





Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2018







COMPARATIVO DE RESULTADOS 2018 VS 2016

2018: CALIFICACIÓN: 78

2016: CALIFICACIÓN: 74







La calificación general de la aplicación de la ECCO 2018, en el SERVICIO DE PROTECCIÓN FEDERAL es de 78 puntos, considerando una máxima de 100 puntos.

Este año se reportó a la Secretaría de la Función Pública un universo de **1.702** integrantes, alcanzando una participación de **100%** del personal.

RESUMEN DE PARTICIPACIÓN EN LA ENCUESTA

1,702	Total de encuestas aplicadas	100%		
1,158	Hombres	68%		
544	Mujeres	32 %		
1,190	Encuestas aplicadas en la Dirección General de Servicios de Seguridad			
1,236	Integrantes, tienen en edad promedio entre 21 y 40 años	73 %		
1,352	Servidoras(es) públicas(os) tienen un puesto de Policía Primero, Policía Segundo, Policía Tercero y Policía.	79 %		
694	Integrantes cuentan con nivel de escolaridad de bachillerato	41%		
210	Participantes de la encuesta, tienen nivel de escolaridad de secundaria	12%		







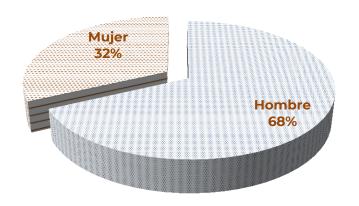
RESULTADOS SOCIODEMOGRÁFICOS

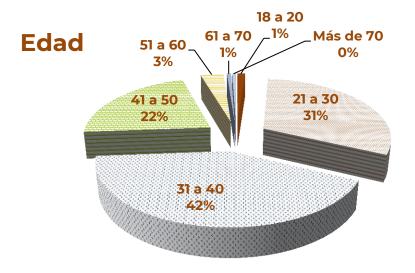






Género



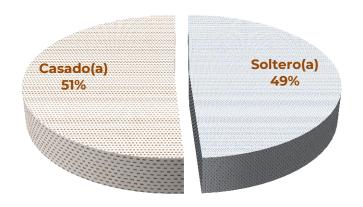




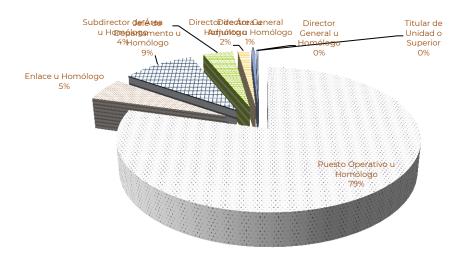




Estado Civil



Nivel de Puesto

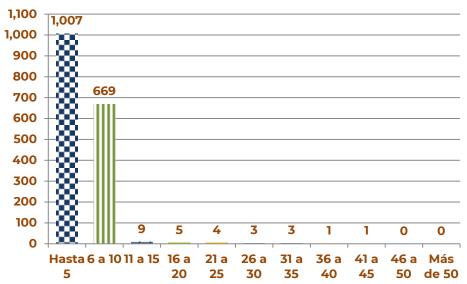




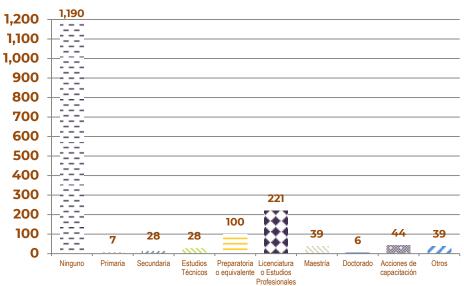
SEGURIDAD SECRETARÍA DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN CIUDADANA



