



Encuesta de Clima y Cultura  
Organizacional 2019

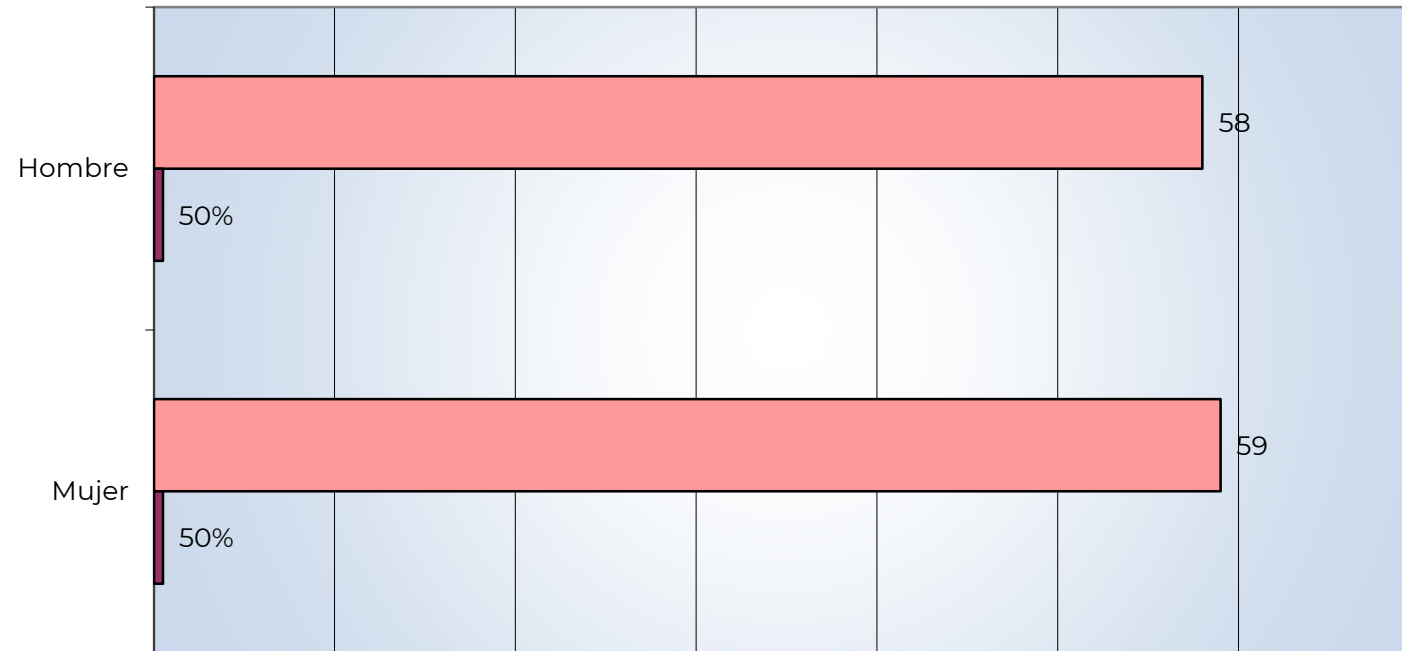
**Prácticas de Transformación de  
Clima y Cultura Organizacional  
2020**

# Antecedentes

- A partir del año 2002, la Secretaría de la Función Pública (SFP), inició el ejercicio aplicación y generación de resultados para la evaluación del ***Clima y Cultura Organizacional***, a través de una encuesta realizada con una herramienta informática, para aplicarse en las instituciones que integran la Administración Pública Federal. Desde el 2006, dicha encuesta se aplica en la CONAMED; para el ejercicio fiscal 2019, esta encuesta se llevó a cabo durante el mes de octubre, donde participó activamente esta Comisión Nacional de Arbitraje Médico.
- Una vez concluida la aplicación, la SFP concentra los resultados y realiza los cálculos correspondientes; posteriormente los entrega a cada una de las instituciones participantes, a fin de que el área designada como enlace oficial para este ejercicio, elabore un Plan de Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional (PTCCO) basado en seis criterios previamente establecidos por la propia Secretaría y lo dé a conocer al personal de la Institución (análisis cuantitativo, análisis cualitativo, análisis comparativo, definición de objetivos estratégicos, definición de prácticas de transformación de clima y cultura organizacional y calendarización de acciones).

