

# TALLERES GRÁFICOS DE MÉXICO

ENCUESTA DE CLIMA Y  
CULTURA ORGANIZACIONAL 2014

PROGRAMA DE ACCIONES DE  
MEJORA 2015

# CONTENIDO

- I. OBJETIVOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL.**
- II. ANÁLISIS CUANTITATIVO: RESULTADOS ESTADÍSTICOS.**
  - i. Fortalezas y Debilidades detectadas.
- III. ANÁLISIS CUALITATIVO: COMENTARIOS Y SUGERENCIAS.**
- IV. ANÁLISIS COMPARATIVO:**
  - i. Comparación de resultados entre TGM-APF-Entidades.
  - ii. Comparación de resultados entre unidades administrativas del organismo.
  - iii. Comparación de resultados de este año contra el año anterior.
  - iv. Efectividad del Programa de Acciones de Mejora 2014.
- V. DEFINICIÓN DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS.**
- VI. DEFINICIÓN DE ACCIONES DE MEJORA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2015.**
- VII. CALENDARIZACIÓN DE ACCIONES.**

# I. OBJETIVOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL.

La Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (ECCO), tiene como objetivo orientar estrategias y acciones de las instituciones para facilitar a los servidores públicos trabajar en un clima satisfactorio que apoye en la calidad de los servicios que se brindan a la ciudadanía, mediante la medición de la percepción de lo servidores públicos sobre los diferentes aspectos sociales que conforman su entorno laboral y que facilitan o dificultan su desempeño en Talleres Gráficos de México, agrupados en un total de 26 factores.

El resultado de la ECCO 2014 representa una oportunidad para identificar aquellos aspectos que requieran mejorarse, a fin de generar un ambiente que propicie satisfacción laboral y a partir de ésta, mayor productividad y compromiso con el trabajo.

En la aplicación de la misma participaron 254 servidores públicos que laboran en la Entidad, representando al 63.5% del total del personal activo obteniéndose una calificación promedio de 73 puntos, mismos que se integran a los 77 puntos obtenidos por la Secretaría de Gobernación como Coordinadora de Sector, en comparación con los 81 puntos obtenidos de manera global en toda la Administración Pública Federal.

Por otra parte, para realizar el análisis pertinente se consideró el umbral inferior obtenido de la calificación de los reactivos institucionales, con la finalidad de determinar las áreas de oportunidad, bajo la siguiente escala:

<b>INSATISFACTORIO</b>	<b>SUFICIENTE</b>	<b>EXCELENTE</b>
<b>46-59</b>	<b>60-82</b>	<b>83-92</b>

Derivado de lo anterior, se identificaron las siguientes áreas de oportunidad agrupadas en los siguientes factores, los cuales interactúan entre si, y que permitirán el crecimiento a nivel personal e institucional:

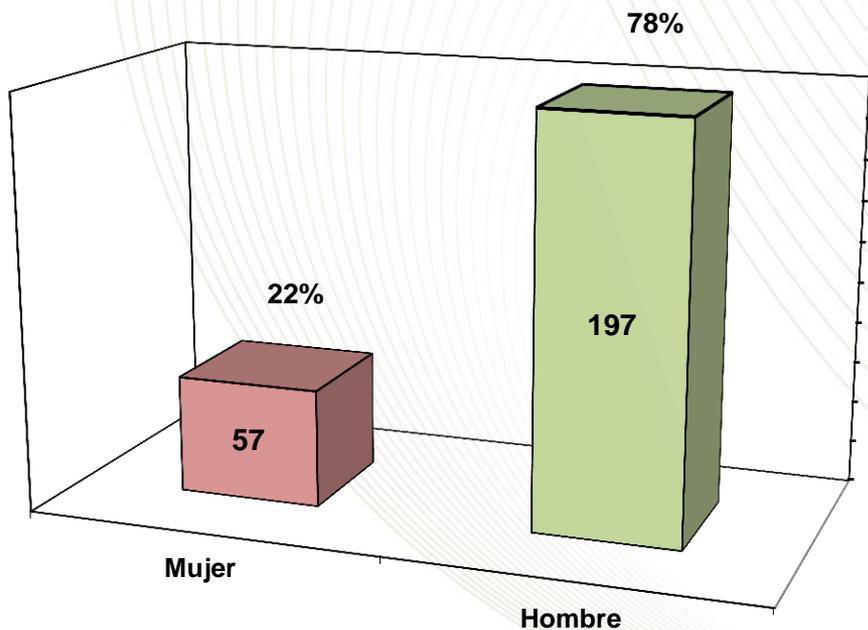
- I. Reconocimiento laboral.
- II. Capacitación especializada y desarrollo.
- V. Equidad y género
- VI. Comunicación.
- XI. Liderazgo y participación.
- XIII. Austeridad y combate a la corrupción.
- XIX. Estrés laboral.
- XXI. Construir relaciones en la Administración Pública.
- XXII. Actuar con valores en la Administración Pública.
- XXV. Aplicar eficientemente los recursos de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's).
- XXVI. Liderar permanentemente la Administración Pública.

# II. ANÁLISIS CUANTITATIVO: RESULTADOS ESTADÍSTICOS

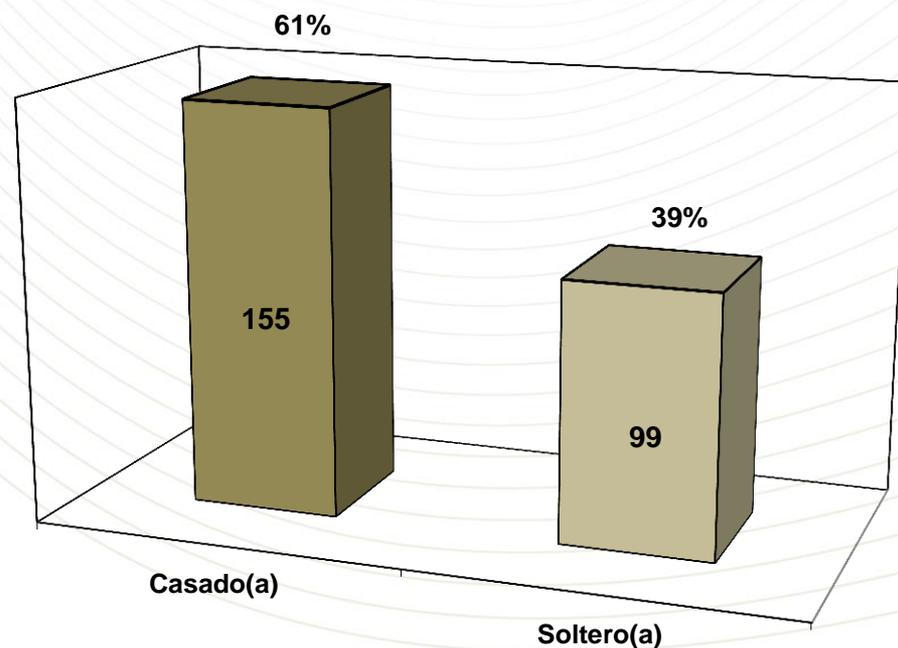
## DATOS SOCIODEMOGRÁFICOS

En la aplicación de la ECCO-2014 participaron 254 servidores públicos (197 hombres y 57 mujeres) que laboran en la Entidad, representando al 63.5% del total del universo registrado (400 personas), de los cuales el 61% es casado.

PARTICIPANTES

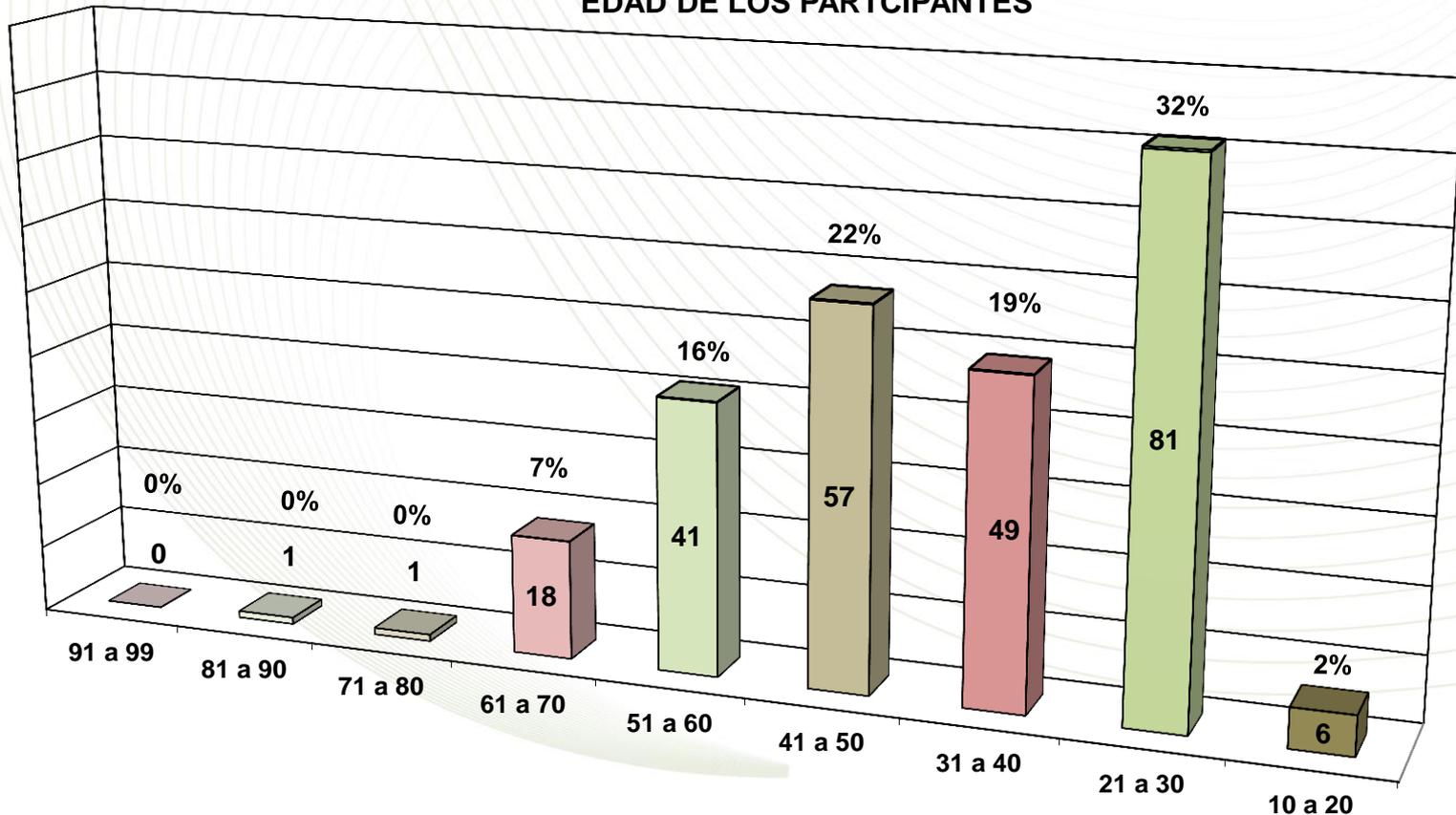


ESTADO CIVIL



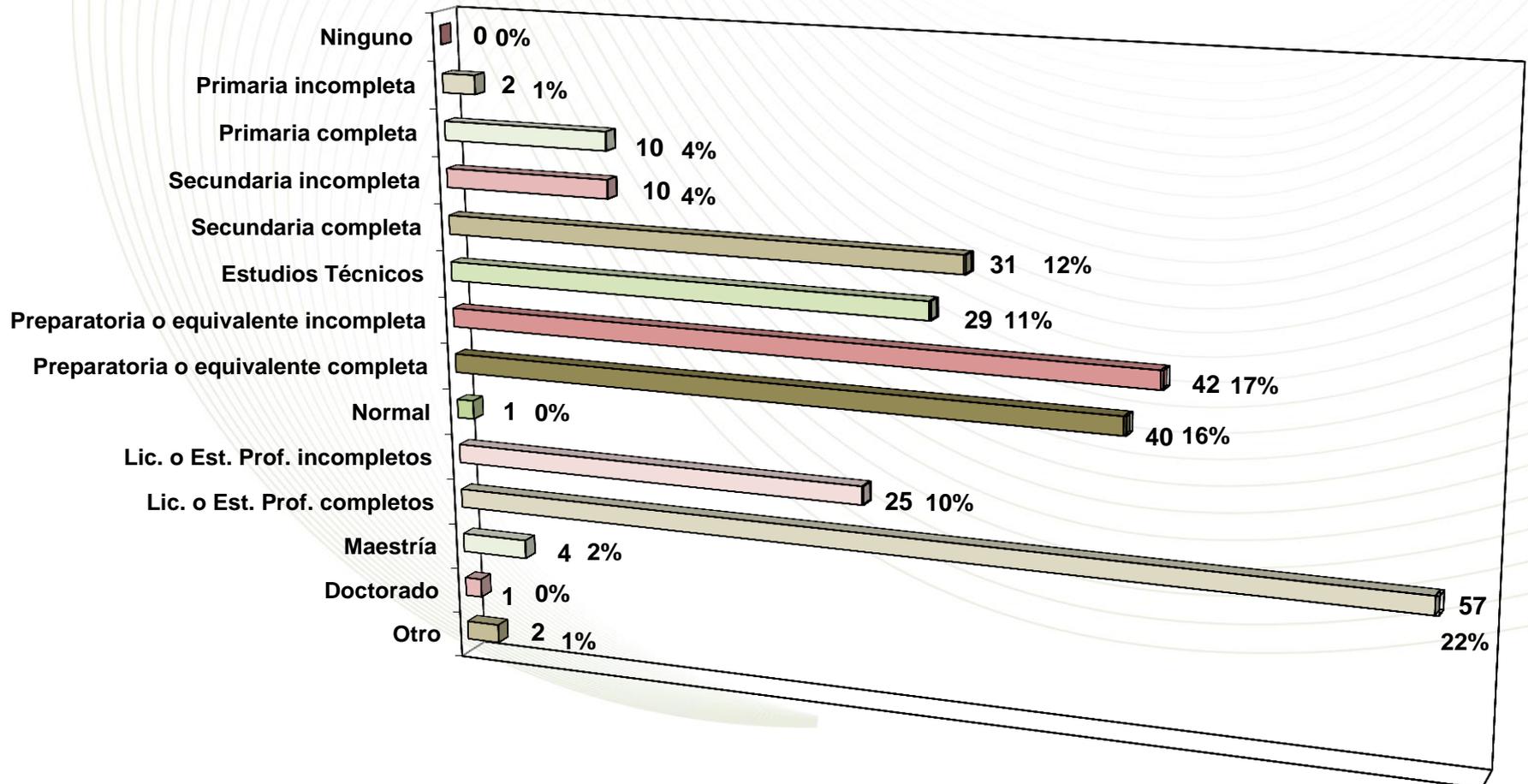
**De los 254 servidores públicos que participaron, 136 de ellos se encuentran en un rango de edad de los 18 a los 40 años, representando el 51% del total del personal, cuyo nivel de participación fue mayor debido a la familiaridad en el uso de los equipos de cómputo, en comparación al 49% del resto de participantes (118) que se encuentran en el rango de edad de los 41 a los 90 años.**

EDAD DE LOS PARTICIPANTES



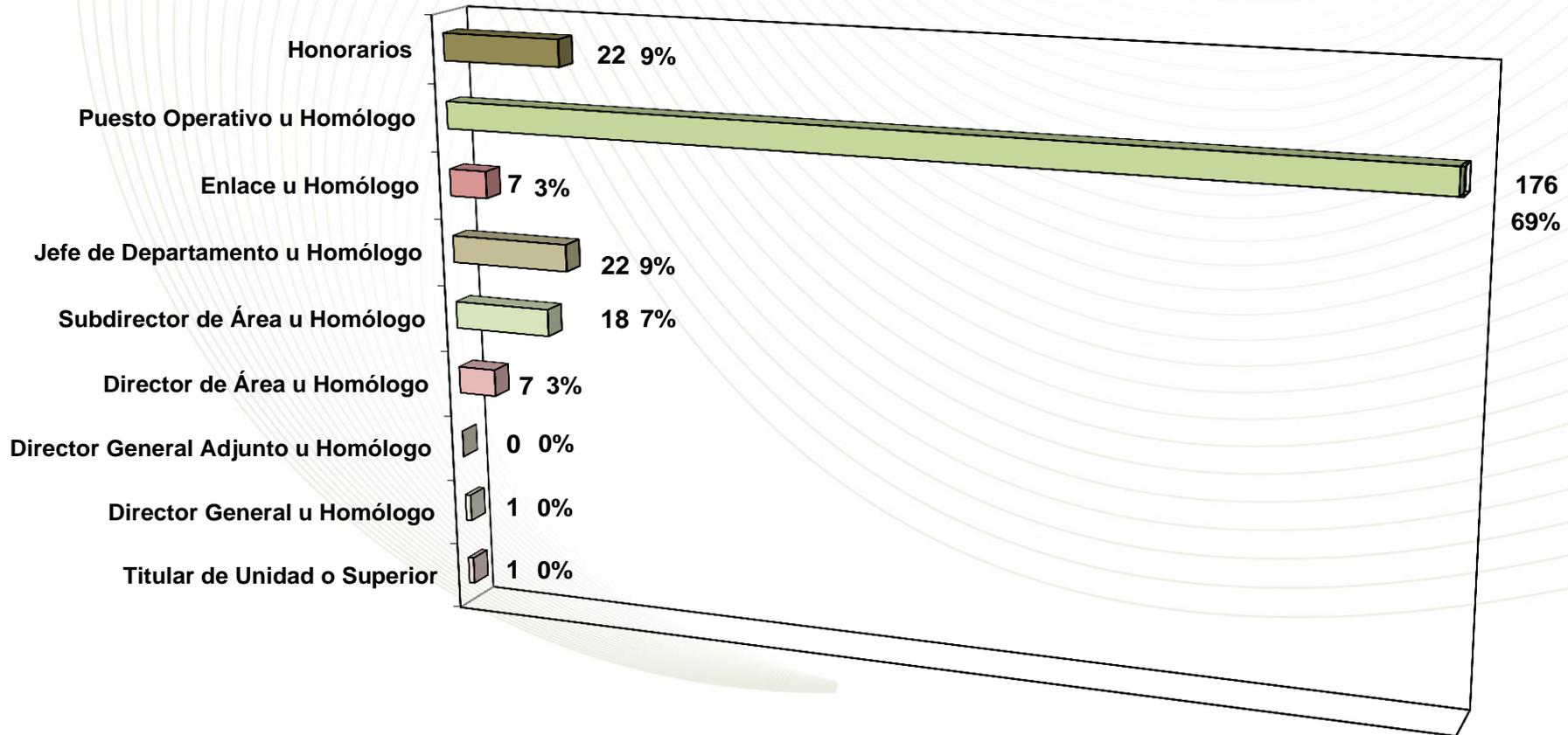
En cuanto al **nivel de escolaridad**, de los 254 servidores públicos que participaron en la encuesta, **111 de ellos cuentan con estudios de nivel medio superior, representando un porcentaje de 44%** del total.