ANTIGÜEDAD PUESTO



ESCOLARIDAD

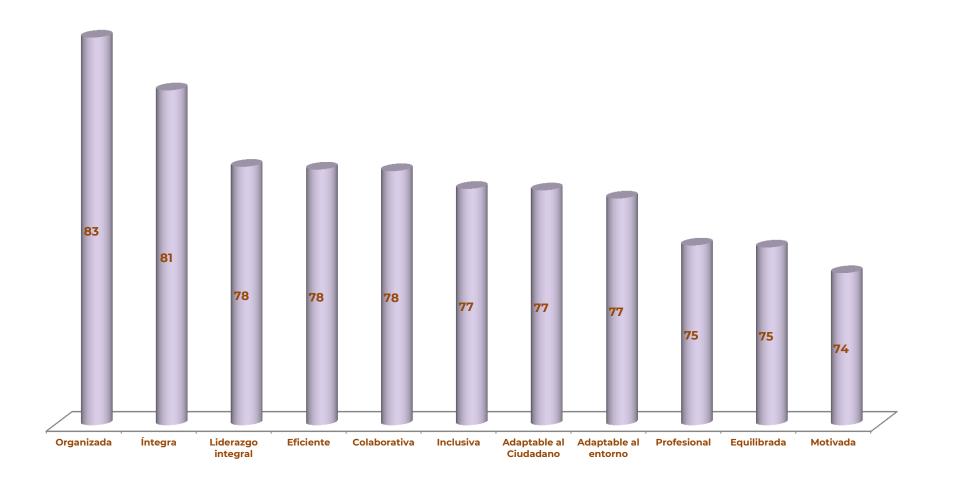








Ponderación de los factores de Clima y Cultura Organizacional

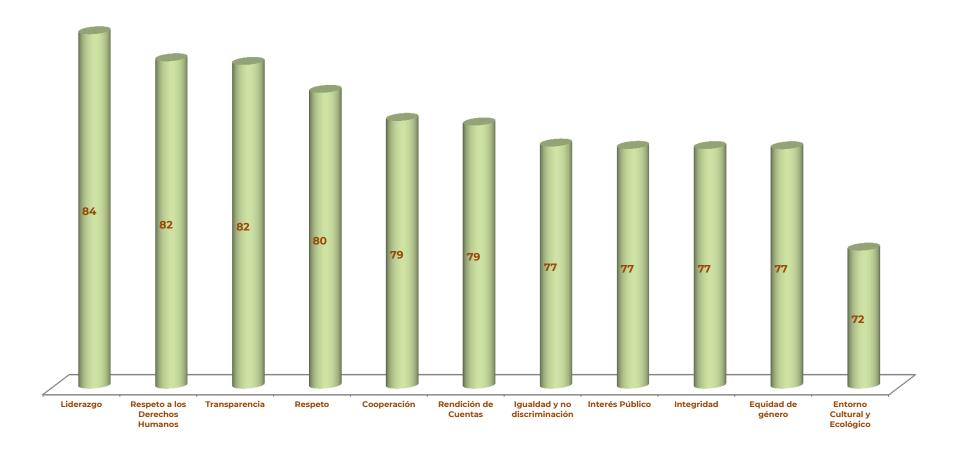








Ponderación de los factores de valores



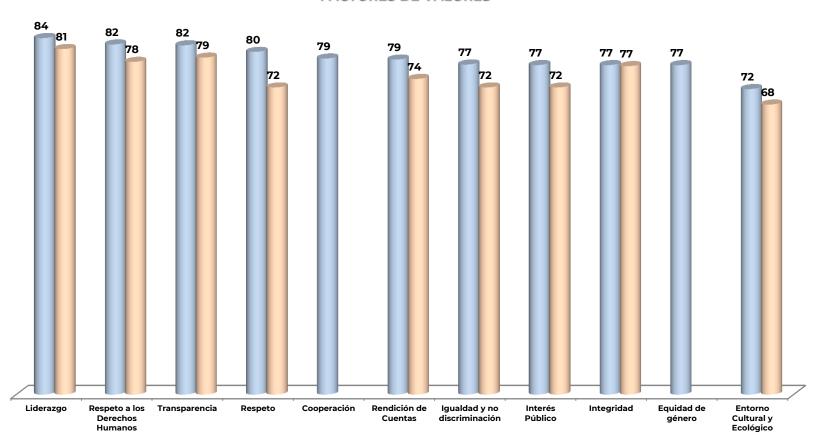






Comparativo de Factores de Valores **Ejercicio 2018 vs 2016**

FACTORES DE VALORES

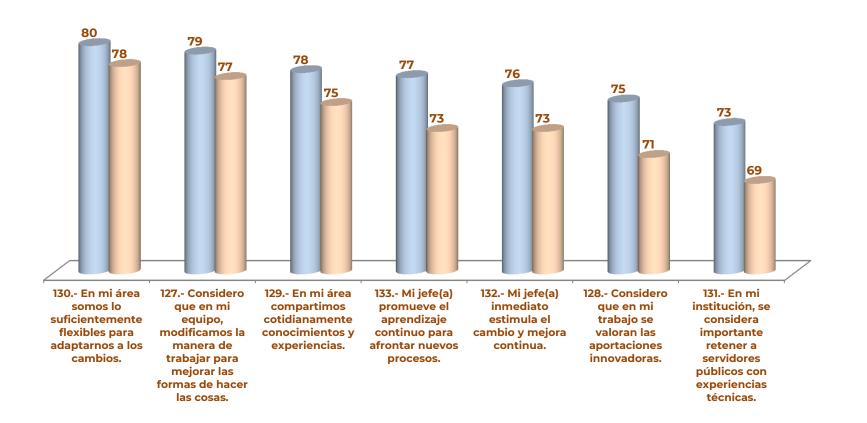








Factor 38: Adaptable al entorno Calificación: 2018-77 / 2016-74

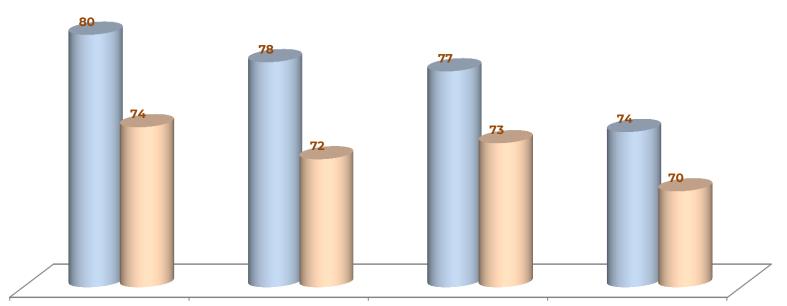








Factor 39: Adaptable al ciudadano Calificación: 2018-77 / 2016-72



125.- En mi institución se mejora constantemente la atención y los servicios para el público usuario.

126.- Los trámites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención.

124.- En la institución,
percibo que los
comentarios y
recomendaciones de los
ciudadanos conducen a
mejoras en nuestros
servicios.

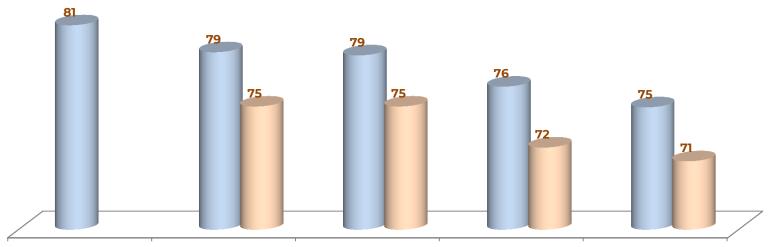
123.- Considero que en mi área se busca la satisfacción colectiva por encima de interés o beneficios particulares.







Factor 40: Colaborativa Calificación: 2018-78 / 2016-74



136.- Me siento parte de un equipo de trabajo.

134.- El trabajo se organiza de modo que entiendo la relación de mi trabajo con otras áreas de la institución.

138.- Mi jefe(a) me proporciona información suficiente y adecuada para realizar bien mi trabajo.

135.- En mi área de trabajo, cuentan las opiniones de cada uno de mis compañeros y compañeras para generar entre todos alternativas para la solución de problemas.

137.- Mi jefe(a) me involucra para la toma decisiones importantes en mi área de trabajo.

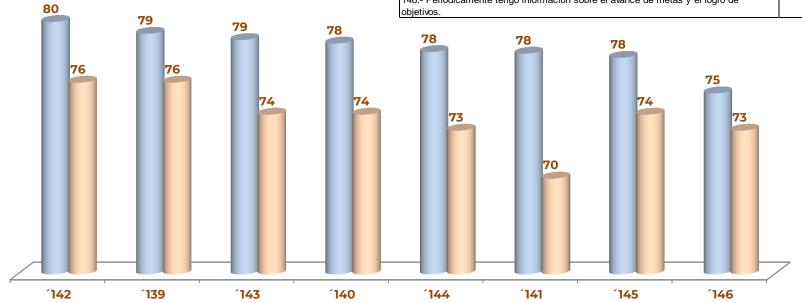






Factor 41: Eficiente Calificación: 2018-78 / 2016-74

Factor	Calific	Calificación		
1 40001	2018	2016		
142 En mi área se promueve a utilizar mesuradamente el agua/energía				
eléctrica/papel/cualquier recurso natural no renovable durante mi actividad laboral.	80	76		
139 Considero que en mi área de trabajo se promueve la rendición de cuentas.	79	76		
143 Existe compromiso de la alta dirección con la asignación y uso transparente y racional de los recursos.	79	74		
140 Considero que en mi área el establecimiento de metas y objetivos son reales y posibles.	78	74		
144 Me parece que en mi institución se manejan los recursos del área de manera responsable y austera.	78	73		
141 Dispongo de los medios y recursos requeridos para realizar el trabajo diario.	78	70		
145 Mi jefe(a) propicia un clima de trabajo agradable, sin olvidar los objetivos del equipo.	78	74		
146 Periódicamente tengo información sobre el avance de metas y el logro de objetivos.	75	73		