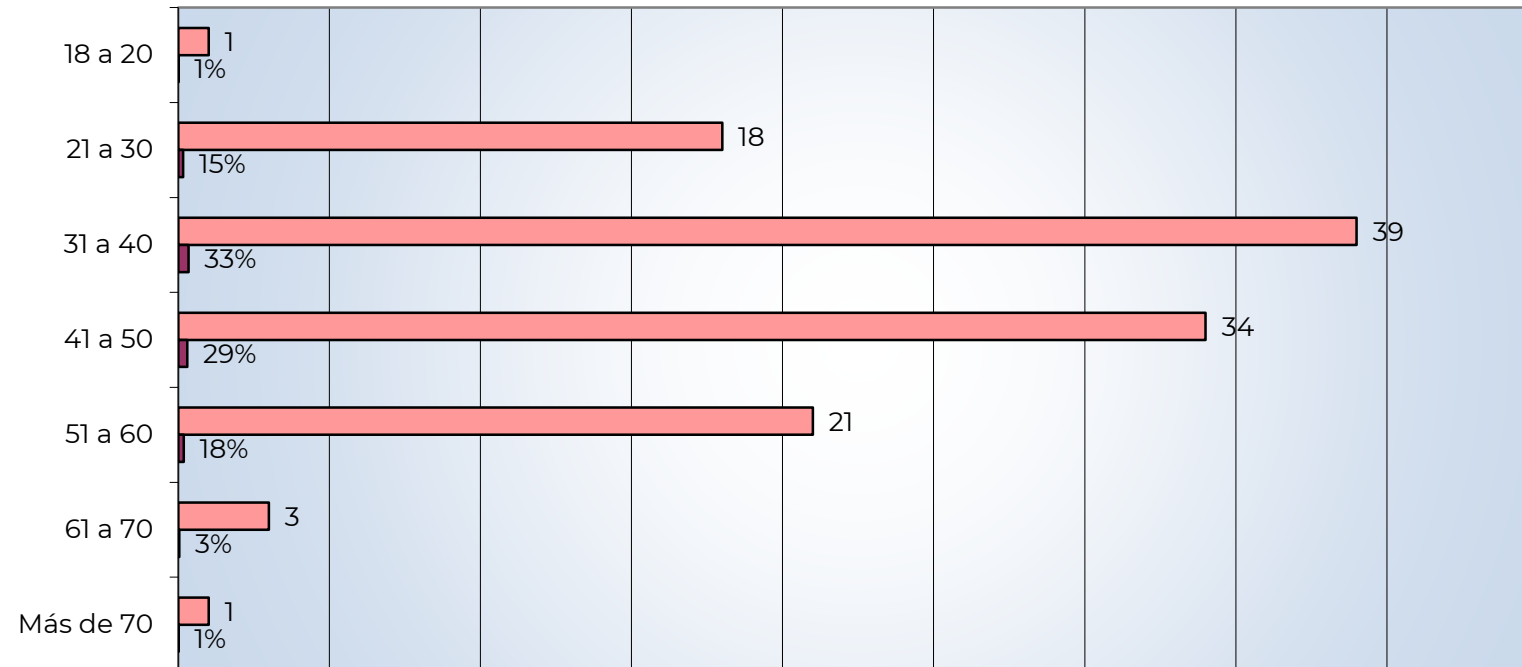
# 1. Análisis Cuantitativo

## 4.- ¿El entrevistado es? / 2019



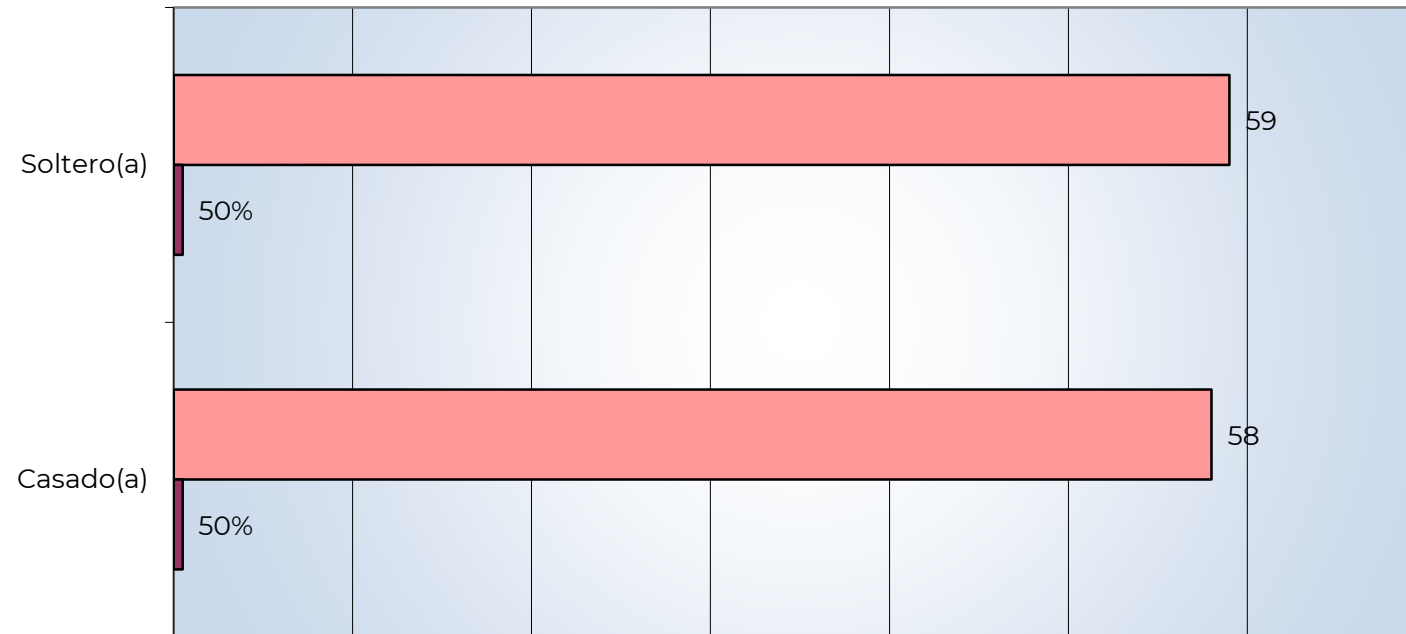
# 1. Análisis Cuantitativo

## 6.- ¿Cuántos años cumplidos tiene usted? / 2019



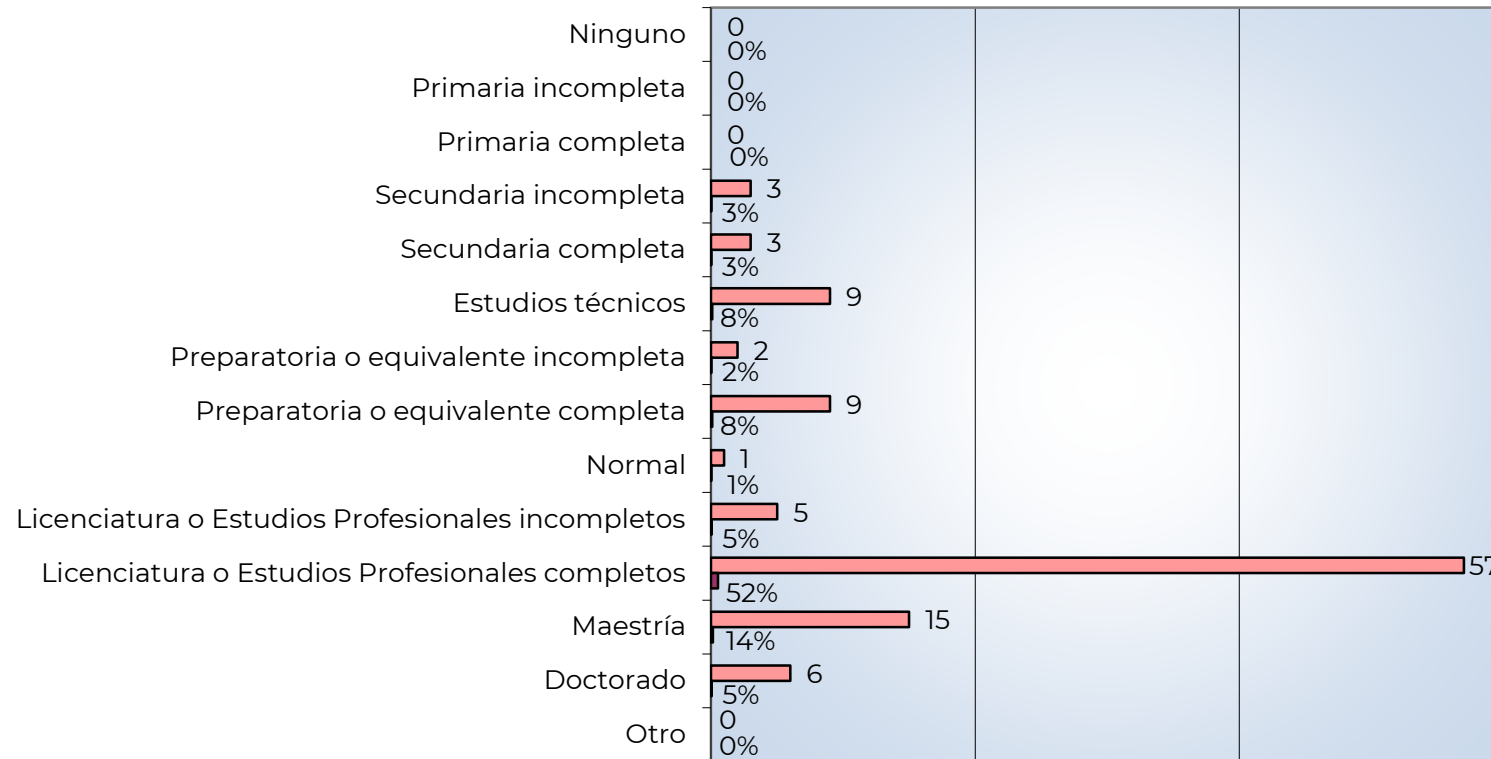
# 1. Análisis Cuantitativo

## 5.- ¿Su estado civil es? / 2019



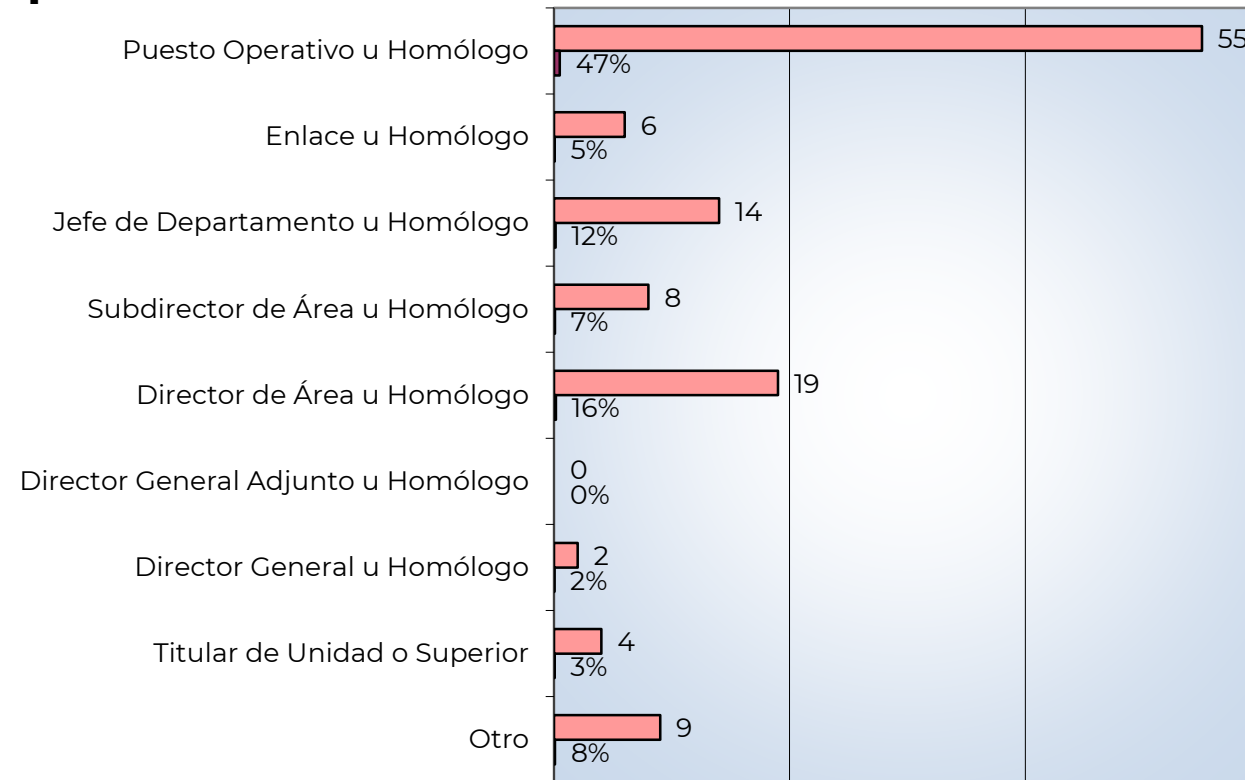
# 1. Análisis Cuantitativo

## 7.- ¿Hasta que nivel escolar estudió usted? / 2019



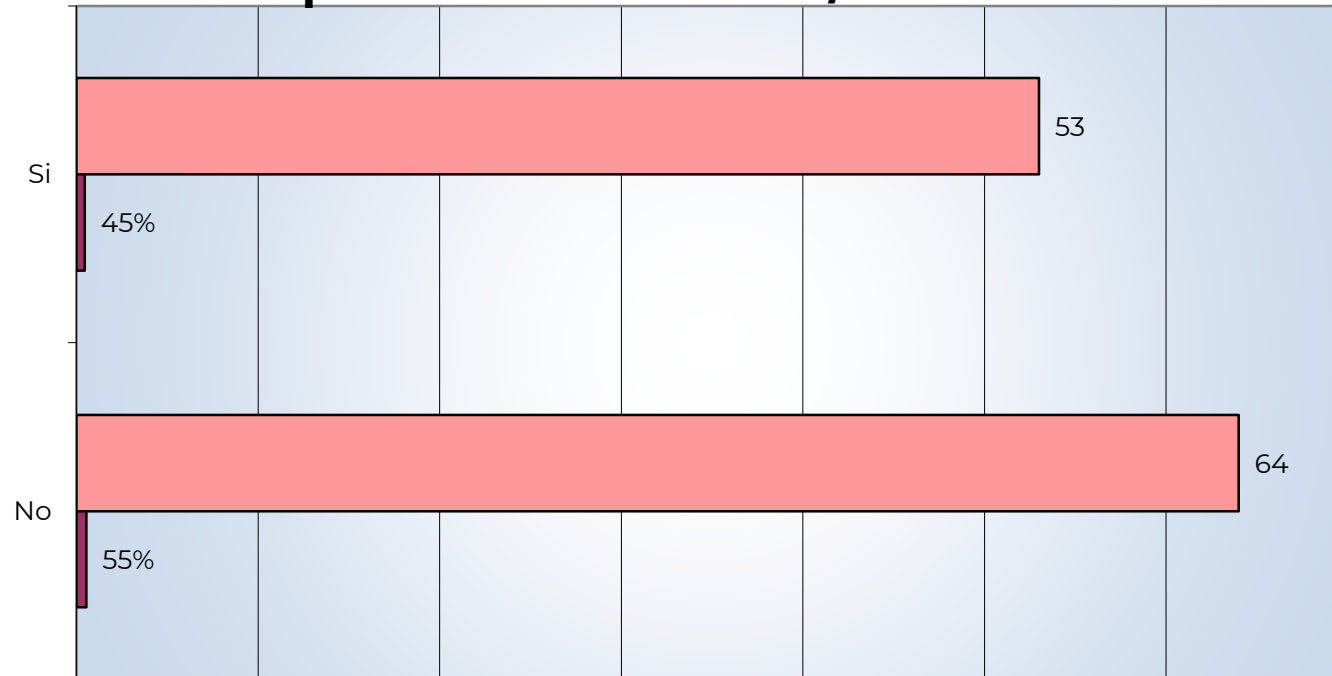
# 1. Análisis Cuantitativo

## 11.- ¿Cuál es el nivel del puesto que desempeña usted actualmente? / 2019



# 1. Análisis Cuantitativo

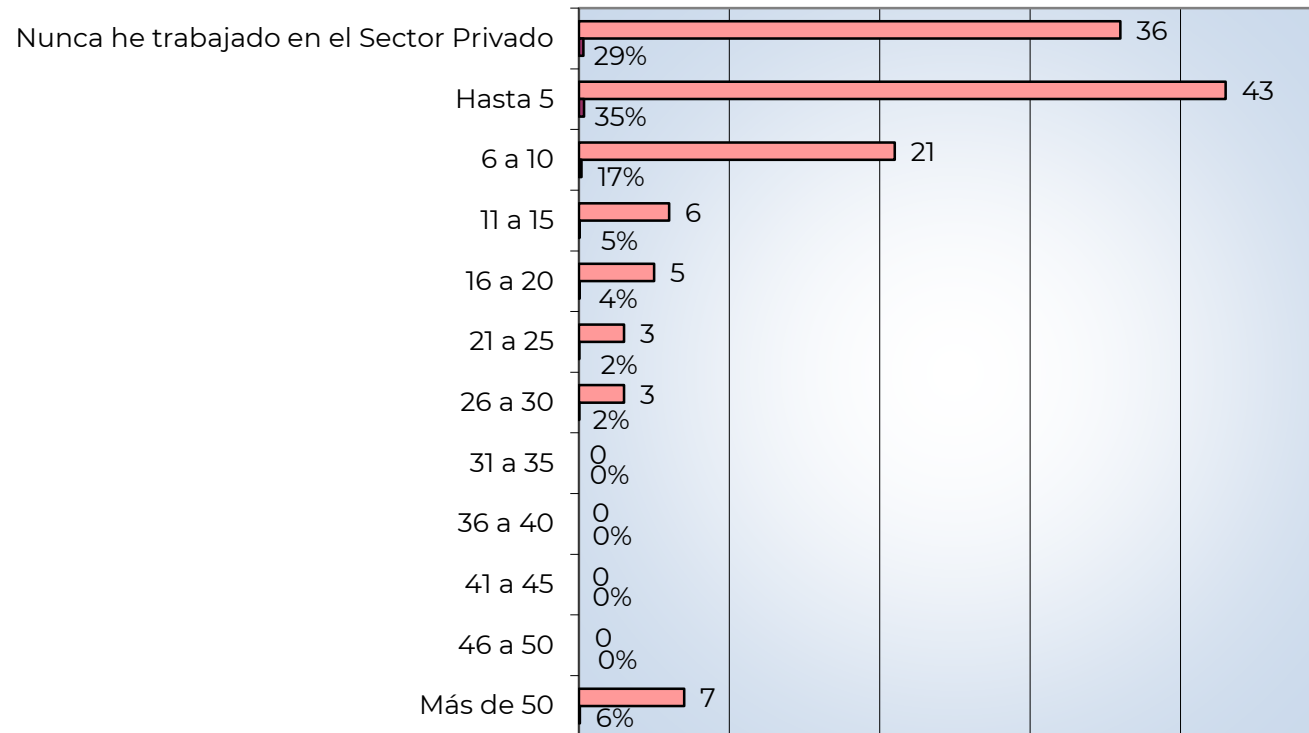
**13.- ¿Ocupa usted un puesto de algún servicio civil, profesional o público de carrera? / 2019**