NIVEL DE ESCOLARIDAD DE LOS PARTICIPANTES



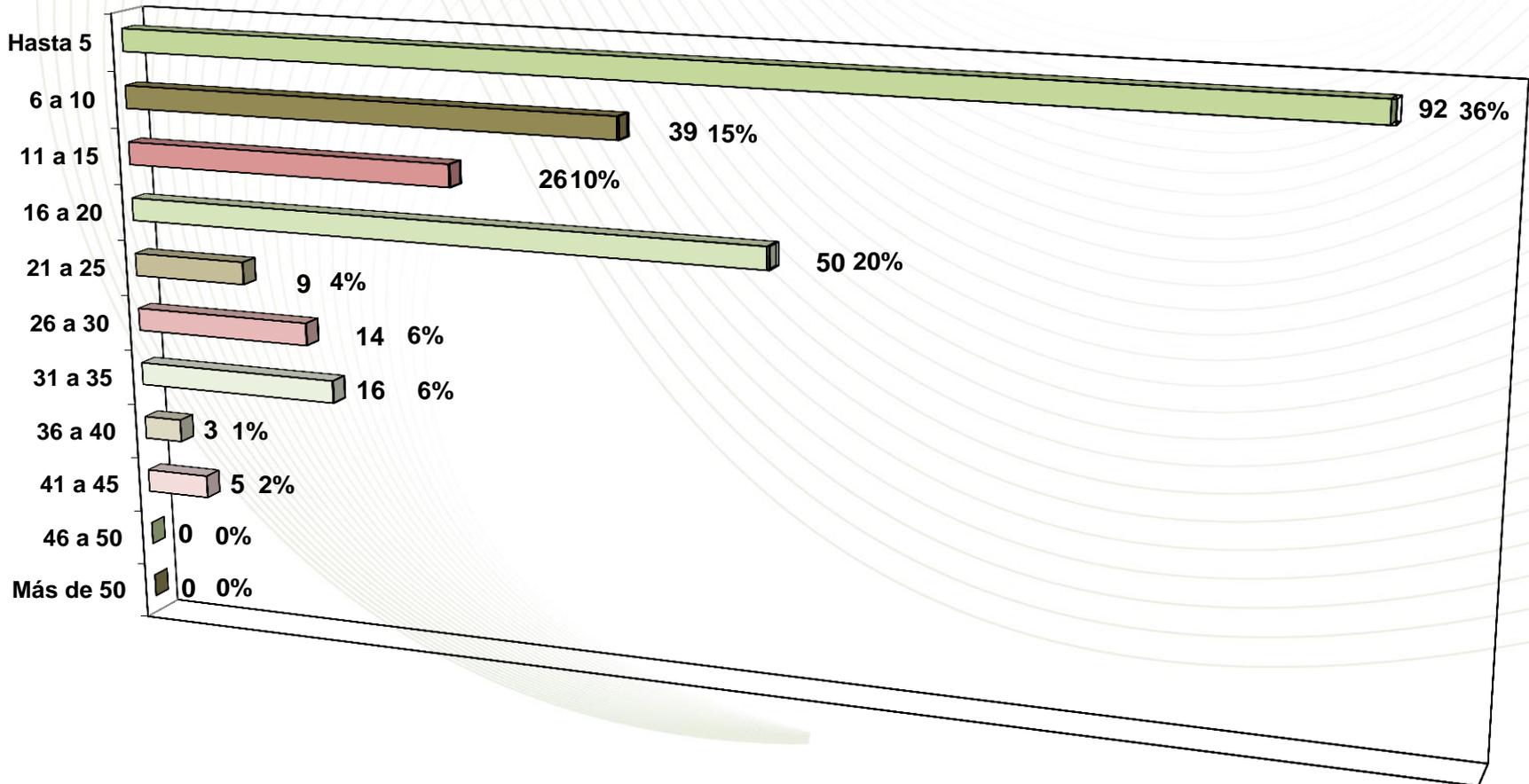
De los 254 servidores públicos que participaron, 176 de ellos cuentan con un puesto operativo u homólogo, representando el 69% del total. Asimismo, 6 servidores públicos con rango de mandos medios y superiores se ubicaron en el segmento de “Enlace u Homólogo”, en razón de las funciones que desempeñan.

NIVEL DE PUESTO DE LOS PARTICIPANTES



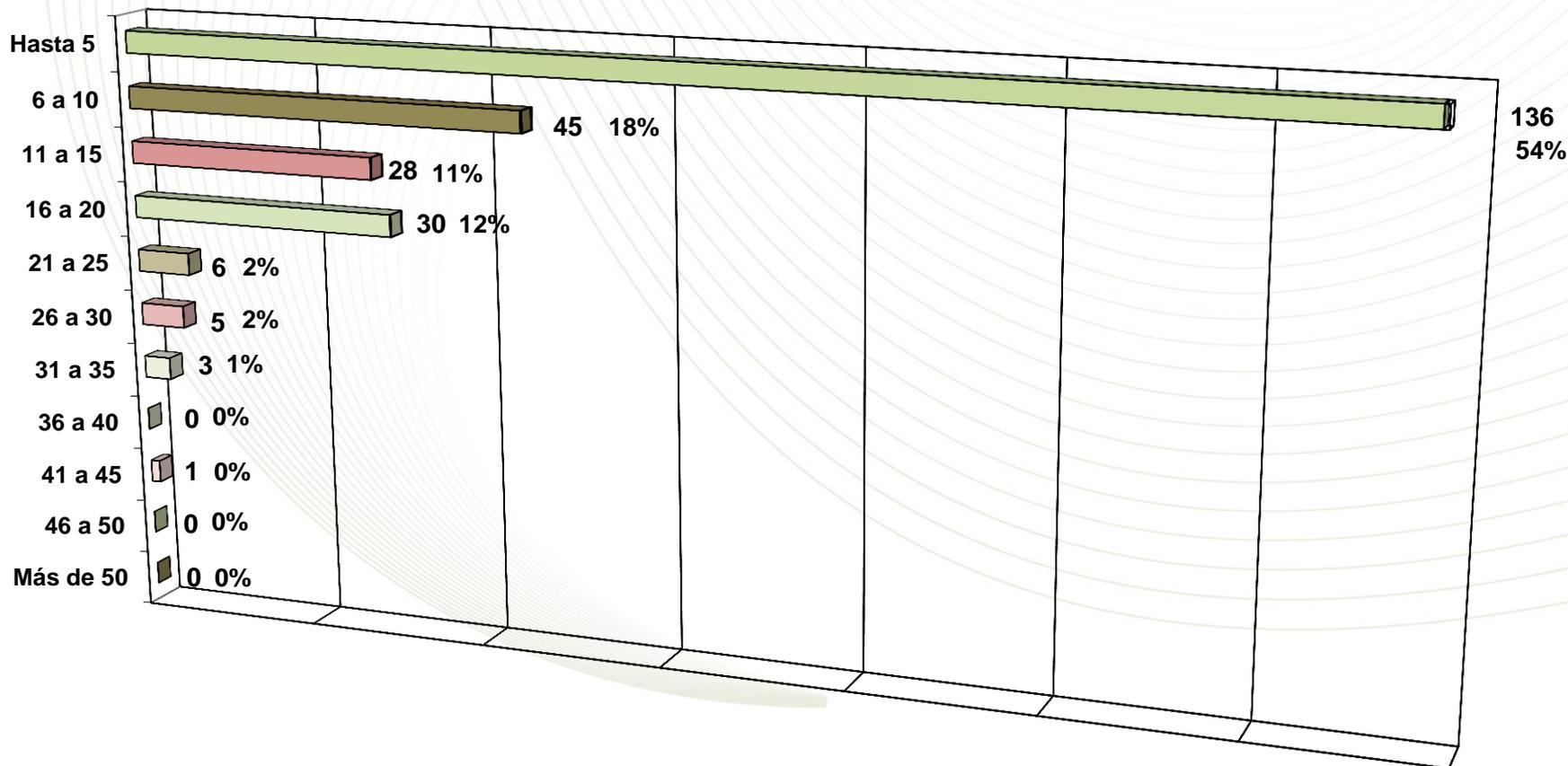
**De los 254 servidores públicos que participaron en la encuesta, 129 de ellos tienen una antigüedad de 10 años en el sector público, representando el 51% del total. De igual manera, 96 servidores públicos han laborado en la iniciativa privada por un lapso de 5 años, representando el 38% del total de participantes.**

AÑOS DE SERVICIO



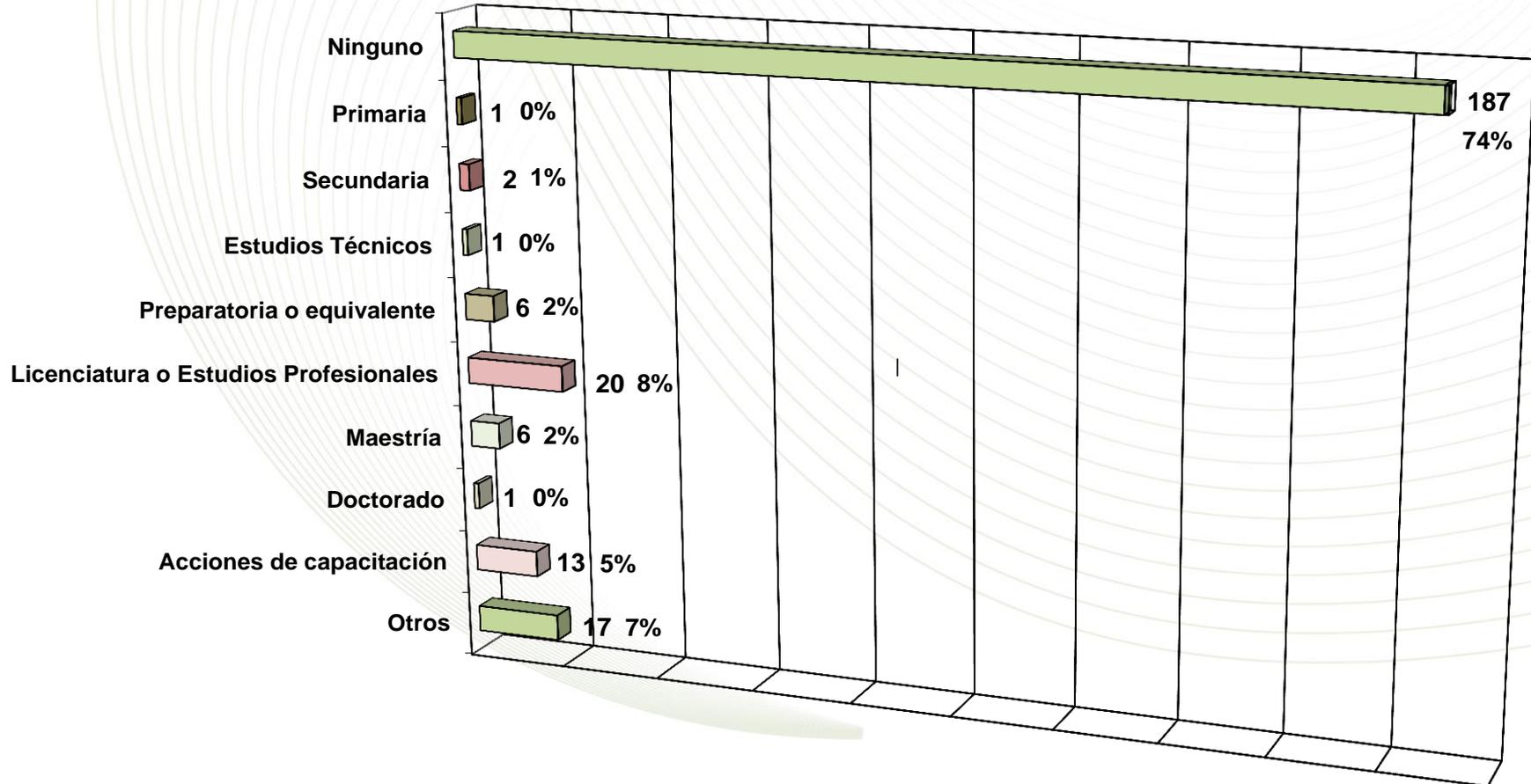
De los 254 servidores públicos que participaron en la encuesta, 136 de ellos tienen una antigüedad en su puesto actual de 5 años o menos, representando el 54% del total. Asimismo, 103 servidores públicos cuenta con una antigüedad en su puesto actual de 6 a 20 años, representando el 31% del total de participantes.

ANTIGÜEDAD EN EL PUESTO ACTUAL

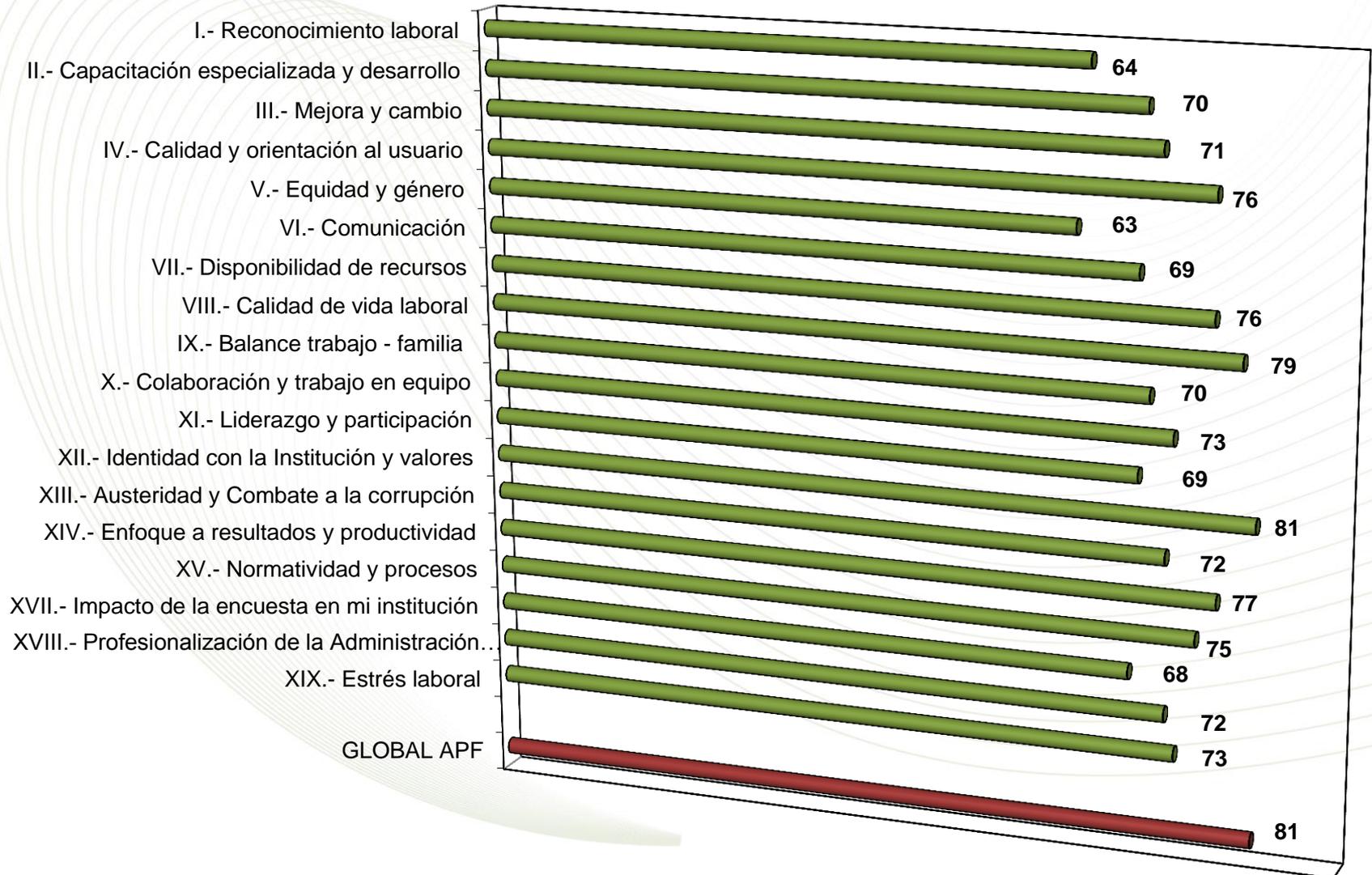


De los 254 servidores públicos que participaron en la encuesta, **actualmente 67** de ellos **siguen preparándose académicamente, representando el 26%** del total. De éstos, 8 servidores públicos cursan algún tipo de Licenciatura o Estudio Profesional.

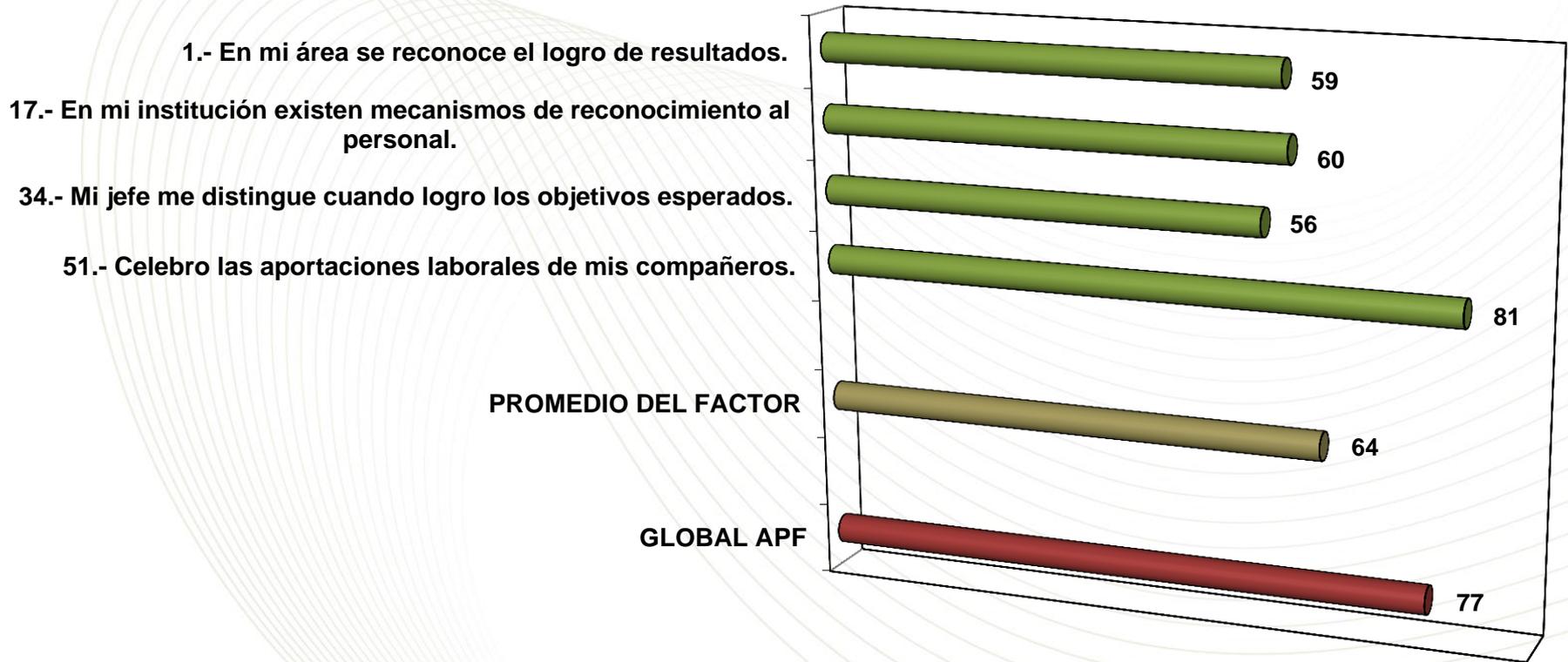
### ESTUDIOS ACTUALES



# FACTORES DE CLIMA ORGANIZACIONAL



## I. RECONOCIMIENTO LABORAL



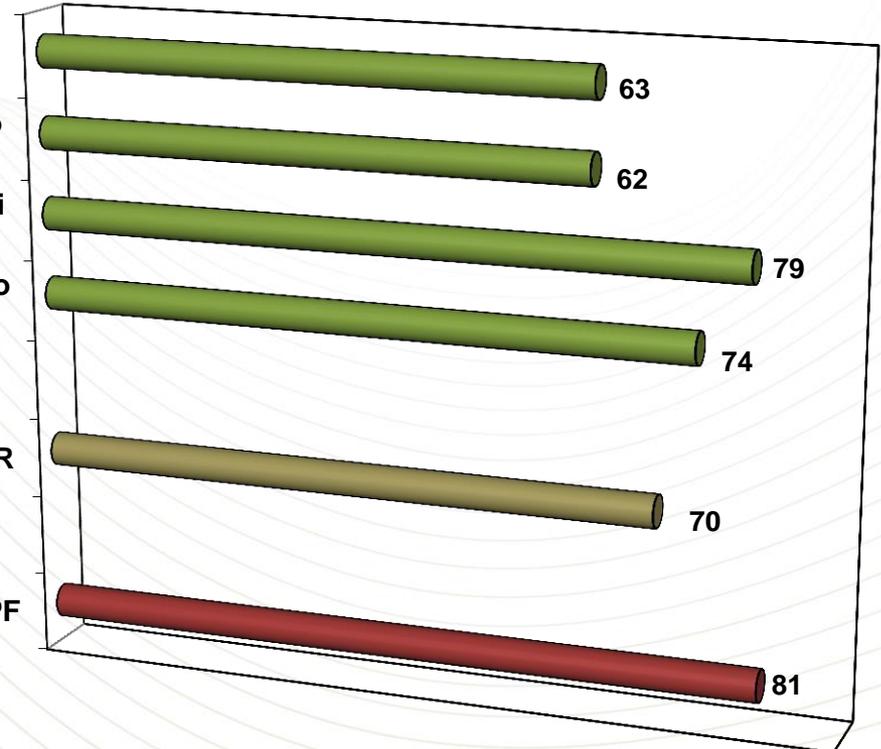
La percepción de los servidores públicos que participaron en la ECCO-2014 refleja que entre los compañeros del área celebran sus aportaciones laborales; sin embargo, a nivel institucional se detecta que los mecanismos de reconocimiento laboral al personal operativo de base y confianza son poco efectivos y no son incentivados por los Responsables de Área.