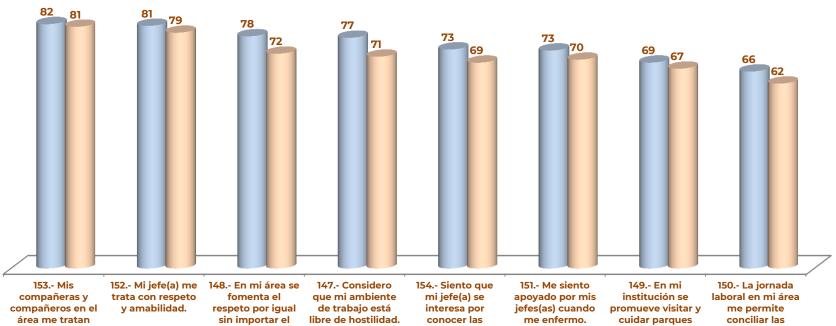








Factor 42: Equilibrada Calificación: 2018-75 / 2016-74



con respeto y confianza.

nivel jerárquico.

dificultades que se me presentan para cumplir con mis objetivos.

históricos, culturales o sitios patrimoniales (monumento, lugar histórico o artístico, sitio arqueológico).

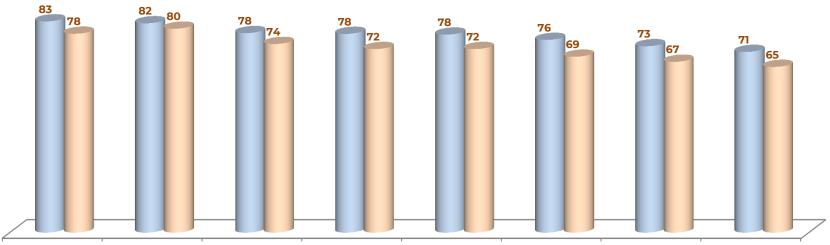
responsabilidades familiares y participar en eventos culturales (cine, conciertos, recitales, museos, exposiciones, danza)







Factor 46: Inclusiva Calificación: 2018-77 / 2016-72



161.- En mi
institución el
trato con el
público es
Igualitario y
libre de
Discriminación.

160.- En mi área se considera que tanto hombres como mujeres realizamos un trabajo útil.

155.- Considero que en mi área los puestos iguales de hombres y mujeres tienen asignadas las mismas percepciones.

156.- Creo que en mi área los mandos superiores respetan las diferencias del personal sin importar su origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad o condición social.

159.- En mi área nadie ha sido víctima de hostigamiento sexual o acoso sexual.

157.- En mi área de trabajo el trato entre superiores, subordinados y compañeros, siempre es Igualitario y sin Discriminación.

162.- En mi institución existen las instalaciones adecuadas para personas con discapacidad.

158.- En mi área de trabajo existen las oportunidades de ascenso y promoción de manera equitativa tanto para mujeres como para hombres.

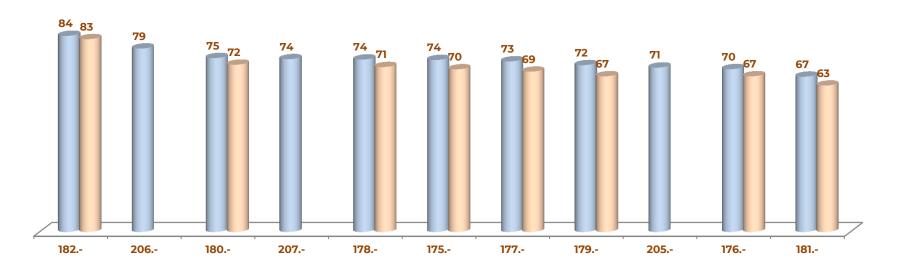






Factor 47: Motivada Calificación: 2018-74 / 2016-71

Factor	Calificación		
racioi	2018	2016	
182 Mi trabajo representa un reto constante.	84	83	
206 Anualmente hay un incremento salarial en mi Institución.	79		
180 Mi jefe(a) me da autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de mis responsabilidades.	75	72	
207 Considero tener seguridad en mi puesto de trabajo y de cara al futuro.	74		
178 Este último año he tenido oportunidades de aprender y crecer profesional y personalmente en el trabajo.	74	71	
175 Considero que mis opiniones son tomadas en cuenta.	74	70	
177 En mi área se reconocen formalmente los buenos resultados obtenidos.	73	69	
179 Los esfuerzos que realizo tienen el reconocimiento que se merecen.	72	67	
205 Considero que mi remuneración, está por encima de puestos semejantes fuera de la Administración Pública Federal.	71		
176 El sueldo que percibo es de acuerdo a mis responsabilidades.	70	67	
181 Mi sueldo va compensándose en concordancia con las condiciones económicas del país.	67	63	

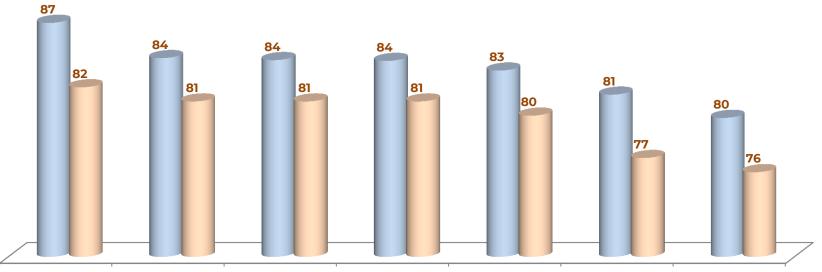








Factor 48: Organizada Calificación: 2018-83 / 2016-80



184.- Considero que la Misión, Visión y Valores de mi institución están claramente definidas y comunicadas al personal.

188.- Me siento identificado con funciones están los manuales de el propósito u objetivo de la institución.

189.- Mis claramente definidas.

183.- Conozco organización y procedimientos de mi institución.

186.- Estoy consciente cómo mi trabajo contribuye a la realización de los obietivos de mi área.

187.- Las manuales de organización y procedimientos de mi organización son claros v facilitan mi trabajo.

