEL NIÑO LACTANTE, MATERNAL Y PREESCOLAR
- ELABORACIÓN DE MATERIAL DIDÁCTICO
- CANTOS Y JUEGOS INFANTILES
- PRIMEROS AUXILIOS I

CAPACIDAD TÉCNICA LABORATORIO
- CONOCIMIENTO Y USO DE EQUIPO DE LABORATORIO
- CONTROL Y REGISTRO DE MATERIAL
- TÉCNICAS DE LABORATORIO I
- MANTENIMIENTO DE MATERIAL DE LABORATORIO
- ELABORACIÓN DE INFORMES CLÍNICOS
- INTERPRETACIÓN DE PRUEBAS
- SEGURIDAD E HIGIENE

CAPACIDAD TÉCNICA RADIO Y TELEVISIÓN
- INSTALACIONES DE EQUIPO DE RADIO Y TELEVISIÓN
- MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN EN RADIO Y TELEVISIÓN I
- ELECTRÓNICA I
- MANEJO DE EQUIPO Y MATERIALES DE RADIO Y TELEVISIÓN
- ELECTRÓNICA DIGITAL
- INTRODUCCIÓN AL AUDIO PARA LA TELEVISIÓN
- ELABORACIÓN DE MATERIAL AUDIOVISUAL DE RADIO Y TELEVISIÓN
- MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN EN RADIO Y TELEVISIÓN II
- OPERACIÓN DE EQUIPO DE AUDIO Y VIDEO
- GRABACIÓN DE AUDIO Y TELEVISIÓN
- PRODUCCIÓN DE PROGRAMAS
- ELABORACIÓN DE MATERIAL GRÁFICO
- PRODUCCIÓN DE EFECTOS ESPECIALES
- ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

CAPACIDAD TÉCNICA: REHABILITACIÓN
- TÉCNICAS EN PSICOTERAPIA I
- COMPORTAMIENTO HUMANO
- TÉCNICA EN PSICOTERAPIA II
- TÉCNICAS PARA LA INTEGRACIÓN FAMILIAR

CAPACIDAD TÉCNICA: TRABAJO SOCIAL
- HIGIENE ESCOLAR I
- ORIENTACIÓN VOCACIONAL I
- ESCUELA PARA PADRES I
- PROBLEMAS DE CONDUCTA I
- HIGIENE ESCOLAR II
- ORIENTACIÓN VOCACIONAL II
- ESCUELA PARA PADRES II
- PROBLEMAS DE CONDUCTA II
- TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

CAPACIDAD TÉCNICA: DESARROLLO URBANO
- TÉCNICAS DE SUPERVISIÓN
- TÉCNICAS DE RESTAURACIÓN ARTÍSTICA
- TÉCNICAS DE RESTAURACIÓN DE BIENES E INMUEBLES
- FUMIGACIÓN Y AGENTES BIOLÓGICOS
- CONTROL DE LOS HONGOS DESTRUCTORES DE OBRAS ARTÍSTICAS
- HERRAMIENTAS PARA EL ANÁLISIS URBANO
- TEORÍA DEL URBANISMO

CAPACIDAD TÉCNICA: PRENSA Y PUBLICIDAD
- ORTOGRAFÍA I
- ORTOGRAFÍA II
- ORTOGRAFÍA III
- REDACCIÓN BÁSICA
- REDACCIÓN AVANZADA
- EDICIÓN
- TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

CAPACIDAD TÉCNICA: TELECOMUNICACIONES
- TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN
- OPERACIÓN DE EQUIPOS DE COMUNICACIÓN

CAPACIDAD TÉCNICA: TRANSVERSALES
- CALIDAD EN EL SERVICIO
- INGLÉS
- PAQUETERÍA BÁSICA 2000
- SERVICIO ALEGRE

DIRECCION GENERAL DE TELEVISION EDUCATIVA
COORDINACION ADMINISTRATIVA
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
CALENDARIO DE ACCIONES DE CAPACITACION

ABRIL 2006

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
1	2	3	4	5
8	9	10	11	12
15	16	17	18	19
22	23	24	25	26
29	30	31		

DIRECCION GENERAL DE TELEVISION EDUCATIVA
COORDINACION ADMINISTRATIVA
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
CALENDARIO DE ACCIONES DE CAPACITACION

MAYO 2006

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
1	2	3	4	5
8	9	10	11	12
15	16	17	18	19
22	23	24	25	26
29	30	31		

DIRECCION GENERAL DE TELEVISION EDUCATIVA
COORDINACION ADMINISTRATIVA
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
CALENDARIO DE ACCIONES DE CAPACITACION

JUNIO 2006

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
1	2	3	4	5
8	9	10	11	12
15	16	17	18	19
22	23	24	25	26
29	30	31		

DIRECCION GENERAL DE TELEVISION EDUCATIVA
COORDINACION ADMINISTRATIVA
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
CALENDARIO DE ACCIONES DE CAPACITACION

JULIO 2006

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
3	4	5	6	7
10	11	12	13	14
17	18	19	20	21
24	25	26	27	28
31				

DIRECCION GENERAL DE TELEVISION EDUCATIVA
COORDINACION ADMINISTRATIVA
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
CALENDARIO DE ACCIONES DE CAPACITACION

AGOSTO 2006

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
1	2	3	4	5
8	9	10	11	12
14	15	16	17	18
21	22	23	24	25
28	29	30	31	

DIRECCION GENERAL DE TELEVISION EDUCATIVA
COORDINACION ADMINISTRATIVA
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
CALENDARIO DE ACCIONES DE CAPACITACION

SEPTIEMBRE 2006

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
1	2	3	4	5
8	9	10	11	12
15	16	17	18	19
22	23	24	25	26
29	30	31		

DIRECCION GENERAL DE TELEVISION EDUCATIVA
COORDINACION ADMINISTRATIVA
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
CALENDARIO DE ACCIONES DE CAPACITACION

OCTUBRE 2006

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
2	3	4	5	6
9	10	11	12	13
16	17	18	19	20
23	24	25	26	27
30	31			

DIRECCION GENERAL DE TELEVISION EDUCATIVA
COORDINACION ADMINISTRATIVA
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
CALENDARIO DE ACCIONES DE CAPACITACION

NOVIEMBRE 2006

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
1	2	3	4	5
8	9	10	11	12
15	16	17	18	19
22	23	24	25	26
29	30	31		

DIRECCION GENERAL DE TELEVISION EDUCATIVA
COORDINACION ADMINISTRATIVA
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
CALENDARIO DE ACCIONES DE CAPACITACION

NOVIEMBRE 2006

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
1	2	3	4	5
8	9	10	11	12
15	16	17	18	19
22	23	24	25	26
29	30	31		

DIRECCION GENERAL DE TELEVISION EDUCATIVA
COORDINACION ADMINISTRATIVA
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
CALENDARIO DE ACCIONES DE CAPACITACION

NOVIEMBRE 2006

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
1	2	3	4	5
8	9	10	11	12
15	16	17	18	19
22	23	24	25	26
29	30	31		