COMUNICACIONES
SECRETARÍA DE INFRAESTRUCTURA, COMUNICACIONES Y TRANSPORTES

CORREOS
SERVICIO POSTAL MEXICANO

ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2021

PRÁCTICAS DE TRANSFORMACIÓN DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2022

REPORTE GENERAL DE RESULTADOS

SERVICIO POSTAL MEXICANO

ECCO 2021
PTCCO2022

DIRECCIÓN GENERAL DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO
DIRECCIÓN CORPORATIVA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

2022 Año de Ricardo Flores Magón
PRECURSOR DE LA REVOLUCIÓN MEXICANA

Índice

Introducción 3

Fundamento Jurídico 4

Análisis Cuantitativo (Resultados Estadísticos de Datos Sociodemográficos) 5

A. Participación 5

B. Datos Sociodemográficos 6

Análisis Cualitativo (Comentarios y Sugerencias) 10

Análisis Comparativo (Comparación de Resultados a Nivel APF) 12

A. Factores que mide la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 12

B. Resultado Promedio por Factor comparado con el Índice Global de la APF 13

C. Calificación por Factor 25

D. Modelo Tichy 26

Análisis Comparativo (Comparación de Resultados a Nivel Interinstitucional y entre Áreas) 28

A. Comparación de Resultados a Nivel Interinstitucional 29

B. Comparación de Resultados entre Áreas 30

Identificación de Fortalezas y Áreas de Oportunidad 31

Definición de Objetivos Estratégicos y de Prácticas de Transformación 32

Difusión de los Resultados de la ECCO y de las PTCCO al Personal del Servicio Postal Mexicano 35

Programación de las Prácticas de Transformación 36

Efectividad del Último PTCCO 37

Introducción

ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL (ECCO) 2021

El clima y la cultura organizacional son el conjunto de factores que afectan positiva o negativamente el desempeño, la productividad, la calidad de los servicios y la imagen del Organismo; y son el resultado de las relaciones internas, actitudes, percepciones y conductas de las personas servidoras públicas, retroalimentadas por las motivaciones personales, la cultura de la organización, el tipo de liderazgo, la evaluación y el reconocimiento de resultados.

La ECCO es un instrumento de la Secretaría de la Función Pública (SFP) que se aplica en todas las instituciones del Gobierno Federal y que sirve para poder medir el clima y cultura organizacional de las instituciones. Representa un mecanismo para identificar el grado de percepción que tienen los servidores públicos, sobre el clima en el que se desenvuelven dentro de su entorno laboral.

Desde 2016 la ECCO se aplicó por primera vez en la nueva plataforma informática RHnet, para aprovechar las tecnologías de la información e integrar los sistemas de recursos humanos de la Unidad de Política de Recursos Humanos de la APF, lo cual ha tenido un impacto positivo debido a que dicha plataforma es de fácil acceso y permite que se responda de manera ágil.

En los últimos años, este instrumento ha manejado dos modalidades que se van alternando anualmente en su aplicación: el instrumento “A” mide Clima y se aplica en años nones, y dos: el instrumento “B” que mide Cultura y se aplica en años pares; para 2021, se aplicó de manera excepcional una encuesta relacionada con factores y reactivos relativos a la emergencia sanitaria generada por el SARS-CoV-2, teniendo como propósito el conocer la percepción de las personas servidoras públicas, sobre las medidas que se han implementado en sus instituciones para hacer frente a la situación actual.

En el ejercicio 2021, la Secretaría de la Función Pública reportó la participación de 8,054 personas servidoras públicas adscritas al Servicio Postal Mexicano, tal como se muestra a continuación:

Servicio Postal Mexicano	Número de encuestas
Dirección General	**35**
Coordinación General de Logística y Operación	**7445**
Dirección Corporativa Comercial	**82**
Dirección Corporativa de Asuntos Jurídicos y Seguridad Postal	**73**
Dirección Corporativa de Información y Tecnología	**65**
Dirección Corporativa de Administración y Finanzas	**279**
Dirección Corporativa de Planeación Estratégica	**33**
Órgano Interno de Control	**42**

De esta forma, con el apoyo de enlaces en cada una de las Áreas que conforman el Servicio Postal Mexicano incluyendo el Órgano Interno de Control, se presentan los resultados obtenidos a nivel Organismo.

Fundamento Jurídico

Con fundamento en los numerales del 59 a 62, Sección III del Clima y Cultura Organizacional, Capitulo III del Desarrollo de Capital Humano, Título Tercero de la Planeación de los Recursos Humanos, de las "Disposiciones en las materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera" del 12 de julio de 2010 y su actualización al 17 de mayo de 2019, en el que se establece que "...para conocer a nivel de la Administración Pública Federal el conjunto de factores del clima y la cultura organizacional, las Instituciones deberán aplicar anualmente la encuesta que al efecto instrumente y coordine la Unidad", por lo cual se aplicó la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (ECCO) 2021, para conformar las Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional (PTCCO) 2022 de este Servicio Postal Mexicano.

Cabe señalar que, desde el ejercicio 2016 la ECCO se transformó y fortaleció en un modelo centrado en el servidor público, con el objetivo de conocer la percepción de su ámbito laboral, enfocado a la cultura de servicio para la búsqueda de mejoras organizacionales en consonancia con la visión de la institución y las motivaciones personales.

Alcance

La ECCO 2021 y el PTCCO 2022 son de aplicación general a todas las Unidades Administrativas Centrales; se aplican anualmente a través de la Secretaría de la Función Pública (SFP).

Propósito

Atender las áreas de oportunidad detectadas de manera global para el Servicio Postal Mexicano, con la finalidad de contar con un clima laboral óptimo bajo los siguientes principios:

➢ Establecer un plan de trabajo con acciones encaminadas a mejorar el clima laboral.
➢ Reconocer el esfuerzo realizado por todas las Áreas que integran al Organismo en la medición de su clima y cultura organizacional.
➢ Contribuir al desarrollo institucional para el mejor cumplimiento de la misión.
➢ Proporcionar un servicio adecuado a los usuarios internos y externos.
➢ Mejorar el desempeño, la consecuente satisfacción y desarrollo profesional de las personas servidoras públicas de esta dependencia.

El presente programa incluye acciones de mejora para aquellos factores que presentaron calificación deficiente en la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2021, con los que se detectaron las principales áreas de oportunidad y de esta forma, contribuir al desarrollo institucional para el mejor cumplimiento de la misión, a través de un clima laboral efectivo.

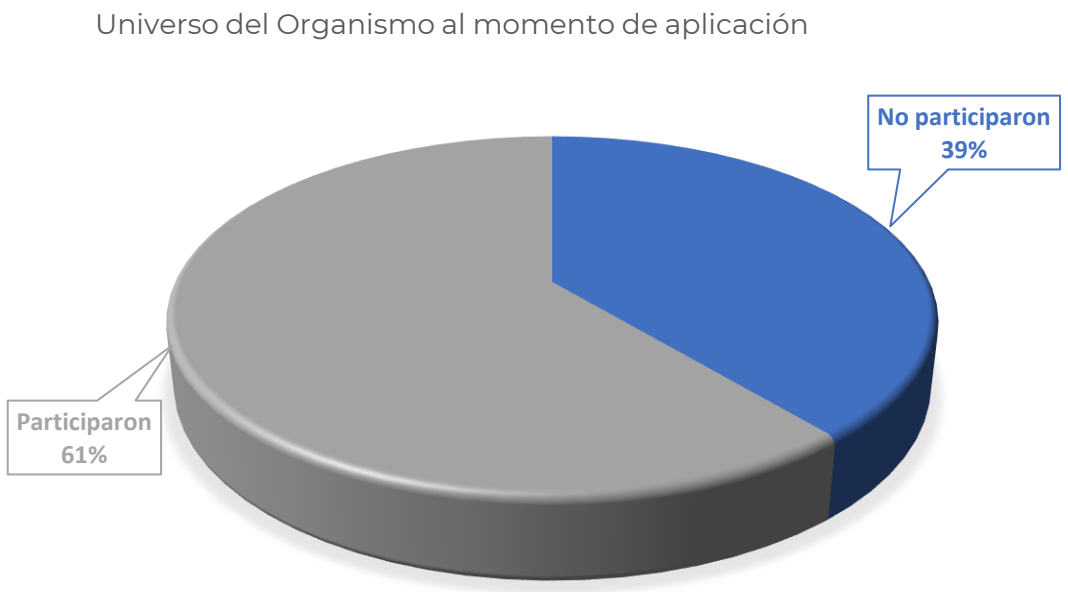
La Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2021 se aplicó en el Servicio Postal Mexicano de forma electrónica en el periodo que abarcó del 18 de octubre al 2 de noviembre de 2021.

Análisis Cuantitativo (Resultados Estadísticos de Datos Sociodemográficos)

A. Participación

La participación global que obtuvo la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2021 en el Servicio Postal Mexicano fue de 8,054 personas servidoras públicas, mismas que se encuentran adscritas en una Dirección General, una Coordinación General, una Dirección Metropolitana, tres Direcciones Regionales, cinco Direcciones Corporativas y un Órgano Interno de Control, lo cual representa el 61% de la plantilla total activa del Organismo, al momento de aplicación de la encuesta.

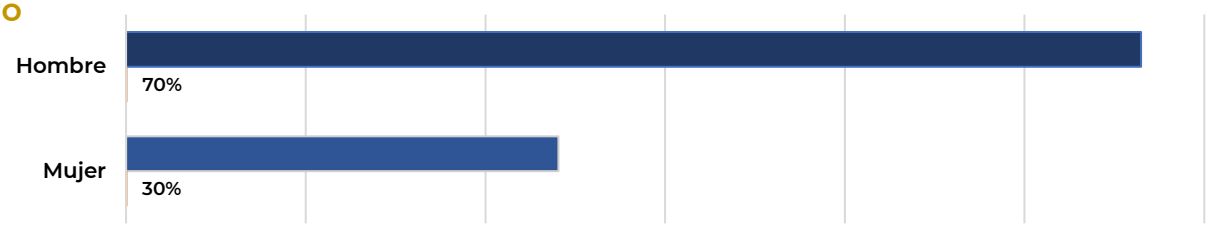
Cabe señalar que se informó a la Secretaría de la Función Pública que la diferencia en las cifras de las personas servidoras públicas que participaron sobre el total de la plantilla activa, se debe a que se previó los movimientos de personal, así como al resguardo de personal vulnerable debido al COVID-19 el cual se encuentra de resguardo, así como la limitación del acceso a computadoras, conectividad y traslados del personal adscrito a las Oficinas Regionales y Estatales en toda la República Mexicana.



B. Datos Sociodemográficos

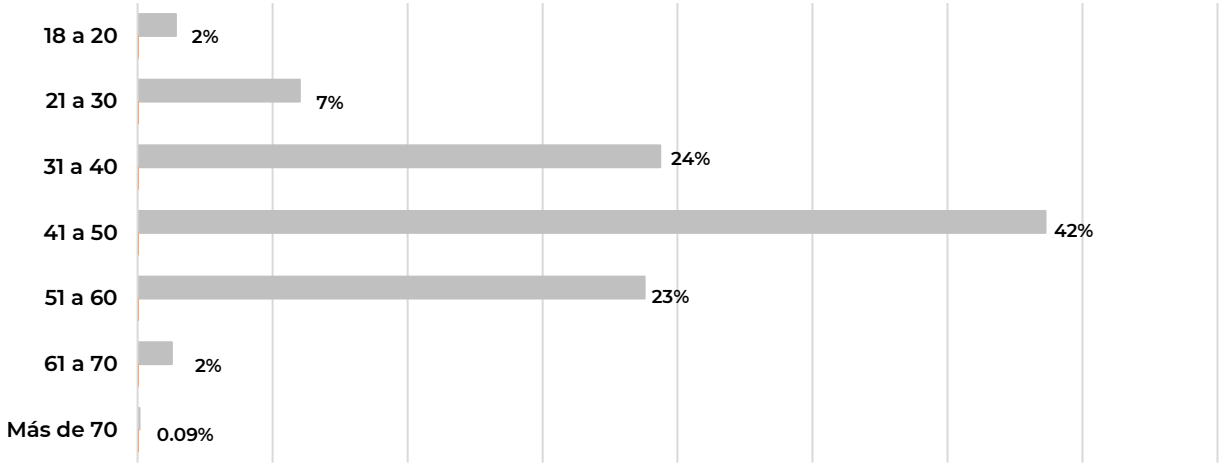
De las 8,054 personas servidoras públicas que respondieron la ECCO 2021, 5,648 participantes manifestaron pertenecer al género masculino y 2,406 pertenecer al género femenino, lo cual representa el 30% de mujeres y 70% de hombres.

Género



La edad promedio de los participantes se encuentra en el rango de edad de los 41 a 50 años, con 3,363 participantes, lo que representa el 42% del universo.

Edad

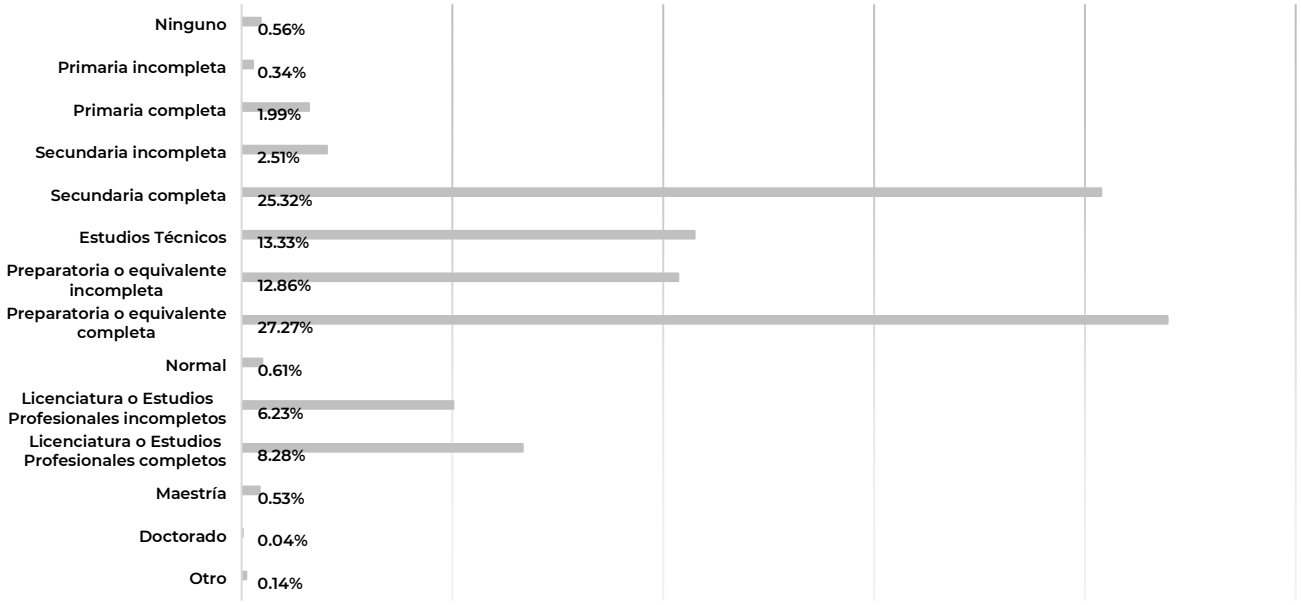


Con relación al estado civil de los participantes, 5,841 personas servidoras públicas manifestó encontrarse "casado (a)" y 2,213 personas servidoras públicas declaró encontrarse "solteros (as)", estas cifras representan el 73% y 27%, respectivamente, del universo.

Estado civil

En lo que respecta al máximo grado académico obtenido por las personas servidoras públicas del Servicio Postal Mexicano, 2,196 personas servidoras publicas tienen como máximo grado de estudios "Preparatoria o equivalente completa", lo cual representa el 27% del universo, mientras que 2,039 personas servidoras públicas declararon tener como máximo grado de estudios "Secundaria completa", lo cual representa el 25% del universo. Cabe señalar que solo 667 personas servidoras públicas, lo que equivale al 8% del universo encuestado, tienen como máximo grado de estudios "Licenciatura o estudios Profesionales completos".