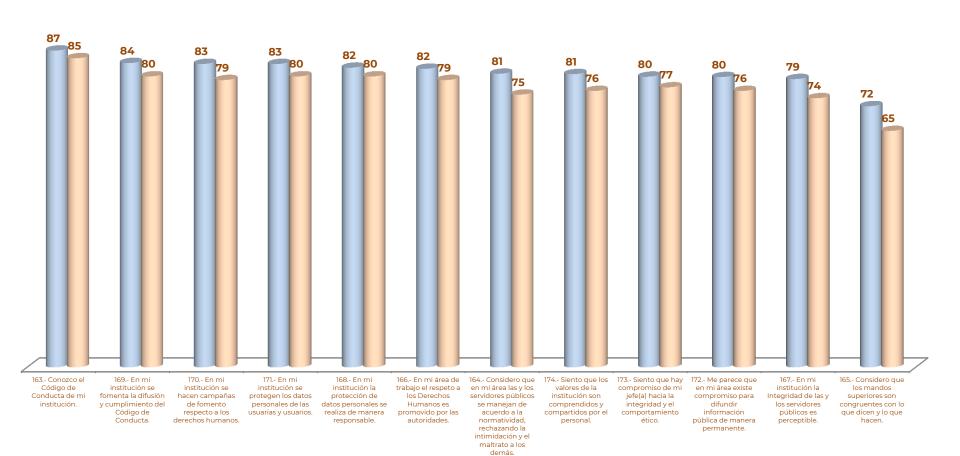
185.- En mi equipo de trabajo tenemos una visión compartida de cómo será esta institución en el futuro.







Factor 49: Integra Calificación: 2018-<u>81</u> / 2016-<u>77</u>





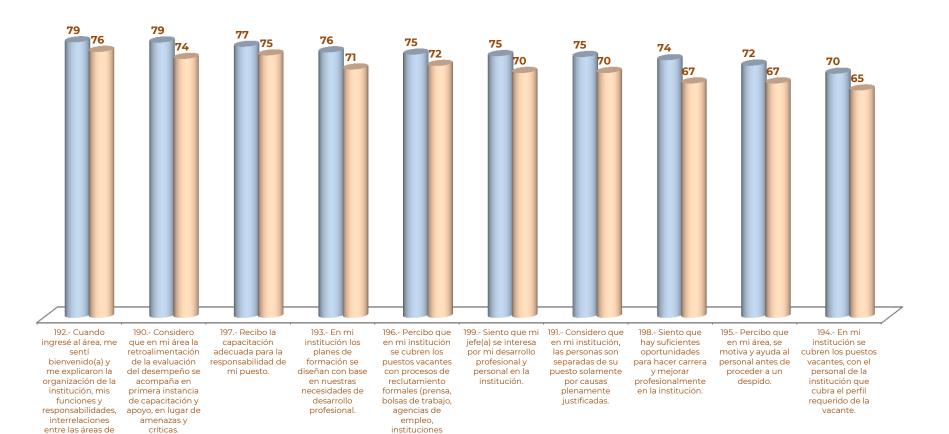
la institución y

tareas de cada uno de mis compañeros.





Factor 50: Profesional Calificación: 2018-75 / 2016-71



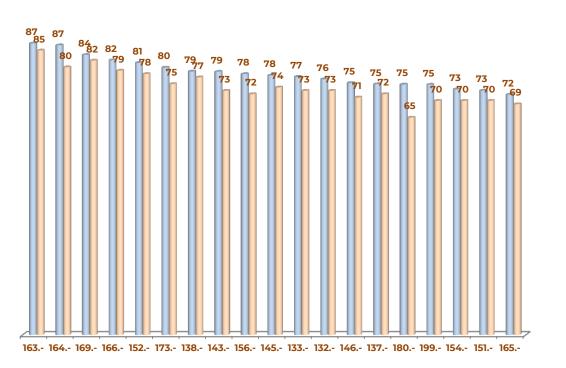
educativas etc.).







Factor 52: Liderazgo Integral Calificación: 2018-78 / 2016-74



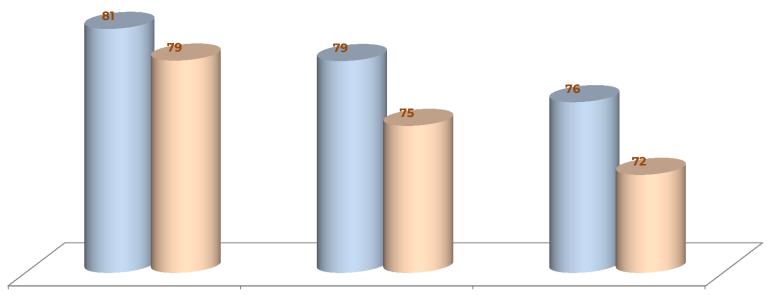
Factor	Calific	ación	
, actor	2018	2016	
163 Conozco el Código de Conducta de mi institución.	87	85	
184 Considero que la Misión, Visión y Valores de mi institución están claramente definidas y comunicadas al personal.	87	80	
169 En mi institución se fomenta la difusión y cumplimiento del Código de	84	82	
Conducta. 166 En mi área de trabajo el respeto a los Derechos Humanos es promovido por las autoridades.	82	79	
152 - Mi jefe(a) me trata con respeto y amabilidad.	81	78	
173 Siento que hay compromiso de mi jefe(a) hacia la integridad y el comportamiento ético.	80	75	
138 Mi jefe(a) me proporciona información suficiente y adecuada para realizar bien mi trabajo.	79	77	
143 Existe compromiso de la alta dirección con la asignación y uso transparente y racional de los recursos.	79	73	
156 Creo que en mi área los mandos superiores respetan las diferencias del personal sin importar su origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad o	78	72	
145 Mi jefe(a) propicia un clima de trabajo agradable, sin olvidar los objetivos	78	74	
del equipo. 133 Mi jefe(a) promueve el aprendizaje continuo para afrontar nuevos procesos.	77	73	
132 Mi jefe(a) inmediato estimula el cambio y mejora continua.	76	73	
146 Periódicamente tengo información sobre el avance de metas y el logro de objetivos.	75	71	
137 Mi jefe(a) me involucra para la toma decisiones importantes en mi área de trabajo.	75	72	
180 Mi jefe(a) me da autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de mis responsabilidades.	75	65	
199 Siento que mi jefe(a) se interesa por mi desarrollo profesional y personal en la institución.	75	70	
154 Siento que mi jefe(a) se interesa por conocer las dificultades que se me	73	70	
presentan para cumplir con mis objetivos. 151 Me siento apoyado por mis jefes(as) cuando me enfermo.	73	70	
165 Considero que los mandos superiores son congruentes con lo que dicen y lo que hacen.	72	69	







Factor 53: Cooperación Calificación: 2018-79 / 2016-75



136.- Me siento parte de un equipo de trabajo.