## II. CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

- 2.- La capacitación que recibo está relacionada con mi desarrollo profesional.
- 18.- En mi institución el programa de capacitación está alineado a mis funciones.
- 35.- Aplico la capacitación que recibo para mejorar mi desempeño en el trabajo.
- 52.- Mi jefe me permite cumplir con la capacitación que tengo programada.

PROMEDIO DEL FACTOR

GLOBAL APF



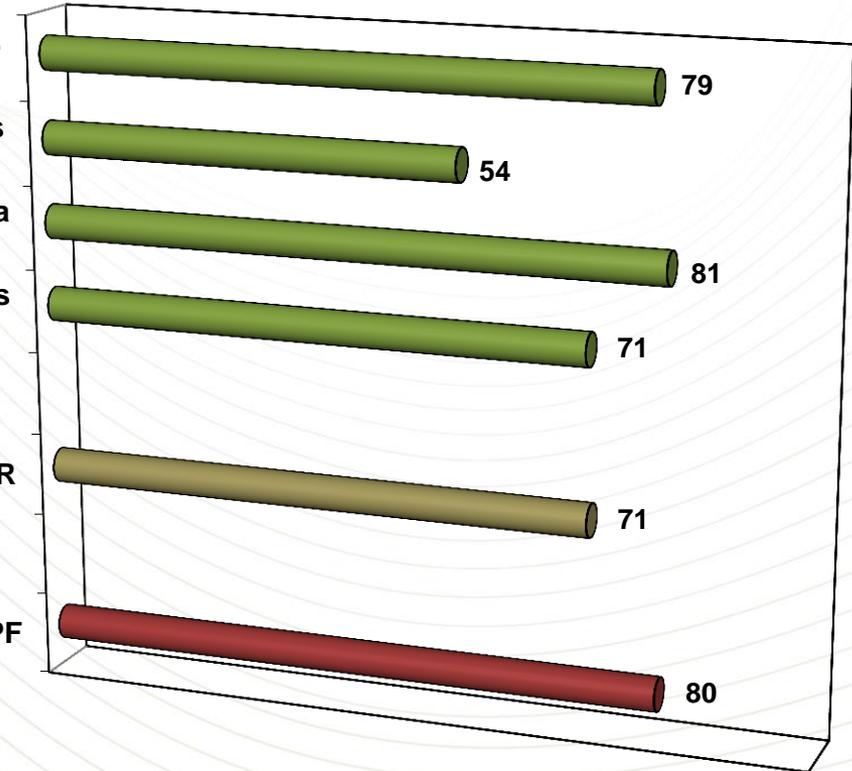
La percepción de los servidores públicos que participaron en la ECCO-2014 indica que el Programa Anual de Capacitación (PAC) 2015 deberá considerar, además de lo solicitado por los servidores públicos en el Diagnóstico de Necesidades de Capacitación (DNC), programar cursos y capacitaciones de acuerdo al Descriptivo de Perfiles y Puestos, así como aquellas que sean de su interés.

### III. MEJORA Y CAMBIO

- 3.- En mi área buscamos nuevas formas de brindar los servicios eficazmente.
- 19.- En mi institución existen comités que captan nuestras sugerencias para mejorar.
- 36.- Impulso los cambios innovadores en mi área para mejorar la forma de trabajar.
- 53.- Mi jefe me alienta a ser creativo y toma en cuenta otras formas de realizar el trabajo.

PROMEDIO DEL FACTOR

GLOBAL APF



La percepción de los servidores públicos que participaron en la ECCO-2014 indica que el personal está dispuesto a realizar los cambios pertinentes para eficientar su labor; sin embargo, a nivel institucional resultan insuficientes los mecanismos para detectar, captar, aplicar, incentivar y evaluar las aportaciones de mejora.

## IV. CALIDAD Y ORIENTACIÓN AL USUARIO

4.- Me intereso por conocer las necesidades de los usuarios de mi trabajo.

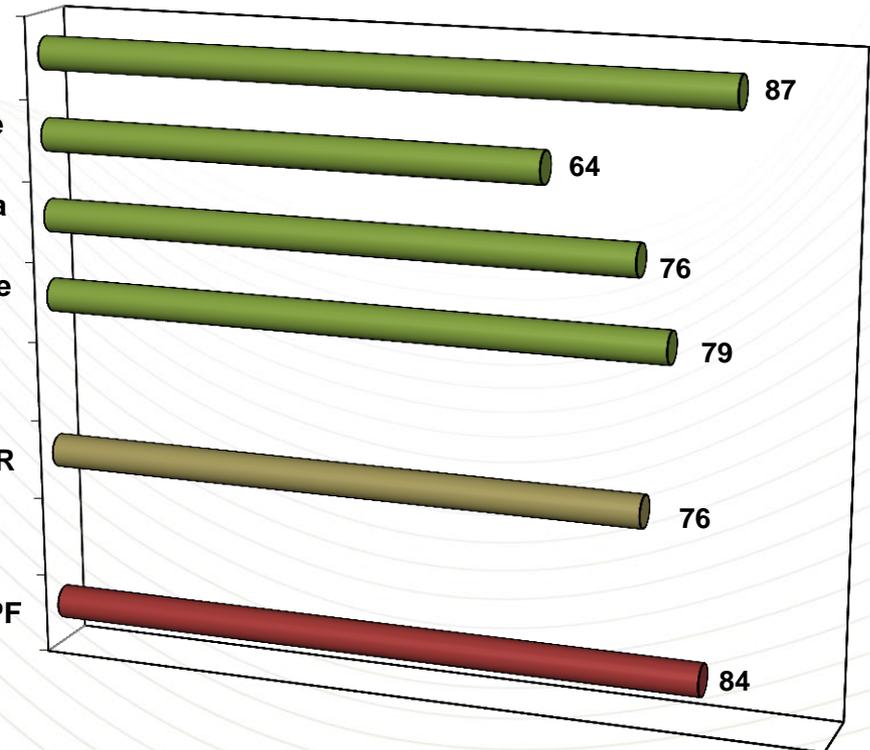
20.- Mi institución promueve captar las sugerencias de nuestros usuarios.

37.- En mi área se proporciona el servicio requerido de manera cordial y respetuosa.

54.- En mi área mejoramos la calidad de los servicios de acuerdo a las sugerencias que recibimos.

PROMEDIO DEL FACTOR

GLOBAL APF



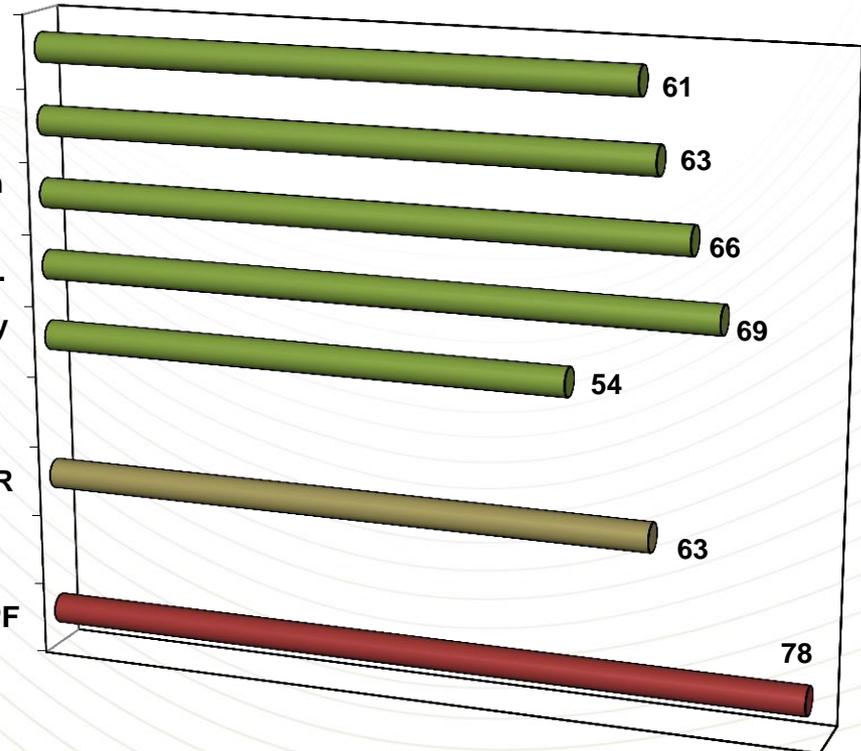
La percepción de los servidores públicos que participaron en la ECCO-2014 indica que se deben establecer mecanismos institucionales más efectivos para captar las sugerencias de nuestros clientes (Encuesta de Satisfacción del Cliente), toda vez que el personal que labora en la Entidad sugiere conocer las necesidades del cliente.

## V. EQUIDAD Y GÉNERO

- 5.- En mi institución la intimidación y el maltrato se sancionan de acuerdo a la normatividad.
- 21.- En mi institución existen instalaciones para personas con discapacidad.
- 38.- Existen mecanismos de evaluación del desempeño sin discriminación para mujeres y hombres.
- 69.- En mi área el hostigamiento es inaceptable y sancionable.
- 71.- En mi institución se dan las oportunidades de ascenso y promoción, sin distinción entre mujeres y hombres.

PROMEDIO DEL FACTOR

GLOBAL APF



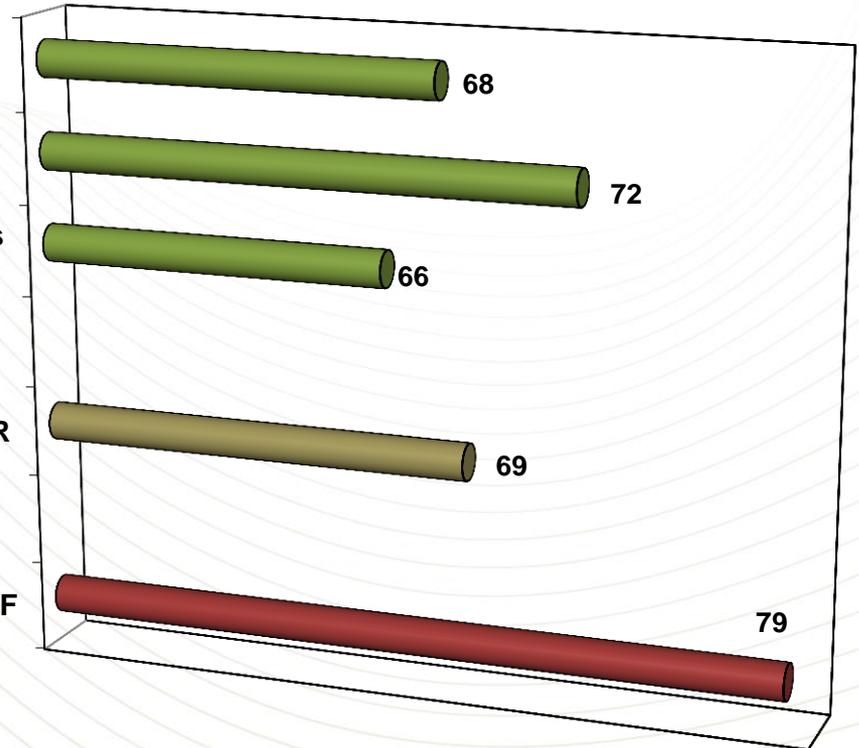
La percepción de los servidores públicos que participaron en la ECCO-2014 indica que resulta indispensable formalizar el Comité de Ética de la Entidad y socializar los mecanismos para sancionar conductas contrarias a los valores institucionales. De igual manera, deberá promoverse la igualdad de oportunidades de ascenso y promoción entre hombres y mujeres.

## VI. COMUNICACIÓN

- 6.- En mi trabajo nos comunicamos de forma efectiva entre las diferentes áreas.
- 22.- En mi trabajo utilizamos de forma eficiente los medios de comunicación interna.
- 39.- Mis superiores comunican la visión, la misión y los valores de la organización.

PROMEDIO DEL FACTOR

GLOBAL APF



La percepción de los servidores públicos que participaron en la ECCO-2014 indica que deberán simplificarse los canales de comunicación entre las diversas unidades administrativas, así como lograr que el personal de mando haga del conocimiento del personal que tiene a su encargo los objetivos que la Entidad planea lograr.

## VII. DISPONIBILIDAD DE RECURSOS

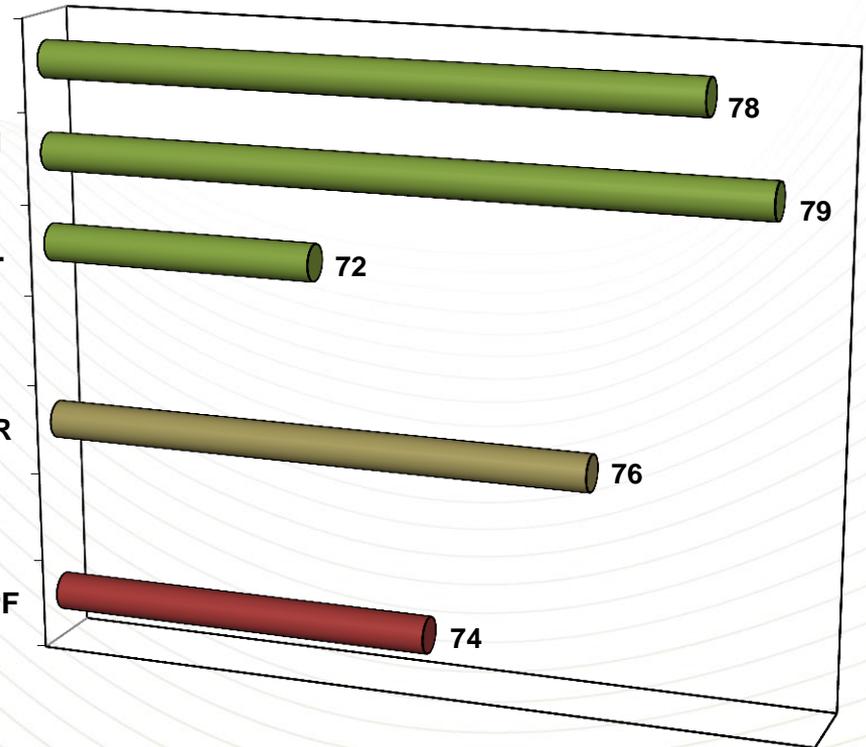
7.- Cuento con el material necesario para el desempeño de mis funciones.

23.- El equipo de cómputo con que cuento es eficiente para el desarrollo de mi trabajo.

40.- Tengo a tiempo el material que requiero para hacer mi trabajo.

PROMEDIO DEL FACTOR

GLOBAL APF



La percepción de los servidores públicos que participaron en la ECCO-2014 indica que deberán realizarse acciones a efecto de que el personal cuente con el material que requiere en tiempo y forma, para que éste pueda cumplir con el desarrollo de su trabajo.

## VIII. CALIDAD DE VIDA LABORAL

8.- En mi institución existen condiciones de seguridad e higiene para realizar mi trabajo.

28.- En mi área conciliamos con respeto las diferencias que se presentan con los compañeros de trabajo.

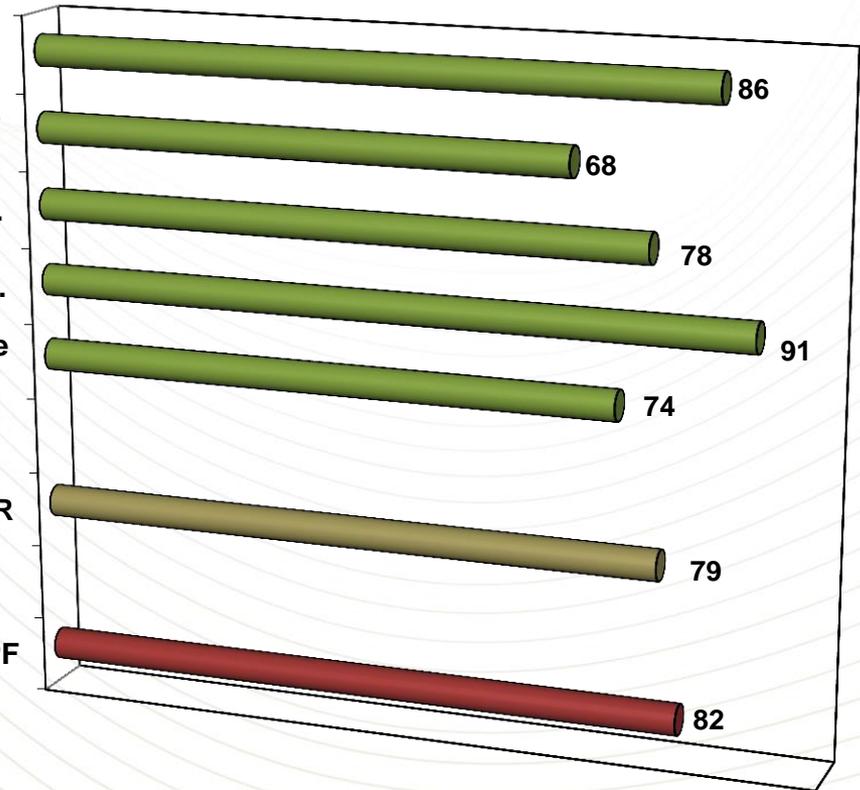
41.- Mi jefe me trata con respeto y confianza.

55.- Me siento feliz haciendo mi trabajo.

64.- Mi institución da respuesta oportuna a observaciones sobre limpieza y seguridad.

PROMEDIO DEL FACTOR

GLOBAL APF



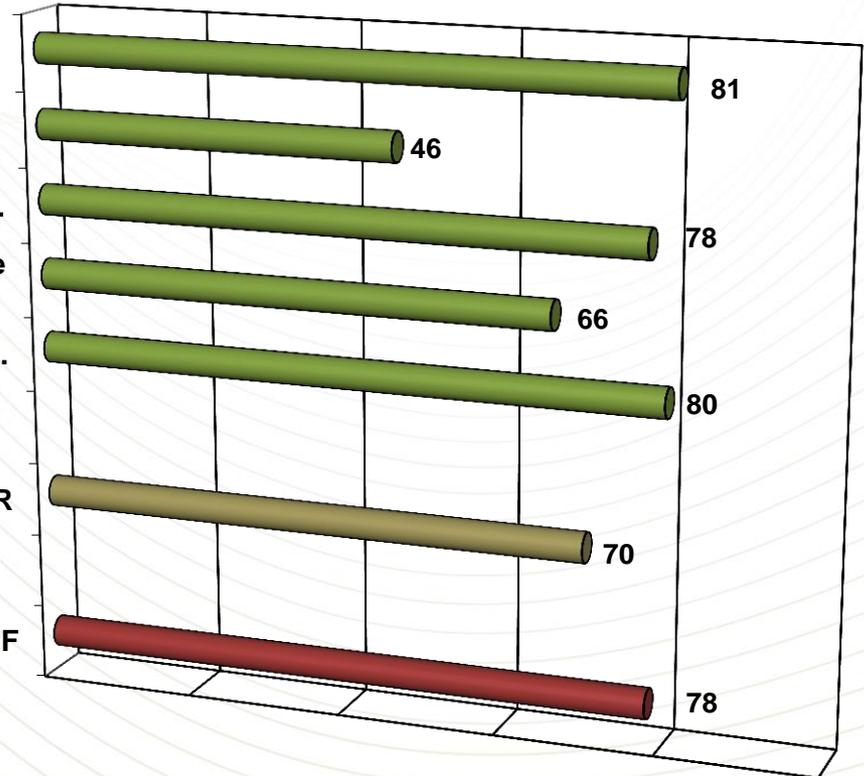
La percepción de los servidores públicos que participaron en la ECCO-2014 refiere que deberán implementarse mecanismos de conciliación institucionales más efectivos, para resolver las diferencias entre los compañeros de trabajo y la interacción que mantienen con sus inmediatos superiores. De igual manera, deberán atenderse con mayor prontitud las observaciones sobre limpieza y seguridad.