Grado Académico

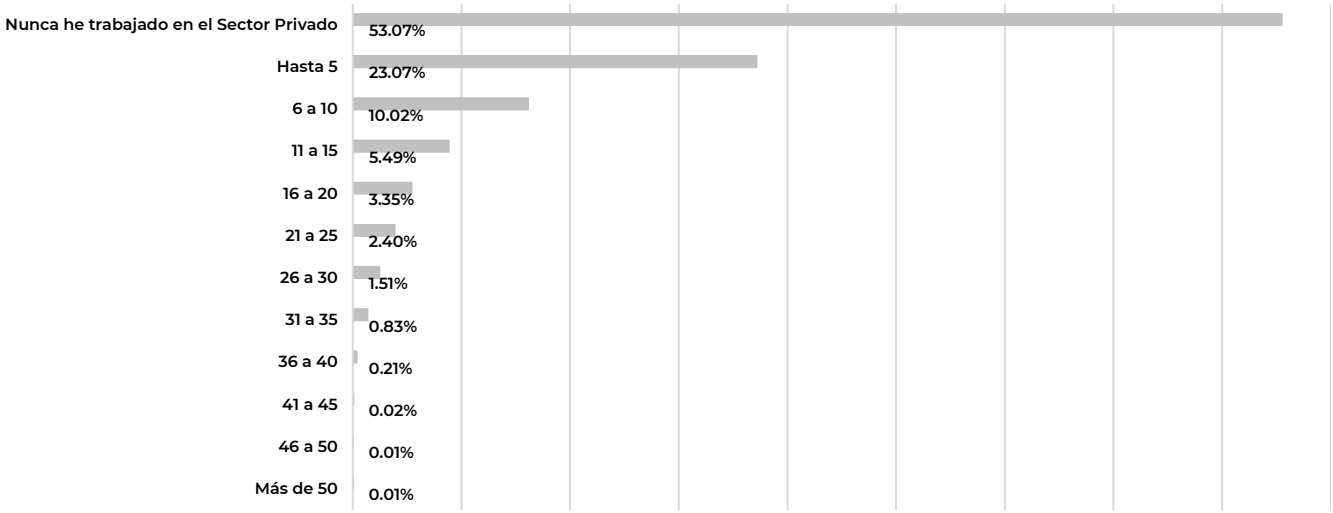


Las personas servidoras públicas que realizan estudios actualmente se representa solo por el 11.14%, ya que el 88.86% no realiza ningún estudio en la actualidad, por lo que es importante considerar estrategias para incrementar el grado académico de las personas servidoras públicas del Organismo.

Estudios que realiza en la actualidad

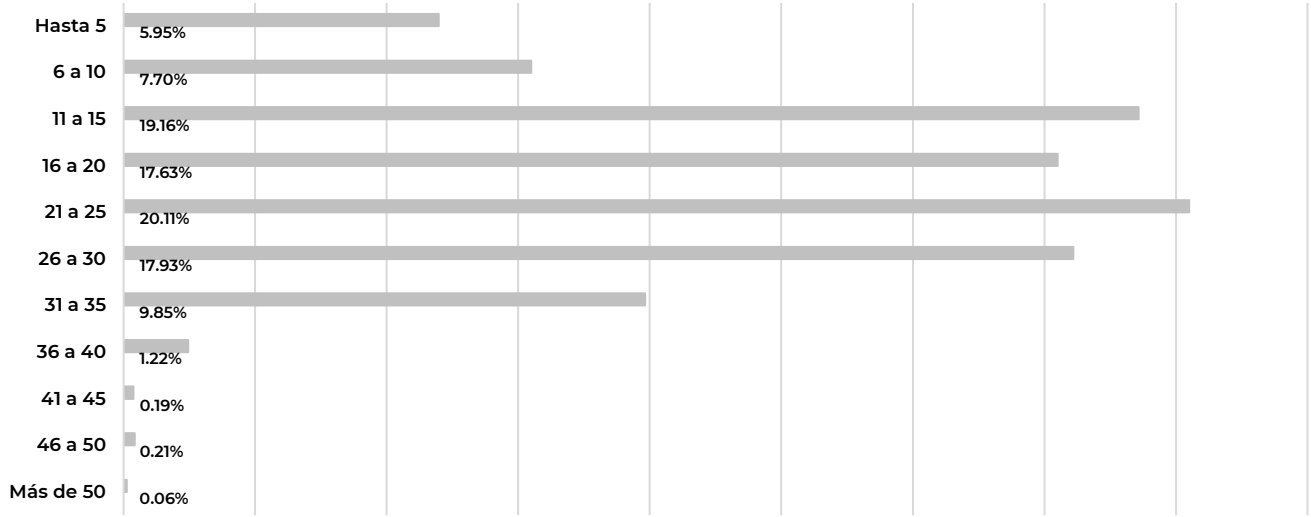
La antigüedad laboral en los sectores público y privado, 4,274 personas servidoras públicas encuestadas que representa el 53% del universo, señala nunca haber trabajado en el sector privado, seguido por 1,858 personas servidoras públicas que exponen haber laborado hasta 5 años en este sector, lo que representa el 23.07% del universo.

Años trabajados en el Sector Privado



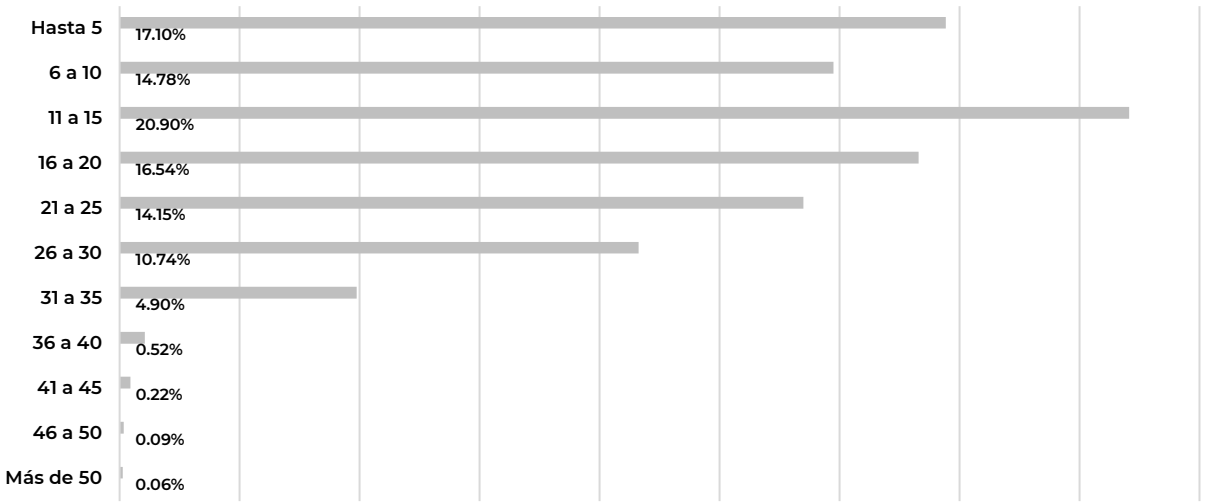
Tocante a la experiencia en el sector público, el promedio de años laborados entre los rangos de 11 a 15 años con 1,543 personas servidoras públicas representa el 19%, de 16 a 20 años con 1,420 personas servidoras públicas representa el 18%, de 21 a 25 años con 1,620 personas servidoras públicas representa el 20% y de 26 a 30 años con 1,444 personas servidoras públicas representa el 18%.

Años ha trabajados en el Sector Público



De la antigüedad en el puesto en el Servicio Postal Mexicano, el rango mayor de las personas encuestadas corresponde al de 11 a 15 años con 1,683 personas servidoras públicas lo que representa el 20.90% del universo. La antigüedad en el puesto se considera un aspecto importante para el clima organizacional, ya que la experiencia de las personas servidoras públicas en el sector, así como en el puesto impacta en el ambiente laboral, en el Organismo la mayoría de los encuestados señala que durante los últimos 11 a 15 años han permanecido en su mismo puesto.

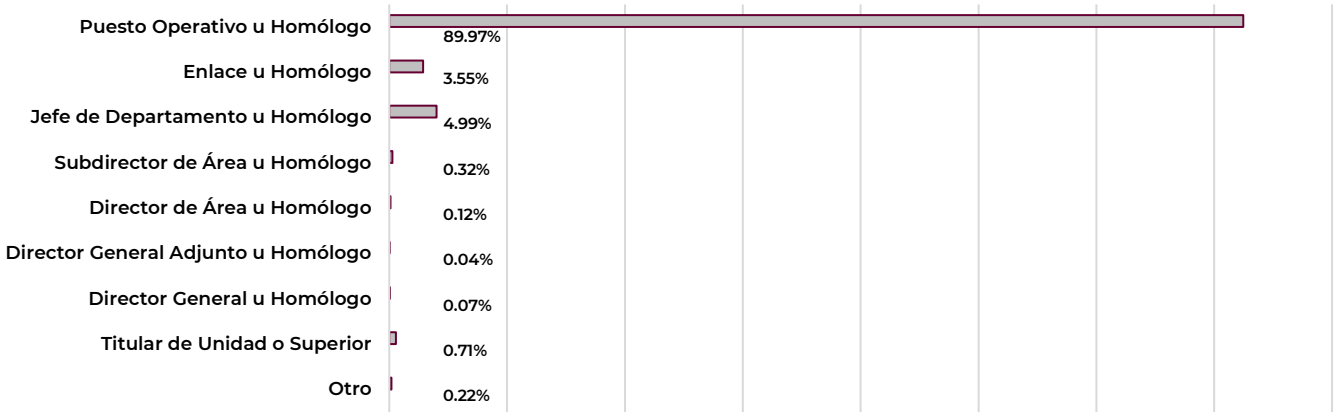
Años en su puesto actual



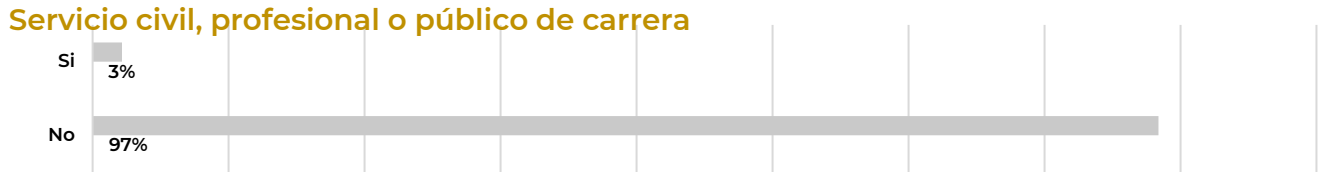
La permanencia en el puesto representa un dato relevante para el conocimiento de las funciones que integra cada una de sus actividades, así como los procesos propios y como el resultado de su correcta ejecución impacta o aporta para la consecución de la misión y objetivos institucionales.

En el Organismo, 7,246 personas servidoras públicas se encuentran adscritas al nivel de puesto operativo u homólogo, representando el 90% del total que respondieron la encuesta.

Nivel de puesto actual



Finalmente, el Servicio Postal Mexicano es un Organismo descentralizado, por lo cual este no se adiciona a la Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal, como se puede ver a continuación 7,839 personas servidoras pública encuestadas representadas por el 97%, no ocupan un puesto de algún servicio civil, profesional o público de carrera. En lo que respecta al 3% restante, existe la posibilidad de algún error en la selección del factor o en su defecto que efectivamente fuera del Organismo desempeñen algún servicio civil, profesional o público de carrera.



Análisis Cualitativo (Comentarios y Sugerencias)

A continuación, se presentan los resultados obtenidos del análisis de los comentarios y sugerencias que presentaron las personas servidoras públicas a través de la ECCO 2021.

De los 8,054 participantes en la encuesta 7,586 no desearon opinar, representando el 94%, y sólo el 6% representado por 468 personas servidoras públicas expresaron su opinión.

Los tipos de comentarios emitidos por los servidores públicos se dividen en:

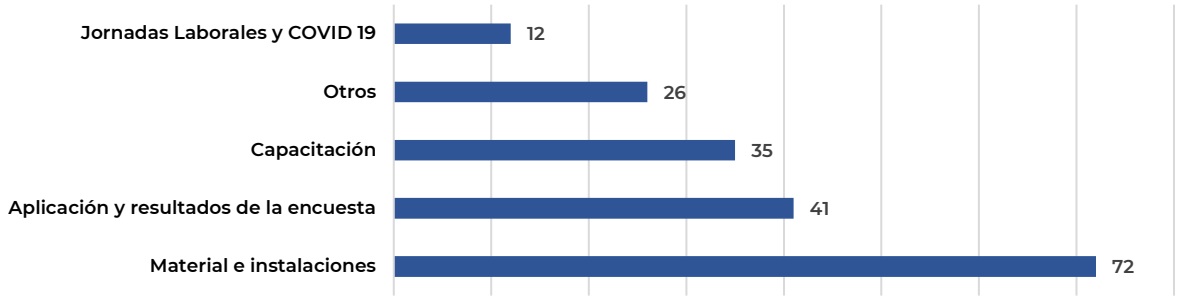
- Felicitación o reconocimiento
- Sugerencia
- Quejas
- Otro

Durante el desarrollo de la encuesta, se recibieron 186 sugerencias, 138 quejas, 120 felicitaciones o reconocimientos y 24 comentarios relacionados con otros temas.

A continuación, se presenta el análisis e interpretación de cada rubro obtenido.

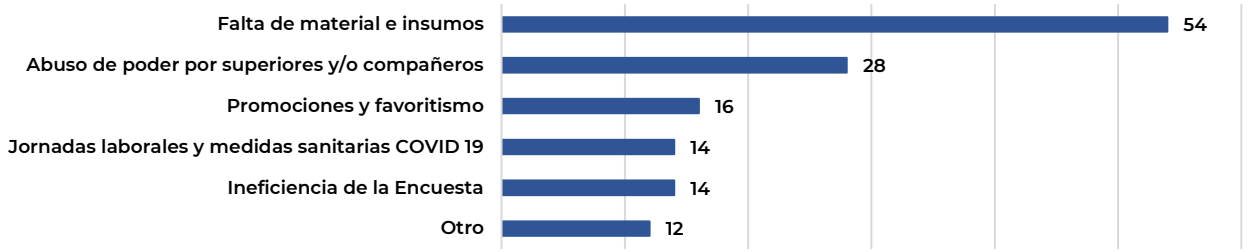
- Sugerencias, 40%.

  Las sugerencias se enfocan a la aplicación e impacto de la encuesta en el Organismo, es decir, a la solicitud de difusión e información de los resultados, así como a que se desarrollen acciones en relación con los datos obtenidos de su aplicación; por otro lado, se toca de forma reiterativa la necesidad del mantenimiento de las oficias postales y sus instalaciones, a la implementación del acceso al equipo de cómputo vía remota durante el desarrollo de la contingencia sanitaria ocasionada por el COVID 19, así como en gran parte a la necesidad de material e insumos para el correcto desarrollo de las actividades de cada servidor. Es importante señalar que un gran porcentaje de las sugerencias se enfocaron en la solicitud de capacitación del personal en diversos aspectos; finalmente, en lo que respecta al rubro "otros", los temas constituyeron en su generalidad con la oportunidad de aplicar a promociones, así como la renivelación salarial. De los datos obtenidos, se muestra su segmentación a continuación:



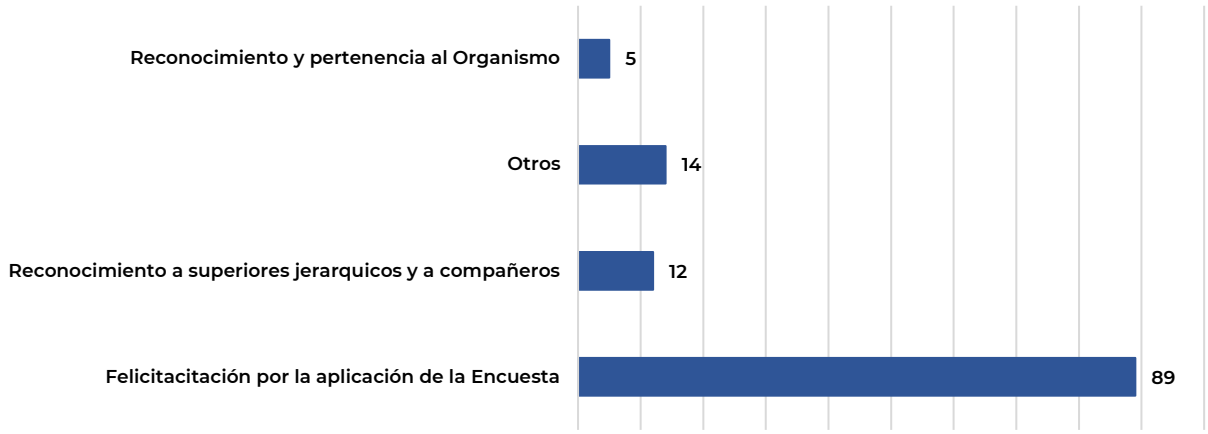
- Queja, 29%.