134.- El trabajo se organiza de modo que entiendo la relación de mi trabajo con otras áreas de la institución.

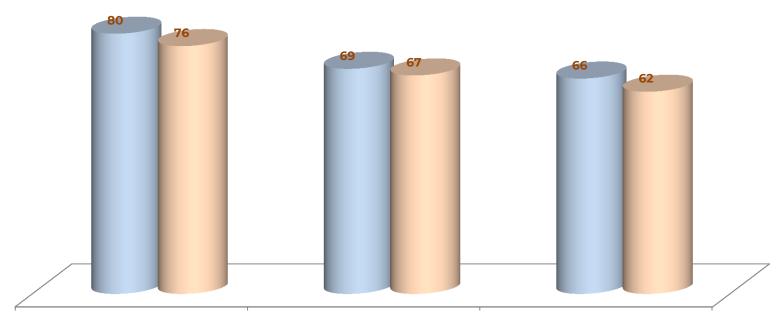
135.- En mi área de trabajo, cuentan las opiniones de cada uno de mis compañeros y compañeras para generar entre todos alternativas para la solución de problemas.







Factor 54: Entorno Cultural y Ecológico Calificación: 2018-72 / 2016-68



142.- En mi área se promueve a utilizar mesuradamente el agua/energía eléctrica/papel/cualquier recurso natural no renovable durante mi actividad laboral.

149.- En mi institución se promueve visitar y cuidar parques históricos, culturales o sitios patrimoniales (monumento, lugar histórico o artístico, sitio arqueológico).

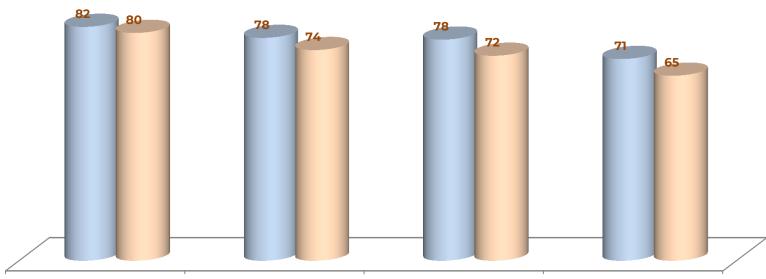
150.- La jornada laboral en mi área me permite conciliar las responsabilidades familiares y participar en eventos culturales (cine, conciertos, recitales, museos, exposiciones, danza)







Factor 55: Equidad de género Calificación: 2018-77 / 2016-73



160.- En mi área se considera que tanto hombres como mujeres realizamos un trabajo útil.

155.- Considero que en mi área los puestos iguales de hombres y mujeres tienen asignadas las mismas percepciones.

159.- En mi área nadie ha sido víctima de hostigamiento sexual o acoso sexual.

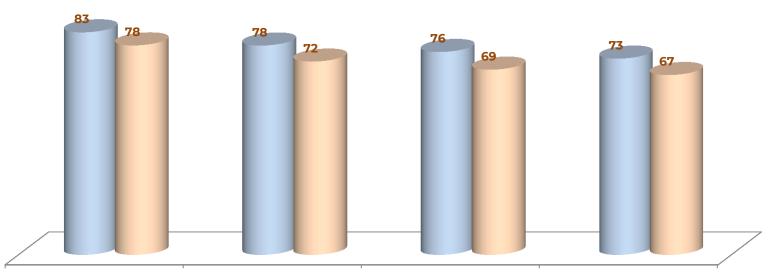
158.- En mi área de trabajo existen las oportunidades de ascenso y promoción de manera equitativa tanto para mujeres como para hombres.







Factor 56: Igualdad y no discriminación Calificación: 2018-77 / 2016-72



161.- En mi institución el trato con el público es Igualitario y libre de Discriminación.

156.- Creo que en mi área los mandos superiores respetan las diferencias del personal sin importar su origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad o condición social.

157.- En mi área de trabajo el trato entre superiores, subordinados y compañeros, siempre es Igualitario y sin Discriminación.

162.- En mi institución existen las instalaciones adecuadas para personas con discapacidad.

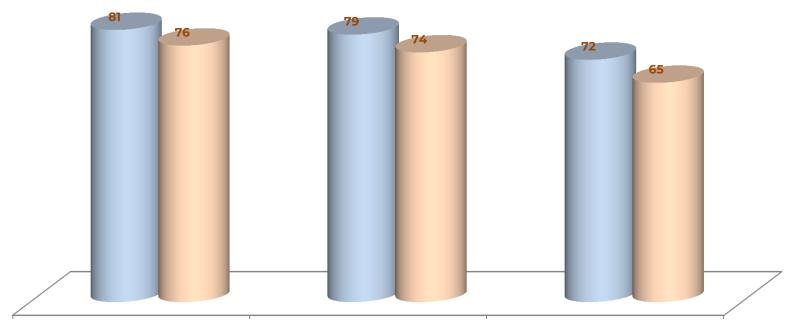






Factor 57: Integridad

Calificación: 2018-77 / 2016-72



174.- Siento que los valores de la institución son comprendidos y compartidos por el personal.

167.- En mi institución la Integridad de las y los servidores públicos es perceptible.

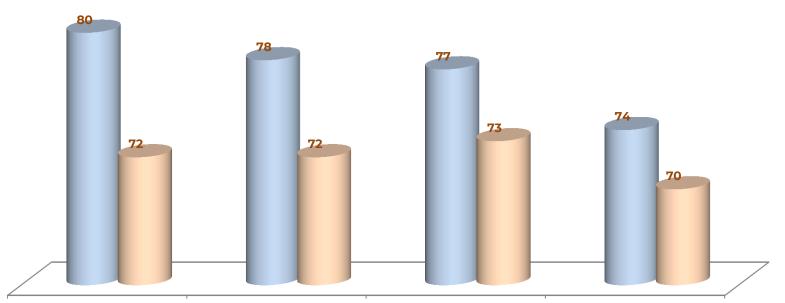
165.- Considero que los mandos superiores son congruentes con lo que dicen y lo que hacen.







Factor 58 Interés Público Calificación: 2018-77 / 2016-72



125.- En mi institución se mejora constantemente la atención y los servicios para el público usuario.

126.- Los trámites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención.

124.- En la institución, percibo que los comentarios y recomendaciones de los ciudadanos conducen a mejoras en nuestros servicios.

123.- Considero que en mi área se busca la satisfacción colectiva por encima de interés o beneficios particulares.