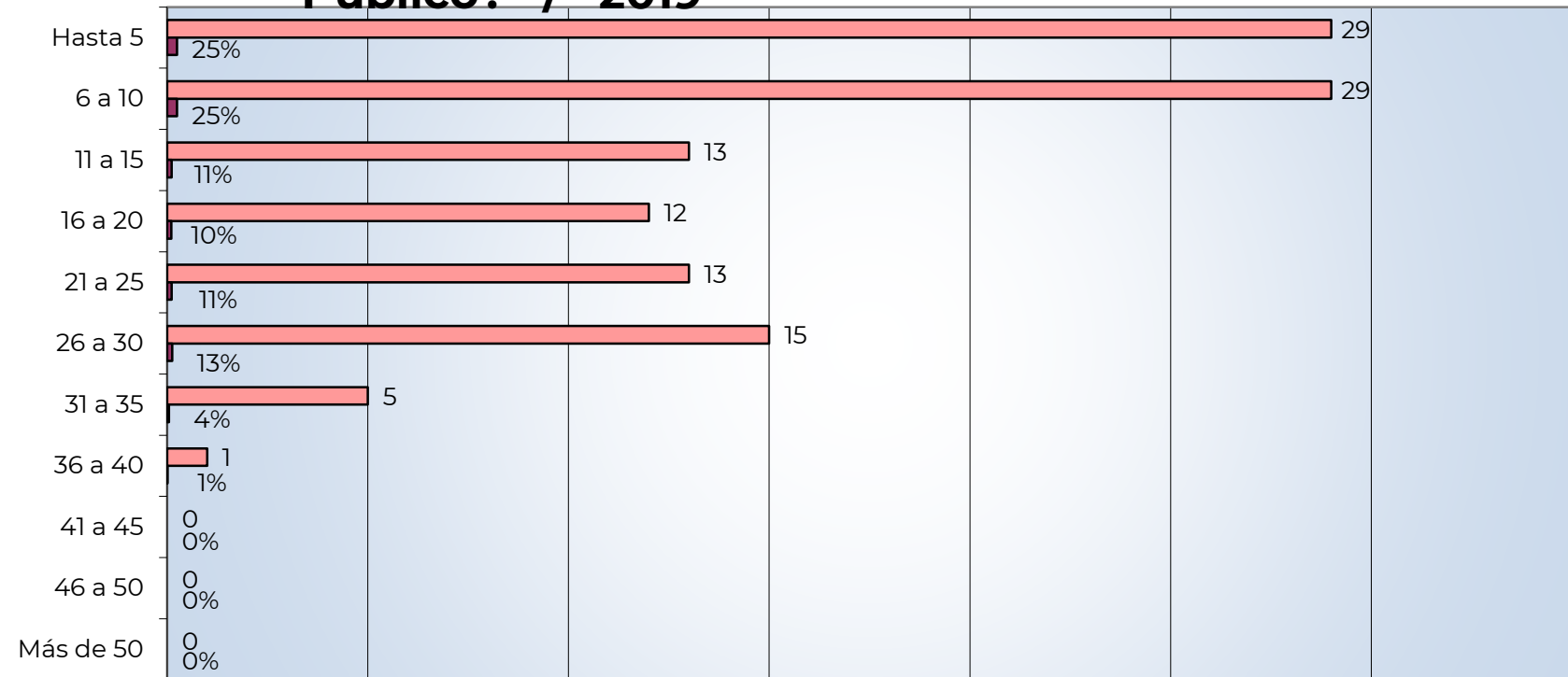
# 1. Análisis Cuantitativo

## 10.- En total ¿cuántos años ha trabajado en el Sector Privado? / 2019



# 1. Análisis Cuantitativo

## 9.- En total ¿cuántos años ha trabajado en el Sector Público? / 2019



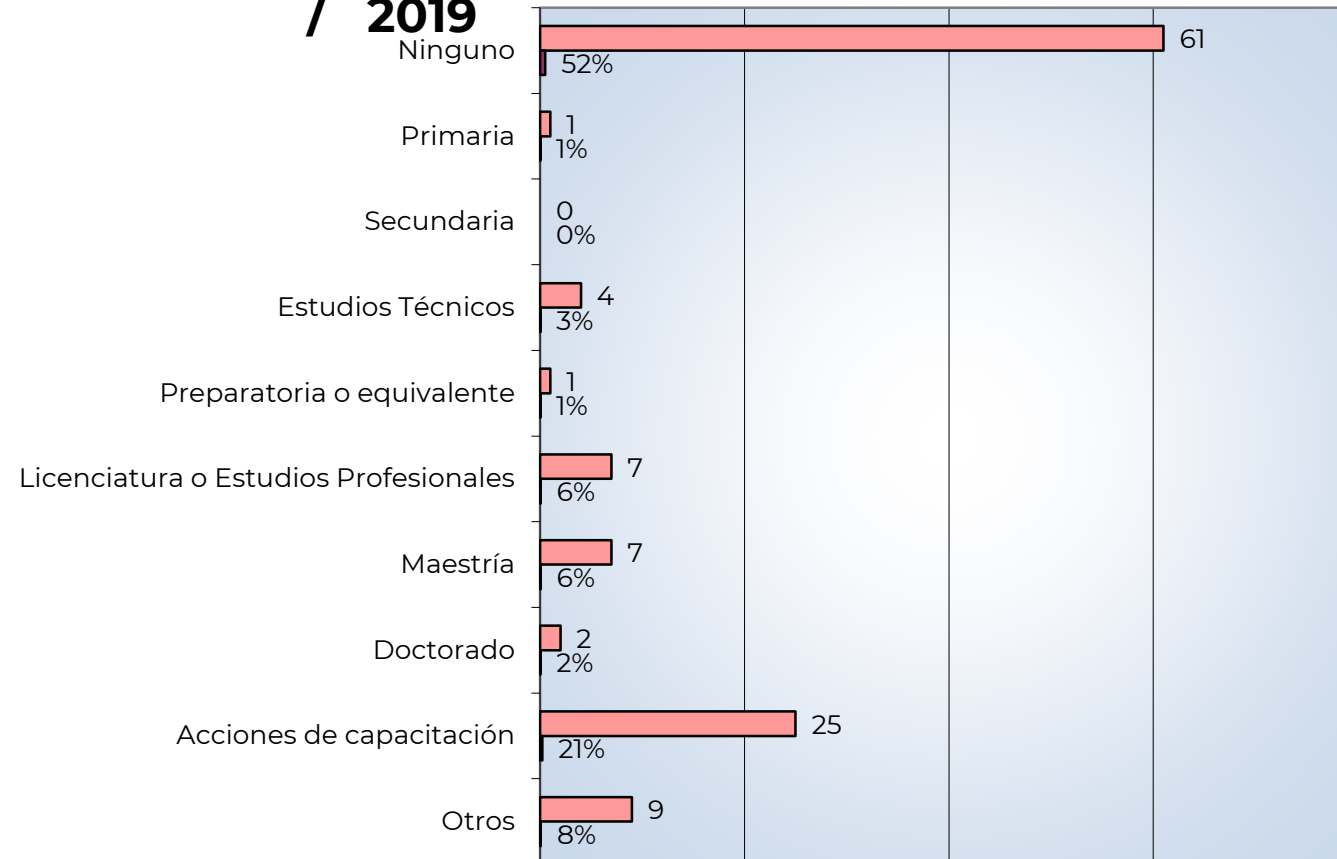
# 1. Análisis Cuantitativo

## 12.- ¿Cuántos años tiene usted en su puesto actual? / 2019



# 1. Análisis Cuantitativo

## 8.- ¿Qué tipo de estudios realiza usted actualmente? / 2019



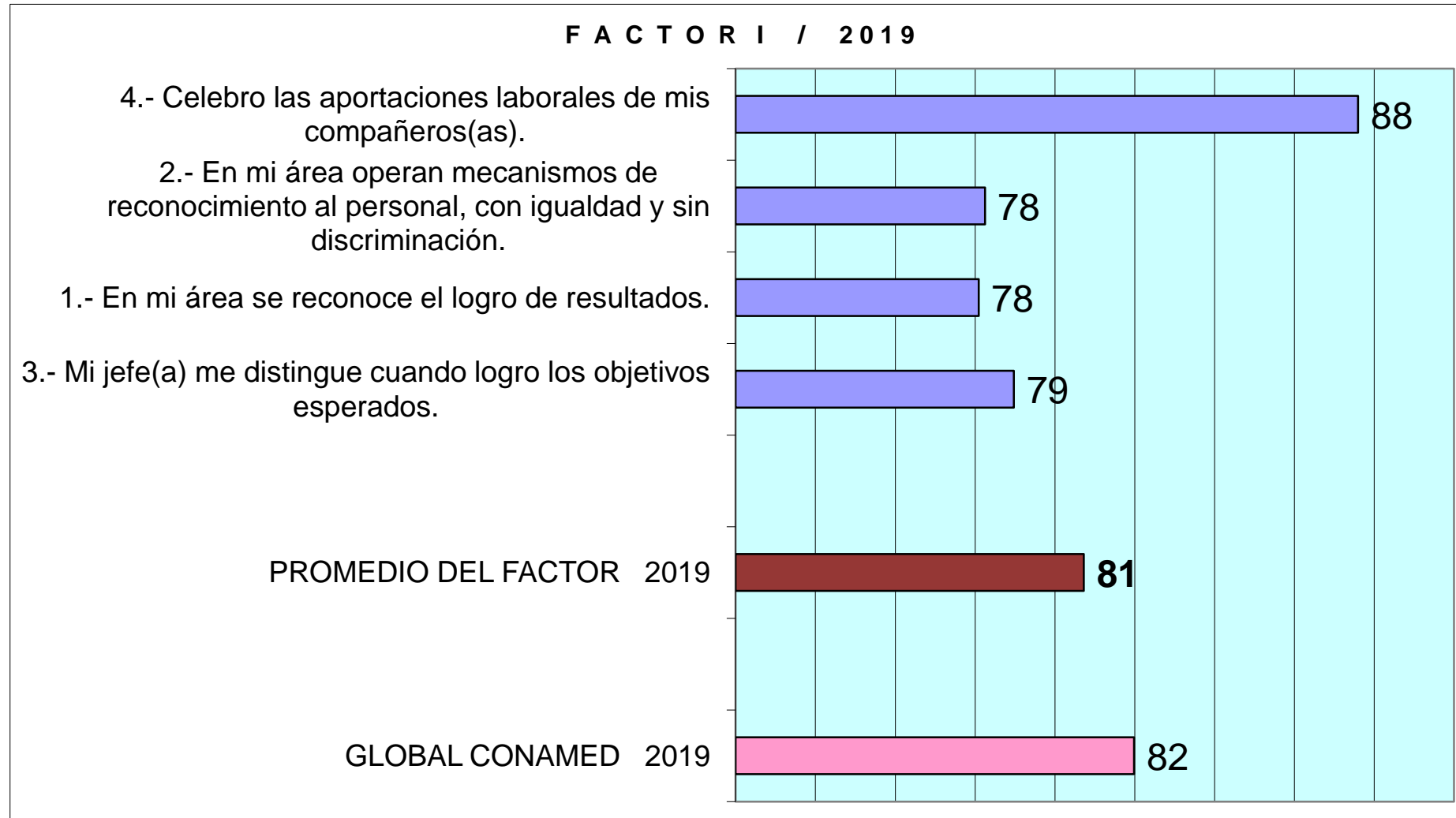
# La Encuesta Aplicada Midió 27 Factores:

No.	NOMBRE DE FACTOR	Id_FACTOR RNHET	ÍNDICE
1	Identidad con la Institución y Valores	12	87.21
2	Vocación de servicio en la Administración Pública	20	86.98
3	Calidad y orientación al usuario(a)	4	85.05
4	Actuar con valores en la Administración Pública	22	84.90
5	Enfoque a resultados y productividad	14	84.64
6	Enfocar a resultados en la Administración Pública	23	84.36
7	Transparencia y Combate a la corrupción	13	84.06
8	Normatividad y procesos	15	83.01
9	Impulsar el cambio en la Administración Pública	24	83.00
10	Calidad de vida laboral	8	82.83
11	Profesionalización de la Administración Pública Federal	18	82.75
12	Construir relaciones en la Administración Pública	21	82.34
13	Impacto de la encuesta en mi institución	17	82.00
14	Igualdad y No Discriminación	27	81.78
15	Colaboración y trabajo en equipo	10	81.75
16	Capacitación especializada y desarrollo	2	81.21
17	Balance trabajo – familia	9	81.20
18	Mejora y cambio	3	81.19
19	Estrés laboral	19	81.00
20	Liderar permanentemente la Administración Pública	26	80.98

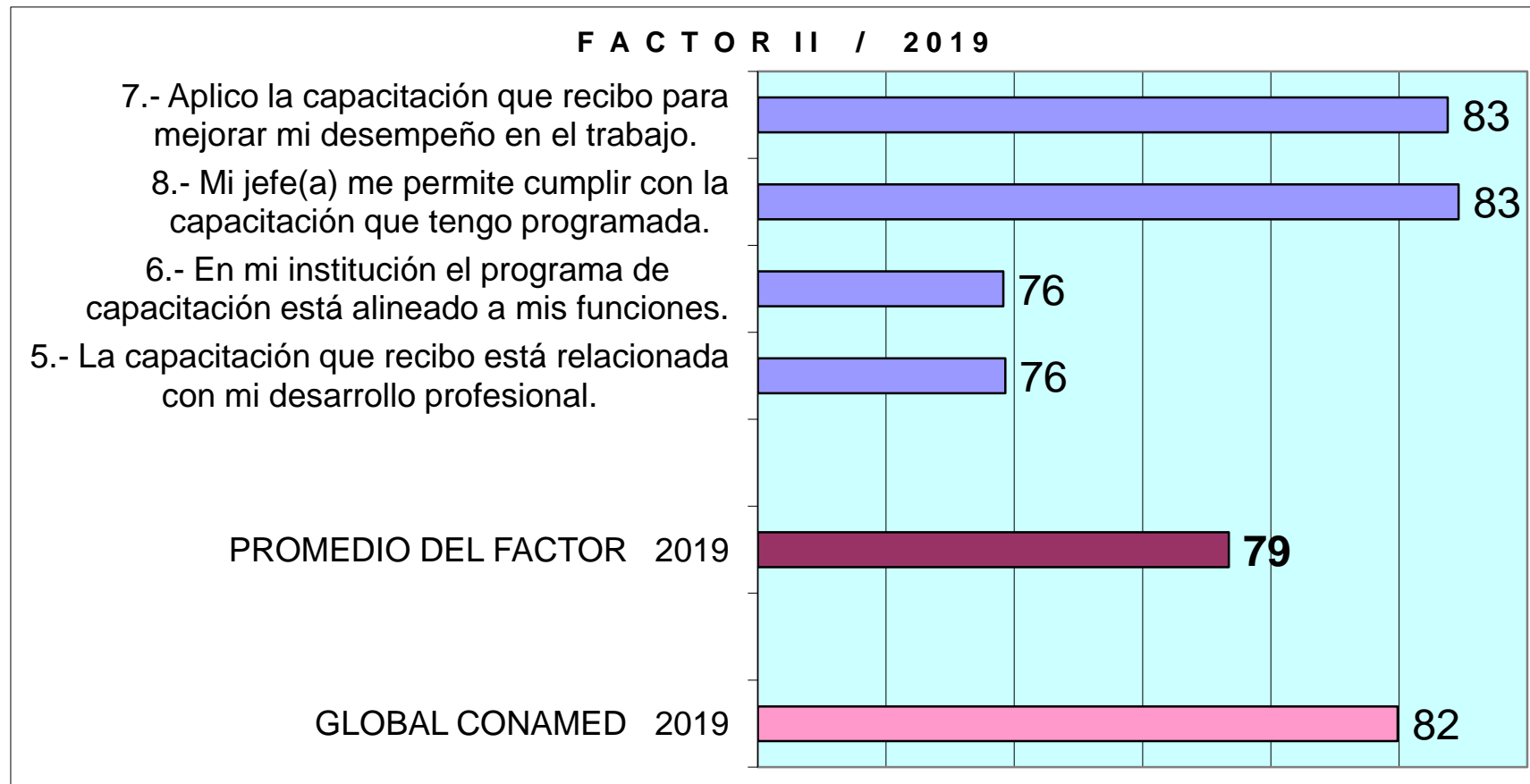
# La Encuesta Aplicada Midió 27 Factores:

No.	NOMBRE DE FACTOR	Id_FACTOR RNHET	ÍNDICE
21	Liderazgo y participación	11	80.41
22	Comunicación	6	80.05
23	Disponibilidad de recursos	7	79.72
24	Aplicar eficientemente los recursos de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's)	25	79.43
25	Equidad y género	5	79.35
26	Reconocimiento laboral	1	79.06
27	Servicio Profesional de Carrera	16	74.47