  Las quejas se concentran en la falta de recursos para el desempeño correcto y óptimo de las funciones de cada servidor público, en la insuficiencia de insumos, material de oficina, parque vehicular, motocicletas, etc.; por otro lado, se presenta reiterativamente la existencia de abuso por parte de superiores jerárquicos y/o compañeros en el desempeño de sus labores, las promociones poco equitativas, así como la existencia de compadrazgos y favoritismos; tocante a la duración de las jornadas laborales durante la emergencia sanitaria generada por el COVID 19; mientras que, aunque poco menos reiterantes, también existieron quejas enfocadas a aspectos de aplicación y resultados de la encuesta, tal como se muestra a continuación:



- Felicitación o reconocimiento, 26%.

  Las felicitaciones y reconocimientos corresponden al desempeño institucional y/o de áreas que lo integran, al desarrollo y aplicación de la encuesta y de los temas tratados en la misma, así como al reconocimiento laboral para compañeros y superiores jerárquicos por el desempeño y apoyo tanto laboral como personal, tal como se observa en la siguiente gráfica:



- Otro, 5%.

  Los comentarios en este rubro son diversos, los temas tratados se enfocan en la extensión del horario laboral, la aplicación de medidas de prevención ante la emergencia sanitaria ocasionada por la pandemia COVID 19, al impacto de la encuesta en la Institución, falta de comunicación en las áreas, necesidad de capacitación y así como de forma general propuestas de descanso y beneficios.

Análisis Comparativo (Comparación de Resultados a Nivel APF)

A. Factores que mide la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional

La Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2021 se dividió en 22 factores, los cuales en conjunto se encuentran estrechamente relacionados con cómo se construye la percepción del entorno de las personas servidoras públicas, ya sea de manera positiva o negativa, impactando en su desempeño, productividad, calidad de servicio e imagen institucional; y son el resultado de las relaciones internas, actitudes, percepciones y conductas, retroalimentadas por las motivaciones personales y la cultura de la organización.

Para el Servicio Postal Mexicano aplicaron 21 factores ya que el factor 84 "Servicio Profesional de Carrera" evalúa la percepción de las personas servidoras públicas de carrera sobre el cumplimiento del servicio profesional de carrera en su institución y al ser un Organismo descentralizado, no aplica la Ley del Servicio Profesional de Carrera, razón por la que no calificó este factor.

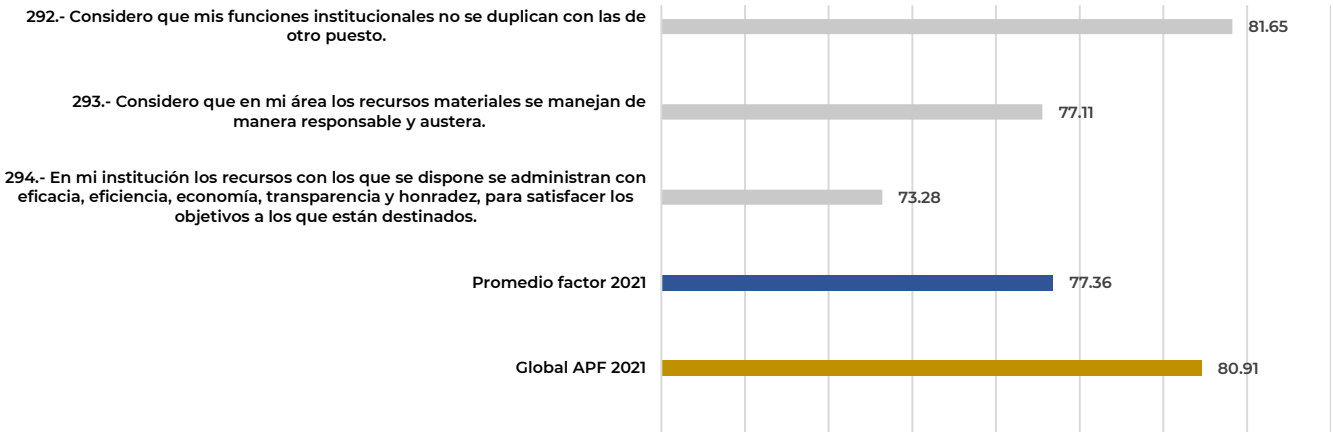
A continuación, se enlistan los factores que formaron la ECCO 2021.

NÚM.	TIPO DE FACTOR	FACTOR
1	Estratégico	79 - Austeridad republicana
2	Estratégico	80 - Derechos humanos
3	Estratégico	81 - Igualdad de género
4	Estratégico	82 - Igualdad y no discriminación
5	Estratégico	83 - Profesionalización de la Administración Pública Federal
6	Estratégico	85 - Transparencia y combate a la corrupción
7	General	86 - Aplicar eficientemente los recursos de las tecnologías de información y comunicación (TICs)
8	General	87 - Balance trabajo-familia
9	General	88 - Calidad de vida laboral
10	General	89 - Calidad y orientación a la ciudadanía
11	General	90 - Colaboración y trabajo en equipo
12	General	91 - Comunicación
13	General	92 - COVID-19
14	General	93 - Disponibilidad de recursos materiales
15	General	94 - Identidad con la institución y valores
16	General	95 - Impacto de la encuesta en mi institución
17	General	96 - Liderazgo positivo
18	General	97 - Mejora de la gestión pública
19	General	98 - Normatividad y procesos
20	General	99 - Reconocimiento laboral
21	General	100 - Trabajo a distancia

B. Resultado Promedio por Factor comparado con el Índice Global de la APF

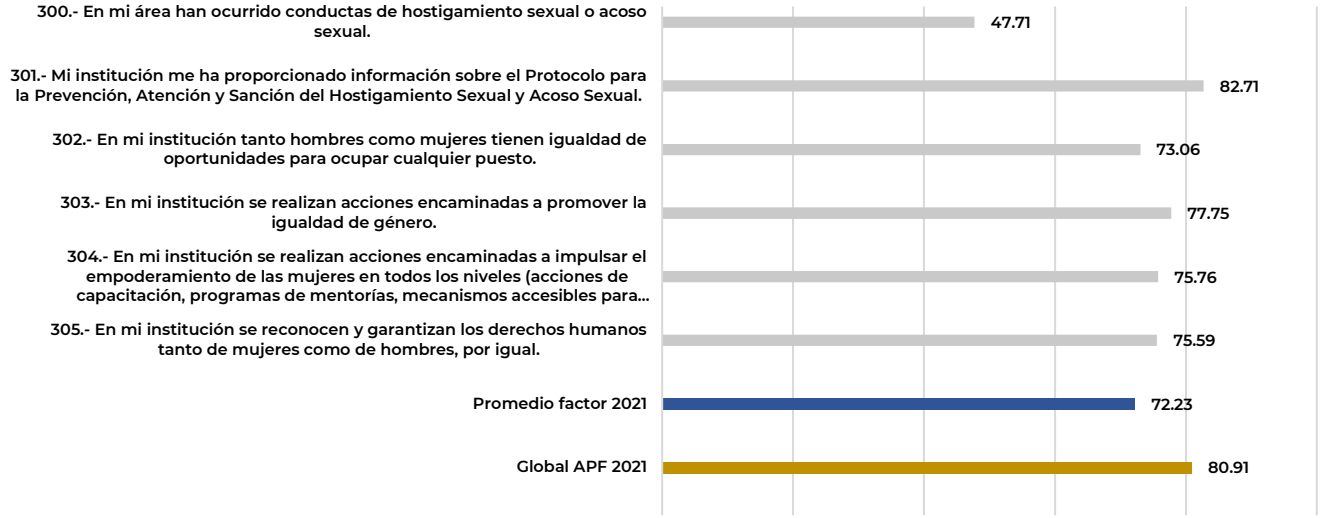
En este apartado se presentan los resultados de cada uno de los factores que fueron evaluados durante la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2021, así como su ponderación conforme a la Administración Pública Federal (APF), esto, con el objetivo de comparar cuadrantes, factores y reactivos significativos confrontados con los resultados en el ámbito de la APF, a través de un análisis e interpretación conforme a los factores puntuados por el Servicio Postal Mexicano en la aplicación de dicha encuesta.

El **factor 79** "Austeridad Republicana", evalúa la percepción de las personas servidoras públicas sobre si en la institución se lleva a cabo una política de austeridad republicana en la que los recursos económicos de los que se disponen se administran con eficacia, eficiencia, economía, transparencia y honradez. El Organismo obtuvo una puntuación de 77.36, el cual se encuentra dentro del promedio calificado en la Administración Pública Federal; derivado de lo cual es importante fortalecer las acciones ya existentes de aplicación, conocimiento y sensibilización en materia de austeridad.

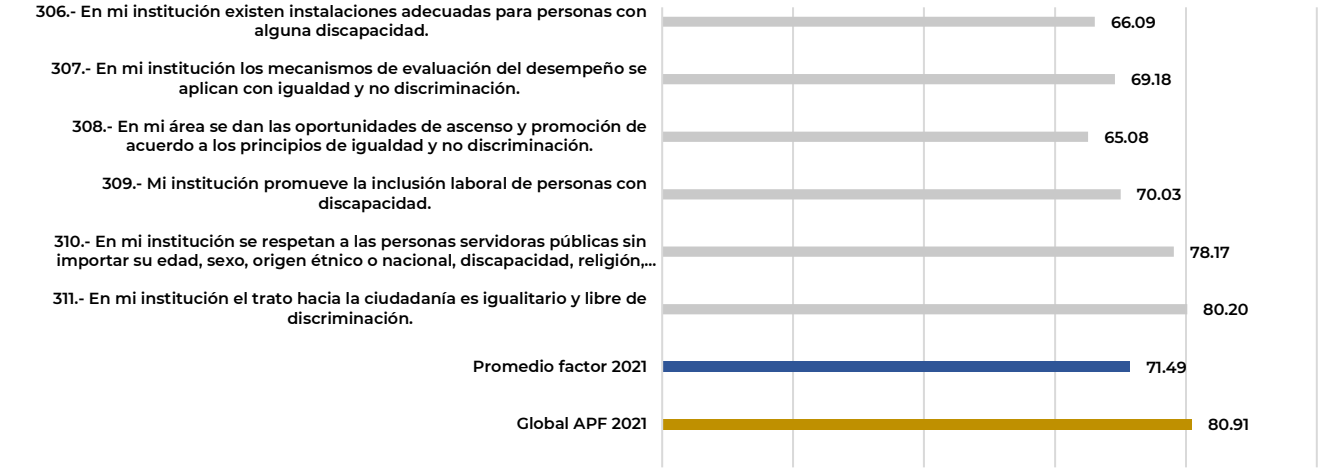


En el **factor 80** "Derechos Humanos", se pretende evaluar la percepción de las personas servidoras públicas sobre sus obligaciones constitucionales de derechos humanos, así como detectar las necesidades de capacitación en la materia. El Organismo obtuvo una puntuación de 77.05, lo que se considera dentro de la media calificada por la Administración Pública federal, sin embargo, es importante que el Organismo priorice actividades de capacitación en temas de derechos humanos.

El **factor 81** "Igualdad de género" evalúa la percepción de las personas servidoras públicas sobre qué tanto mujeres como hombres acceden con las mismas condiciones, posibilidades y oportunidades a los bienes y servicios públicos; a los programas y beneficios institucionales, así como a los empleos, cargos y comisiones gubernamentales. El Organismo obtuvo una puntuación de 72.23, lo cual se considera bajo con respecto a lo puntuado en la Admiración Pública Federal; por lo cual se deberán robustecer las acciones de sensibilización, difusión, capacitación y demás, orientadas a una cultura de igualdad de género.

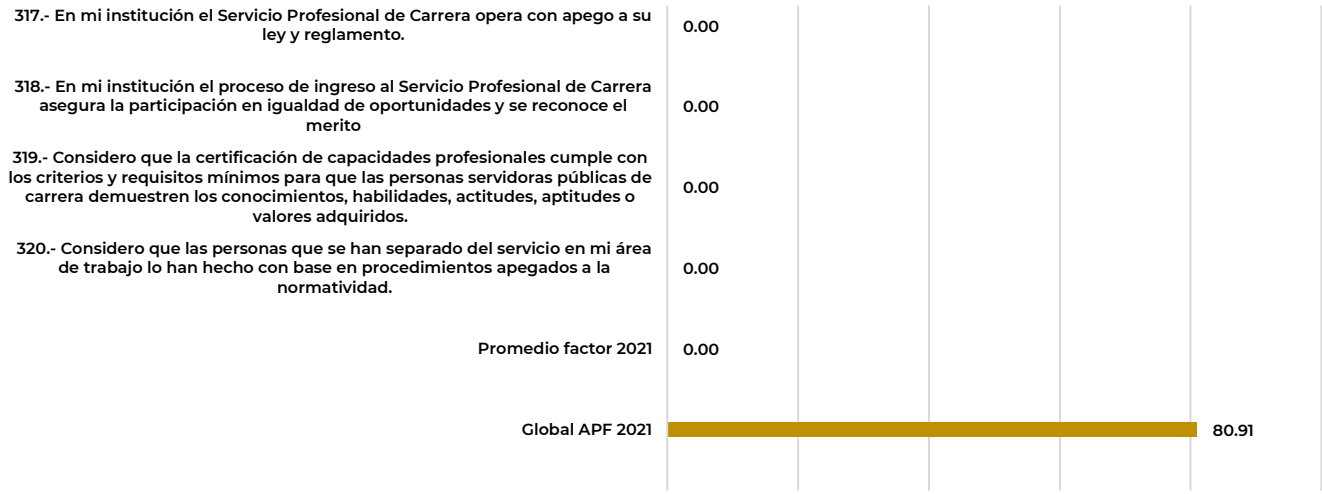


El **factor 82** "Igualdad y no discriminación" evalúa la percepción de las personas servidoras públicas sobre el cumplimiento de los principios de igualdad de trato y no discriminación en su ambiente de trabajo. El Organismo obtuvo una puntuación de 71.49, que comparado con el puntuado por la Administración Pública Federal se considera en específico bajo, reflejando la importancia de reforzar las acciones permanentes ya implementadas sobre inclusión y prevención de la discriminación, a través de los medios disponibles para ello.

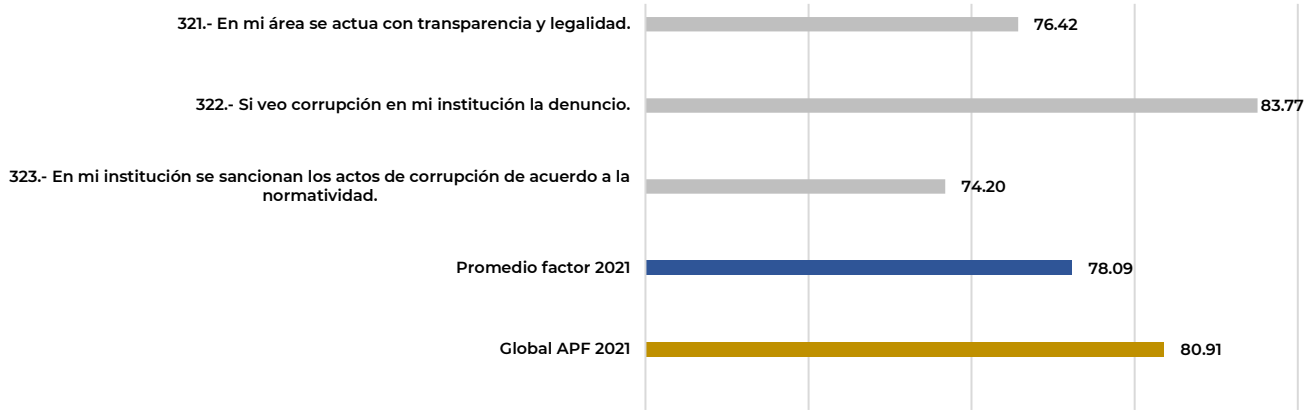


El **factor 83** "Profesionalización de la Administración Pública Federal" evalúa la percepción de las personas servidoras públicas sobre el proceso de su crecimiento profesional y compromiso a fin de alcanzar su máximo potencial, así como de las condiciones institucionales necesarias para lograrlo. El Organismo obtuvo una puntuación de 73.75, el cual de igual manera se encuentra bajo en promedio obtenido por la Administración Pública Federal, evidenciando la necesidad de implementar medidas de capacitación y engrosar las acciones de evaluación anual al personal.