Factor 59 Liderazgo Calificación: 2018-77 / 2016-81



163.- Conozco el Código de Conducta de mi institución.

69.- En mi institución se fomenta la difusión y cumplimiento del Código de Conducta.

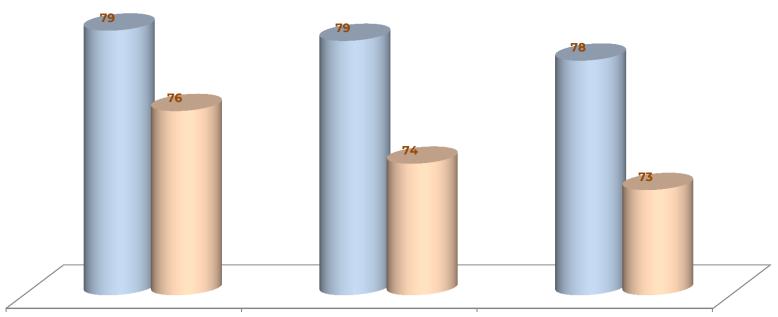
173.- Siento que hay compromiso de mi jefe(a) hacia la integridad y el comportamiento ético.







Factor 60 Rendición de Cuentas Calificación: 2018-79 / 2016-74



139.- Considero que en mi área de trabajo se promueve la rendición de cuentas.

143.- Existe compromiso de la alta dirección con la asignación y uso transparente y racional de los recursos.

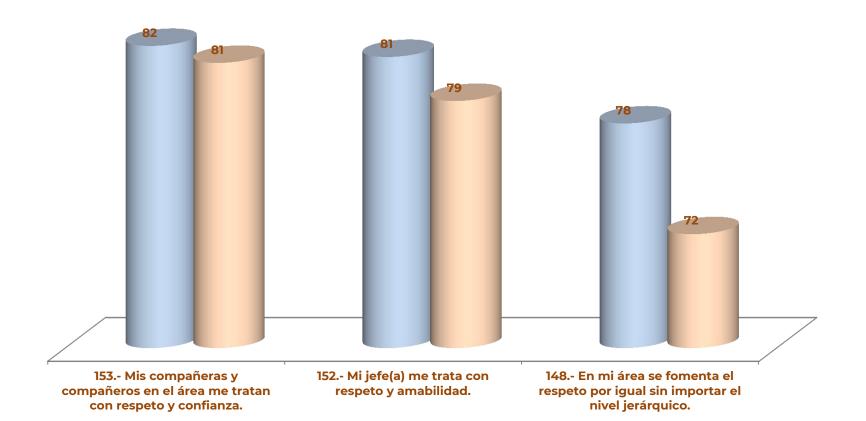
144.- Me parece que en mi institución se manejan los recursos del área de manera responsable y austera.







Factor 61 Respeto Calificación: 2018-80 / 2016-77

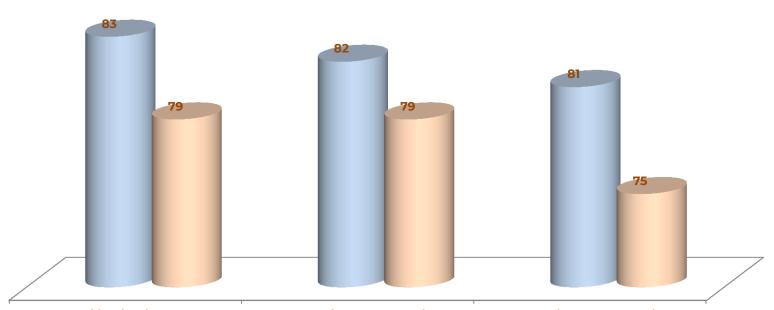








Factor 62 Respeto a los Derechos Humanos Calificación: 2018-82 / 2016-78



170.- En mi institución se hacen campañas de fomento respecto a los derechos humanos.

166.- En mi área de trabajo el respeto a los Derechos Humanos es promovido por las autoridades.

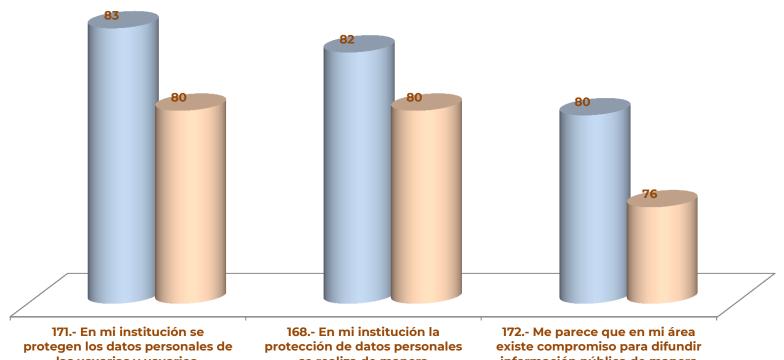
164.- Considero que en mi área las y los servidores públicos se manejan de acuerdo a la normatividad, rechazando la intimidación y el maltrato a los demás.







Factor 63 Transparencia Calificación: 2018-82 / 2016-79



las usuarias y usuarios.

se realiza de manera responsable.

información pública de manera permanente.