# Factor 1: Reconocimiento Laboral

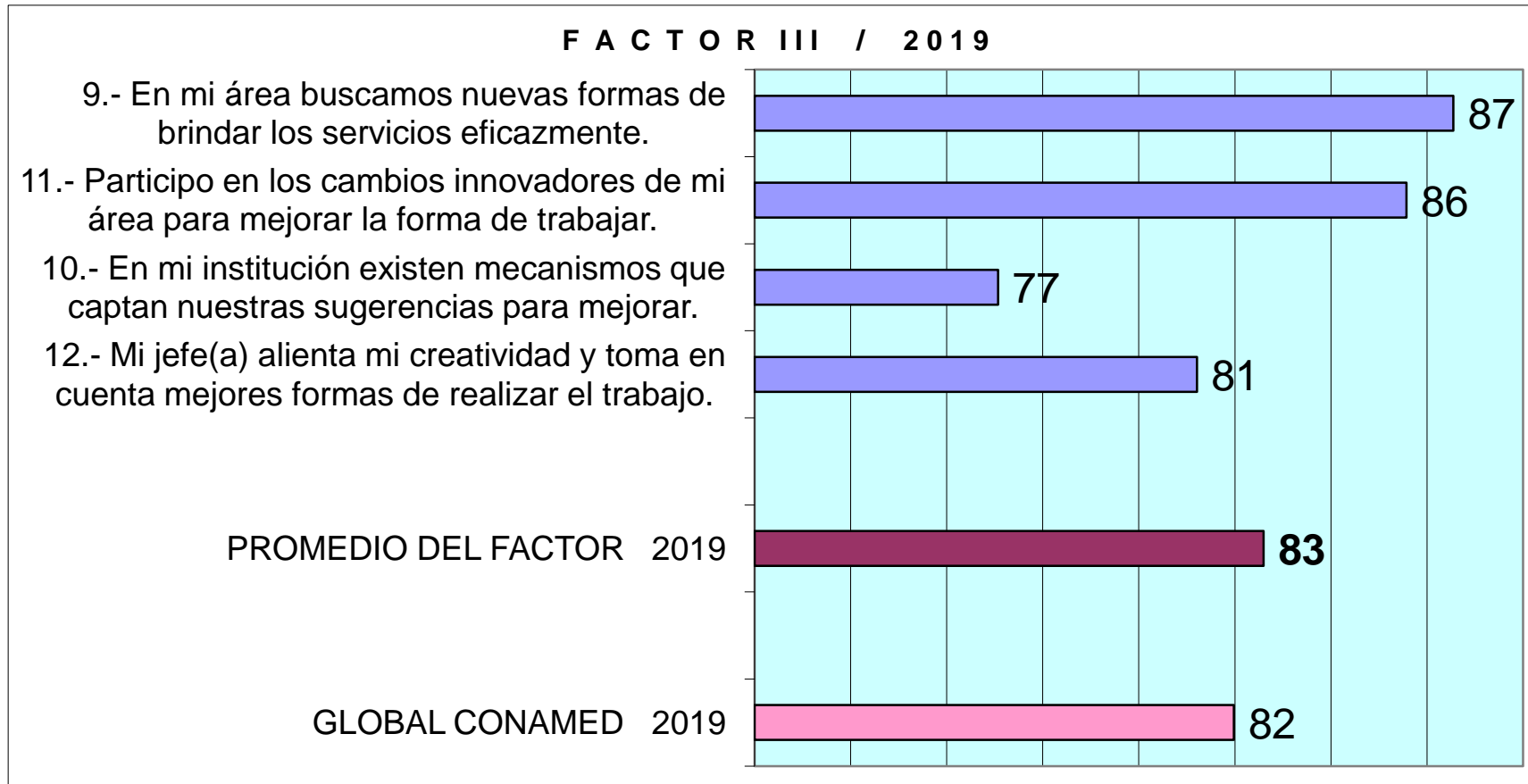


# Factor 2: Capacitación Especializada y Desarrollo

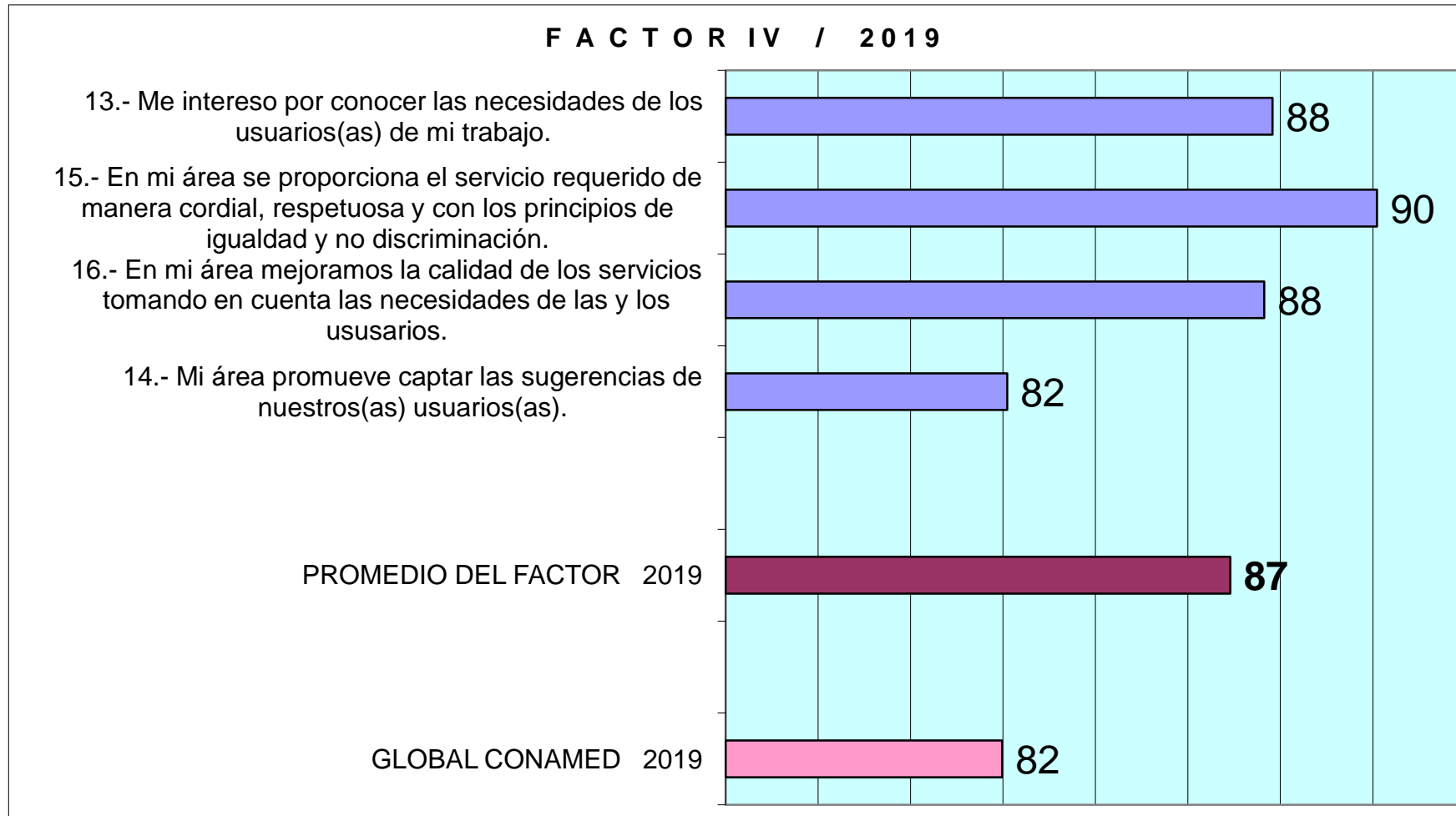




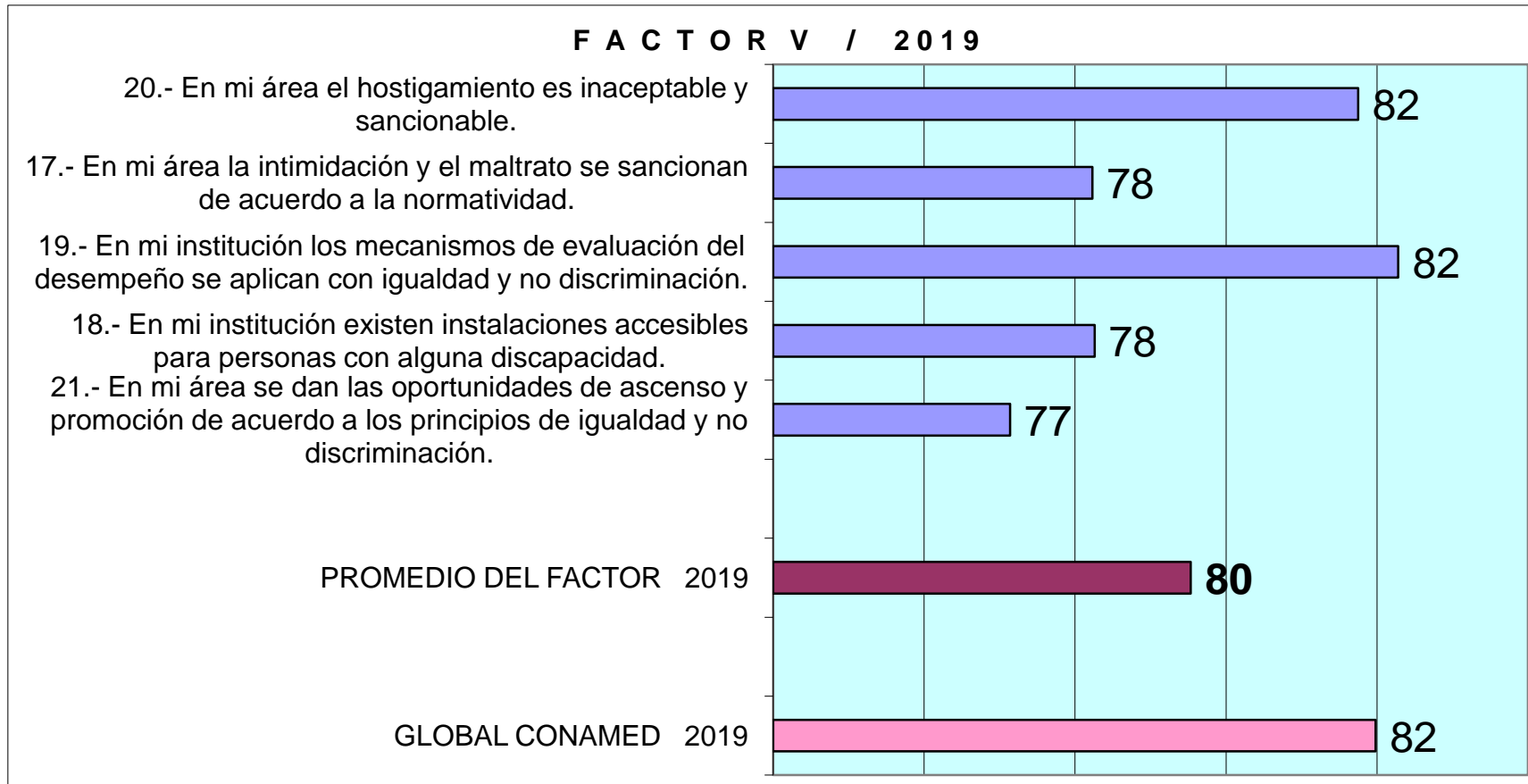
# Factor 3: Mejora y Cambio



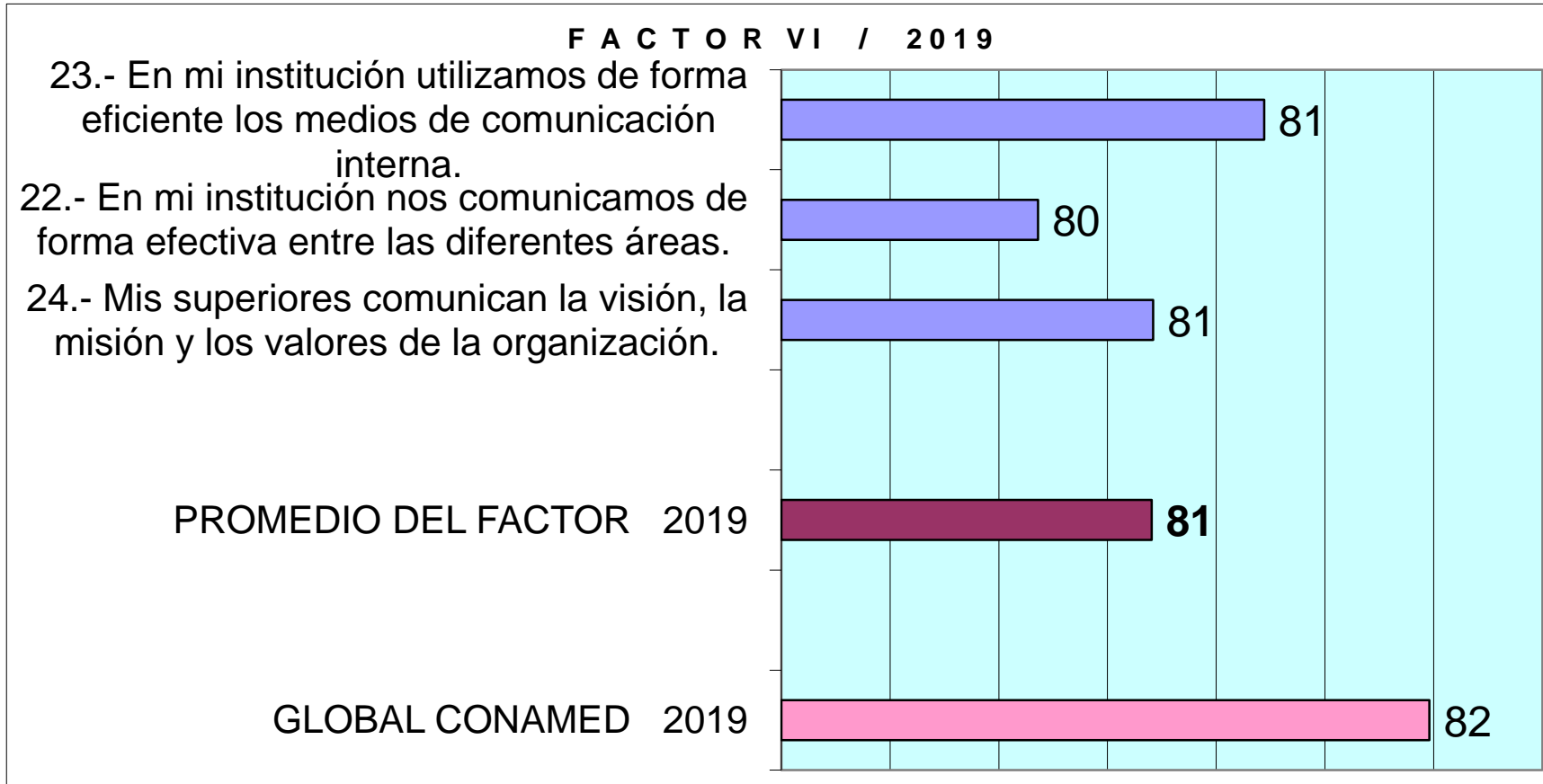
# Factor 4: Calidad y Orientación al Usuario (a)