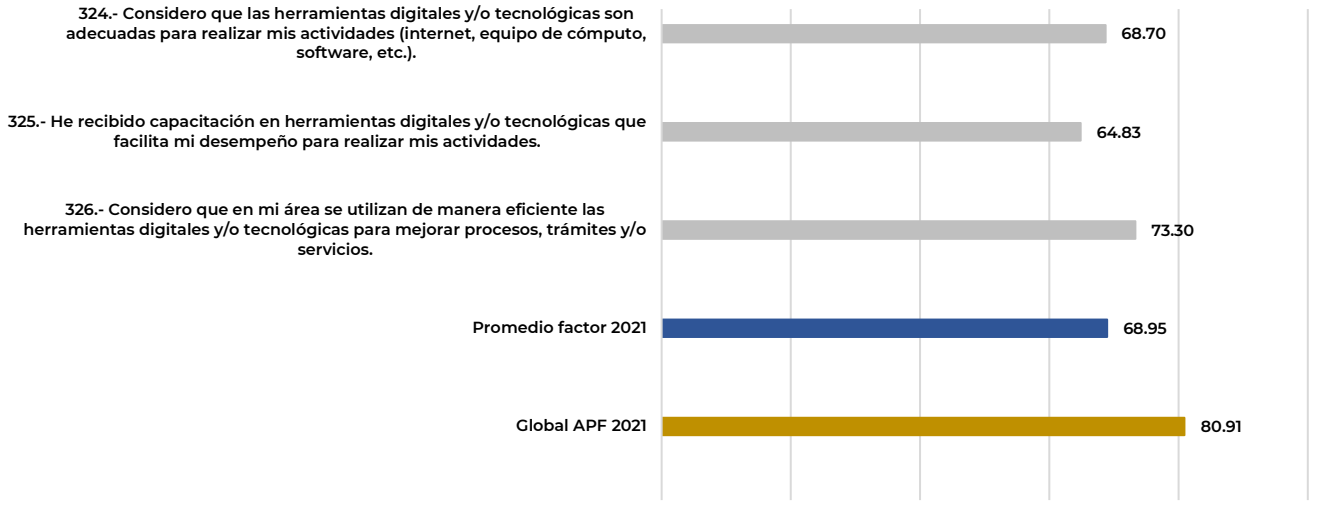
El **factor 84** "Servicio Profesional de Carrera" evalúa la percepción de las personas servidoras públicas de carrera sobre el cumplimiento del servicio profesional de carrera en su institución. El Servicio Postal Mexicano es un Organismo descentralizado, por lo cual no aplica la Ley del Servicio Profesional de Carrera.



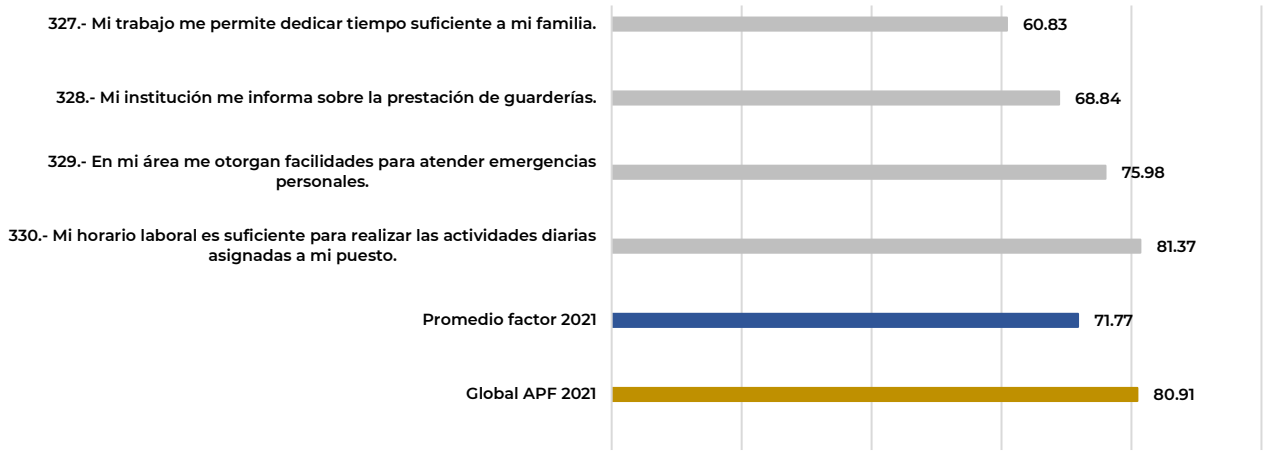
El **factor 85** "Transparencia y combate a la corrupción" evalúa la percepción de las personas servidoras públicas sobre el aprovechamiento de los recursos de la institución, así como de la prevención y combate a la corrupción. El Organismo obtuvo una puntuación de 78.09, lo cual se encuentra cerca de la media de la Administración Pública Federal; no se omite precisar que el Organismo mantiene Programas permanentes alineados a las metas del Gobierno Cercano y Moderno, focalizando acciones permanentes a la atención en las acciones enfocadas a transparencia y combate a la corrupción.



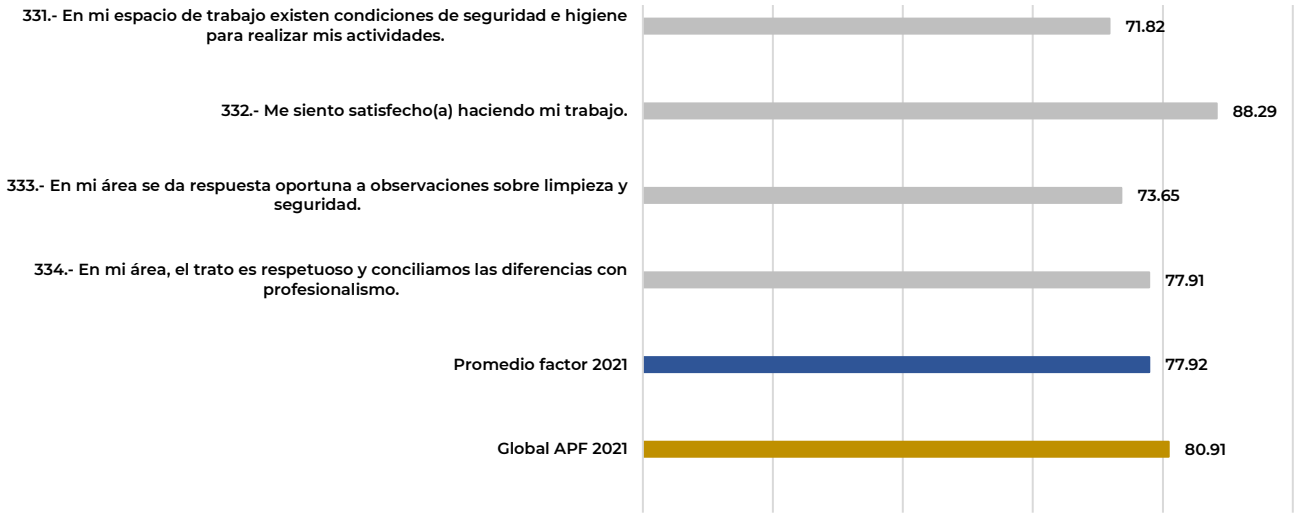
El **factor 86** "Aplicar eficientemente los recursos de las tecnologías de información y comunicación (TICs)" evalúa la percepción de las personas servidoras públicas sobre cómo utilizar eficientemente las tecnologías de información y comunicación (TICS) en la institución, para la consecución de sus objetivos. El Organismo obtuvo una puntuación de 68.95, lo cual se encuentra por debajo de la media de la Administración Pública Federal; denotando la necesidad de implementar estrategias de uso y capacitación de las TICs.



El **factor 87** "Balance trabajo-familia" permite evaluar la percepción de las personas servidoras públicas sobre la carga laboral y su impacto en la vida familiar. El Organismo obtuvo una puntuación de 71.77, lo cual se encuentra bajo comparado con la calificación global de la Administración Pública Federal. Este factor es de suma relevancia, pues muestra que la percepción de las personas servidoras públicas del Organismo consideran que la extensión de las jornadas laborales no les permite equilibrar el tiempo dedicado a su familia; no obstante, en la pregunta 329 se señala por encima de las demás inherentes a la relación trabajo-familia, con un 75.98, permitiendo observar que se otorgan facilidades para atender emergencias familiares en cada área.

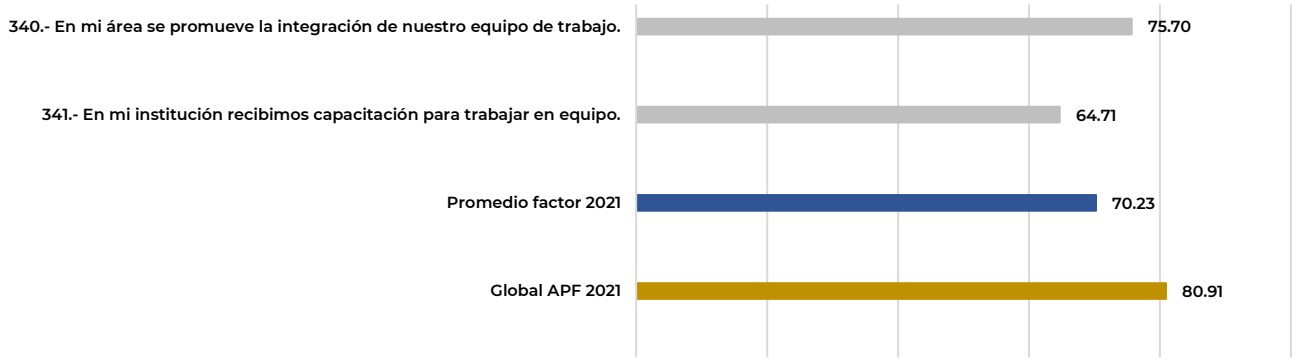


El **factor 88** "Calidad de vida laboral" evalúa la percepción de las personas servidoras públicas sobre factores que inciden al interior de la institución, tales como integración, bienestar, salud, seguridad, atención y trato digno y respetuoso. El Organismo obtuvo una puntuación de 77.92, lo cual se encuentra dentro de la media de la Administración Pública Federal y se puede observar que la pregunta 332 se señaló por encima de las demás, ésta muestra un gran sentido de pertenencia institucional.

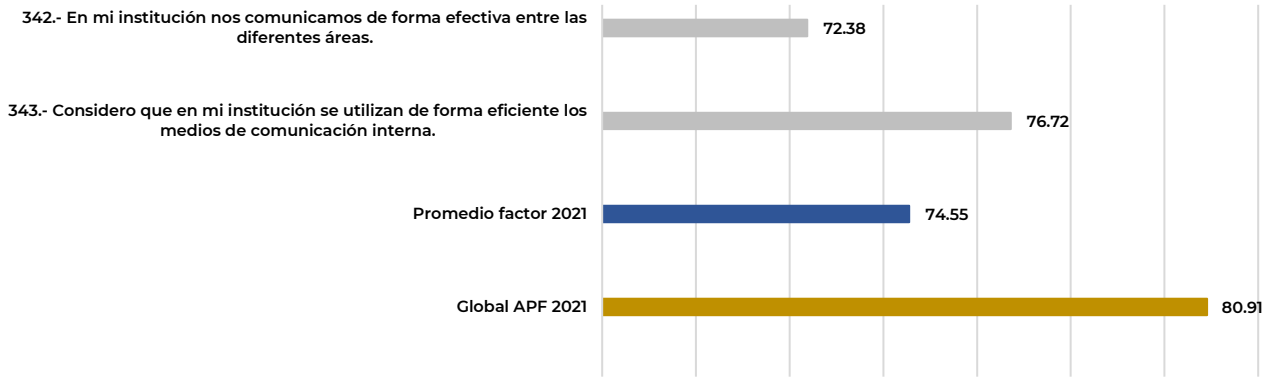


El **factor 89** "Calidad y orientación a la ciudadanía" evalúa la identificación y conocimiento que tienen las personas servidoras públicas de las necesidades y expectativas de la ciudadanía para incorporarlas a la mejora de sus actividades. El Organismo obtuvo una puntuación de 77.33, lo cual se encuentra dentro de la media de la Administración Pública Federal, puesto que dentro de su misión y visión se encuentra el servicio orientado a fortalecer las comunicaciones en el País.

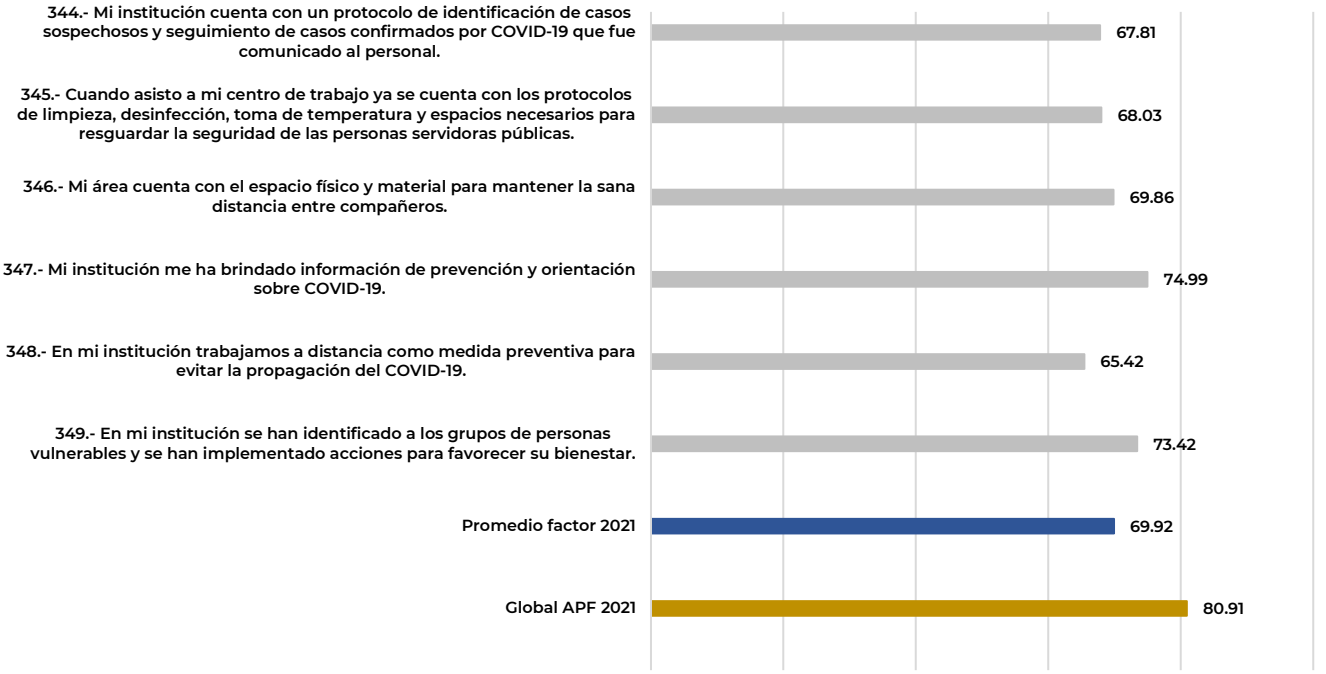
El **factor 90** "Colaboración y trabajo en equipo" se enfoca en evaluar la percepción de las personas servidoras públicas sobre los mecanismos que establece la institución en sus diferentes áreas para impulsar el trabajo en equipo e incrementar la participación. El Organismo obtuvo una puntuación de 70.23, lo cual se encuentra por debajo de la media de la Administración Pública Federal evidenciando la necesidad de implementar acciones enfocadas a la integración de equipos de trabajo, como a fomentar la colaboración entre las personas servidoras públicas de la Institución.



El **factor 91** "Comunicación" permite evaluar la percepción que las personas servidoras públicas tienen sobre la funcionalidad, calidad y los medios de la comunicación interna en su institución para el cumplimiento de sus objetivos. El Organismo obtuvo una puntuación de 74.55, lo cual se encuentra por debajo de la media de la Administración Pública Federal, por lo cual se implementarán acciones de capacitación enfocadas a la construcción, robustecimiento y desarrollo de la comunicación asertiva.