## IX. BALANCE TRABAJO-FAMILIA

- 9.- Mi trabajo me permite dedicar tiempo a mi familia.
- 24.- Mi institución me informa sobre la prestación de guarderías.
- 42.- Me apoyan en el trabajo cuando tengo una urgencia familiar.
- 56.- Participo en los eventos de integración familiar que se organizan en mi institución.
- 65.- En mi área se respeta el horario de trabajo.

PROMEDIO DEL FACTOR

GLOBAL APF



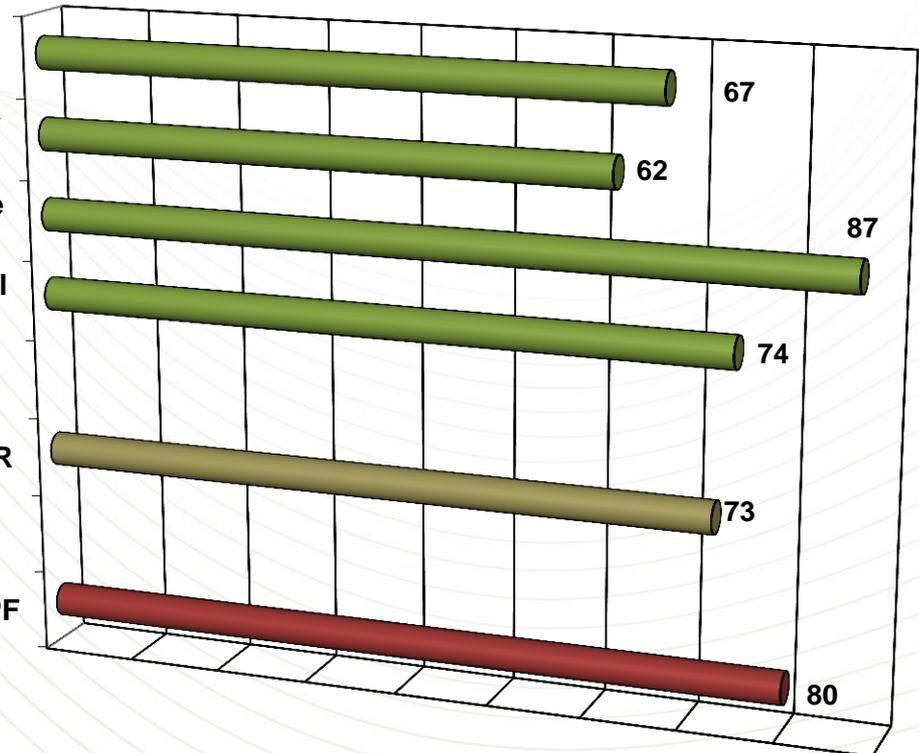
La percepción de los servidores públicos que participaron en la ECCO-2014 refiere que están interesados en que el organismo lleve a cabo actividades de integración familiar y sea debidamente explicado lo que respecta a la prestación de guarderías (ya que TGM no cuenta con dicho servicio), con la finalidad de mejorar el balance trabajo-familia.

## X. COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO

- 10.- Mi jefe promueve la integración de nuestro equipo de trabajo.
- 25.- En mi institución recibimos capacitación para trabajar en equipo.
- 43.- Cuando trabajo en equipo busco soluciones que beneficien a todos.
- 57.- En mi área compartimos recursos para fomentar el trabajo en equipo.

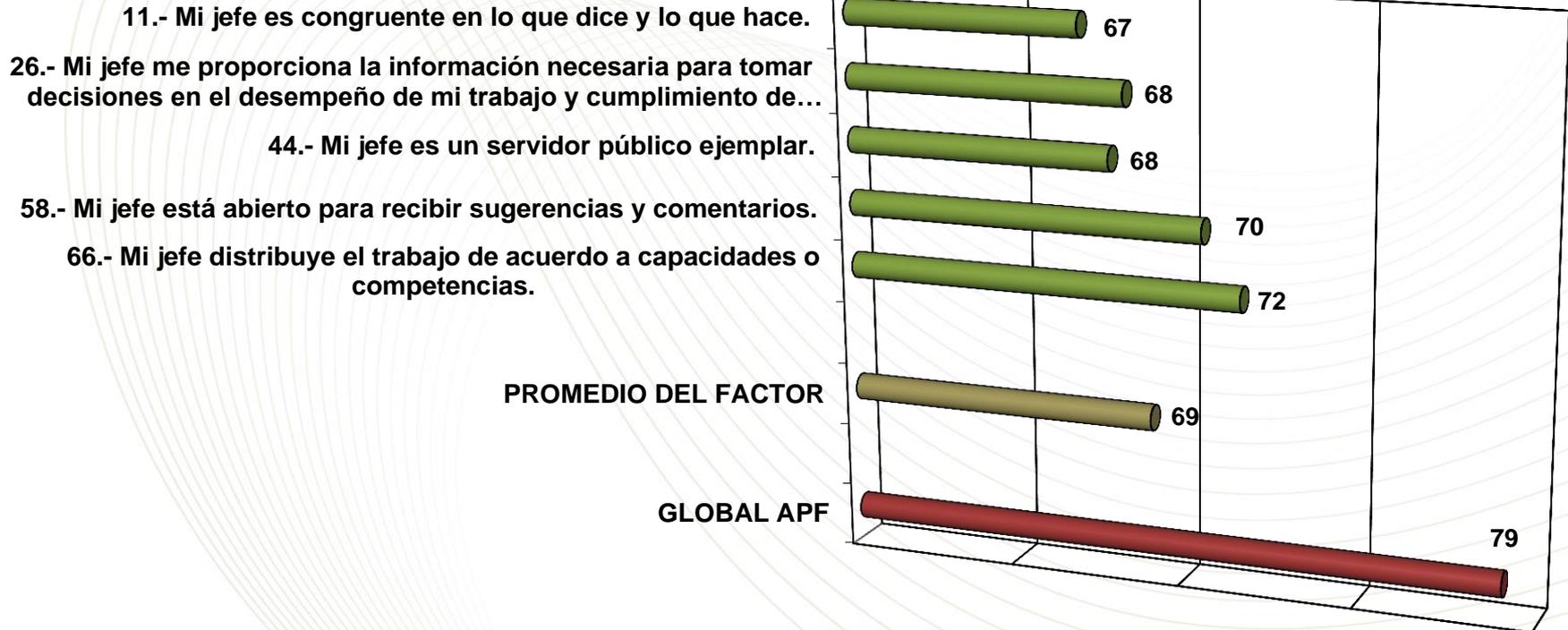
PROMEDIO DEL FACTOR

GLOBAL APF



La percepción de los servidores públicos que participaron en la ECCO-2014 refiere que resulta fundamental capacitar e incentivar tanto al personal operativo, como a los de mandos medios y superiores, sobre el trabajo en equipo con la finalidad de obtener mejores resultados.

## XI. LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN



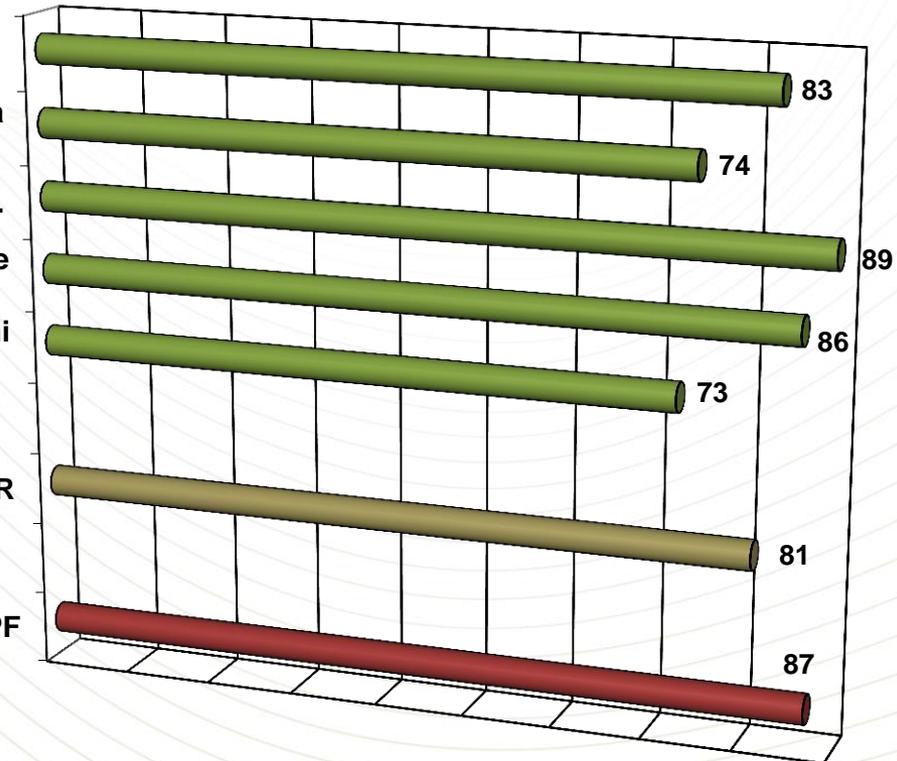
La percepción de los servidores públicos que participaron en la ECCO-2014 indica que los inmediatos superiores ejercen un liderazgo deficiente, situación que limita establecer canales de comunicación efectivos para realizar las tareas de cada unidad administrativa.

## XII. IDENTIDAD CON LA INSTITUCIÓN Y VALORES

- 12.- Mi institución es el mejor lugar para trabajar.
- 27.- Mi institución cuenta con códigos de ética y de conducta actualizados.
- 45.- Me siento orgulloso de ser parte de mi institución.
- 59.- Trabajar en el gobierno me permite contribuir al bienestar de la sociedad.
- 70.- En mi área se actúa conforme a los valores que fomenta mi institución.

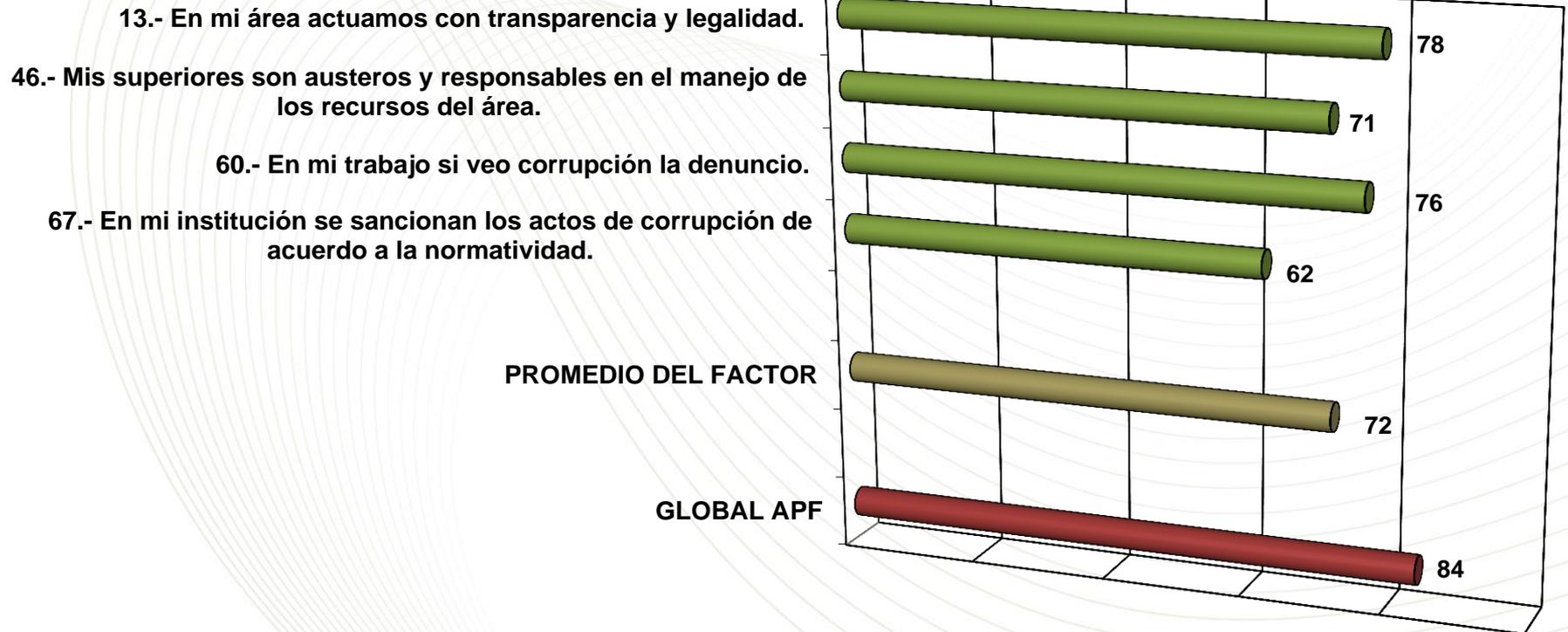
PROMEDIO DEL FACTOR

GLOBAL APF



La percepción de los servidores públicos que participaron en la ECCO-2014 refiere que existe un arraigo importante con el sector público y por ende con la institución; sin embargo, consideran que los valores y las conductas inapropiadas no son lo suficientemente observadas por el organismo.

## XIII. AUSTERIDAD Y COMBATE A LA CORRUPCIÓN



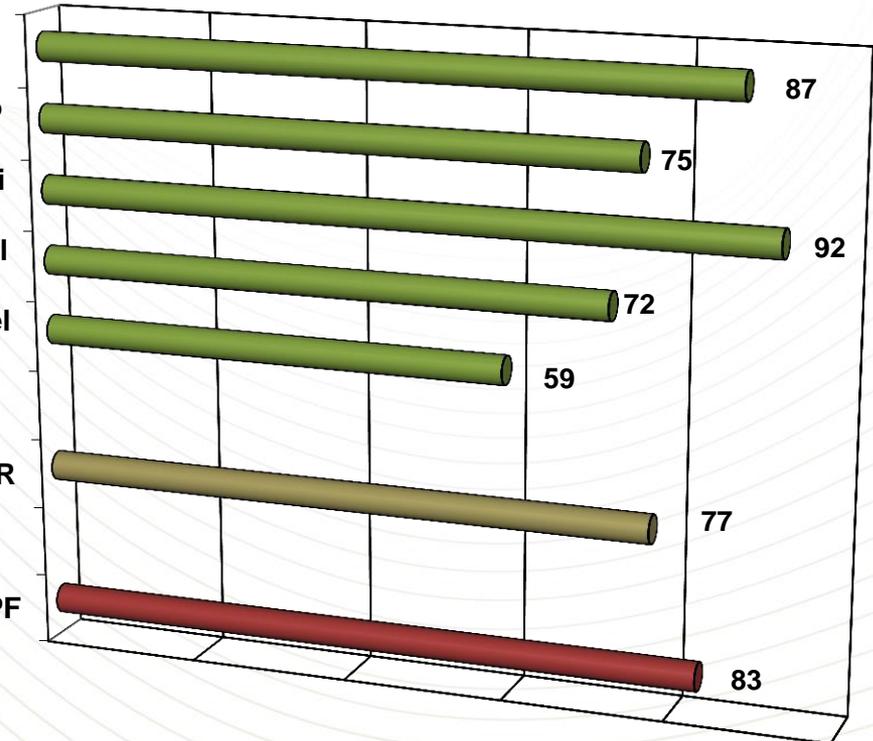
La percepción de los servidores públicos que participaron en la ECCO-2014 indica que deberán difundirse y fortalecerse los mecanismos sancionatorios en los casos de corrupción, ya que el personal considera que no hay responsabilidad, austeridad y transparencia en el manejo de los recursos. Aunque consideran que en cada área de trabajo impera la transparencia y legalidad.

## XIV. ENFOQUE A RESULTADOS Y PRODUCTIVIDAD

- 14.- Conozco el impacto del trabajo de mi institución.
- 29.- La estructura de mi área está alineada para el cumplimiento de nuestros objetivos.
- 47.- Me comprometo a lograr cada vez mejores resultados en mi trabajo.
- 61.- Mi jefe logra los objetivos institucionales sin incrementar el gasto.
- 62.- El área de recursos humanos desarrolla el potencial del personal de mi institución.

PROMEDIO DEL FACTOR

GLOBAL APF



La percepción de los servidores públicos que participaron en la ECCO-2014 indica que están consientes de que el trabajo desarrollado por ellos contribuye con el logro de los objetivos institucionales. Sin embargo, tienen la percepción de que la estructura organizacional y las erogaciones realizadas por el organismo limitan el cumplimiento de los objetivos institucionales. Asimismo, indican que el área de Recursos Humanos no instrumenta acciones en favor de su desarrollo.

## XV. NORMATIVIDAD Y PROCESOS

30.- La normatividad de mi institución responde a las necesidades actuales.

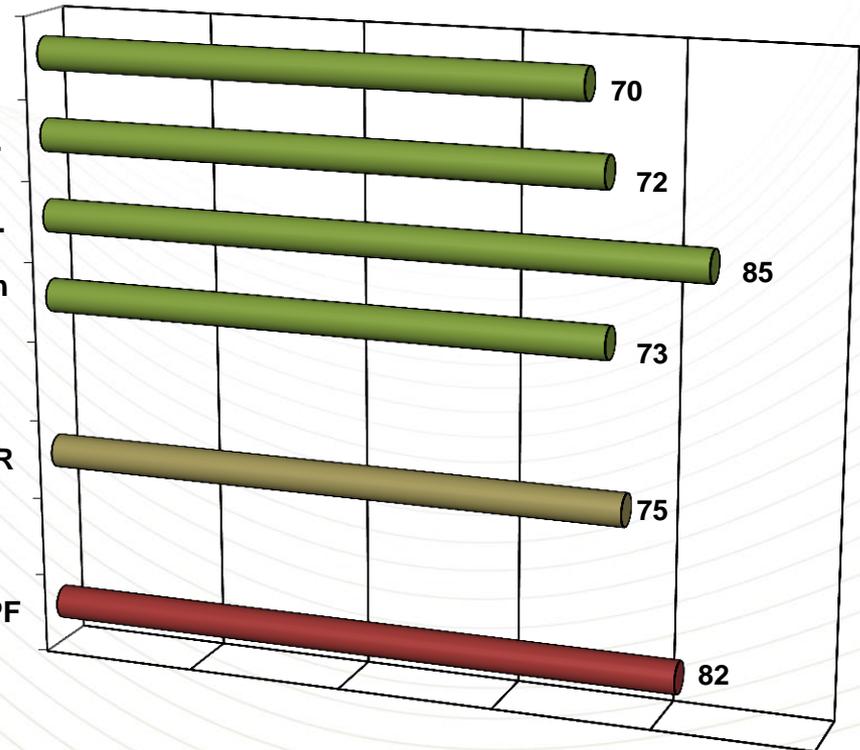
31.- Los procedimientos de mi institución están actualizados.

48.- Conozco la normatividad aplicable a mi trabajo.

68.- En mi institución implementamos propuestas de solución para simplificar los procesos de trabajo.

PROMEDIO DEL FACTOR

GLOBAL APF



La percepción de los servidores públicos que participaron en la ECCO-2014 establece que la normatividad y los procesos del organismo ya no responden a las necesidades actuales, por lo cual resulta indispensable actualizarlas; de manera paralela, el personal manifiesta que conoce la normatividad aplicable a sus funciones y que se esmeran por ofrecer alternativas para simplificar su trabajo.

## **XVI. PROFESIONALIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICAS FEDERAL Y SERVICIO PROFESIONAL DE CARRERA**

Con fundamento en los artículos 1 ,2 y 8 de la Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal, la implantación del Sistema del Servicio Profesional de Carrera no aplica a Talleres Gráficos de México en virtud de su naturaleza jurídica; por lo tanto, el total de los servidores públicos que participaron en la ECCO-2014 no contestaron dichas preguntas.