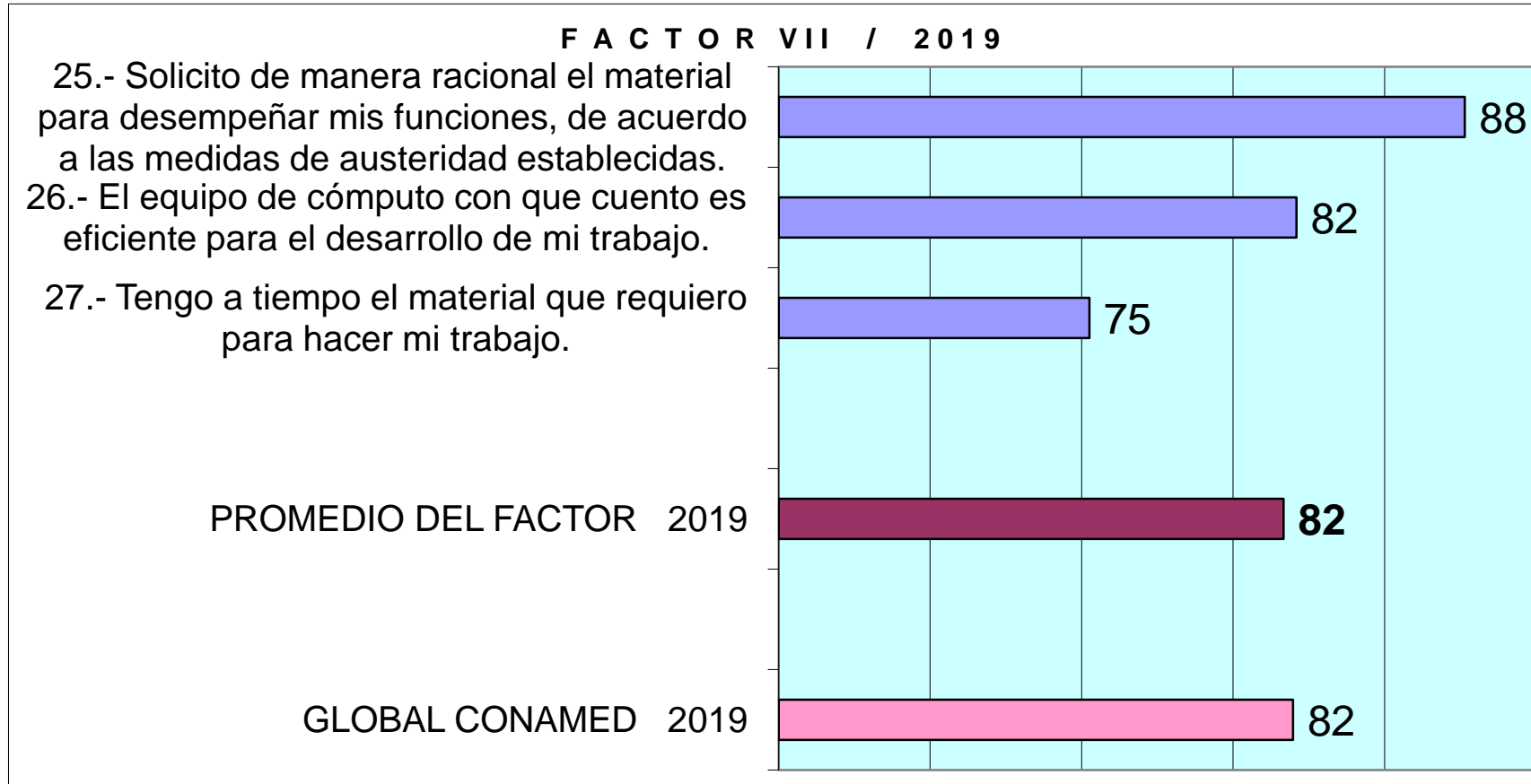
# Factor 5: Equidad y Género



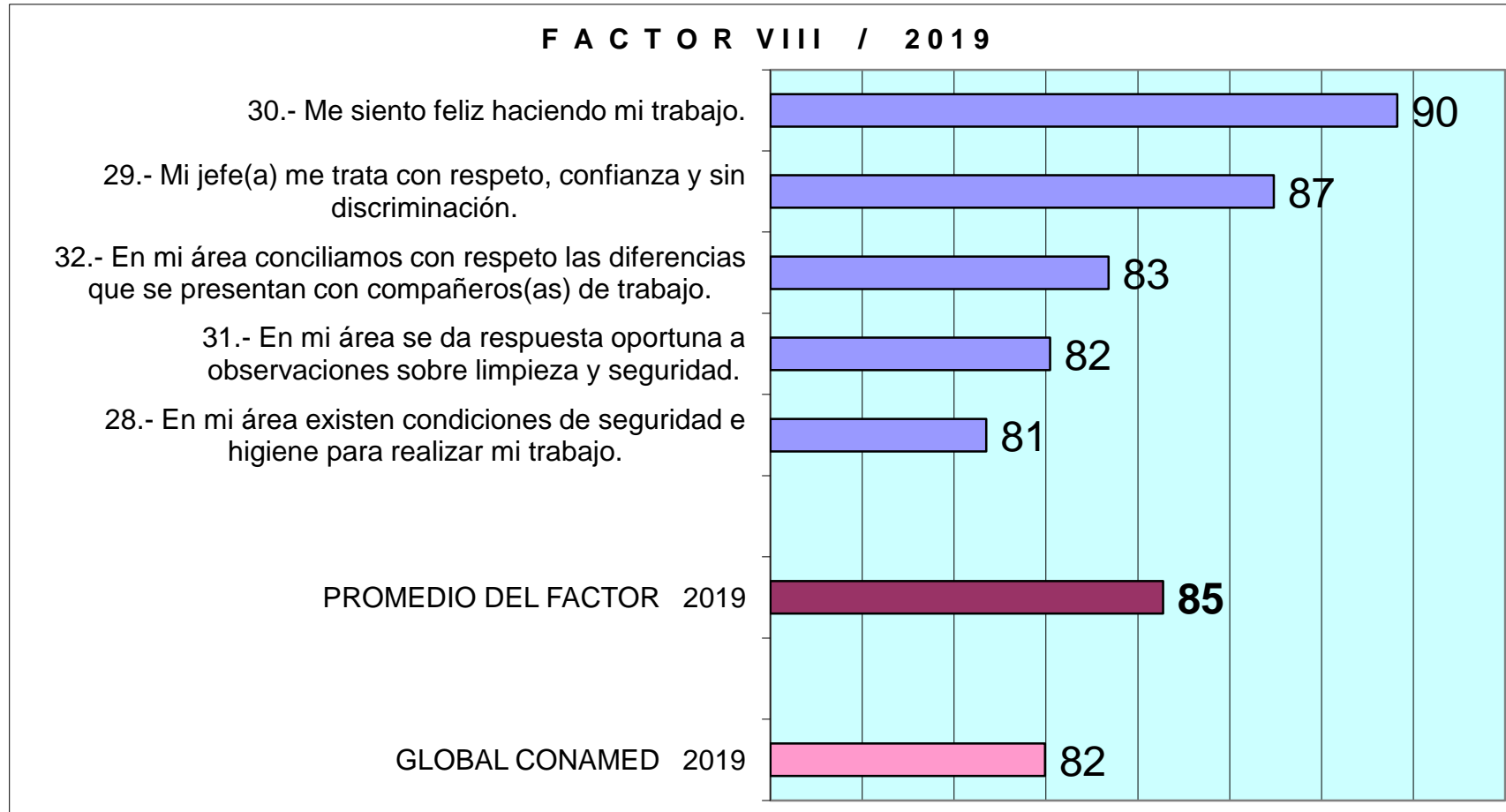
# Factor 6: Comunicación



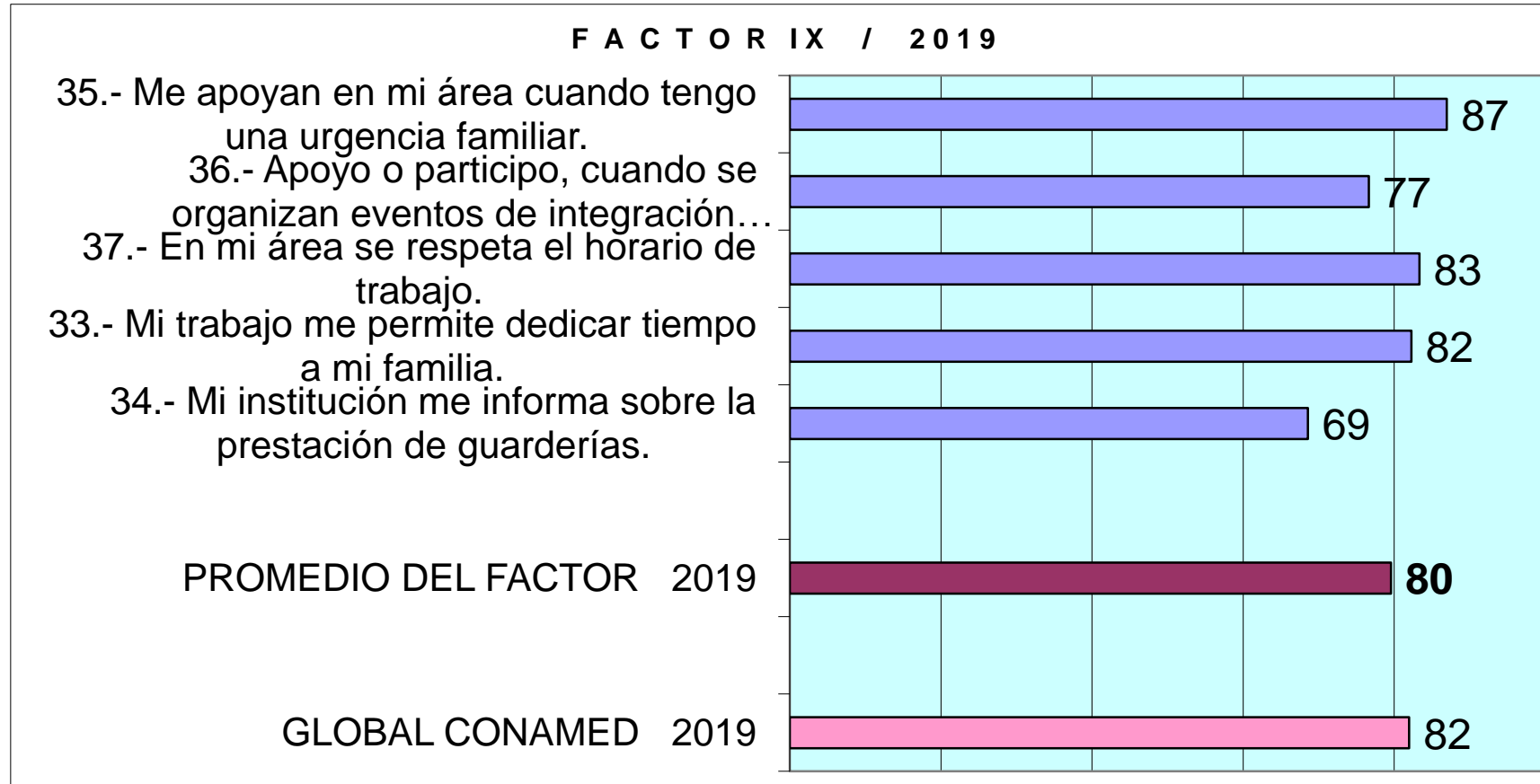
# Factor 7: Disponibilidad de Recursos



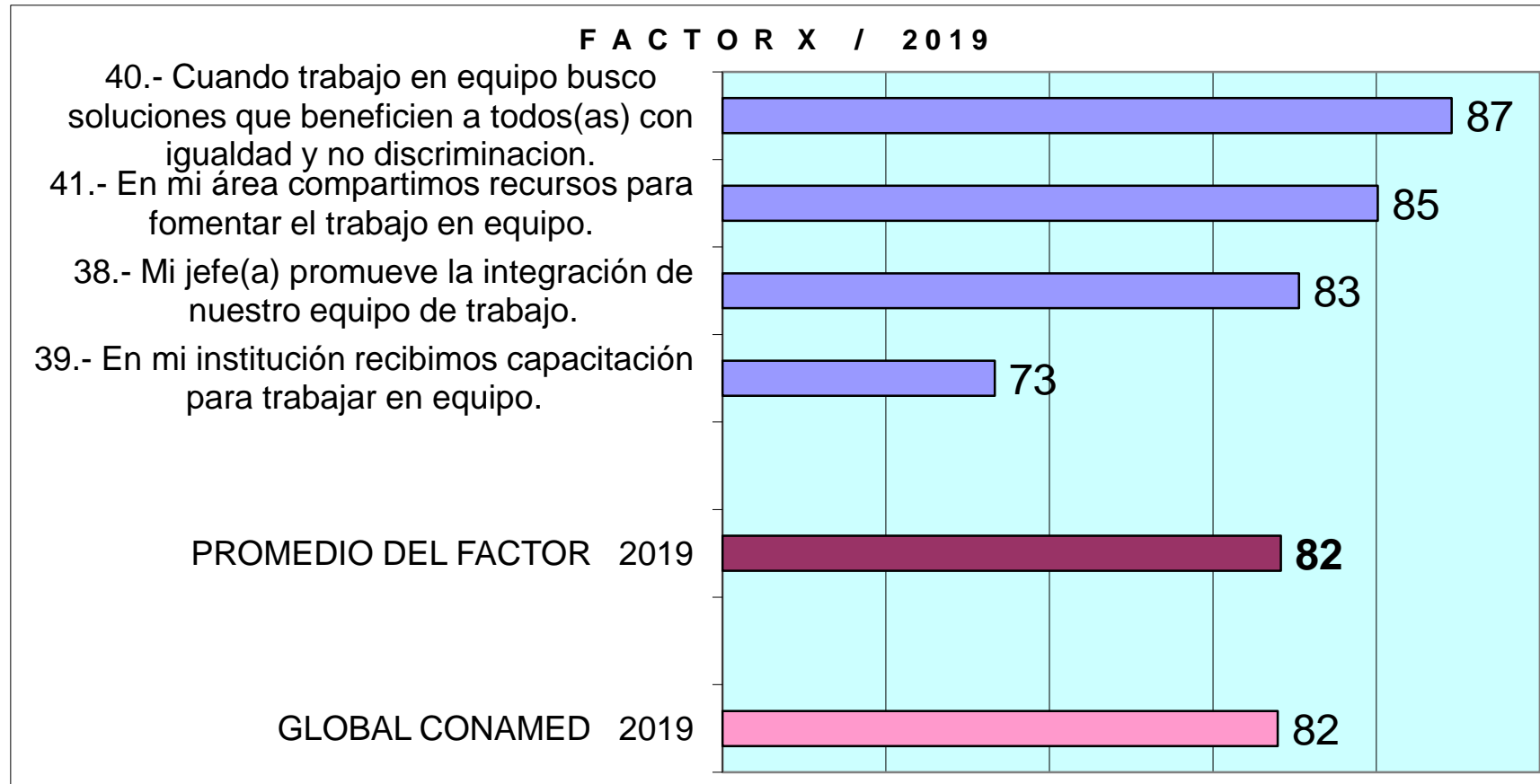