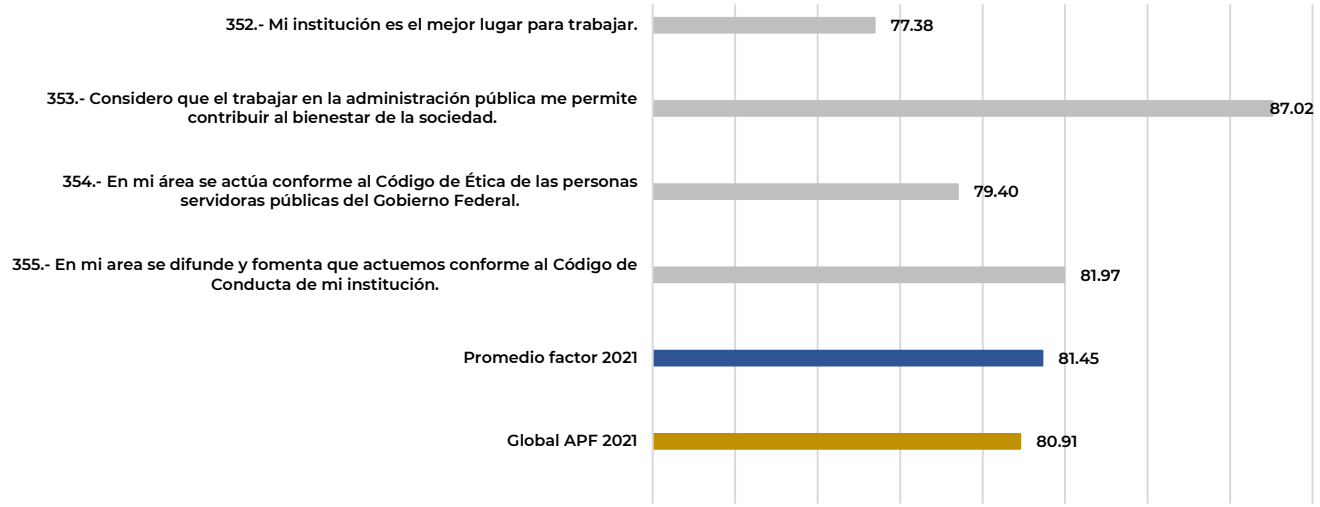


El **factor 92** "COVID-19" evalúa la percepción de las personas servidoras públicas sobre la respuesta de la institución ante la emergencia sanitaria del COVID-19. El Organismo obtuvo una puntuación de 68.95, lo cual se encuentra por debajo de la media de la Administración Pública Federal, no obstante, el Organismo al considerarse actividad esencial para el País no detuvo actividades, enfrentando la continuidad de las mismas con los recursos disponibles e implementó medidas de prevención permanentes a nivel Nacional contra el COVID-19.

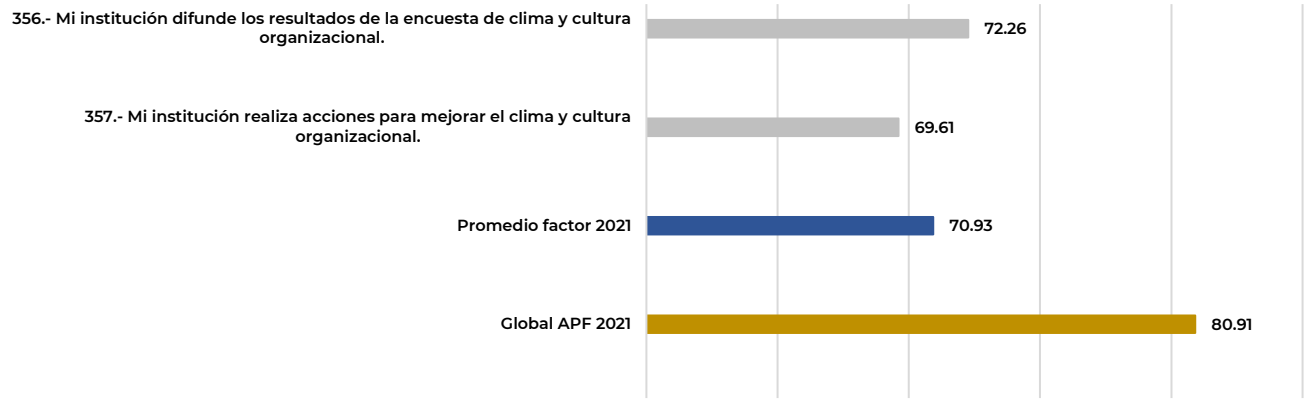


El **factor 93** "Disponibilidad de recursos materiales" evalúa la percepción de las personas servidoras públicas sobre la eficacia en el suministro de los recursos requeridos para el desarrollo de su trabajo. El Organismo obtuvo una puntuación de 64.44, lo cual se encuentra por debajo de la media de la Administración Pública Federal, siendo esta un área importante de oportunidad, puesto que el Organismo ha enfrentado una reducción en su presupuesto autorizado, obligándose a operar con lo elemental y cumpliendo de forma cabal y óptima el desarrollo de sus actividades.

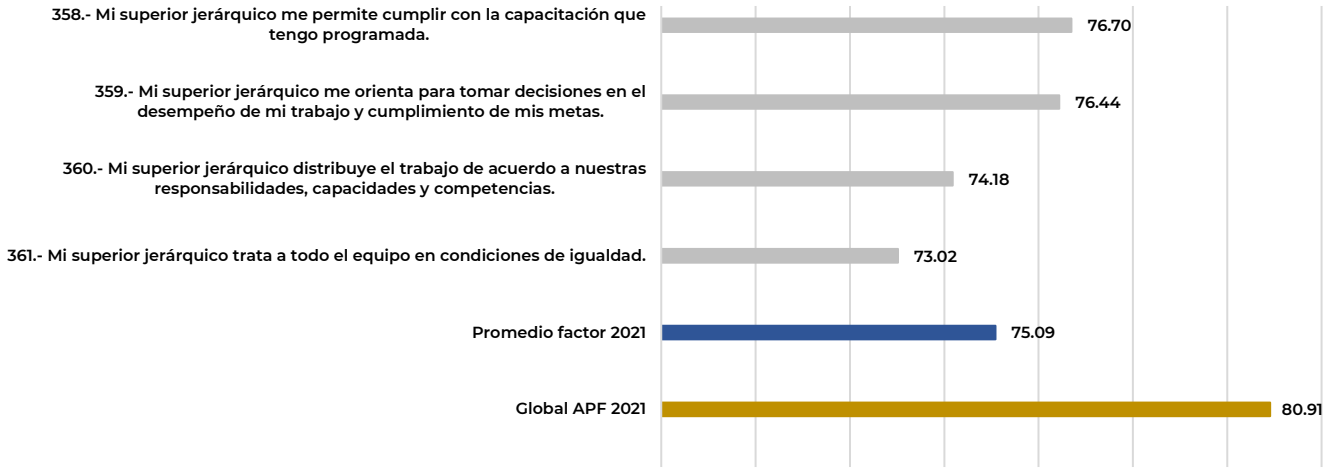
El **factor 94** "Identidad con la institución y valores" permite evaluar la autoestima de las personas servidoras públicas, su percepción del reconocimiento social con relación a su institución y su vivencia de los valores institucionales. El Organismo obtuvo una puntuación de 81.45, lo cual se encuentra por encima de la media de la Administración Pública Federal, mostrando que las acciones permanentes implementadas en atención a la nueva ética e integridad pública, código de ética y de conducta, así como demás documentos y leyes normativas han dado resultado, motivando a no bajar el nivel de actividad y compromisos.



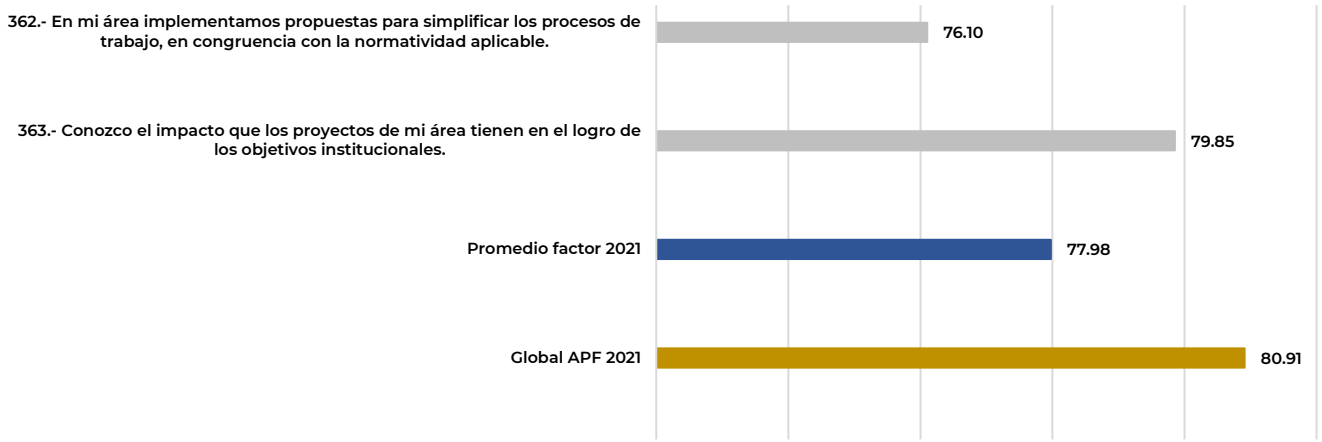
El **factor 95** "Impacto de la encuesta en mi institución" permite evaluar la percepción de las personas servidoras públicas sobre cómo su institución difunde los resultados de la encuesta de clima y cultura organizacional y promueve acciones de mejora. El Organismo obtuvo una puntuación de 70.93, lo cual se encuentra por debajo de la media de la Administración Pública Federal, no obstante, cabe señalar que el Reporte General de Resultados se publica a nivel Nacional a través del canal oficial de comunicación institucional, así como en la página web del Organismo, y este es utilizado como referencia en el desarrollo e implementación de acciones.



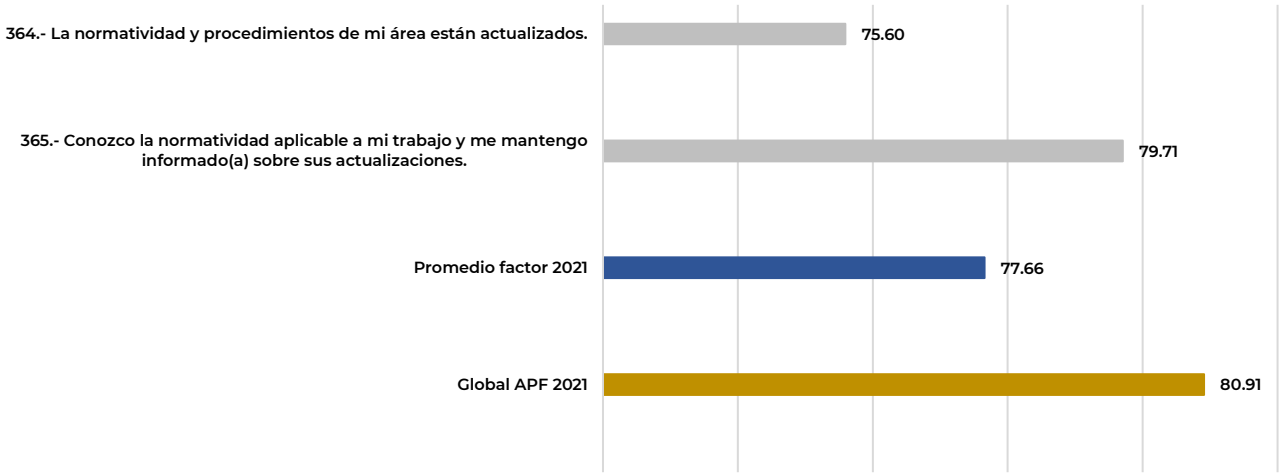
El **factor 96** "Liderazgo positivo" evalúa la percepción de las personas servidoras públicas sobre el liderazgo de su superior jerárquico, fundado en el ejemplo y la práctica de la comunicación, la promoción de la participación y la igualdad. El Organismo obtuvo una puntuación de 75.09, lo cual se encuentra por debajo de la media de la Administración Pública Federal, por lo cual se implementarán acciones de capacitación que refuercen la habilidad de influir y motivar a las personas servidoras públicas del Organismo, ya que la figura del líder es muy importante para conducir, motivar y enfocar hacía resultados equipos de trabajo, áreas administrativas, áreas operativas, oficinas postales, etc.



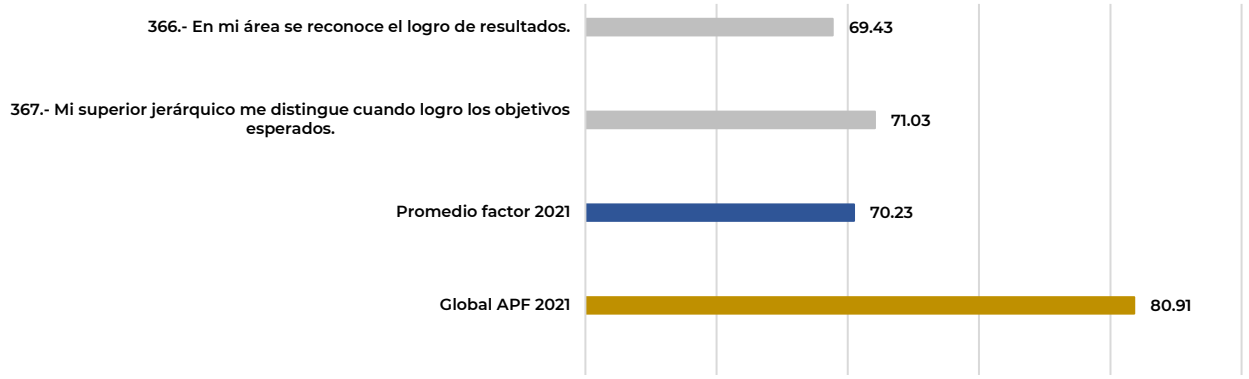
El **factor 97** "Mejora de la gestión pública" permite evaluar el grado en que las personas servidoras públicas mejoran el aprovechamiento de procesos e instrumentos, a fin de fomentar el incremento de la efectividad y la disminución de costos de operación de las instituciones. El Organismo obtuvo una puntuación de 77.98, lo cual se encuentra cerca de la media de la Administración Pública Federal; cabe señalar que en el Organismo se atienden programas que evalúan la mejora de la gestión pública.



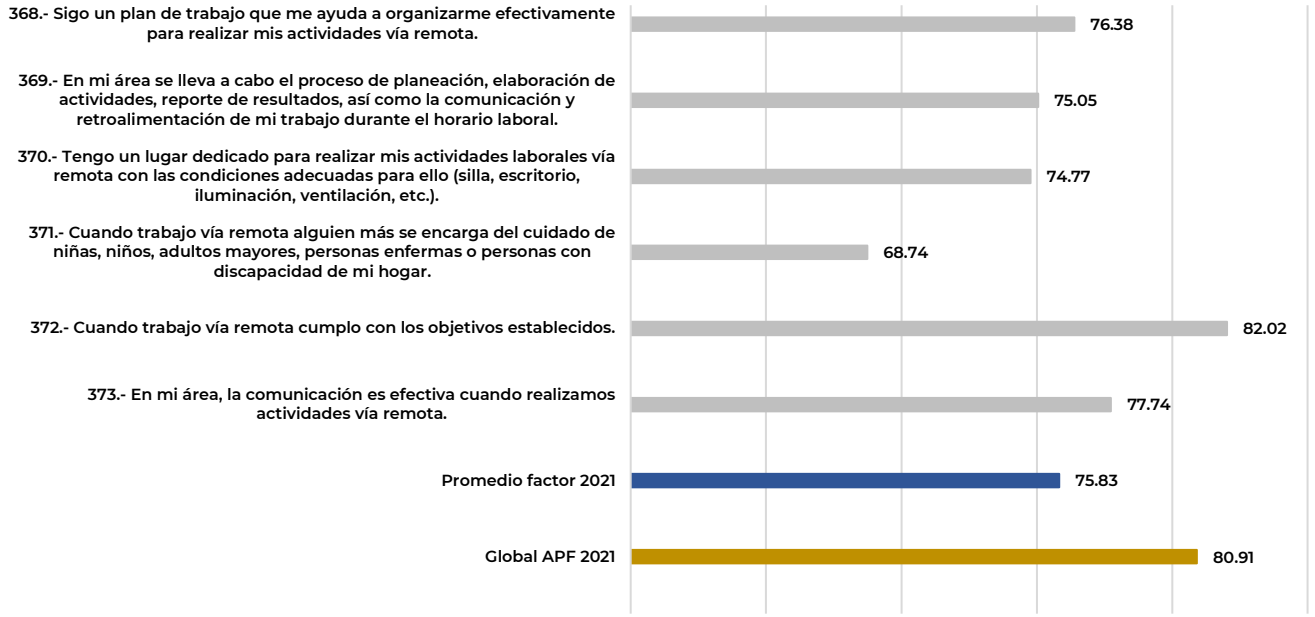
El **factor 98** "Normatividad y procesos" permite evaluar la percepción de las personas servidoras públicas sobre cómo afectan los procesos y la normatividad a la organización y desarrollo de su trabajo. El Organismo obtuvo una puntuación de 77.96, lo cual se encuentra por debajo de la media de la Administración Pública Federal, razón por la que se programaran difusiones de infografías a través de comunicación interna que refuercen el conocimiento de las personas servidoras públicas sobre la normatividad y procesos vigentes en el Organismo, así como en la Administración Pública Federal.