COMPARATIVO DE RESULTADOS ENTRE LAS ÁREAS DEL SPF

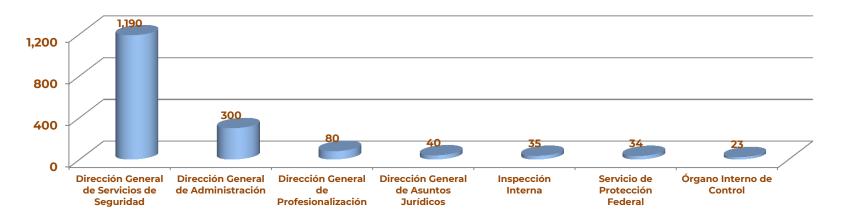




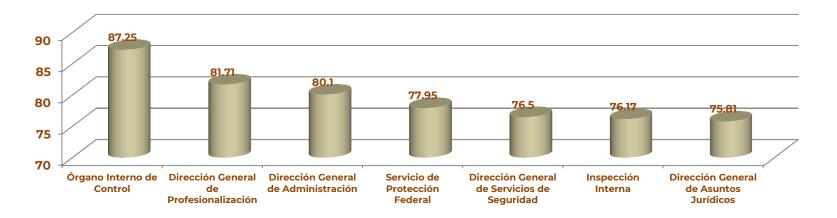


1,702 ENCUESTAS APLICADAS EN EL SPF

Participantes por Área



Calificación por Área









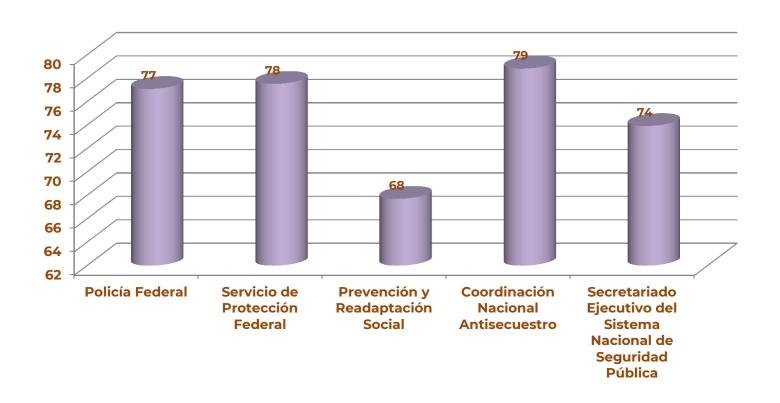
COMPARATIVO DE RESULTADOS ENTRE INSTITUCIONES DEL MISMO RAMO







COMPARATIVO CON LAS INSTITUCIONES DEL RAMO









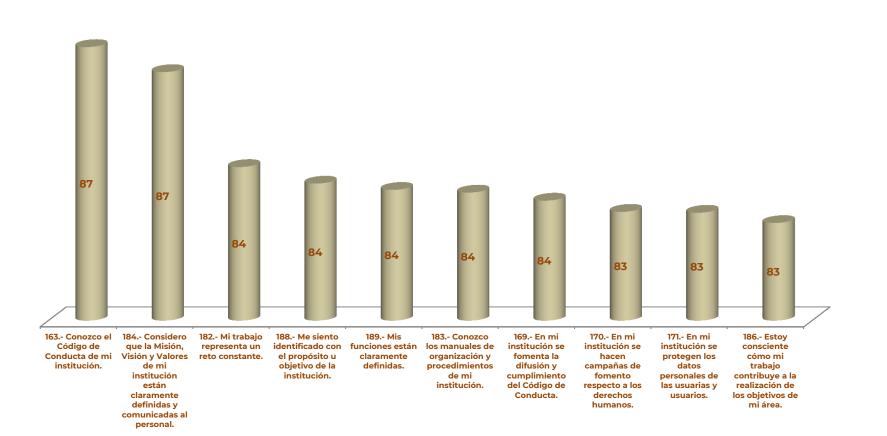
REACTIVOS MEJOR Y PEOR CALIFICADOS







10 REACTIVOS MEJOR CALIFICADOS

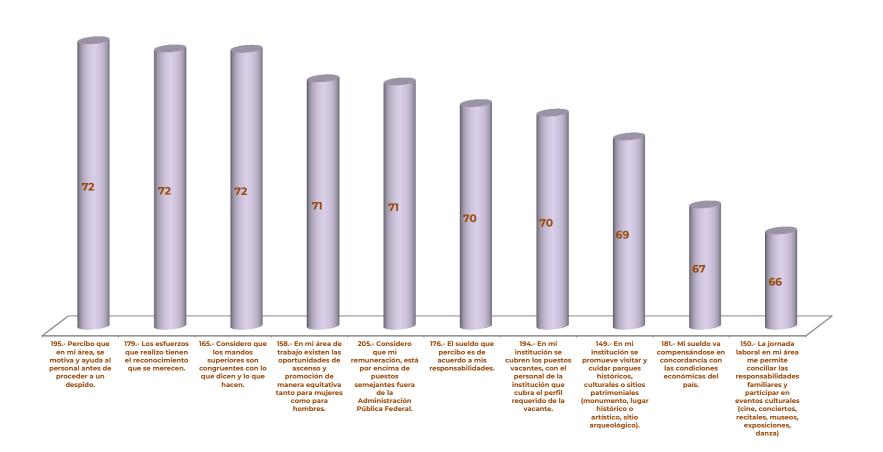








10 REACTIVOS PEOR CALIFICADOS









COMENTARIOS EMITIDOS POR EL PERSONAL DEL SPF







FELICITACIONES

> LES AGRADA EL AMBIENTE DE TRABAJO. QUE SE CONSIDEREN SUS OPINIONES. FELICITAN LA LIBERTAD DE EXPRESIÓN QUE TIENEN A TRAVÉS DE LA ENCUESTA. SE PERMITE IDENTIFICAR LOS VALORES Y CAUSAS QUE DAN RETROCESO AL TRABAJO.

SUGERENCIAS

- > DINCENTIVAR LA PRODUCTIVIDAD MEDIANTE BONOS DE OPERATIVIDAD Y RECONOCIMIENTOS.
- ➢ □SOLICITAN QUE SE VALORE LA EXPERIENCIA, CONOCIMIENTOS, MÉRITOS Y ANTIGUEDAD PARA LA OBTENCIÓN DE ASCENSOS.
- > USE RESPETE EL HORARIO DE TRABAJO
- > QUE SE CONCEDA LA OPORTUNIDAD PARA LA CONTINUACIÓN Y/O CONCLUSIÓN DE ESTUDIOS.
- > DLOS PUESTOS DE MANDO DEBEN DE SER OCUPADOS POR PERSONAL CAPACITADO.

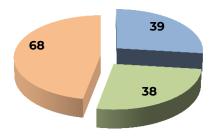
QUEJAS

- > □EN SU MAYORÍA SE ENFOCAN EN EL TIEMPO DE ESTANCIA EN LOS SERVICIOS FORANEOS, YA QUE ES; LO CUAL IMPIDE CONVIVENCIA FAMILIAR.
- > □LAS PROMOCIONES QUE SE OTORGAN, NO SON TRANSPARENTES, NO SE CONCEDEN DE ACUERDO A LA CAPACIDAD, ANTIGÜEDAD Y EXPERIENCIA DE LOS INTEGRANTES.
- > DLOS UNIFORMES Y EL EQUIPO TACTICO SON INSUFICIENTES Y DEFICIENTES PARA CUMPLIR CON SUS FUNCIONES.
- > □REFIEREN QUE NO SE LES RECIBEN LOS CUIDADOS MATERNOS Y QUE LA JORNADA DE TRABAJO ES MUY LARGA PARA LLEVAR UNA VIDA FAMILIAR.
- ▶ □ALGUNOS COMENTARIOS SEÑALAN QUE EXISTE ACOSO LABORAL, FALTA DE RESPETO Y DISCRIMINACIÓN DE LOS JEFES SUPERIORES (PREPOTENCIA).