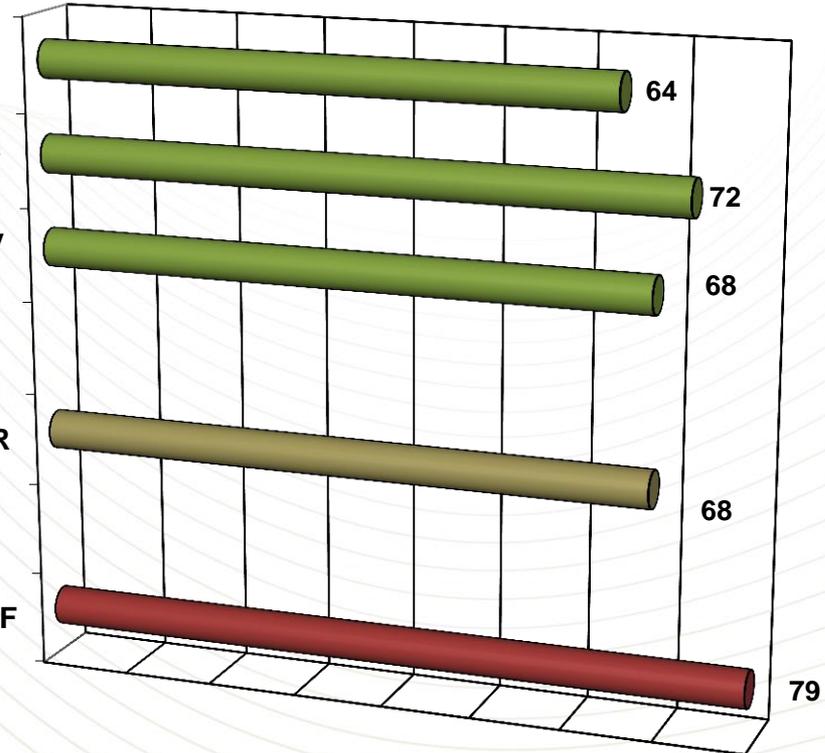
No obstante, el organismo procura garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso a la función pública con base en el mérito y con el fin de impulsar el desarrollo de la profesionalización en el servicio público.

## XVII. IMPACTO DE LA ENCUESTA EN MI INSTITUCIÓN

- 16.- Mi institución difunde los resultados de la encuesta de clima y cultura organizacional.
- 33.- Participo en las acciones de mejora de clima y cultura organizacional de mi institución.
- 50.- Mi institución realiza acciones para mejorar el clima y cultura organizacional.

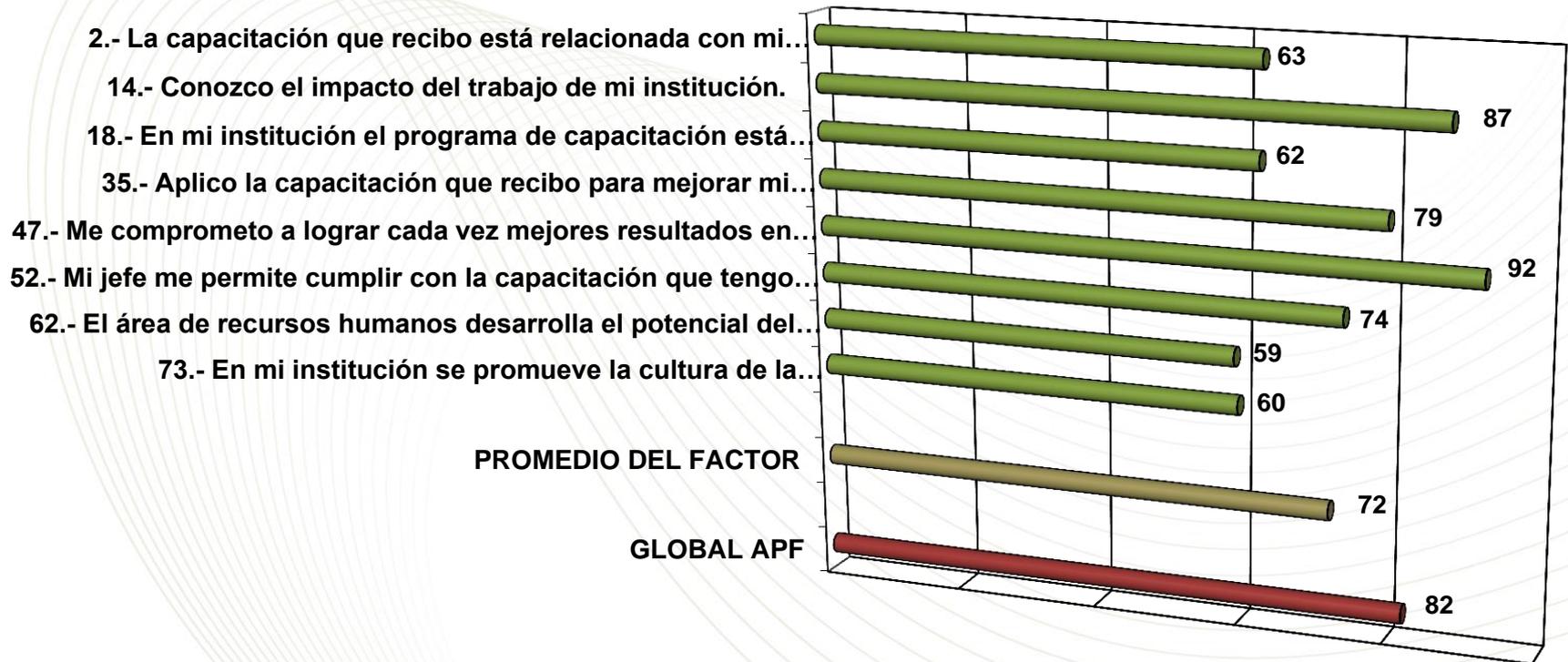
PROMEDIO DEL FACTOR

GLOBAL APF



La percepción de los servidores públicos que participaron en la ECCO-2014 indica que a pesar de que se involucran en las actividades de mejora del clima y cultura organizacional, reconociendo que el organismo procura desarrollarlas, resultan insuficientes los mecanismos de difusión de resultados de la misma.

## XVIII. PROFESIONALIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL



La percepción de los servidores públicos que participaron en la ECCR-2014 indica que el Programa Anual de Capacitación que se realiza a través del diagnóstico correspondiente no se encuentra alineado a las funciones que desempeñan, no obstante que todo el personal lo requisita de acuerdo a sus necesidades, lo cual es avalado por su inmediato superior. Por lo anterior, se infiere que el área de Recursos Humanos no incentiva su potencial; sin embargo, están consientes del impacto de su trabajo en el logro de los objetivos institucionales.

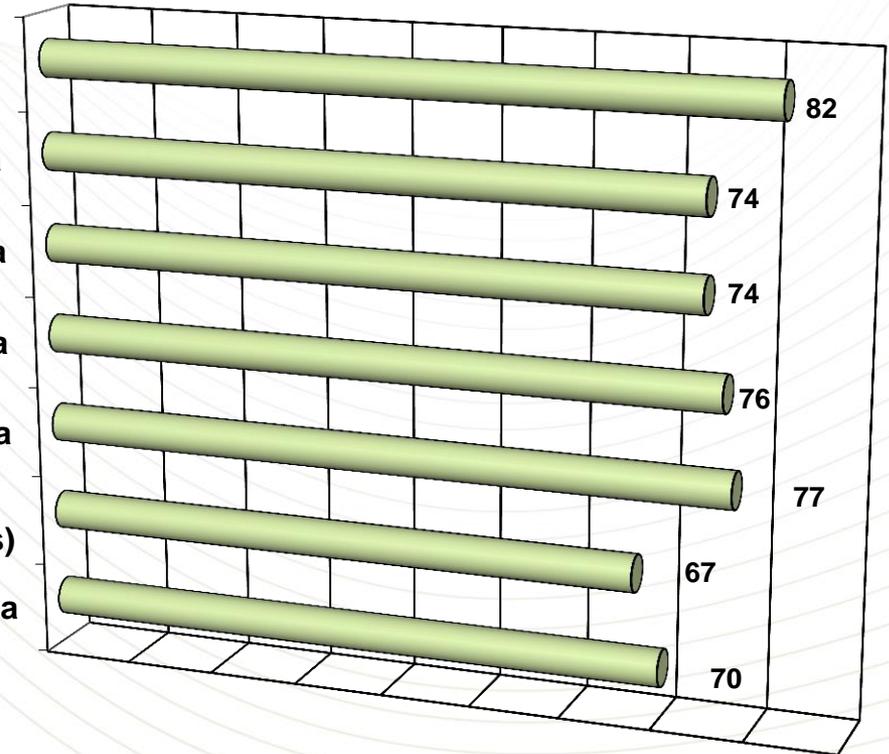
## XIX. ESTRÉS LABORAL



La percepción de los servidores públicos que participaron en la ECCO-2014 indica que son insuficientes los mecanismos implementados para reconocer el logro de resultados y el castigo a los actos de hostigamiento laboral, propiciando que no se den igualdad de condiciones en oportunidades de ascenso y promoción, así como de respeto, aunque la mayoría se siente satisfecha con su trabajo. Asimismo, indican que es necesario fortalecer las medidas de seguridad e higiene en el trabajo.

# FACTORES DE COMPETENCIA

- XX.- Vocación de servicio en la Administración Pública
- XXI.- Construir relaciones en la Administración Pública
- XXII.- Actuar con valores en la Administración Pública
- XXIII.- Enfocar a resultados en la Administración Pública
- XXIV.- Impulsar el cambio en la Administración Pública
- XXV.- Aplicar eficientemente los recursos de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's)
- XXVI.- Liderar permanentemente la Administración Pública

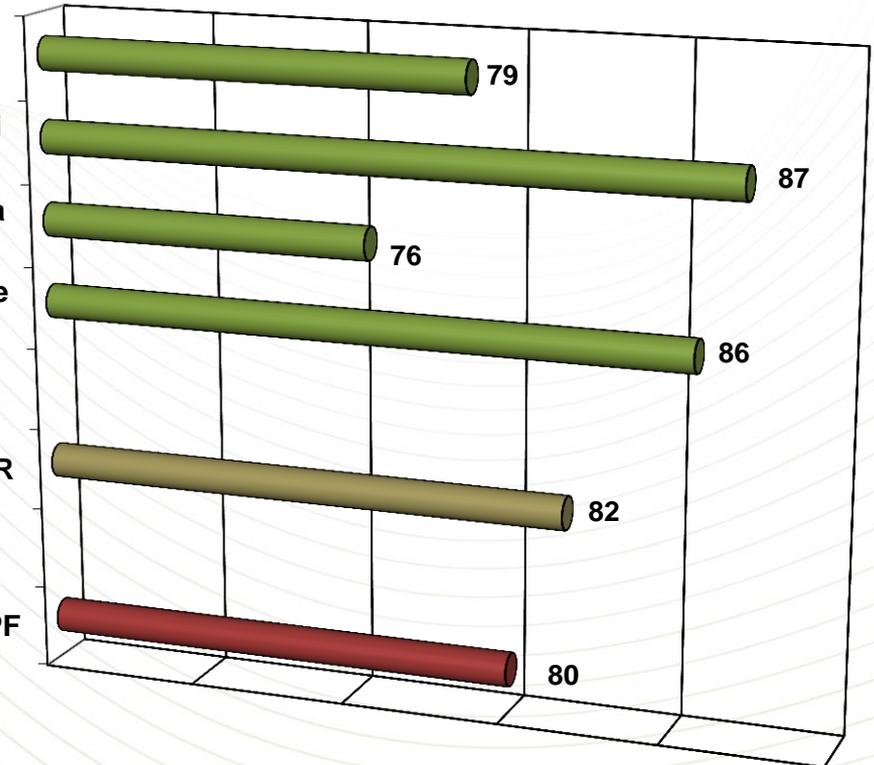


## XX. VOCACIÓN DE SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL

- 3.- En mi área buscamos nuevas formas de brindar los servicios eficazmente.
- 4.- Me intereso por conocer las necesidades de los usuarios de mi trabajo.
- 37.- En mi área se proporciona el servicio requerido de manera cordial y respetuosa.
- 59.- Trabajar en el gobierno me permite contribuir al bienestar de la sociedad.

PROMEDIO DEL FACTOR

GLOBAL APF



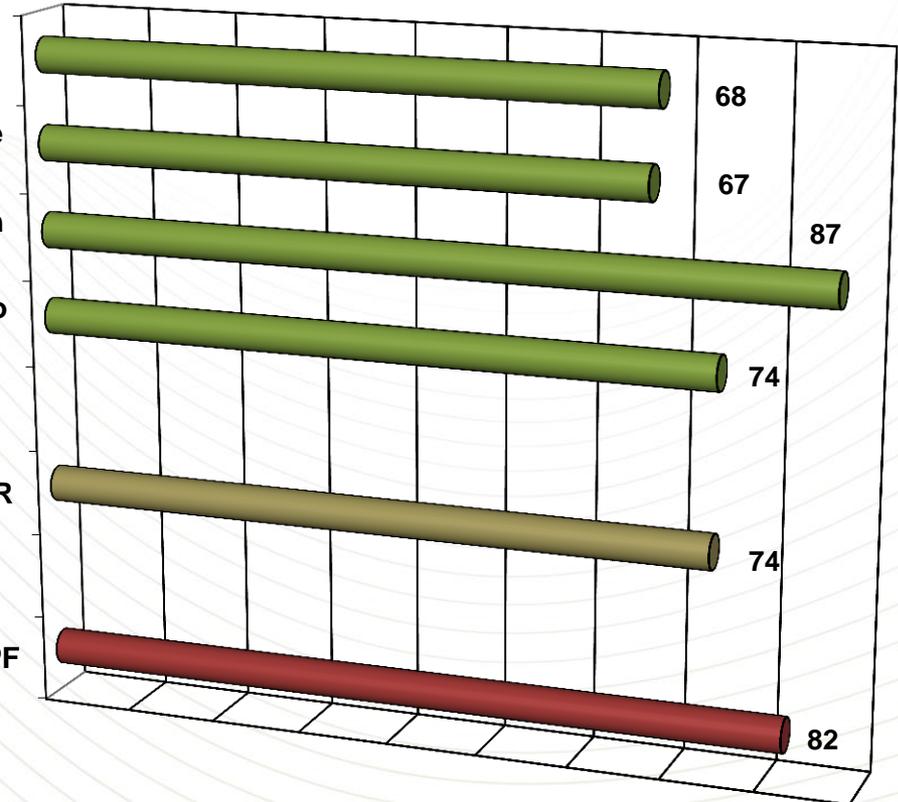
La percepción de los servidores públicos que participaron en la ECCO-2014 indica que se tiene la convicción y arraigo suficiente en el servicio público federal para atender de manera efectiva a los clientes, ya que se conocen sus necesidades, aunque al interior de las área de trabajo no se percibe que se privilegie el respeto y la cordialidad para interactuar entre si.

## XXI. CONSTRUIR RELACIONES EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

- 6.- En mi trabajo nos comunicamos de forma efectiva entre las diferentes áreas.
- 10.- Mi jefe promueve la integración de nuestro equipo de trabajo.
- 43.- Cuando trabajo en equipo busco soluciones que beneficien a todos.
- 57.- En mi área compartimos recursos para fomentar el trabajo en equipo.

PROMEDIO DEL FACTOR

GLOBAL APF



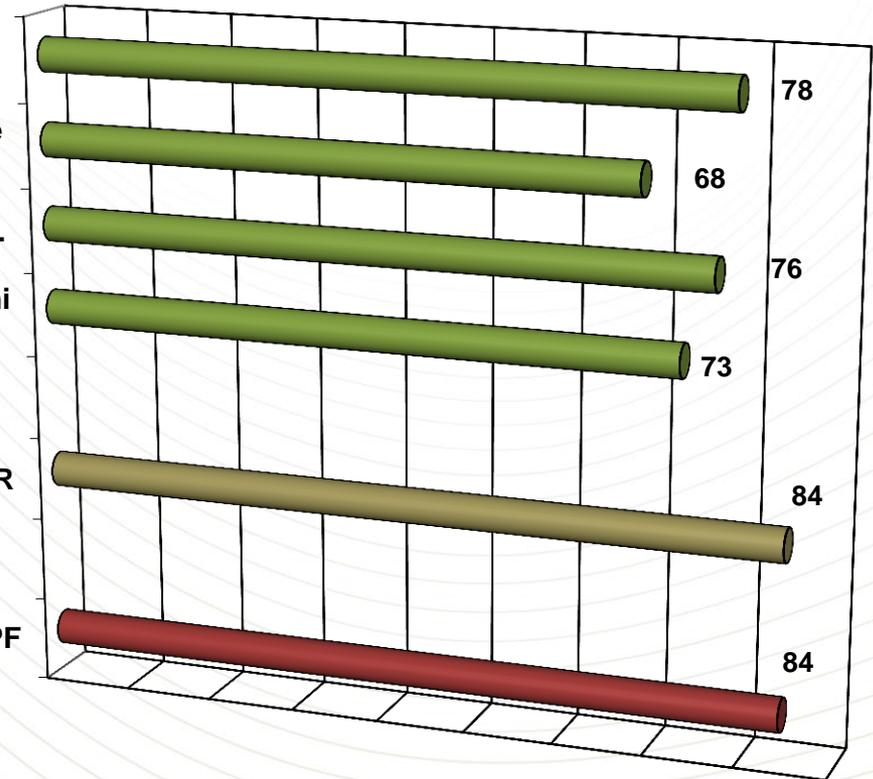
La percepción de los servidores públicos que participaron en la ECCO-2014 indica que no se percibe la debida integración al interior y entre las unidades administrativas que conforman al organismo. Y al mismo tiempo se enfatiza que el trabajo en equipo es indispensable para buscar soluciones de carácter integral.

## XXII. ACTUAR CON VALORES EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL

- 13.- En mi área actuamos con transparencia y legalidad.
- 28.- En mi área conciliamos con respeto las diferencias que se presentan con los compañeros de trabajo.
- 60.- En mi trabajo si veo corrupción la denuncio.
- 70.- En mi área se actúa conforme a los valores que fomenta mi institución.

PROMEDIO DEL FACTOR

GLOBAL APF



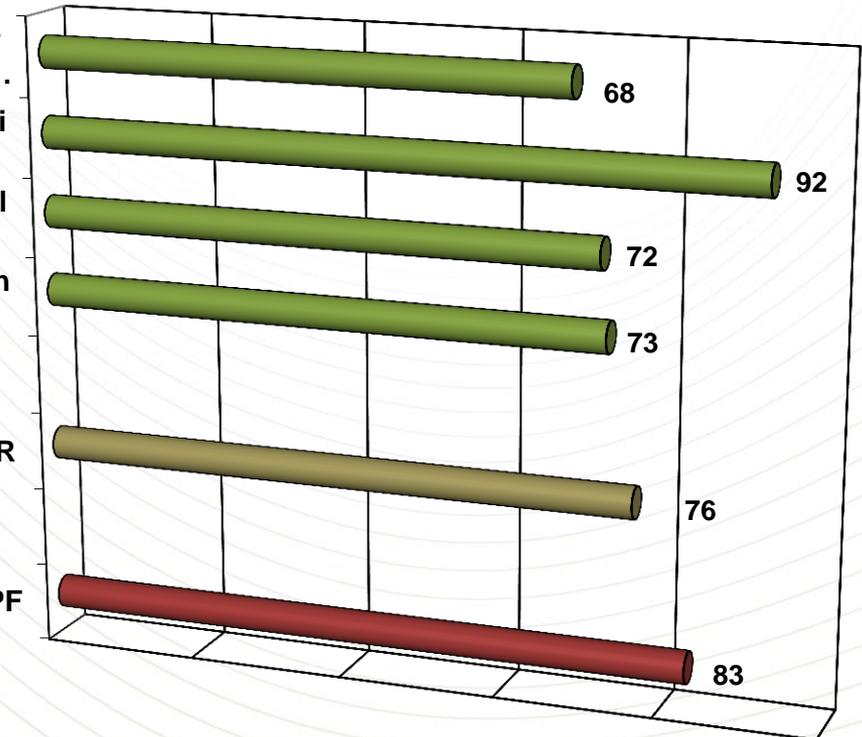
La percepción de los servidores públicos que participaron en la ECCO-2014 indica que se procura actuar con transparencia y legalidad en todas las unidades administrativas que conforman el organismo; sin embargo, consideran que falta fomentar los valores institucionales para conciliar las diferencias que se pueden presentar entre compañeros de trabajo.

## XXIII. ENFOCAR A RESULTADOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

- 26.- Mi jefe me proporciona la información necesaria para tomar decisiones en el desempeño de mi trabajo y cumplimiento de...
- 47.- Me comprometo a lograr cada vez mejores resultados en mi trabajo.
- 61.- Mi jefe logra los objetivos institucionales sin incrementar el gasto.
- 68.- En mi institución implementamos propuestas de solución para simplificar los procesos de trabajo.