El **factor 99** "Reconocimiento laboral" evalúa la percepción de las personas servidoras públicas sobre el reconocimiento de su desempeño en la institución. El Organismo obtuvo una puntuación de 70.23, lo cual se encuentra por debajo de la media de la Administración Pública Federal, enfatizando el logro de resultados para el desarrollo óptimo de las personas servidoras públicas y promoviendo la importancia del reconocimiento laboral en el Organismo.



El **factor 100** "Trabajo a distancia" evalúa la percepción de las personas servidoras públicas sobre las condiciones con las que cuenta para realizar actividades eficazmente vía remota. El Organismo obtuvo una puntuación de 75.83, lo cual se encuentra por debajo de la media de la Administración Pública Federal, es importante señalar que el Servicio Postal Mexicano desempeña un papel importante en las comunicaciones del País y, al considerarse actividad esencial, en su mayoría desarrolla actividades presenciales.

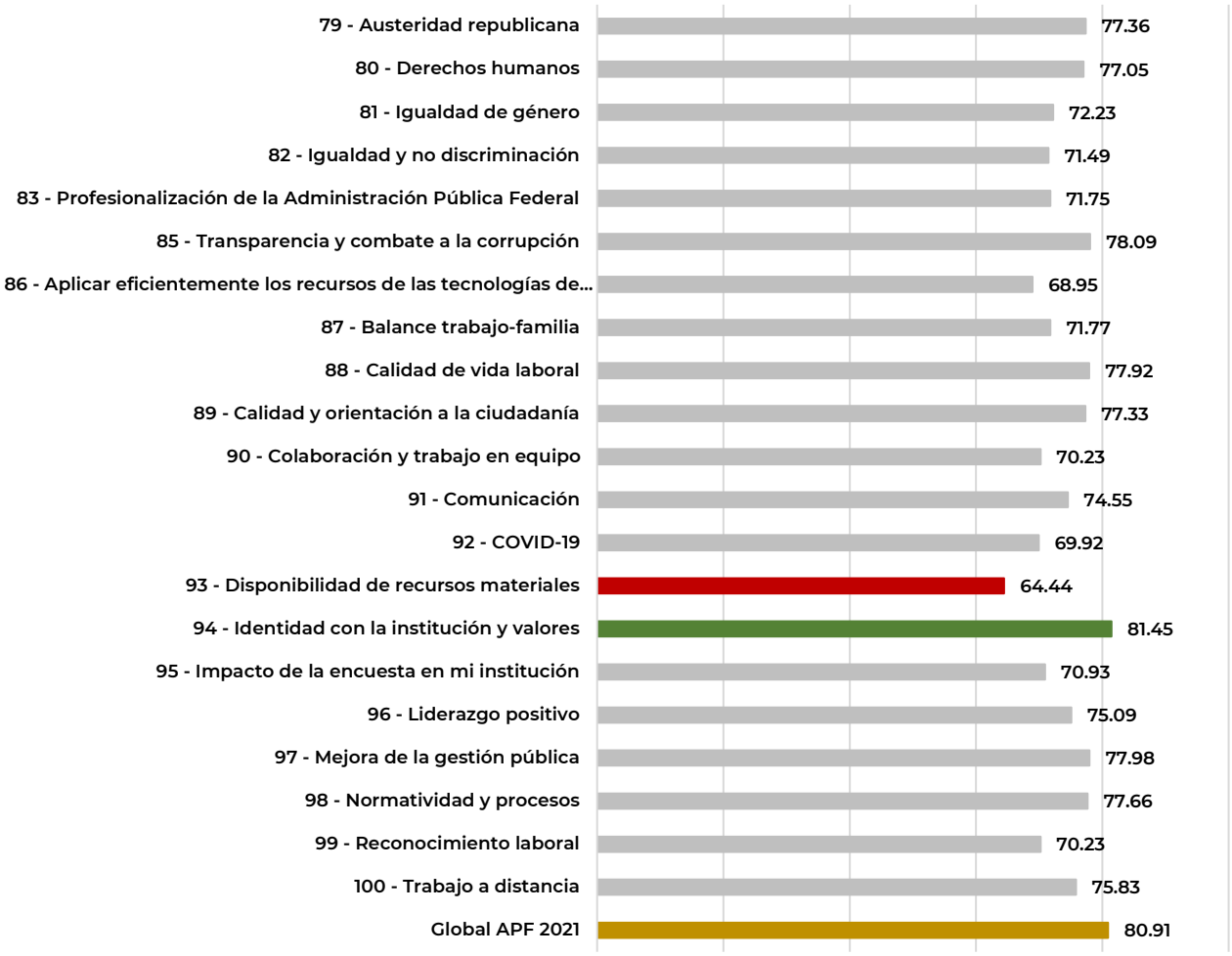


Conforme a lo anterior, se presentan las gráficas concluyentes con los índices de percepción obtenidos por cada uno de los factores generales y estratégicos de la ECCO 2021, identificando de esta manera que la mayoría están debajo de la media, respecto a los promedios globales de la Administración Pública Federal; requiriendo de esta forma, acciones encaminadas a elevar la percepción de las personas servidoras públicas del Servicio Postal Mexicano a través de acciones enfocadas en los factores que se presentan como áreas de oportunidad.

C. Calificación por Factor

A continuación, se presenta el promedio global obtenido por el Servicio Postal Mexicano en cada uno de los factores evaluados en la ECCO 2021.

Factores / 2021



D. Modelo Tichy

El Modelo Tichy o Modelo Pragmático emergente de las organizaciones, es acuñado por Noel Tichy y considera todo el entorno de las instituciones para generar un cambio estratégico, este modelo consta de un procedimiento con el cual se ayuda a analizar una organización y a enunciar y conceptuar sus propios modelos implícitos convertirlos en explícitos. Se dice que este es un modelo emergente ya que es una exploración de las suposiciones acerca del comportamiento organizacional, obteniendo así las mejoras en las experiencias dentro de la organización.

Este modelo requiere tomar en cuenta los diferentes enfoques de lo que ocurre al interior de las organizaciones, en sus sistemas técnico, político y cultural, los cuales interactúan entre sí con las prácticas administrativas, en palabras prácticas, este modelo es como una radiografía de cómo se encuentra cada institución de acuerdo con este modelo.

A partir de la ECCO 2021 la Unidad de Política de Recursos Humanos distribuyó los 22 factores de la encuesta entre los 9 cuadrantes de evaluación, como se muestra a continuación:

Sistemas /Herramientas administrativas	Organizacional y estratégico	Estructuras y procedimientos	Personas
Técnico	**1. Política de gobierno:** • Austeridad Republicana • Derechos Humanos	**4. Tareas y responsabilidades:** • Disponibilidad de recursos materiales • Normativa y procesos	**7. Profesionalización:** • Profesionalización de la APF • Servicio Profesional de Carrera • Calidad de vida laboral • Reconocimiento laboral
Político	**2. Que lo público funcione:** • Mejora de la función pública • Transparencia y combate a la corrupción	**5. Igualdad y no discriminación :** • Igualdad de género • Igualdad y no discriminación	**8. Emergencia sanitaria COVID-19:** • COVID 19 • Trabajo a distancia
Cultural	**3. Cultura organizacional:** • Identidad con la Institución y valores • Liderazgo positivo • Balance trabajo familia	**6. Comunicación:** • Aplicar eficientemente los recursos de las TIC • Colaboración y trabajo en equipo • Comunicación • Impacto de esta encuesta en mi Institución	**9. Servicio a la sociedad:** Calidad y orientación al usuario

A continuación, se presenta una gráfica de radiales que muestra el resultado por cada uno de los nueve cuadrantes que obtuvo el Servicio Postal Mexicano comparación con los resultados globales de la Administración Pública Federal.

En esta gráfica, la línea amarilla representa al Organismo mientras que la azul al índice global de la APF por cuadrante; la línea amarilla se encuentra por debajo del índice global en los nueves puntos (cuadrantes), sin embargo, en el cuadrante "Profesionalización", se le ubica significativamente debajo del índice global.

En la siguiente tabla se observan datos numéricos en color rojo y en color verde; los datos que se muestran en color rojo son las calificaciones obtenidas por el Organismo y que se encuentran por debajo del índice global de la Administración Pública Federal; los datos en color verde, corresponden a la diferencia de puntos que obtuvo por el Servicio Postal Mexicano sobre la media de la Administración Pública Federal.

Sistemas	Organizacional y estratégico	Estructura y procedimientos	Personas
Técnico	**C1** **Política de gobierno**	**C4** **Tareas y responsabilidades**	**C7** **Profesionalización**
	77.20	**71.05**	**54.98**
	-5.9	**-8.75**	**-26.32**
Político	**C2** **Que lo público funcione**	**C5** **Igualdad y no discriminación**	**C8** **Emergencia sanitaria COVID -19**
	78.03	**71.73**	**72.87**
	-5.2	**-6.7**	**-6.8**
Cultural	**C3** **Cultura organizacional**	**C6** **Comunicación**	**C9** **Servicio a la sociedad**
	75.85	**71.17**	**77.33**
	-6.45	**-7.54**	**-5.67**

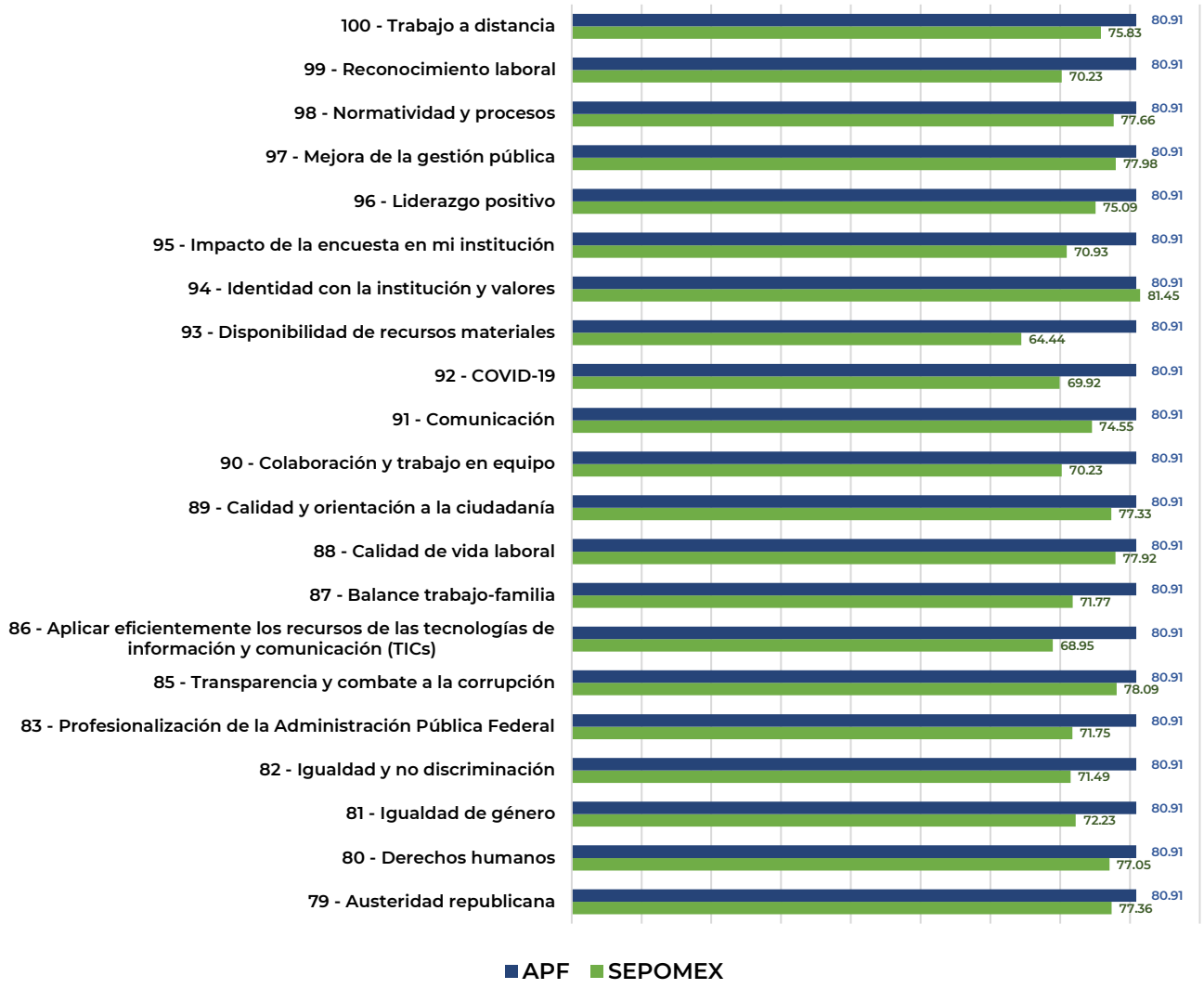
Debido a lo anterior, es necesario que el Organismo enfatice su atención en los nueve cuadrantes, priorizando aquellos que manejan un alto puntaje de diferencia contra la medida de la Administración Pública Federal, como lo son C7 Profesionalización, C4 Tareas y responsabilidades y C6 Comunicación; desarrollando acciones programadas enfocadas a un verdadero cambio estratégico.

Análisis Comparativo (Comparación de Resultados a Nivel Interinstitucional y entre Áreas)

En esta sección se observan los análisis comparativos que servirán como fuente de información con la finalidad de visualizar de forma sencilla y práctica la calificación obtenida en cada factor de la ECCO, primero a nivel Institucional en comparación con otras Dependencias, y después por Dirección, Coordinación y Titularidad del propio Organismo, esto, a fin de comparar los resultados conforme a los promedios obtenidos de manera global entre las diferentes Instituciones participantes, así como entre las diferentes Áreas que integran al Servicio Postal Mexicano.