■ Queja

Sugerencia









EFECTIVIDAD DE LAS PTCO 2018

Derivado de las Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018, establecidas en el Servicio de Protección Federal, y después de realizar el análisis correspondiente a los resultados de la aplicación de la ECCO 2018; se visualiza una mejora en los siguientes Factores:

- LIDERAZGO 84
- RESPETO A LOS DERECHOS 82
- TRANPARENCIA 82
- RESPETO 80
- COOPERACIÓN 79

En términos generales, se llevaron a cabo satisfactoriamente las Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional (PTCCO), comprometidas en el pasado ejercicio. Se denota la confianza de las(os) integrantes para participar en la Encuesta.

PRÁCTICAS DE TRANSFORMACIÓN DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2018							
PROGRAMADAS	7						
CUMPLIDAS	6						
EFECTIVIDAD DE PTCCO 2018	86%						







PRÁCTICAS DE TRANSFORMACIÓN DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2019





Ramo	04- Gobernación
UR Siglas	'000
UR Nombre	O00 - Servicio de Protección Federal
Códigos de Ramo - UR	04 - 000

Encuesta de Clima y Cultura Organizacional de la APF (ECCO)

Registro de Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional (PTCCO)

Reporte para firma del Oficial Mayor o Equivalente

Reporte de PTCCO 2018

	Tipo de P		Personal	onal Fecha de Fecha de		Fecha de		1° Factor	2° Factor	3° Factor		
Número	Objetivos estratégicos	práctica	Práctica de transformación	dirigido		inicio	fin	Precisión	relacionado	relacionado	relacionado	Impacto
	1 - Difusión de los resultados de la							Difundir los resultados de la ECCO 2018 a				
	Encuesta de Clima y Cultura Organizacional		Difusión de resultados durante todo el	1- Todo el				todo el personal del SPF, en medios impresos				
1	2018	1- Estratégica	mes de abril 2019	personal	25/01/2019	29/03/2019	30/04/2019	y electrónicos.	63 - Transparencia			Alto
			Restructurar el Programa de									
	2 - Difundir el Programa de capacitación		Capacitación para Mandos Medios y					Facilitar y establecer la mejor metodología				
	especializada; para mandos y el personal operativo. Para poder establecer las bases		Superiores. Procurar que todo el personal reciba capacitación, con la					para que la Capacitación al personal que se encuentra desplegado al interior de la				
	y formar líderes. Así mismo, que el personal		finalidad de consolidar o ampliar las					República (mandos y personal operativo); y				
	operativo realice sus funciones de manera		bases de conocimiento necesarias para	1- Todo el				estar en posibilidades de promover la				
2	profesional.		el desempeño de las actividades		25/01/2019	01/02/2019	29/11/2019		50 - Profesional	59 - Liderazgo		Medio
			·									
								Cada primer lunes de mes llevar a cabo la				
	3 - Fomentar los principios y valores del		Fomentar los principios y valores del					Ceremonia de Honores a la Bandera, en la cual se promuevan públicamente los				
	SPF, así como mejorar y humanizar la		SPF, así como meiorar y humanizar la	1. Todo ol				principios, valores, objetivos y metas	62 - Posnoto a los			
	calidad de los servicios que ofrece.		calidad de los servicios que ofrece.	personal	25/01/2019	01/02/2019		alcanzadas del SPF	Derechos Humanos			Alto
	carrada de 105 Sel Vieros que orrece.	1 Lott d tegica	canada de los servicios que on ecc.	personar	23/01/2013	01/02/2015	23/11/2013	areanzadas del si i	Der cerios Frantanos			7.1.00
								En los primeros 5 días de cada mes, será				
	4 - Difundir información acerca de							difundido por correo electrónico a través de				
	ubicación, costos y forma de llegar a		Proporcionar información de lugares					un banner, la información de un centro				
	centros culturales y monumentos históricos		históricos y parques ecológicos, con el					cultural, monumento histórico o parque				
	dentro de la Ciudad de México y sus		fin de crear conciencia de la importancia					ecológico dentro de la Ciudad de México o				
	alrededores, así como de parques ecológicos a fin de fomentar el cuidado de		del cuidado de la naturaleza, así como de monumentos o sitios de gran valor					Área Metropolitana; para que incite al personal acercarse y conocer la	54 - Entorno Cultural			
4	o .		cultural en nuestro país.	personal	25/01/2010	01/02/2010	20/11/2010	trascendencia de los mismos.	y Ecológico			Alto
	Ta Hatarareza.	1 Estrategica	cultural en nuestro país.	personar	23/01/2013	01/02/2013	23/11/2013	di discridenti de 163 mismos.	y Ecologico			AILO
			Implementar campañas de difusión a					Cada trimestre de realizara la difusión de las				
			través de medios electrónicos e					etapas, procesos y procedimientos de la				
			impresos, en donde se establezcan las					carrera policial, con la finalidad de que los				
	5 - Cambiar la percepción del personal		características, acciones y	4				integrantes conozcan el desarrollo y las				
	respecto a las oportunidades que existen para un crecimiento personal y profesional.		oportunidades que brinda la carrera	personal	25/01/2010	01/02/2019	20/11/2010	oportunidades que le brinda la institución en esta materia.	47 - Motivada			Alto
	para un crecimiento personar y profesionar.	1- Estrategica	poriciar.	personar	23/01/2019	01/02/2019	29/11/2019	esta materia.	47 - MOUVaua			AITO
			Implementar una campaña de difusión					Elaboración de material impreso y				
			en donde se muestre la gama de					electrónico para dar a conocer al personal,				
	6 - Motivar al personal mediante el		reconocimientos que otorga la					las condecoraciones, menciones honoríficas y				
	establecimiento de acciones las cuales		Institución, así como los requisitos que	1- Todo el				distintivos de la institución, así como la				
6	reconozcan su esfuerzo.	2- Operativa	se tienen que cubrir para su obtención	personal	25/01/2019	01/02/2019	29/11/2019	forma de obtenerlos.	40 - Colaborativa			Medio
	7 - Motivar al personal a través del		l	l. -				Difusión de la convocatoria y operación del				
,	establecimiento de acciones que			1- Todo el	25 /01 /2010	01/02/2010	20/11/2010	proceso a través de medio electrónico e	40 Calabanation	47 84-4:		
/	reconozcan su esfuerzo.	z- Operativa	Reconocimientos 2019.	personal	25/01/2019	01/02/2019	29/11/2019	impreso	40 - Colaborativa	47 - Motivada		Medio

MTRA. KATIA ESTRADA HERNÁNDEZ DIRECTORA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

Fecha: 25 de Enero de 2019