PROMEDIO DEL FACTOR

GLOBAL APF



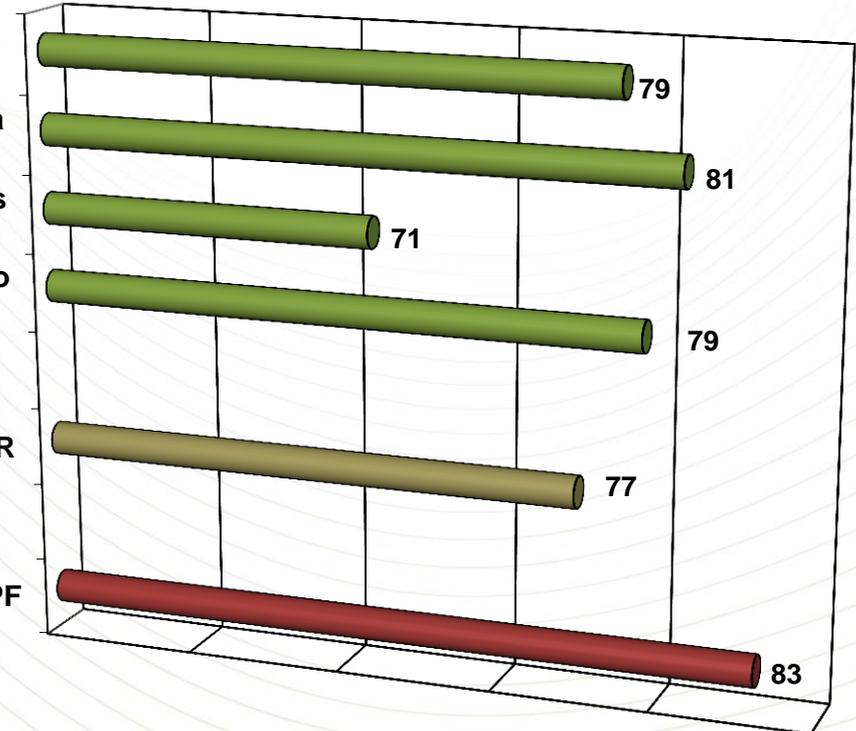
La percepción de los servidores públicos que participaron en la ECCO-2014 indica que a pesar de que a nivel personal existe un compromiso por lograr mejores resultados, a nivel institucional es necesario implementar alternativas de solución para simplificar el trabajo mediante la comunicación de indicaciones claras y el ahorro de recursos.

## XXIV. IMPULSAR EL CAMBIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

- 3.- En mi área buscamos nuevas formas de brindar los servicios eficazmente.
- 36.- Impulso los cambios innovadores en mi área para mejorar la forma de trabajar.
- 53.- Mi jefe me alienta a ser creativo y toma en cuenta otras formas de realizar el trabajo.
- 54.- En mi área mejoramos la calidad de los servicios de acuerdo a las sugerencias que recibimos.

PROMEDIO DEL FACTOR

GLOBAL APF



La percepción de los servidores públicos que participaron en la ECCO-2014 indica que resulta necesario que los jefes inmediatos incentiven la creatividad e innovación en las unidades administrativas del organismo, ya que a nivel personal se procura impulsar cambios que permitan brindar los servicios de forma eficiente.

## XXV. APLICAR EFICIENTEMENTE LOS RECURSOS DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC'S)

74.- Para el desempeño de mis funciones es indispensable usar las Tecnologías de Información y Comunicación

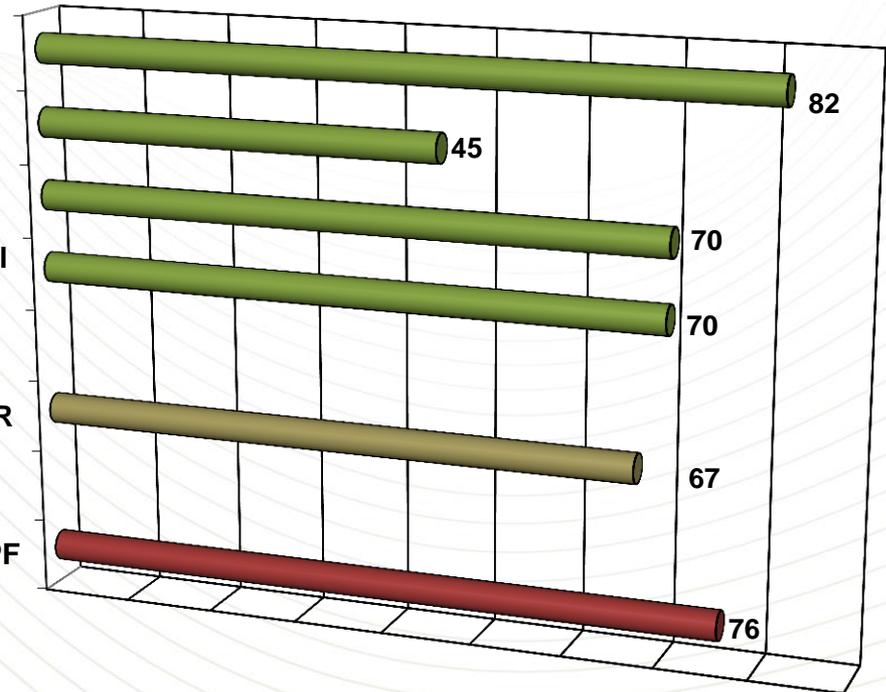
75.- En los últimos 12 meses tomé al menos un curso relacionado con TIC's.

76.- Utilizo eficientemente las TIC's para mejorar procesos, trámites y servicios.

77.- En mi área tenemos la habilidad para utilizar las TIC's en el desempeño de nuestras funciones.

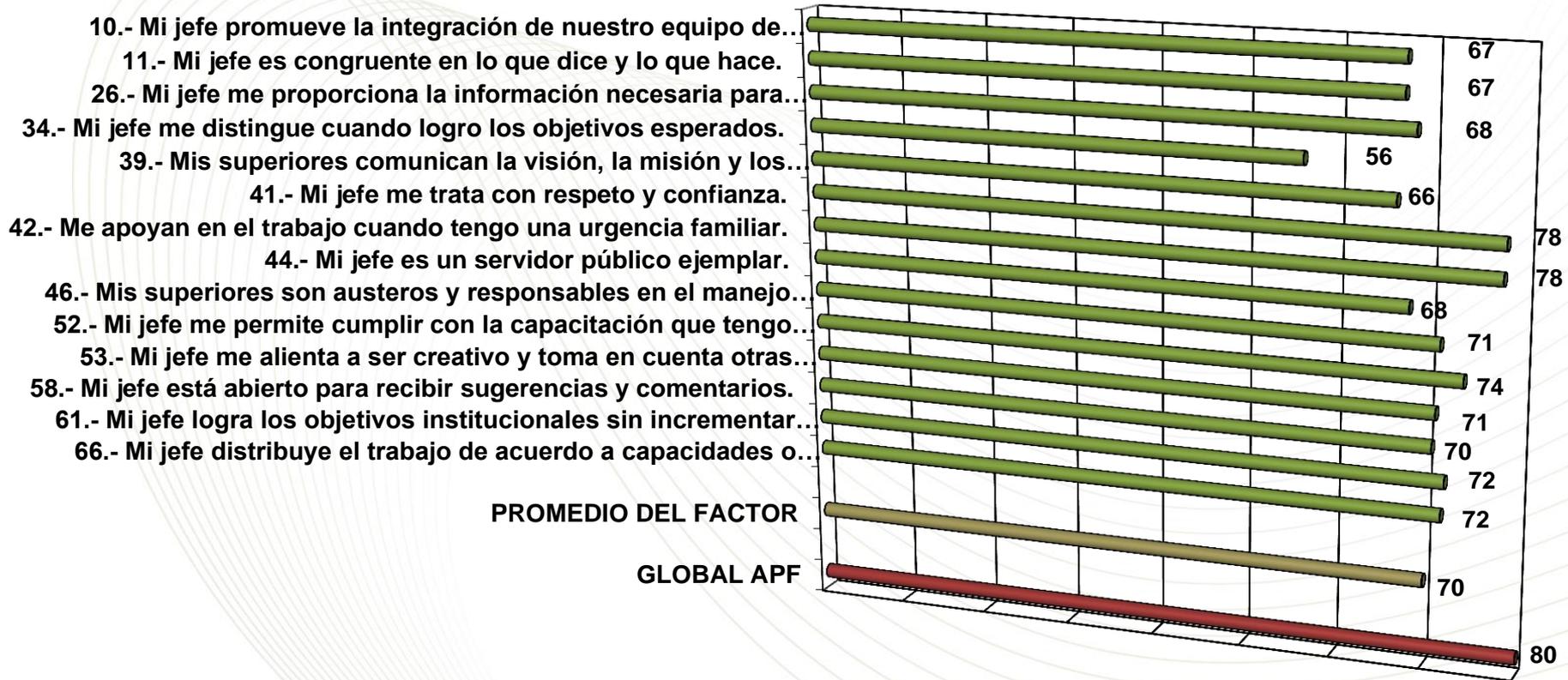
PROMEDIO DEL FACTOR

GLOBAL APF



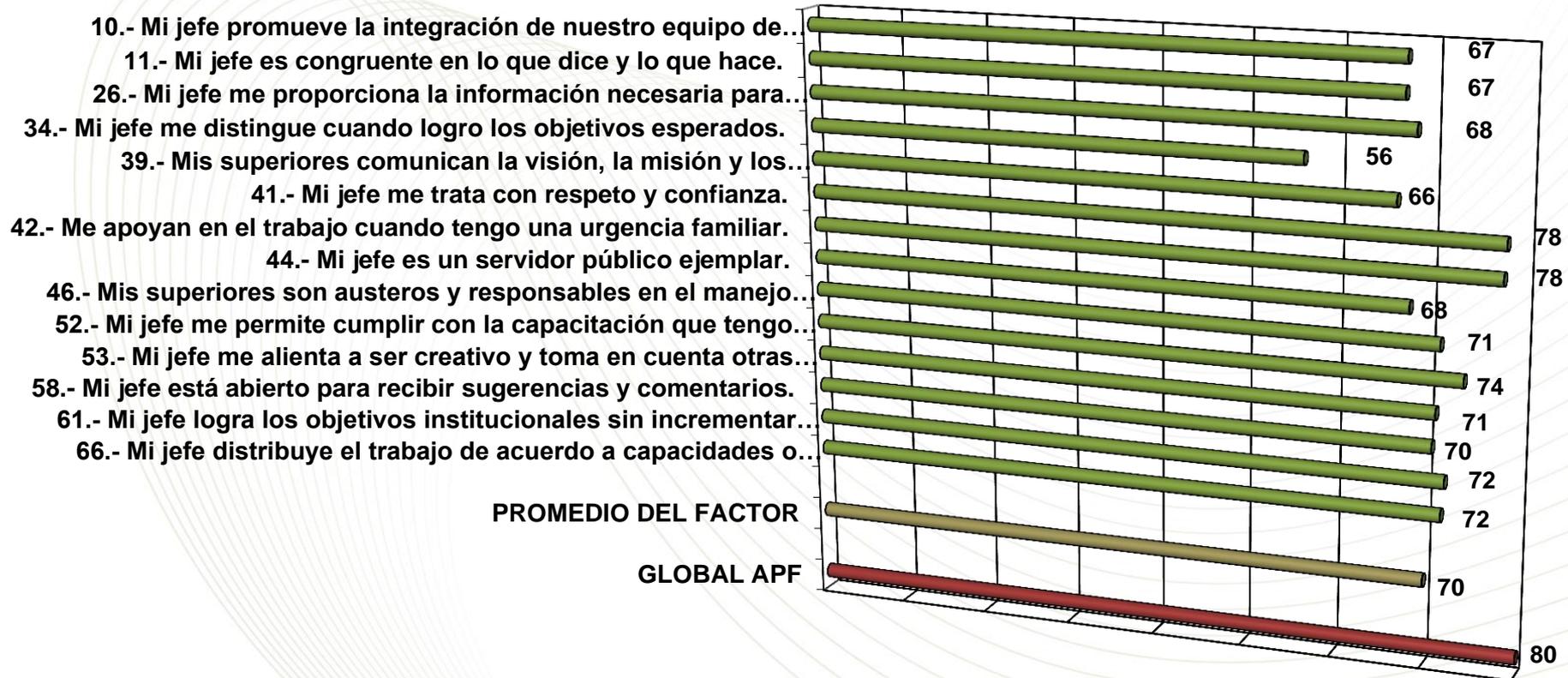
La percepción de los servidores públicos que participaron en la ECCO-2014 establece que resulta imperativo que todo el personal reciba alguna capacitación en materia de tecnologías de la información, ya que reconocen la importancia del dominio pleno de las mismas para realizar sus actividades.

## XXVI. LIDERAR PERMANENTEMENTE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



La percepción de los servidores públicos que participaron en la ECCO-2014 indica que a pesar de que se reconoce la figura de autoridad de los jefes inmediatos, es indispensable posicionarlos frente a sus subordinados en habilidades gerenciales tales como: liderazgo, integración de equipo de trabajo, estímulos y reconocimientos, comunicación, austeridad, entre otros.

## XXVI. LIDERAR PERMANENTEMENTE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



La percepción de los servidores públicos que participaron en la ECCO-2014 indica que a pesar de que se reconoce la figura de autoridad de los jefes inmediatos, es indispensable posicionarlos frente a sus subordinados en habilidades gerenciales tales como: liderazgo, integración de equipo de trabajo, estímulos y reconocimientos, comunicación, austeridad, entre otros.

## FACTORES DE PRODUCTIVIDAD

78.- El proceso para ingresar a laborar a mi institución es transparente

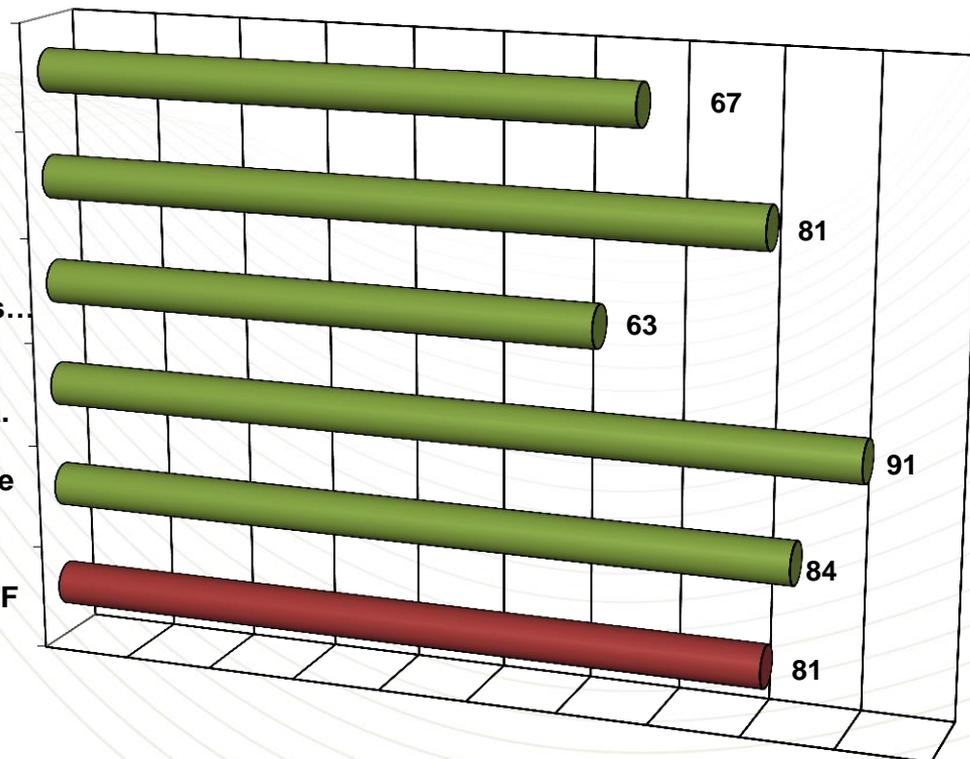
79.- En mi área aprovechamos el 100% de nuestro tiempo laboral en el desempeño de nuestras funciones

80.- El proceso de separación de los servidores públicos en mi institución se lleva a cabo con reglas...

81.- Por el tipo de actividades que realizo en mi institución, me considero una persona productiva.

82.- Considero que mi institución es altamente productiva.

GLOBAL APF

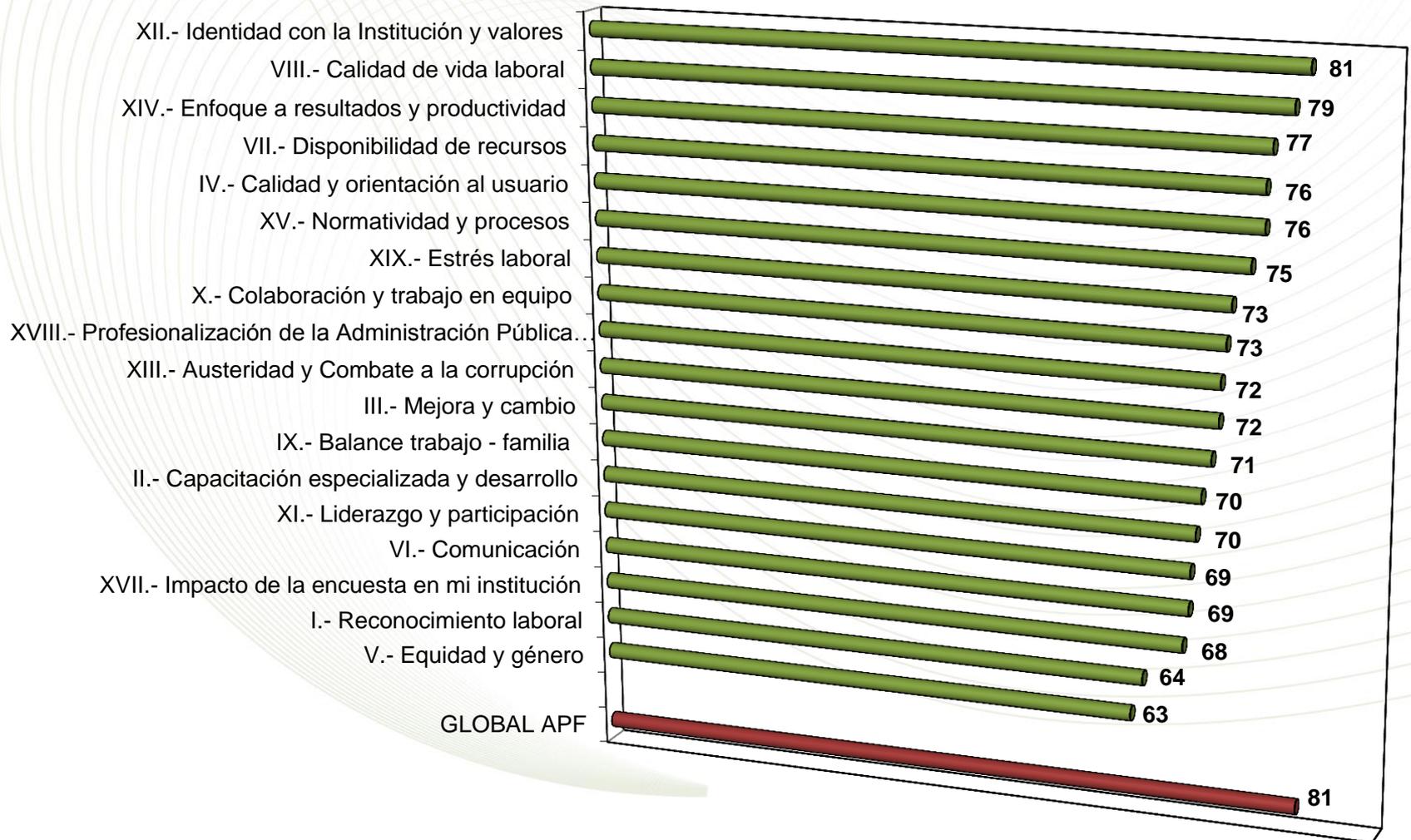


La percepción de los servidores públicos que participaron en la ECCO-2014 indica que no obstante del sentido de arraigo que se tiene con el organismo, resulta necesario socializar los procesos para el ingreso y separación del cargo de los servidores públicos que prestan sus servicios.