# Factor 8: Calidad de Vida Laboral



# Factor 9: Balance Trabajo - Familia

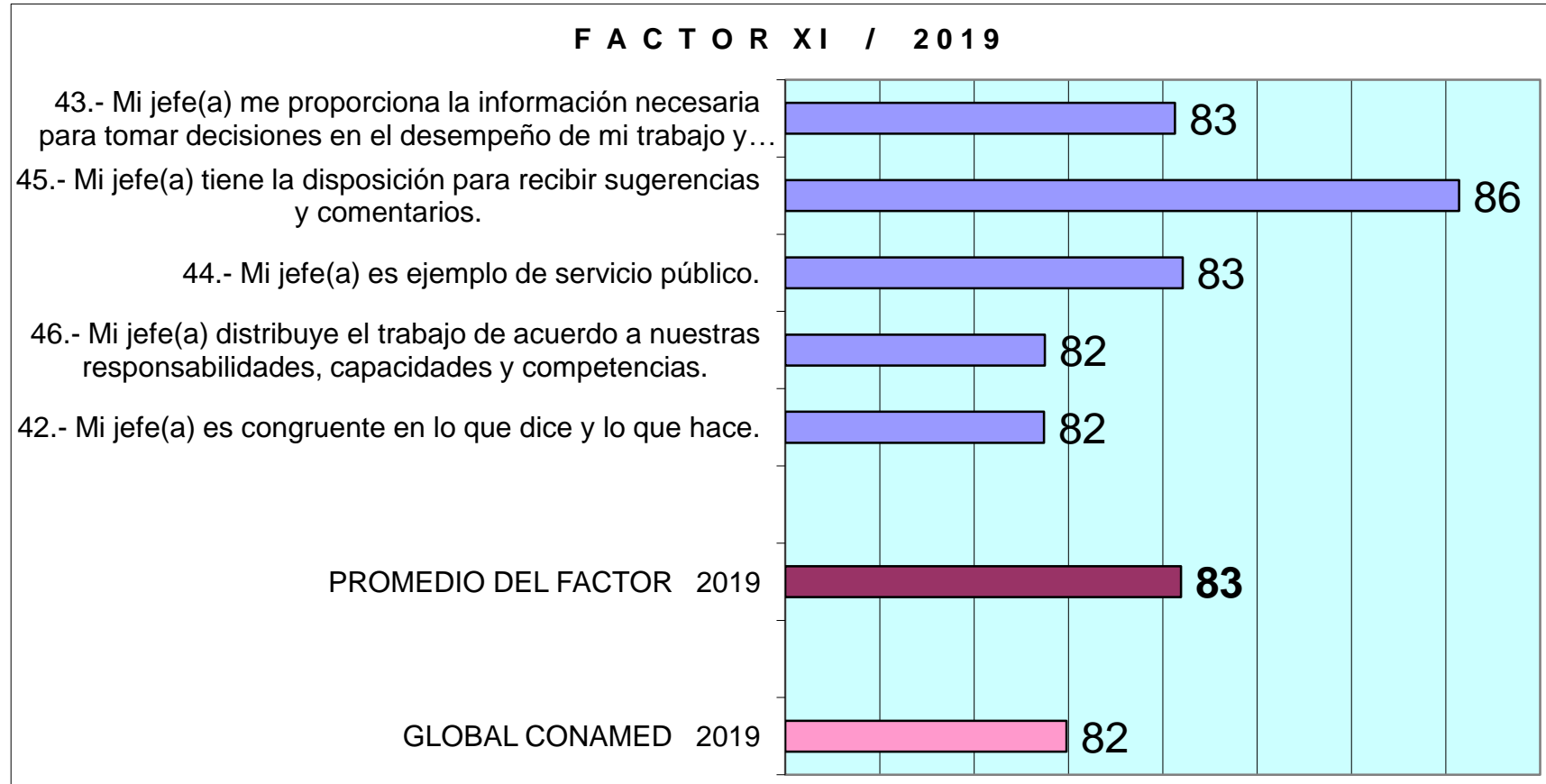


# Factor 10: Colaboración y Trabajo en Equipo

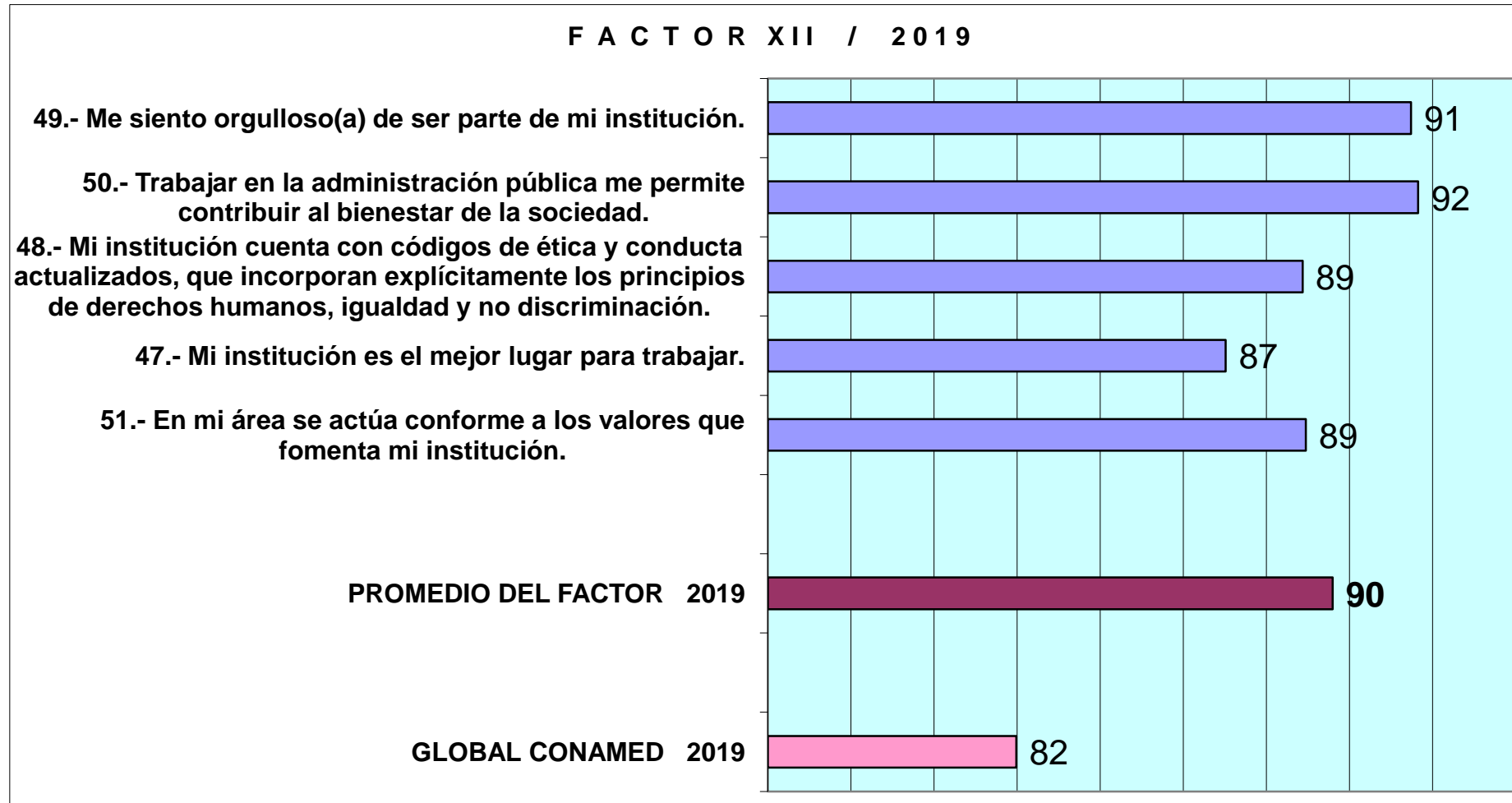




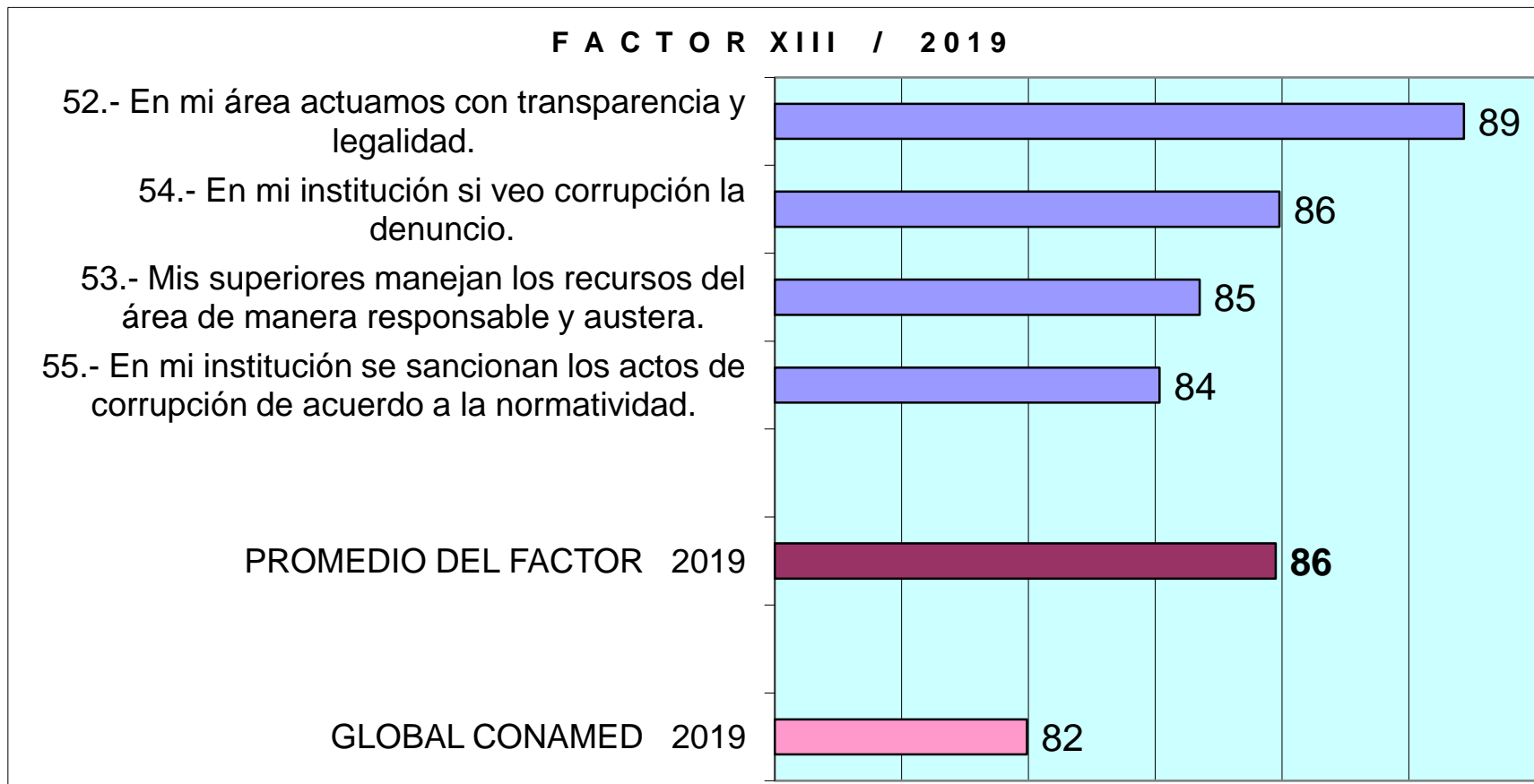