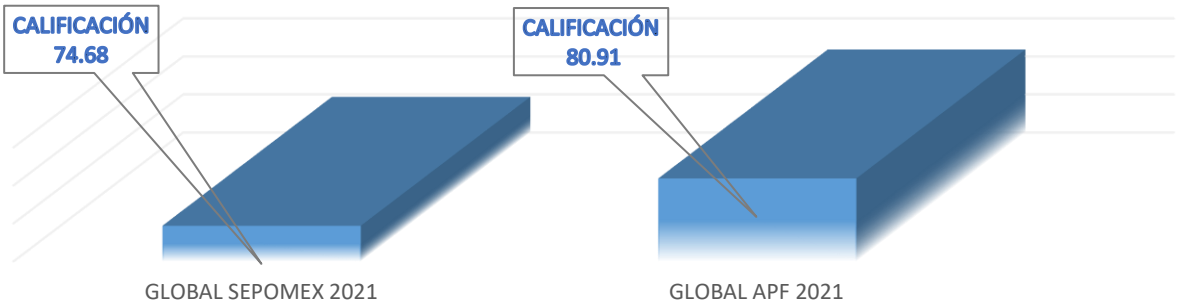
Los resultados globales obtenidos en cada factor por la Institución en comparación a la APF quedaron:

COMPARACIÓN DE RESULTADOS POR FACTOR SEPOMEX / APF



Los resultados globales obtenidos por la Institución en comparación a la APF se observan de la siguiente manera:

COMPARACIÓN DE RESULTADOS A NIVEL ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL

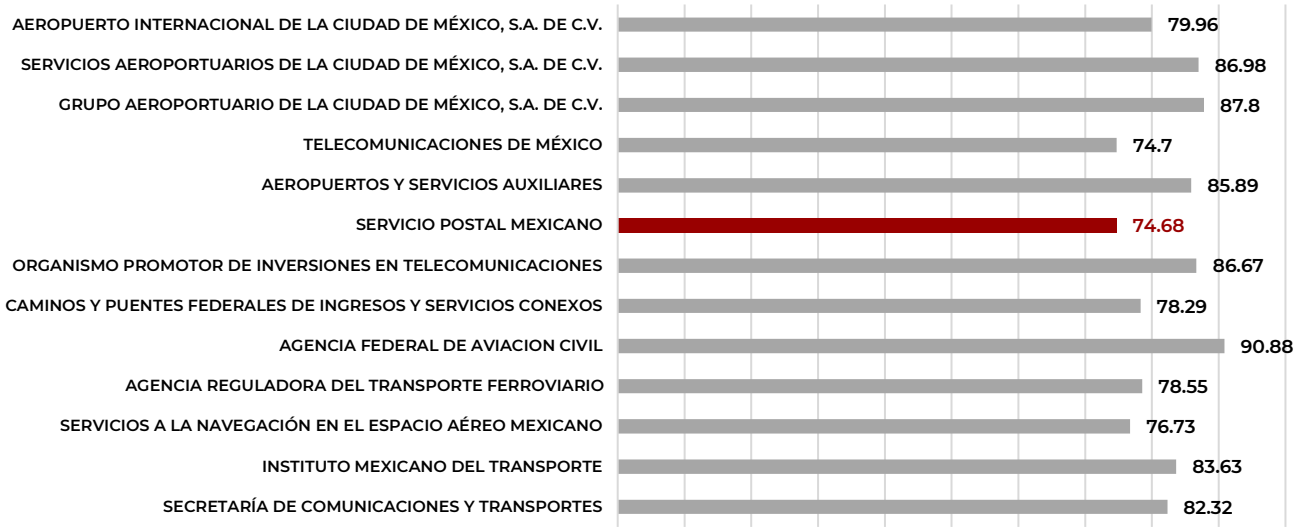


Como puede apreciarse, el resultado global del Servicio Postal Mexicano se encuentra muy por debajo de la calificación global de la Administración Pública Federal, por tanto, es necesario desarrollar actividades, aplicar herramientas y utilizar todos los materiales disponibles para promover el desarrollo de un clima laboral sano y una cultura orientada a resultados.

A. Comparación de Resultados a Nivel Interinstitucional

En esta sección se muestran el comparativo de índices globales obtenidos por las Instituciones pertenecientes al Ramo 9 Comunicaciones y Transportes, perfilando entre ellas el Servicio Postal Mexicano.

COMPARACIÓN DE RESULTADOS A NIVEL INSTERINSTITUCIONAL



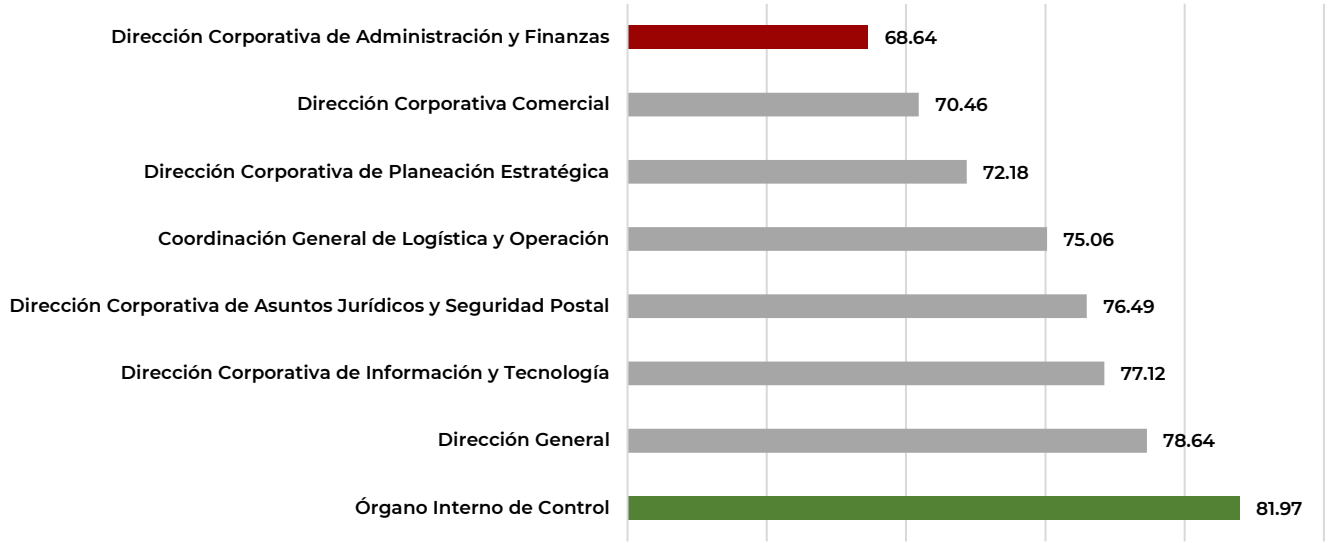
En la comparación de resultados a nivel interinstitucional, se puede apreciar que la calificación global obtenida por el Servicio Postal Mexicano en comparación con las demás instituciones perteneciente al ramo, se encuentra muy por debajo de las demás, en último lugar; situación que refleja que actualmente no se cuenta con un clima laboral del todo favorable para el desempeño de las funciones de las personas servidoras públicas que participaron en la encuesta, así como la necesidad de desarrollar acciones encaminadas a fortalecer las áreas de oportunidad, así como aquellas que se encuentren dentro de la media para aumentar su puntaje en los subsecuentes ejercicios, ya que es necesario mejorar los propios resultados del Organismo, los cuales se manifiesten en la mejora de nuestro clima laboral institucional.

B. Comparación de Resultados entre Áreas

El Servicio Postal Mexicano se encuentra constituido por una Dirección General, cinco Direcciones Corporativas, una Coordinación General que a su vez se integra de una Dirección Metropolitana y tres Direcciones Regionales y un Órgano Interno de Control; en la siguiente grafica se muestran ordenas por calificación obtenida todas las Titularidades antes referidas, las cuales conforman el Servicio Postal Mexicano.

La Dirección Corporativa de Administración y Finanzas obtuvo la calificación más baja con 68.64, por lo cual es importante que esa Dirección se enfatice el desarrollo e implementación de acciones encausadas a la mejora del clima laboral y organizacional, permitiendo la construcción de una cultura de unidad a través de la identificación de las áreas de oportunidad. Finalmente, el Órgano Interno de Control obtuvo la calificación global más alta con 81.97, siendo el Área mejor calificada en el Servicio Postal Mexicano.

COMPARACIÓN DE RESULTADOS ENTRE ÁREAS



Identificación de Fortalezas y Áreas de Oportunidad

Después de analizar la información obtenida en el puntaje total de factores y medias globales por institución, comparativos interinstitucionales, así como con la media de la Administración Pública Federal; se identificaron las áreas consideradas como fortalezas, en tanto las calificadas más bajo como áreas de oportunidad.

A continuación, se presentan los factores identificados:

Factores considerados como fortalezas

Derivado de los resultados de la encuesta, los factores que obtuvieron mayor puntuación y que son considerados fortalezas en la institución son los siguientes:

Factor 94 Identidad con la Institución y valores	**81.45**
Factor 85 Transparencia y combate a la corrupción	**78.09**
Factor 97 Mejora de la gestión pública	**77.98**
Factor 88 Calidad de vida laboral	**77.92**
Factor 98 Normatividad y procesos	**77.66**

Es importante precisar que el factor 94 “Identidad con la institución y valores” permite evaluar la percepción de las personas servidoras públicas del reconocimiento social con relación a su institución y su vivencia de los valores institucionales. El Organismo calificó este factor con 81.45, lo cual se encuentra por encima de la media de la Administración Pública Federal, mostrando que las acciones permanentes implementadas en atención a la nueva ética e integridad pública, código de ética y de conducta, así como demás documentos y leyes normativas han dado el resultado esperado.

Factores considerados como áreas de oportunidad

Derivado de los resultados de la encuesta, los factores que obtuvieron menor puntuación son considerados como áreas de oportunidad y calificados muy por debajo de la media de la Administración Pública Federal

Factor 93 Disponibilidad de recursos materiales	**64.44**
Factor 86 Aplicar eficientemente los recursos de las tecnologías de información y comunicación (TICs)	**68.95**
Factor 92 COVID-19	**69.92**
Factor 90 Colaboración y trabajo en equipo	**70.23**
Factor 99 Reconocimiento Laboral	**70.23**

El Servicio Postal Mexicano calificó el factor 93 “Disponibilidad de recursos materiales” con 64.44, siendo este su factor más bajo. Este factor se encuentra por debajo de la media de la Administración Pública Federal, y representa un área importante de oportunidad, no obstante, es importante señalar que el Organismo ha enfrentado una reducción considerable en su presupuesto autorizado, obligándose a operar con lo elemental e implementando estrategias para dar cumpliendo cabal al desarrollo de sus actividades, privilegiando la distribución de plazas asignadas para fortalecer las áreas de atención directa a la sociedad y/o las áreas sustantivas, disminuyendo de manera anual y gradual en el presupuesto ejercido año con año, así como el gasto en servicios personales con relación al gasto programable, sin perder de vista su óptima operación.

Definición de Objetivos Estratégicos y de Prácticas de Transformación

En este apartado se establecen los objetivos estratégicos que fortalecerán los factores considerados como áreas oportunidad, con base en los reactivos, comentarios o sugerencias, que se encuentran estrechamente relacionados con la forma en que se construye la percepción del entorno de las personas servidoras públicas en el Servicio Postal Mexicano y que impacta de forma negativa el desempeño, productividad, calidad de servicio e imagen institucional por ser el resultado de las relaciones internas, actitudes, percepciones y conductas, retroalimentadas por las motivaciones personales y la cultura de la organización.

Para este ejercicio tomaremos los cinco factores más bajos que son:

Factor 93 Disponibilidad de recursos materiales
Factor 86 Aplicar eficientemente los recursos de las tecnologías de información y comunicación (TICs)
Factor 92 COVID-19
Factor 90 Colaboración y trabajo en equipo
Factor 99 Reconocimiento Laboral

Con base en los resultados obtenidos en la ECCO y de los cinco factores con los resultados más bajos; este Organismo diseñó actividades alineadas a los objetivos estratégicos, las cuales se describen a continuación:

Factor 93
Disponibilidad de recursos materiales, calificación global del factor 64.44.

Cuadrante 4
Tareas y responsabilidades, calificación global del cuadrante 71.05.

Indicador

Fórmula: $\frac{\textit{Número de difusiones realizadas.}}{\textit{Número de difusiones comprometidas.}}$ *x 100 = Cumplimiento*

Fórmula: $\frac{10}{10} \times 100 = 100\%$

Objetivo estratégico: Promover la utilización mesurada de la energía eléctrica en oficinas mediante difusiones a nivel nacional.

Prácticas de transformación:

a. Realizar una campaña de concientización a través de la difusión de infografías enfocadas a la sensibilización del personal, para promover la utilización mesurada de la energía eléctrica en oficinas a fin de lograr reducir el costo del servicio.

Factor 86

Aplicar eficientemente los recursos de las tecnologías de información y comunicación (TICs), calificación global del factor 68.95.

Cuadrante 6

Comunicación, calificación global del cuadrante 71.17.

Indicador

Fórmula: $\frac{\textit{Número de personas capacitadas.}}{\textit{Número de personas programadas.}} \textit{ x 100 = Cumplimiento}$

Fórmula: $\frac{10}{10} \times 100 = 100\%$

Objetivo estratégico: Programar acciones para que las personas servidoras públicas del Organismo reciban capacitación en uso de herramientas digitales y/o tecnológicas.

Prácticas de transformación:

a. Solicitar a la Subdirección de Reclutamiento y Selección que en apego a su presupuesto implemente un curso en línea o presencial en paquetería básica de Office a fin de facilitar su desempeño para realizar mis actividades vía remota.

b. Solicitar a la Subdirección de Reclutamiento y Selección que en apego a su presupuesto implemente un curso en línea o presencial enfocado al uso de las tecnologías como facilitador de su actividad laboral y la vida cotidiana.

Factor 92

COVID-19, calificación global del factor 69.92.

Cuadrante 8

Emergencia sanitaria COVID-19, calificación global del cuadrante 72.87.

Indicador

Fórmula: $\frac{\textit{Número de difusiones realizadas.}}{\textit{Número de difusiones comprometidas.}} \textit{ x 100 = Cumplimiento}$

Fórmula: $\frac{10}{10} \times 100 = 100\%$

Objetivo estratégico: Programar acciones de difusión a fin de emitir recomendaciones enfocadas a la prevención del COVID-19 dentro del Organismo.

Prácticas de transformación:

a. Difundir a través medios electrónicos mensajes de sensibilización e información específica sobre las medidas de acción, prevención y cuidado permanente que se realizan dentro de la Institución a propósito de la contingencia sanitaria COVID-19.

b. Difundir a través medios electrónicos mensajes de sensibilización e información específica sobre las medidas de acción, prevención y cuidado permanente que se realizan en la realización de actividades cotidianas fuera de la Institución a propósito de la contingencia sanitaria COVID-19.

Factor 90
Colaboración y trabajo en equipo, calificación global del factor 70.23.

Cuadrante 6
Comunicación, calificación global del cuadrante 71.17.

Indicador

Fórmula: $\frac{\textit{Número de personas capacitadas.}}{\textit{Número de personas programadas.}} \textit{ x 100 = Cumplimiento}$

Fórmula: $\frac{10}{10} \text{ x } 100 = 100\%$

Objetivo estratégico: Programar acciones para que las personas servidoras públicas del Organismo reciban capacitación en temas de colaboración y trabajo en equipo.

Prácticas de transformación:

a. Solicitar a la Subdirección de Reclutamiento y Selección que en apego a su presupuesto implemente un curso en línea o presencial en temas de colaboración.

b. Solicitar a la Subdirección de Reclutamiento y Selección que en apego a su presupuesto implemente un curso en línea o presencial enfocado al trabajo en equipo.

Factor 99
Reconocimiento Laboral, calificación global del factor 70.23.

Cuadrante 7
Profesionalización, calificación global del cuadrante 54.98.

Indicador

Fórmula: $\frac{\textit{Número de difusiones realizadas.}}{\textit{Número de difusiones comprometidas.}} \textit{ x 100 = Cumplimiento}$

Fórmula: $\frac{10}{10} \text{ x } 100 = 100\%$

Objetivo estratégico: Programar acciones de difusión a fin de hacer de conocimiento la participación y entrega de los premios de antigüedad en el servicio.

Prácticas de transformación:

a. Difundir a través medios electrónicos infografías relacionadas con la convocatoria de antigüedad en el servicio.

Objetivo estratégico: Programar acciones de difusión a fin de motivar y reconocer el desempeño de cada nivel de puesto operativo que existe en el Servicio Postal Mexicano.

Prácticas de transformación:

a. Difundir a través medios electrónicos mensajes de sensibilización e información específica sobre la importancia de cada puesto operativo que del Organismo corresponden, enfatizando su importancia en el cumplimiento de la misión y visión Institucional.

Práctica relacionada con el Liderazgo

Objetivo estratégico: Programar acciones de difusión y capacitación que fortalezcan la importancia de motivar y reconocer comportamientos del liderazgo en la vida laboral cotidiana, de sus jefes y mandos superiores.

Indicadores

Fórmula:	$\frac{\textit{Número de difusiones realizadas.}}{\textit{Número de difusiones comprometidas.}}$ *x 100 = Cumplimiento*
Fórmula:	$\frac{10}{10} \times 100 = 100\%$

Fórmula:	$\frac{\textit{Número de personas capacitadas.}}{\textit{Número de personas programadas.}}$ *x 100 = Cumplimiento*
Fórmula:	$\frac{10}{10} \times 100 = 100\%$

Prácticas de transformación:

a. Solicitar a la Subdirección de Reclutamiento y Selección que en apego a su presupuesto implemente un curso en línea o presencial dirigido a los superiores jerárquicos para sensibilizarlos en el tema de trabajo en equipo y motivación, comunicación y reconocimiento laboral.

b. Solicitar a la Subdirección de Reclutamiento y Selección que en apego a su presupuesto implemente un curso en línea o presencial dirigido a los superiores jerárquicos para dotar de herramientas y competencias sobre comunicación asertiva

Difusión de los Resultados de la ECCO y de las PTCCO al Personal del Servicio Postal Mexicano

Como cada año, el Servicio Postal Mexicano realizará la difusión a nivel Nacional del Reporte General de Resultados de la ECCO 2021 y de las PTCCO 2022, así como efectuará su publicación en el portal web institucional.