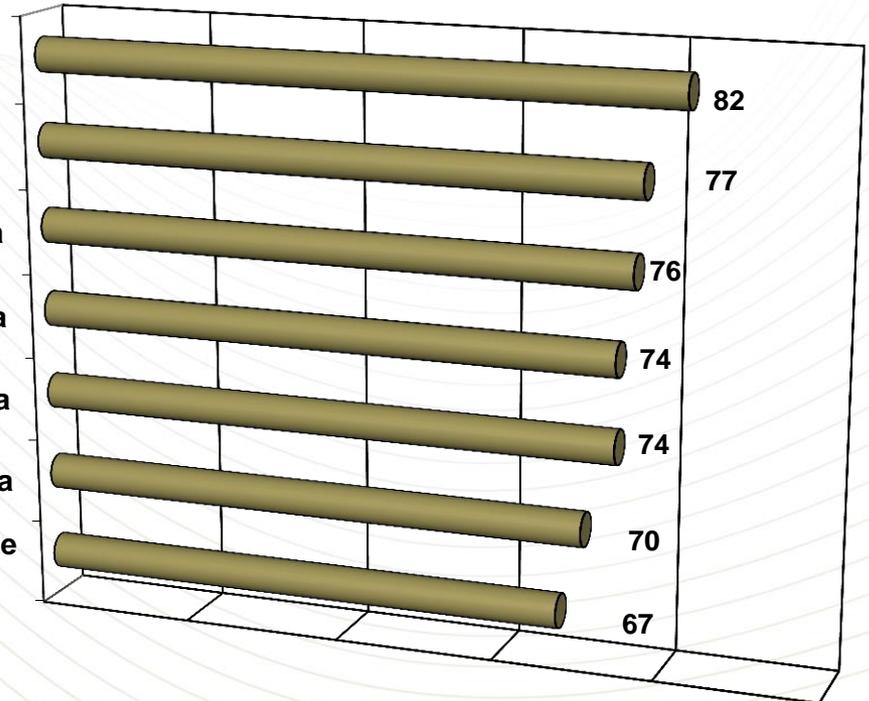
# **FORTALEZAS Y DEBILIDADES DETECTADAS EN LA ENCUESTA CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2014**

# FACTORES DE CLIMA ORGANIZACIONAL DE MAYOR A MENOR



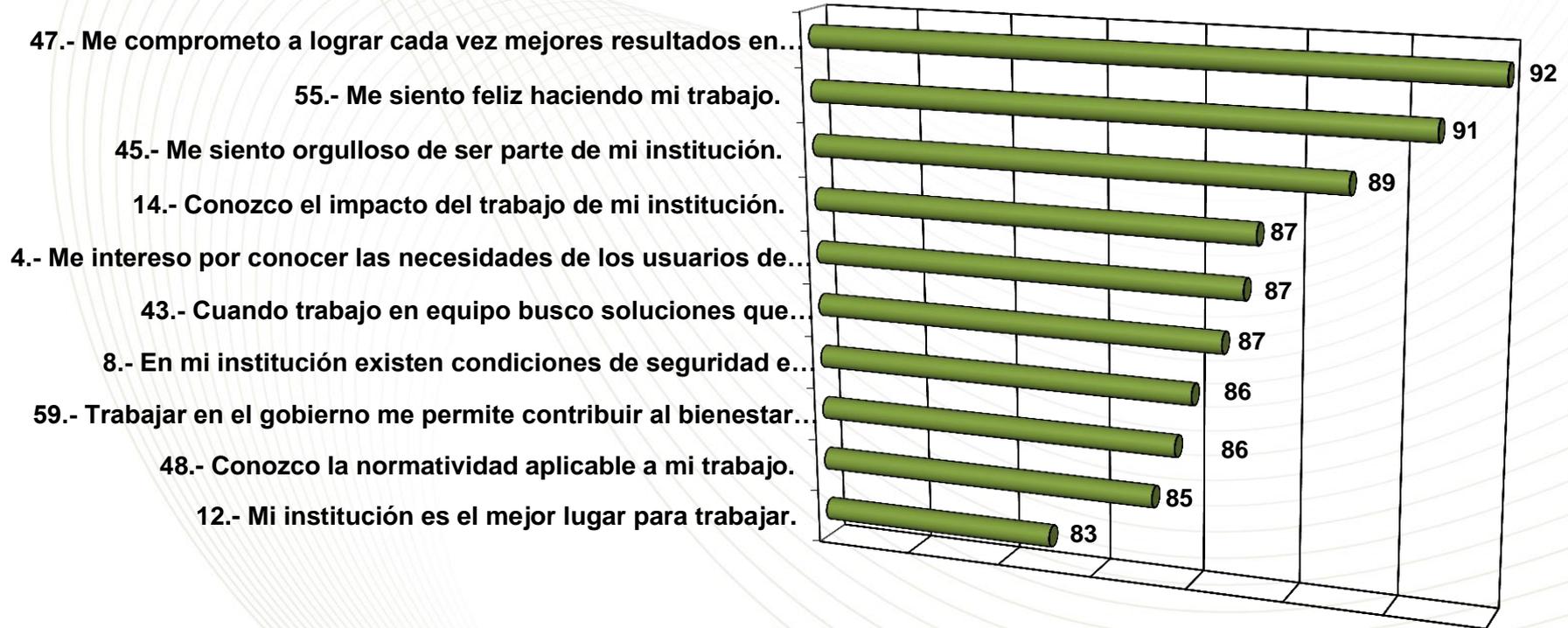
## FACTORES DE COMPETENCIA DE MAYOR A MENOR

- XX.- Vocación de servicio en la Administración Pública
- XXIV.- Impulsar el cambio en la Administración Pública
- XXIII.- Enfocar a resultados en la Administración Pública
- XXI.- Construir relaciones en la Administración Pública
- XXII.- Actuar con valores en la Administración Pública
- XXVI.- Liderar permanentemente la Administración Pública
- XXV.- Aplicar eficientemente los recursos de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's)



Talleres Gráficos de México debe aprovechar las fortalezas en los Factores de Clima Organizacional (Identidad con la institución y valores, Calidad de vida laboral, Enfoque a resultados y productividad), así como en los de Competencia (Vocación de Servicio en la Administración Pública (AP) e Impulsar el cambio), con la finalidad de abatir los rezagos presentados en la percepción de Liderazgo y Participación, Comunicación, Reconocimiento Laboral, Equidad y Género, así como la Aplicación eficiente de las Tecnologías de la Información.

# LAS 10 PREGUNTAS MEJOR CALIFICADAS ECCO-2014 TGM



Los servidores públicos que participaron en la ECCO-2014 están comprometidos con el logro de los objetivos institucionales, en razón del alto sentido de pertenencia que guardan con el organismo y con la administración pública, procurando la innovación y el trabajo en equipo, observando en todo momento la normatividad interna y externa en el cumplimiento de sus funciones.

# LAS 10 PREGUNTAS CON MENORES CALIFICACIONES ECCO-2014 TGM

24.- Mi institución me informa sobre la prestación de guarderías.

71.- En mi institución se dan las oportunidades de ascenso y...

19.- En mi institución existen comités que captan nuestras...

34.- Mi jefe me distingue cuando logro los objetivos esperados.

1.- En mi área se reconoce el logro de resultados.

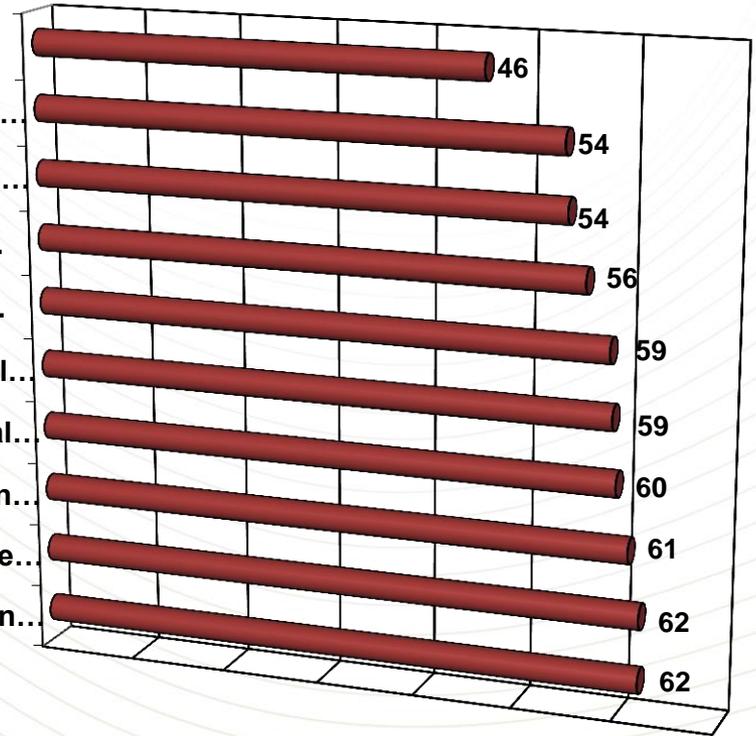
62.- El área de recursos humanos desarrolla el potencial del...

17.- En mi institución existen mecanismos de reconocimiento al...

5.- En mi institución la intimidación y el maltrato se sancionan...

67.- En mi institución se sancionan los actos de corrupción de...

25.- En mi institución recibimos capacitación para trabajar en...



Con las calificaciones obtenidas en estos reactivos, el organismo deberá poner mayor énfasis en los mecanismos de Reconocimiento Laboral, Equidad de Género e Igualdad de oportunidades, procedimientos e instancias sancionatorias de actos ilícitos y laborales, así como eficientar los mecanismos de información y capacitación que se transmiten a través de las áreas de Recursos Humanos y Relaciones Laborales.

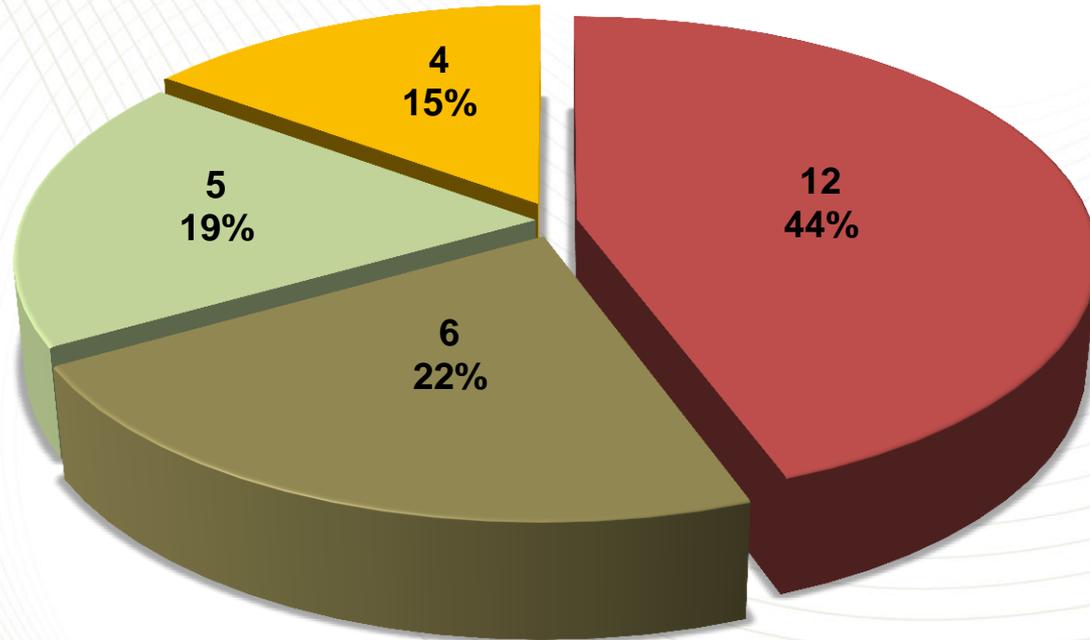
# III. ANÁLISIS CUALITATIVO: COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

De los 254 servidores públicos que participaron en la ECCO-2014, 61 de ellos realizaron comentarios (24%), observándose que el nivel de participación más alto se registra en la Gerencia General de Producción (con 40), donde se encuentra el grueso del personal que labora en el organismo, así como en la Gerencia General de Administración y Finanzas (con 14), presentándose de la siguiente manera:

TEMA	SENTIDO				
	FELICITACIÓN O RECONOCIMIENTO	QUEJA	SUGERENCIA	OTRO	SUBTOTAL
CLIMA LABORAL	6	3	3	6	18
DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	1	6	1	3	11
CORRUPCIÓN		10		2	12
CAPACITACIÓN Y DESARROLLO			7		7
FAVORITISMO		6		1	7
IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		2	3	1	6
<b>TOTALES</b>	<b>7</b>	<b>27</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>61</b>

Del número total de quejas consignadas por el personal que participó en la ECCO-2014, se hicieron referencia a las siguientes unidades administrativas y órganos de representación:

- Sindicato de Trabajadores de Talleres Gráficos de México
- Gerencia General de Producción
- Dirección General
- Otras Unidades Administrativas

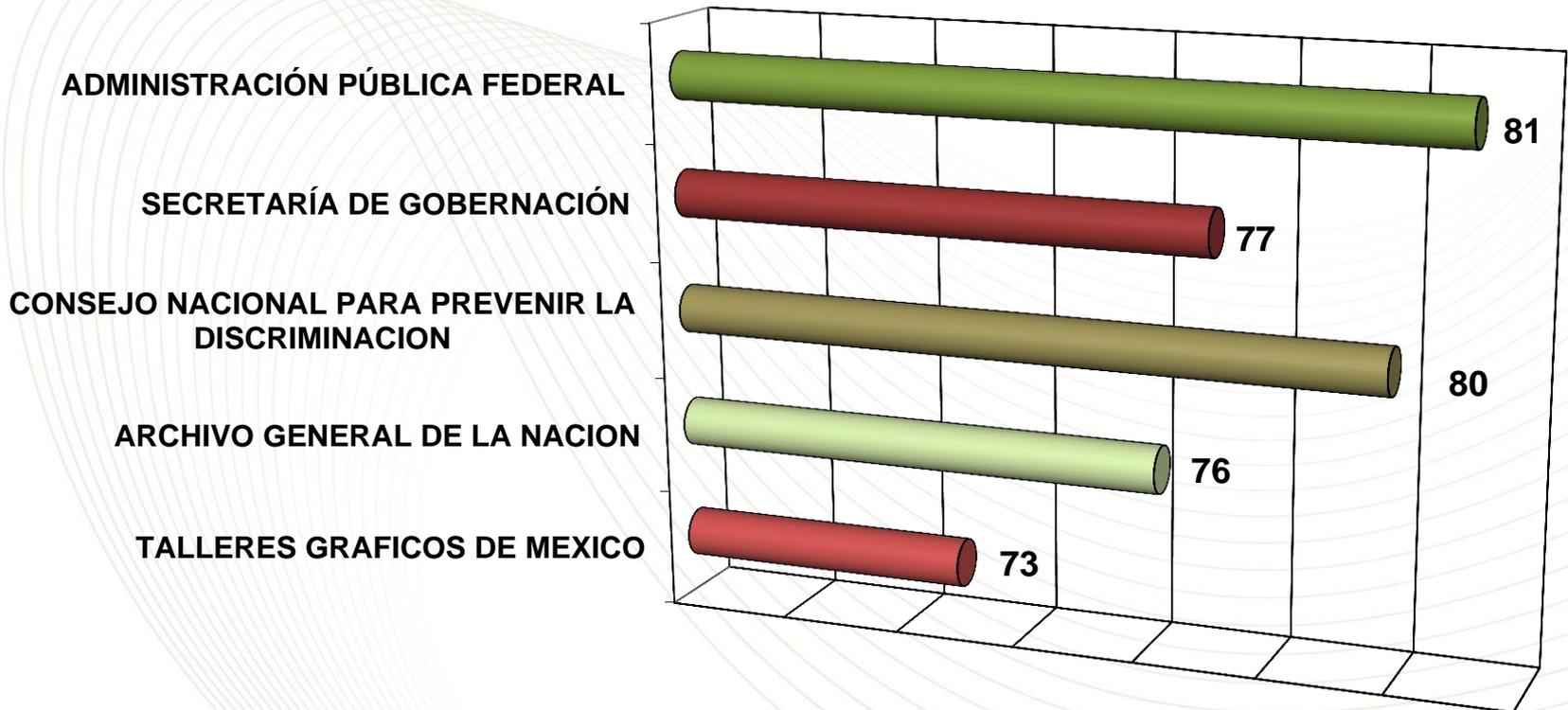


**Todos los comentarios y sugerencias consignados fueron considerados para la realización del Programa de Acción de Mejora Institucional 2015.**



# IV. ANÁLISIS COMPARATIVO

## COMPARACIÓN DE RESULTADOS ENTRE APF-TGM-ENTIDADES



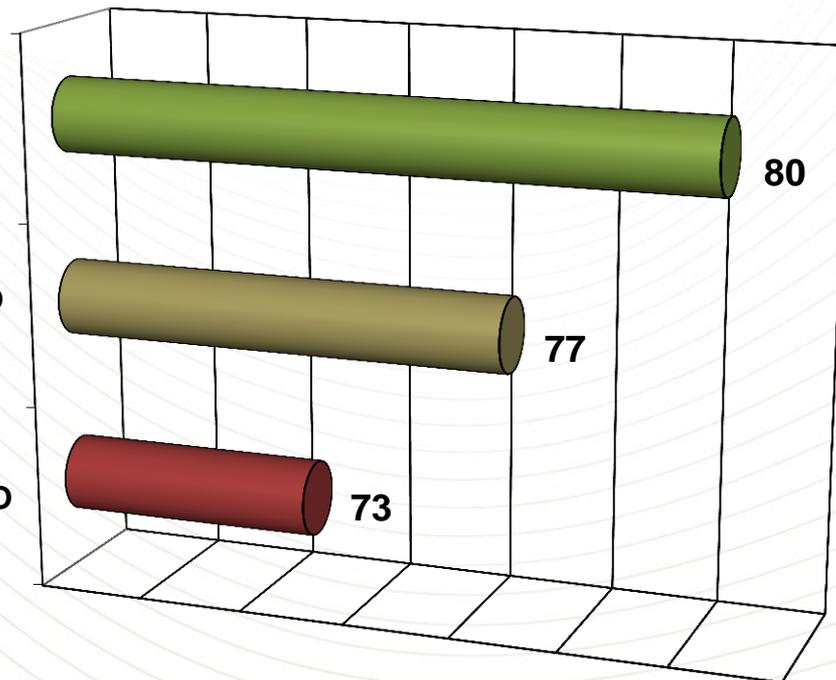
La calificación de Talleres Gráficos de México como organismo público descentralizado de la Secretaría de Gobernación, se registra como la más baja en relación al resto de los organismos con la misma naturaleza jurídica en el sector.

## COMPARACIÓN DE RESULTADOS ENTRE ENTIDADES CON GIRO SIMILAR

IMPRESORA Y ENCUADERNADORA PROGRESO, S.A. DE C.V.