Programación de las Prácticas de Transformación

No.	Objetivos estratégicos	Tipo de práctica	Práctica de transformación	Personal dirigido	Fecha de registro	Fecha de inicio	Fecha de fin	Precisión	1º Factor relacionado	2º Factor relacionado	3º Factor relacionado	Impacto
1	1 - Dar a conocer a las y los servidores públicos los resultados de la ECCO 2021 y las PTCCO 2022.	1- Estratégica	Difundir los resultados de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2021 y el Programa de Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2022 del Servicio Postal Mexicano.	1- Todo el personal	13/04/2022	01/01/2022	30/04/2022	De enero a abril de 2022. Esta actividad se realiza durante el mes de abril de 2022, a fin de que todas las personas servidoras públicas adscritas al Servicio Postal Mexicano conozcan los resultados de la cultura y clima organizacional actualmente.	1 - Reconocimiento laboral	3 - Mejora y cambio	17 - Impacto de la encuesta en mi institución	Alto
2	1 - Dar a conocer a las y los servidores públicos los resultados de la ECCO 2021 y las PTCCO 2022.	1- Estratégica	Publicar en la página institucional los resultados de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2021 y el Programa de Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2022 del Servicio Postal Mexicano.	1- Todo el personal	13/04/2022	01/01/2022	30/04/2022	De enero a abril de 2022.Esta actividad se realiza durante el mes de abril de 2022, a fin de que todas las personas servidoras públicas adscritas al Servicio Postal Mexicano conozcan los resultados de la cultura y clima organizacional actualmente.	1 - Reconocimiento laboral	3 - Mejora y cambio	17 - Impacto de la encuesta en mi institución	Alto
3	2 - Promover la utilización mesurada de la energía eléctrica en oficinas mediante difusiones a nivel nacional.	1- Estratégica	Realizar una campaña de concientización a través de la difusión de infografías enfocadas a la sensibilización del personal, para promover la utilización mesurada de la energía eléctrica en oficinas a fin de lograr reducir el costo del servicio.	1- Todo el personal	13/04/2022	01/04/2022	30/09/2022	De abril a septiembre de 2022.La difusión es importante dada la naturaleza del organismo con una cobertura Nacional, puesto que la información debe llegar de forma concreta e inmediata a cada empelado y empleada en toda la República, enfocada a concientizar y aplicar diferentes formas de crear una cultura del ahorro.	3 - Mejora y cambio			Alto
4	3 - Programar acciones para que las personas servidoras públicas del Organismo reciban capacitación en uso de herramientas digitales y/o tecnológicas.	2- Operativa	Solicitar a la Subdirección de Reclutamiento y Selección que en apego a su presupuesto implemente un curso en línea o presencial en paquetería básica de Office a fin de facilitar su desempeño para realizar mis actividades vía remota.	1- Todo el personal	13/04/2022	01/04/2022	31/12/2022	De abril a diciembre de 2022.Enfocando a coadyuvar a la condición Igualitaria del personal operativo y el personal administrativo para tener todos acceso a las TIC's y así conocer la información que se difunde a través de estos medios sin importan jerarquías o niveles laborales.	7 - Disponibilidad de recursos	18 - Profesionalización de la Administración Pública Federal		Medio
5	3 - Programar acciones para que las personas servidoras públicas del Organismo reciban capacitación en uso de herramientas digitales y/o tecnológicas.	2- Operativa	Solicitar a la Subdirección de Reclutamiento y Selección que en apego a su presupuesto implemente un curso en línea o presencial enfocado al uso de las tecnologías como facilitador de su actividad laboral y la vida cotidiana.	1- Todo el personal	13/04/2022	01/04/2022	31/12/2022	De abril a diciembre de 2022.Enfocando a coadyuvar a la condición Igualitaria dentro del Organismo entre el personal operativo y el personal administrativo para tener todos acceso a las TIC's, así como robustecer su conocimiento en su vida cotidiana del uso de las tecnologías.	8 - Calidad de vida laboral	7 - Disponibilidad de recursos		Medio
6	4 - Programar acciones de difusión a fin de emitir recomendaciones enfocadas a la prevención del COVID-19 dentro del Organismo.	1- Estratégica	Difundir a través medios electrónicos mensajes de sensibilización e información específica sobre las medidas de acción, prevención y cuidado permanente que se realizan dentro de la Institución a propósito de la contingencia sanitaria COVID-19.	1- Todo el personal	13/04/2022	01/05/2022	30/11/2022	De mayo a noviembre de 2022.Derivado de la contingencia de Salud provocada por el COVID-19, es importante tener alternativas de prevención de fácil aplicación en el Organismo mediante el conocimiento de las acciones para prevenir el contagio.	7 - Disponibilidad de recursos	66 - COVID-19		Alto
7	4 - Programar acciones de difusión a fin de emitir recomendaciones enfocadas a la prevención del COVID-19 dentro del Organismo.	1- Estratégica	b. Difundir a través medios electrónicos mensajes de sensibilización e información específica sobre las medidas de acción, prevención y cuidado permanente que se realizan en la realización de actividades cotidianas fuera de la Institución a propósito de la contingencia sanitaria COVID-19.	1- Todo el personal	13/04/2022	01/05/2022	30/11/2022	De mayo a noviembre de 2022.Derivado de la contingencia de Salud provocada por el COVID-19, es importante tener alternativas de prevención de fácil aplicación en la vida cotidiana fuera del Organismo mediante el conocimiento de las acciones para prevenir el contagio.	8 - Calidad de vida laboral	66 - COVID-19		Alto
8	5 - Programar acciones para que las personas servidoras públicas del Organismo reciban capacitación en temas de colaboración y trabajo en equipo.	2- Operativa	Solicitar a la Subdirección de Reclutamiento y Selección que en apego a su presupuesto implemente un curso en línea o presencial en temas de colaboración.	1- Todo el personal	13/04/2022	01/07/2022	30/11/2022	De julio a noviembre de 2022.Enfocar el desarrollo del curso/taller a la sensibilización sobre que el trabajo de todos es importante, promoviendo la colaboración entre los miembros de cualquier equipo e trabajo.	2 - Capacitación especializada y desarrollo			Medio
9	5 - Programar acciones para que las personas servidoras públicas del Organismo reciban capacitación en temas de colaboración y trabajo en equipo.	2- Operativa	Solicitar a la Subdirección de Reclutamiento y Selección que en apego a su presupuesto implemente un curso en línea o presencial enfocado al trabajo en equipo.	7- Mandos Medios y Enlaces	13/04/2022	01/07/2022	30/11/2022	De marzo a noviembre de 2021.Enfocar el desarrollo del curso/taller a la sensibilización sobre que el trabajo de todos es importante, promoviendo un reconocimiento entre los miembros del equipo e trabajo.	2 - Capacitación especializada y desarrollo	11 - Liderazgo y participación		Alto
10	6 - Programar acciones de difusión a fin de hacer de conocimiento la participación y entrega de la convocatoria de antigüedad en el servicio.	1- Estratégica	Difundir a través medios electrónicos infografías relacionadas con la convocatoria de antigüedad en el servicio	1- Todo el personal	13/04/2022	01/08/2022	31/12/2022	De agosto a diciembre de 2022. La difusión es importante dada la naturaleza del organismo con una cobertura Nacional, puesto que la información debe llegar de forma concreta e inmediata a cada empelado y empleada en toda la República, enfocada a reconocer la importancia de cada persona servidora pública del Organismo.	1 - Reconocimiento laboral			Alto
11	7 - Programar acciones de difusión a fin de motivar y reconocer el desempeño de cada nivel de puesto operativo que existe en el Servicio Postal Mexicano.	1- Estratégica	a. Difundir a través medios electrónicos mensajes de sensibilización e información específica sobre la importancia de cada puesto operativo que del Organismo corresponden, enfatizando su importancia en el cumplimiento de la misión y visión Institucional.	1- Todo el personal	13/04/2022	01/05/2022	31/12/2022	De mayo a diciembre de 2022. La difusión es importante dada la naturaleza del organismo con una cobertura Nacional, puesto que la información debe llegar de forma concreta e inmediata a cada empelado y empleada en toda la República, enfocada a reconocer la importancia de cada persona servidora pública del Organismo.	1 - Reconocimiento laboral			Alto
12	8 - Programar acciones de difusión y capacitación que fortalezcan la importancia de motivar y reconocer comportamientos del liderazgo en la vida laboral cotidiana, de sus jefes y mandos superiores.	1- Estratégica	a. Solicitar a la Subdirección de Reclutamiento y Selección que en apego a su presupuesto implemente un curso en línea o presencial dirigido a los superiores jerárquicos para sensibilizarlos en el tema de trabajo en equipo y motivación, comunicación y reconocimiento laboral.	1- Todo el personal	13/04/2022	31/08/2022	30/11/2022	De agosto a noviembre de 2022.Enfocar el desarrollo del curso/taller a la sensibilización sobre que el trabajo de todos es importante, promoviendo un reconocimiento entre los miembros del equipo e trabajo.	2 - Capacitación especializada y desarrollo	11 - Liderazgo y participación		Alto
13	8 - Programar acciones de difusión y capacitación que fortalezcan la importancia de motivar y reconocer comportamientos del liderazgo en la vida laboral cotidiana, de sus jefes y mandos superiores.	1- Estratégica	Solicitar a la Subdirección de Reclutamiento y Selección que en apego a su presupuesto implemente un curso en línea o presencial dirigido a los superiores jerárquicos para dotar de herramientas y competencias sobre comunicación asertiva	6- Mandos Superiores y Mandos Medios	13/04/2022	31/08/2022	30/11/2022	De agosto a noviembre de 2022. Enfocar el desarrollo del curso/taller a la sensibilización sobre el desarrollo de competencias del personal adscrito a cada área del organismo, con el propósito de facilitar y propiciar los canales de comunicación lineal vertical (niveles jerárquicos) y horizontal (compañeros del mismo nivel).	11 - Liderazgo y participación	2 - Capacitación especializada y desarrollo		Medio

Efectividad del Último PTCCO

Se dio cumplimiento a todas las acciones de mejora propuestas para las Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional (PTCCO) en el ejercicio anterior, mismas que a continuación se enuncian; cabe señalar que las evidencias de estas fueron reportadas mediante el Sistema RH NET de la Secretaría de la Función Pública:

Indicador de cumplimiento

Fórmula:	*Número de prácticas cumplidas* / *Número de prácticas programadas* *x 100 = Efectividad del PTCCO.*
Fórmula:	10 / 10 x 100 = 100%

Acciones Programadas	Acciones realizas	Estatus
Difundir los resultados de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2020 y el Programa de Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2021 del Servicio Postal Mexicano.	Con fecha 29 de marzo de 2021 se difundió a nivel Nacional a través del canal oficial de Comunicación Interna el comunicado "¡Conoce los Resultados de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2020!".	Cumplida 100%
Entregar los reportes de los resultados de la ECCO 2020 a la Directora General, al Coordinador General de Logística y Operación, a los Directores Corporativos y a la Titular del Órgano Interno de Control.	Se entregó el reporte de los resultados de la ECCO 2021 a la Dirección General del Servicio Postal Mexicano mediante el oficio 1600.- 360 de fecha 16 de marzo de 2021, así como al Coordinador General de Logística y Operación, a los Directores Corporativos y a la Titular del Órgano Interno de Control a través del oficio núm. 01600.- 357 de fecha 16 de marzo de 2021.	Cumplida 100%
Solicitar a la Subdirección de Reclutamiento y Selección que en apego a su presupuesto implemente un curso en línea o presencial en paquetería básica de Office a fin de facilitar su desempeño para realizar actividades vía remota.	Es importante precisar que en el Programa Anual de Capacitación (PAC) 2021 del Servicio Postal Mexicano, se tiene comprometido un total de 7,000 personas servidoras públicas a capacitar, lo cual representa aproximadamente al 53% de la plantilla en general. Durante el ejercicio 2021 se impartieron los cursos Prevención Social de las Violencias con Enfoque Antidiscriminatorio, ABC de la Igualdad y no Discriminación, Inclusión y Discapacidad, Medidas para la Igualdad en el Marco de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, Principios de la Educación Inclusiva, ABC de la Perspectiva de Género y los Derechos Humanos de las Mujeres, Prevenir, atender y erradicar las violencias contra las mujeres. Una tarea urgente y colectiva, Prevenir, atender y erradicar las violencias contra las mujeres. Una tarea urgente y colectiva, Claves para la Atención Pública sin Discriminación, Los Principios Constitucionales de Derechos Humanos en el Servicio Público, Respeto y Tolerancia, Pautas para un lenguaje Incluyente y sin discriminación en la docencia, Inducción al Servicio Postal Mexicano, Inducción a la Administración Pública Federal e Inducción al Puesto en el Servicio Postal Mexicano; en los cuales se fortaleció el uso de plataformas de comunicación vía remota.	Cumplida 100%
Solicitar a la Subdirección de Reclutamiento y Selección que en apego a su presupuesto implemente un curso en línea o presencial enfocado al uso de las tecnologías como facilitador de su actividad laboral y la vida cotidiana.		
Solicitar a la Subdirección de Reclutamiento y Selección que en apego a su presupuesto implemente un curso en línea o presencial enfocado al uso de plataformas de comunicación vía remota.		
Difundir a través medios electrónicos mensajes de sensibilización sobre las medidas implementadas en el organismo en prevención de la contingencia sanitaria COVID-19.	Se difundieron mediante comunicación interna veintisiete infografías con temas relacionados a la implementación de medidas preventivas para evitar contagios por COVID-19, así como la aplicación de Protocolos COVID-19.	Cumplida 100%
Difundir a través del canal oficial Comunicación Interna, información específica sobre medidas de prevención y cuidado en el hogar a propósito de la contingencia sanitaria COVID-19.		
Difundir a través medios electrónicos mensajes de sensibilización sobre las medidas implementadas en la contingencia sanitaria COVID-19 a nivel Administración Pública.		
Difundir a través del canal oficial Comunicación Interna, información específica sobre las medidas de acción, prevención y cuidado que se realizan dentro de la institución a propósito de la contingencia sanitaria COVID-19.		
Solicitar a la Subdirección de Reclutamiento y Selección que en apego a su presupuesto implemente un curso en línea o presencial dirigido a los superiores jerárquicos para sensibilizarlos en el tema de trabajo en equipo y motivación, comunicación y reconocimiento laboral.	Es importante precisar que en el Programa Anual de Capacitación (PAC) 2021 del Servicio Postal Mexicano, se tiene comprometido un total de 7,000 personas servidoras públicas a capacitar, lo cual representa aproximadamente al 53% de la plantilla en general. Durante el ejercicio 2021 se impartieron los cursos Prevención Social de las Violencias con Enfoque Antidiscriminatorio, ABC de la Igualdad y no Discriminación, Inclusión y Discapacidad, Medidas para la Igualdad en el Marco de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, Principios de la Educación Inclusiva, ABC de la Perspectiva de Género y los Derechos Humanos de las Mujeres, Prevenir, atender y erradicar las violencias contra las mujeres. Una tarea urgente y colectiva, Prevenir, atender y erradicar las violencias contra las mujeres. Una tarea urgente y colectiva, Claves para la Atención Pública sin Discriminación, Los Principios Constitucionales de Derechos Humanos en el Servicio Público, Respeto y Tolerancia, Pautas para un lenguaje Incluyente y sin discriminación en la docencia, Inducción al Servicio Postal Mexicano, Inducción a la Administración Pública Federal e Inducción al Puesto en el Servicio Postal Mexicano; en los cuales se fortaleció el trabajo en equipo y motivación, comunicación y reconocimiento laboral, así como comunicación asertiva.	
Solicitar a la Subdirección de Reclutamiento y Selección que en apego a su presupuesto implemente un curso en línea o presencial dirigido a los superiores jerárquicos para dotar de herramientas y competencias sobre comunicación asertiva.		

En conclusión, el Servicio Postal Mexicano cumplió al 100% de manera satisfactoria su Programa de Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2021.