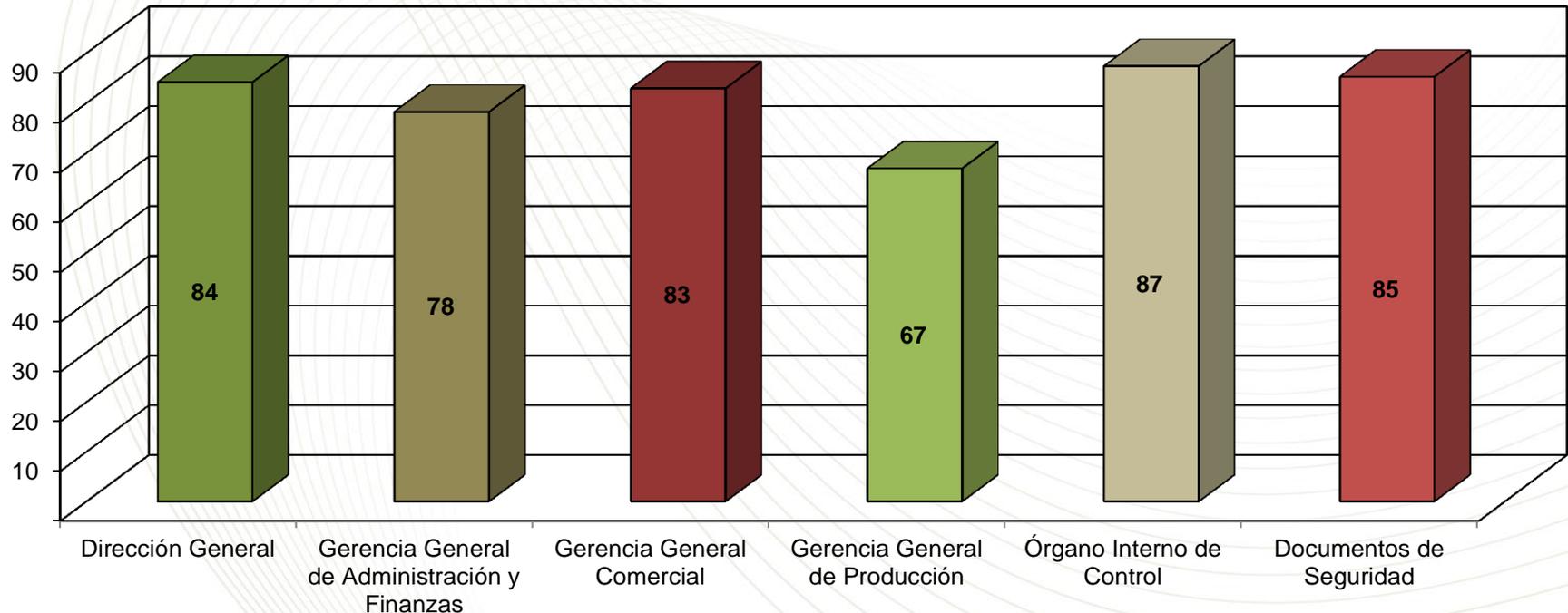
COMISION NACIONAL DE LOS LIBROS DE TEXTO GRATUITOS

TALLERES GRAFICOS DE MEXICO



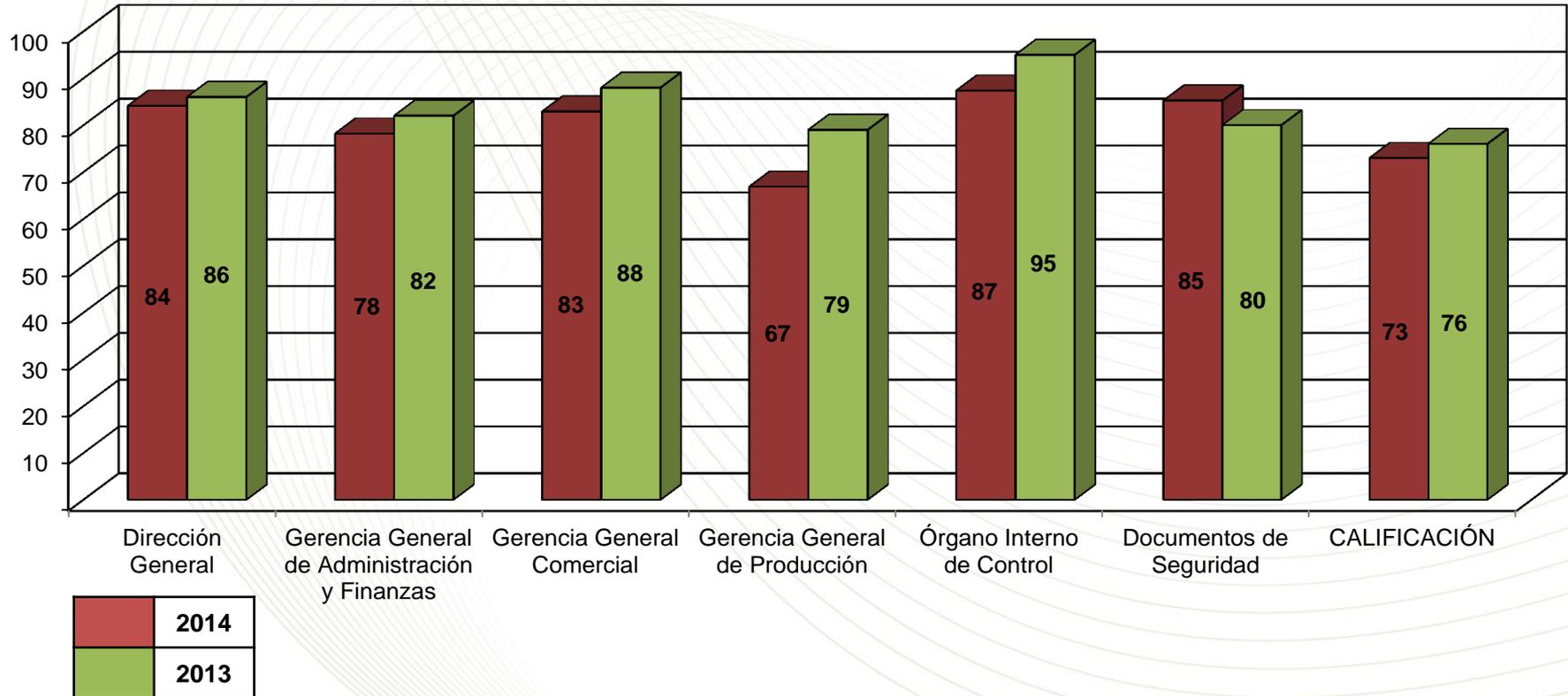
Al comparar la calificación de Talleres Gráficos de México frente a otras Entidades dedicadas a las artes gráficas, nos percatamos que sigue manteniéndose la tendencia histórica de presentar el nivel de calificación más bajo, considerando que la participación del personal del organismo disminuyó considerablemente.

## COMPARACIÓN DE RESULTADOS ENTRE UNIDADES ADMINISTRATIVAS



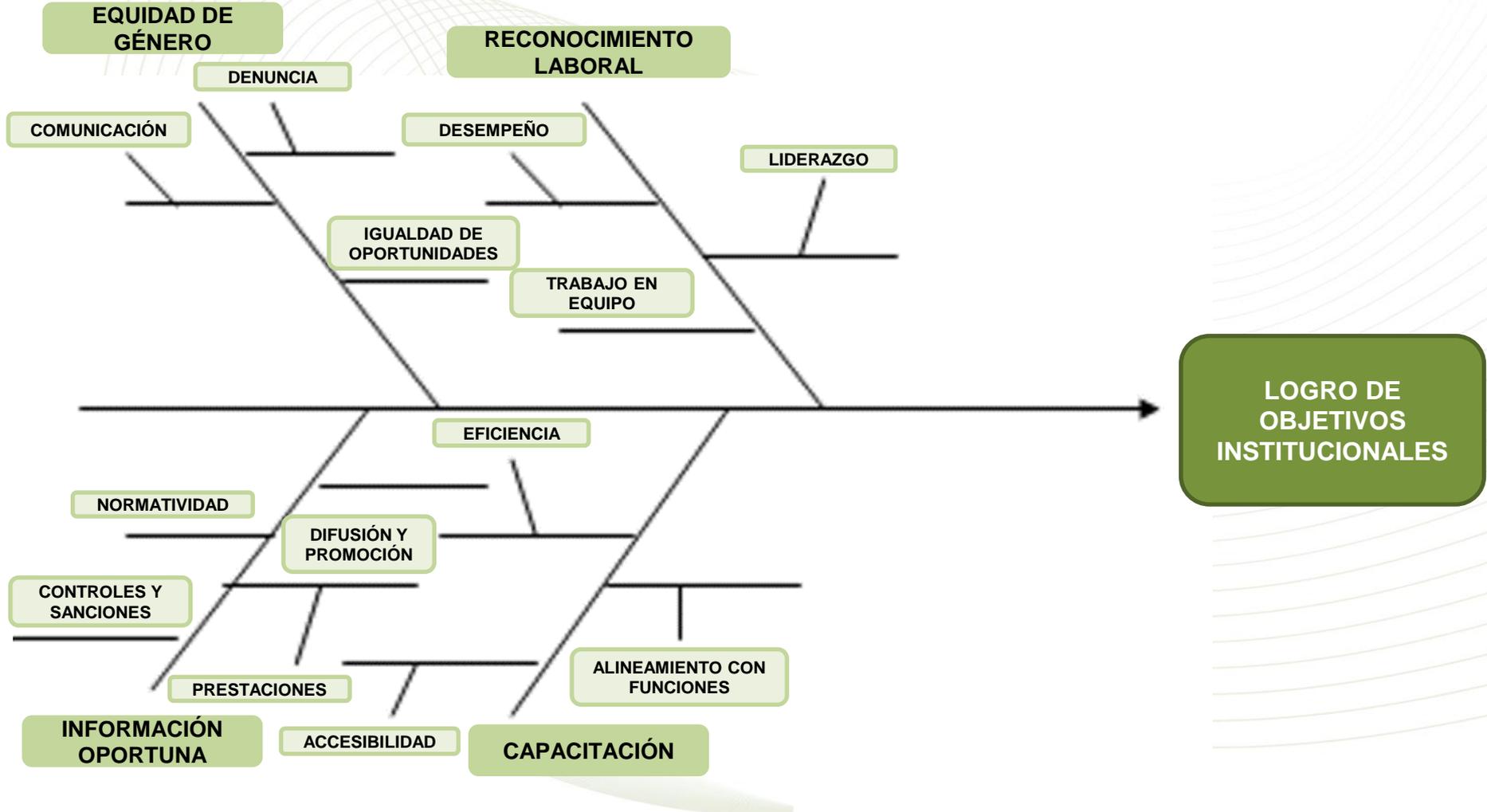
Debido a la importancia de la desagregación de los resultados por unidades administrativas, cada una de ellas realizó el análisis de sus comentarios y sugerencias, las cuales se consideraron para la elaboración del Programa de Acción de Mejora, por lo cual, será responsabilidad de cada titular de unidad administrativa, darle un puntual seguimiento a fin de lograr alcanzar el objetivo estratégico.

## COMPARACIÓN DE RESULTADOS ENTRE UNIDADES ADMINISTRATIVAS 2013-2014



La variación en los resultados entre ambas encuestas se debe fundamentalmente a que en el año 2013 participaron 348 servidores públicos en la ECCO, arrojando una percepción promedio del 76%; en el año 2014, solo participaron 254 personas, cuyo nivel promedio de percepción fue del 73%.

# CAUSA-EFECTO CLIMA ORGANIZACIONAL



# EFECTIVIDAD DEL PROGRAMA DE ACCIONES DE MEJORA 2014

FACTOR (AREAS DE OPORTUNIDAD)	ACCIONES	REALIZADA	NO REALIZADA
1. Recompensa y Reconocimiento	Se realizará la evaluación del Desempeño y se otorgarán Estímulos y Recompensas con la finalidad de reconocer su esfuerzo y dedicación en sus actividades diarias	✓	
2. Capacitación y Desarrollo	Se realizará el Programa Anual de Capacitación, conforme a la Detección de Necesidades de Capacitación, de acuerdo a los requerimientos de cada una de las Áreas del Organismo, para programar los cursos, talleres, conferencias, de temas que aporten y ayuden al personal a desarrollar sus capacidades, las cuales se darán dentro del horario laboral, contando con la autorización para asistir a los cursos.	✓	
3. Mejora y Cambio	Implementar una dirección de correo electrónico para captar las sugerencias y comentarios del personal del Organismo, así como sistematizar los comentarios de la ECCO, para identificar áreas de mejora a nivel institucional y proponer alternativas de solución		✗
4. Calidad y Orientación al Usuario	Diseñar una encuesta para captar las necesidades y expectativas de los usuarios del Organismo, e instalar un buzón para depositarlas, así mismo analizarlas y turnarlas al área correspondiente y poder incorporarlas en los procesos de mejora y atención al usuario.		✗
5. Equidad y Genero	Realizar estudios de factibilidad en las instalaciones del Organismo, para atender los requerimientos de infraestructura para personal con capacidades especiales, y difundir entre el personal la norma Mexicana NMX - R-025-SCFI-2009, para la igualdad laboral entre hombres y mujeres para su conocimiento y cumplimiento.		✗
6. Comunicación	Difundir el Código de Ética, así como la misión, visión y objetivos del Organismo en la pagina de intranet, así como enviarlos periódicamente a los correos electrónicos e implementar un boletín informativo.		✗
7. Disponibilidad de Recursos	El personal cuenta con el equipo de computo y herramientas tecnológicas para el adecuado desarrollo de sus actividades, así como con las maquinas de producción.	✓	
8. Calidad de Vida laboral	El personal cuenta con la prestación de servicio de comedor, gimnasio, regaderas, fiesta de fin de año para convivir; así mismo tienen los permisos necesarios para tomar los curso de capacitación y existe un trato respetuoso entre los mismos compañeros	✓	
9. Balance Trabajo - Familia	Los horarios laborales del Organismo le permite a los trabajadores disfrutar a la familia, así mismo se cuenta con la prestación que consiste en otorgar un juguete a los hijos de los trabajadores para el "Día de Reyes" y "Día del niño", así como un kit escolar, para los hijos menores de 12 años.	✓	
10. Colaboración y Trabajo en Equipo	Diseñar un programa de capacitación para personal de mando en el que adquieran herramientas para integrar, conducir y retroalimentar a sus equipos de trabajo, así como impartir cursos y talleres que permitan a las áreas identificar sus fortalezas y debilidades como equipos de trabajo y proponer alternativas de mejora.		✗
11. Liderazgo y Participación	Platicas con temas respecto a liderazgo y trabajo en equipo, así como desarrollar la actividades diarias, tomando en cuenta la participación del personal para llevarlas a cabo.	✓	
12. Identidad con la Institución y Valores	Realizar campañas de difusión de la misión, visión y objetivos del Organismo, para que el personal continúe sintiéndose orgullo de trabajar dentro del Organismo.	✓	
13. Austeridad y Combate a la Corrupción	Existen buzones que opera la Contraloría Interna, para que los trabajadores puedan realizar sus denuncias ante esta autoridad.	✓	
14. Enfoque a resultados y Productividad	Se realiza la evaluación del desempeño, en el cual se miden los resultados de los trabajadores y se puedan hacer acreedores a un estímulo o recompensa.	✓	
15. Normatividad y Procesos	La normatividad se encuentra vigente y publicada en la pagina de Intranet del Organismo, para que pueda ser consultada por los trabajadores.	✓	
16. Profesionalización de la APF y SPC	Se deberá garantizar la igualdad de oportunidad en el acceso a la función pública, con base en el merito y conocimientos de los trabajadores.	✓	
17. Impacto de la encuesta en mi Institución	Publicar los resultado de la ECCO 2013, en la pagina del Organismo		✗

# V: DEFINICIÓN DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Derivado del análisis de los resultados obtenidos en la ECCO-2014, es menester implementar acciones considerando los siguientes objetivos estratégicos:

- I. Difundir a todo el personal los resultados de la Encuesta de Cultura y Clima Organizacional.**
- II. Difundir a todo el personal los programas de Estímulos y Recompensas que otorga el Organismo, con la finalidad de que participen activamente y se valore el desempeño laboral.**
- III. Implementar las acciones contenidas en el Programa Anual de Capacitación 2015, de acuerdo a los requerimientos de cada una de las Áreas del Organismo y otras necesidades detectadas.**
- IV. Realizar estudios de factibilidad en las instalaciones del Organismo, para atender los requerimientos de infraestructura para personal con capacidades especiales y difundir entre el personal la normatividad para la igualdad laboral entre hombres y mujeres.**
- V. Lograr que todo el personal reconozca la importancia de comprometerse y contribuir con su trabajo a lograr los objetivos y metas institucionales, donde los mandos medios y superiores adquieran herramientas para integrar, formar, conducir y retroalimentar a sus equipos de trabajo.**
- VI. Incorporar la experiencia y sugerencias del personal para mejorar los procesos de trabajo del Organismo, mediante el manejo adecuado de recursos.**

# VI: DEFINICIÓN DE ACCIONES DE MEJORA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2015

NO.	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACCIÓN DE MEJORA	RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA	FACTOR (ES)
1	Difundir a todo el personal los resultados de la Encuesta de Cultura y Clima Organizacional.	Publicar los resultado de la ECCO 2014 y el PAM 2015, en la pagina del Organismo e Intranet.	Gerencia General de Administración y Finanzas. Subgerencia de Personal. Subgerencia de Tecnologías de la Información.	ECCO-2014 PAM 2015 TIC's	11/02/2015	XVII. Impacto de la encuesta en mi institución.
2	Difundir a todo el personal los programas de Estímulos y Recompensas que otorga el Organismo, con la finalidad de que participen activamente y se valore el desempeño laboral.	Difundir los lineamientos y procedimientos que se utilizan para otorgar Estímulos y Recompensas dentro del Organismo, solicitando la autorización de la SHCP para considerar a todo el personal operativo.	Gerencia General de Administración y Finanzas. Gerencia de Administración. Subgerencia de Personal.	Correos electrónicos. Circulares. Convocatoria. Diplomas.	Mayo- Noviembre 2015	I. Reconocimiento laboral. XIX. Estrés laboral.
3	Implementar las acciones contenidas en el Programa Anual de Capacitación 2015, de acuerdo a los requerimientos de cada una de las Áreas del Organismo y otras necesidades detectadas.	Programar los cursos, talleres, conferencias y capacitaciones de los temas que aporten y ayuden al personal a desarrollar sus capacidades, los cuales se darán en el horario laboral y serán autorizados por los inmediatos superiores.	Gerencia General de Administración y Finanzas. Gerencia General de Producción. Gerencia General Comercial. Gerencia de Abastecimiento. Subgerencia de Personal.	Disponibilidad presupuestal. PAC 2015. Oficios de notificación y autorización.	16/02/2015 al 15/12/2015	II. Capacitación especializada y desarrollo. XXV. Aplicar eficientemente los recursos de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's)
4	Realizar estudios de factibilidad en las instalaciones del Organismo, para atender los requerimientos de infraestructura para personal con capacidades especiales y difundir entre el personal la normatividad para la igualdad laboral entre hombres y mujeres.	Contar con espacios físicos y mejorar la infraestructura adecuada para el acceso movilidad y desempeño del personal con capacidades especiales.  Programar cursos y talleres en coordinación con organismos que propicien la igualdad de género.	Gerencia General de Administración y Finanzas. Gerencia General de Producción. Gerencia General Comercial. Subgerencia de Servicios Generales.  Subgerencia de Personal. Enlace de Cultura Institucional.	Disponibilidad presupuestal.  PAC 2015. Correos electrónicos. Solicitudes formales. Medios impresos.	02/03/2015 al 15/12/2015	V. Equidad y Género. XXVI. Liderar permanentemente la Administración Pública.

NO.	OBJETIVO ESTRATÉGICO	ACCIÓN DE MEJORA	RESPONSABLE	RECURSOS	FECHA	FACTOR (ES)
5	Lograr que todo el personal reconozca la importancia de comprometerse y contribuir con su trabajo a lograr los objetivos y metas institucionales, donde los mandos medios y superiores adquieran herramientas para integrar, formar, conducir y retroalimentar a sus equipos de trabajo.	Impartir cursos y talleres que permitan a las Áreas identificar sus fortalezas y debilidades como equipo de trabajo y proponer alternativas para mejorar su integración, así como de capacidades gerenciales.	Gerencia General de Administración y Finanzas. Gerencia General de Producción. Gerencia General Comercial. Subgerencia de Personal.	Disponibilidad presupuestal. PAC 2015.	16/02/2015 al 15/12/2015	II. Capacitación especializada y desarrollo. VI. Comunicación. XI. Liderazgo y participación. XXI. Construir relaciones en la Administración Pública. XXVI. Liderar permanentemente la Administración Pública.
6	Incorporar la experiencia y sugerencias del personal para mejorar los procesos de trabajo del Organismo, mediante el manejo adecuado de recursos.	Implementar una dirección de correo electrónica para captar las sugerencias y comentarios del personal del Organismo, así como el buzón de quejas y denuncias del Órgano Interno de Control.  Difundir y fortalecer los mecanismos sancionatorios en los casos de corrupción, fomentando la austeridad y transparencia en el manejo de los recursos.	Gerencia General de Administración y Finanzas. Órgano Interno de Control. Subgerencia de Personal. Subgerencia de Tecnologías de la Información.  Órgano Interno de Control. Subgerencia de Personal.	PAM 2015. Código de Conducta de TGM. Publicidad y propaganda. Correos electrónicos.	Permanente.	VI. Comunicación. XIII. Austeridad y Combate a la corrupción. XXII. Actuar con valores en la Administración Pública

# VII: CALENDARIZACIÓN DE ACCIONES.