# Factor 11: Liderazgo y Participación



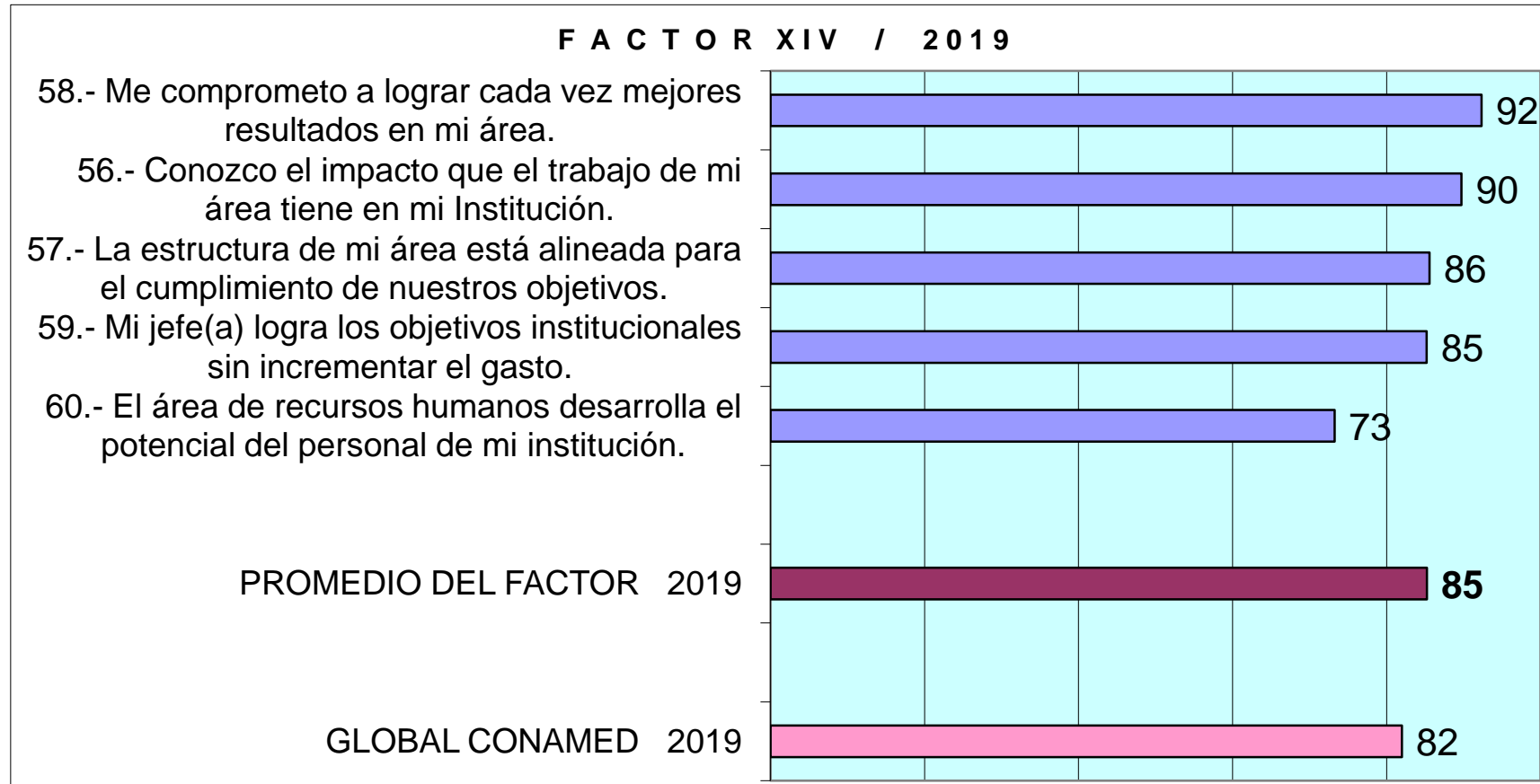
# Factor 12: Identidad con la Institución y Valores



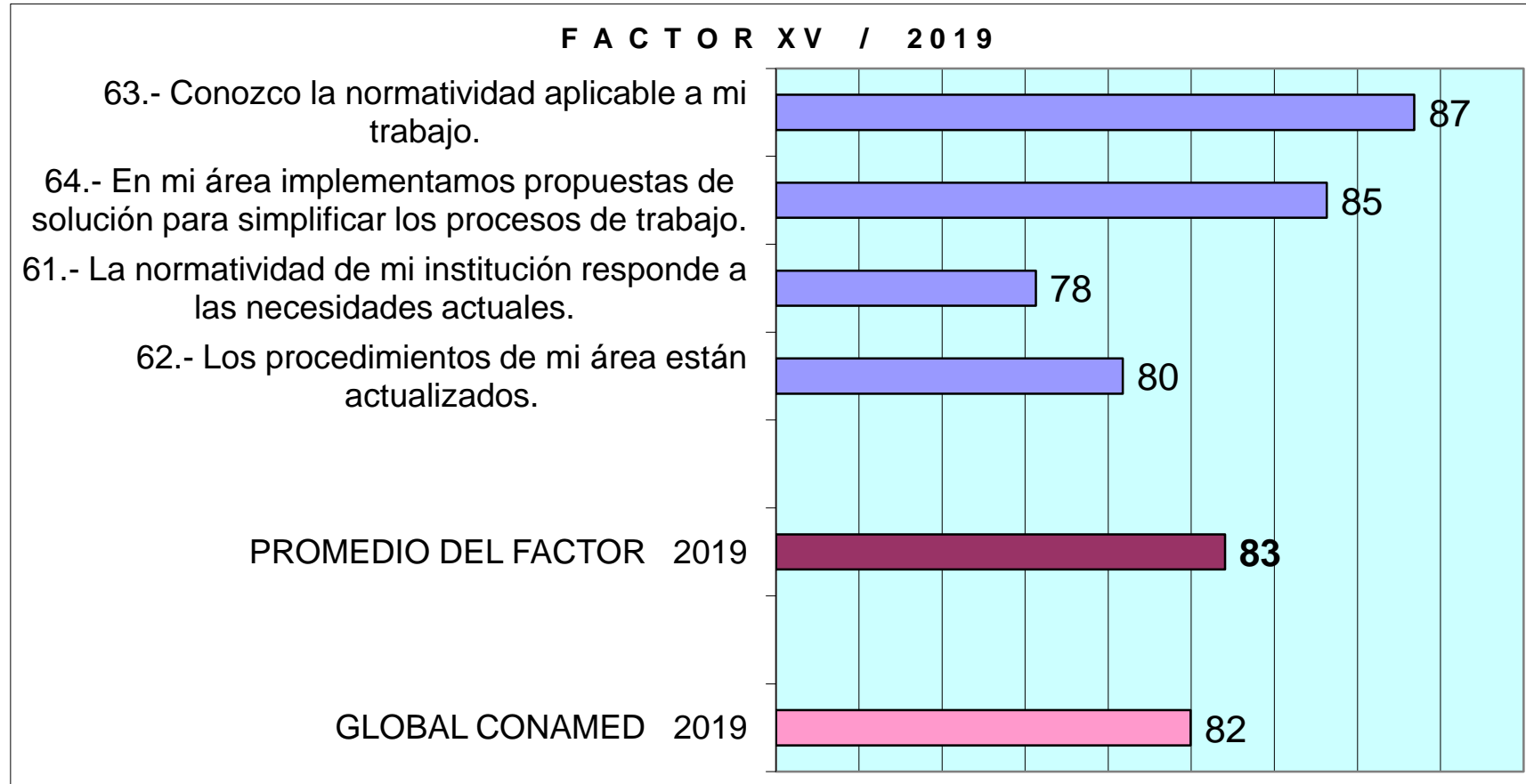
# Factor 13: Transparencia y Combate a la Corrupción



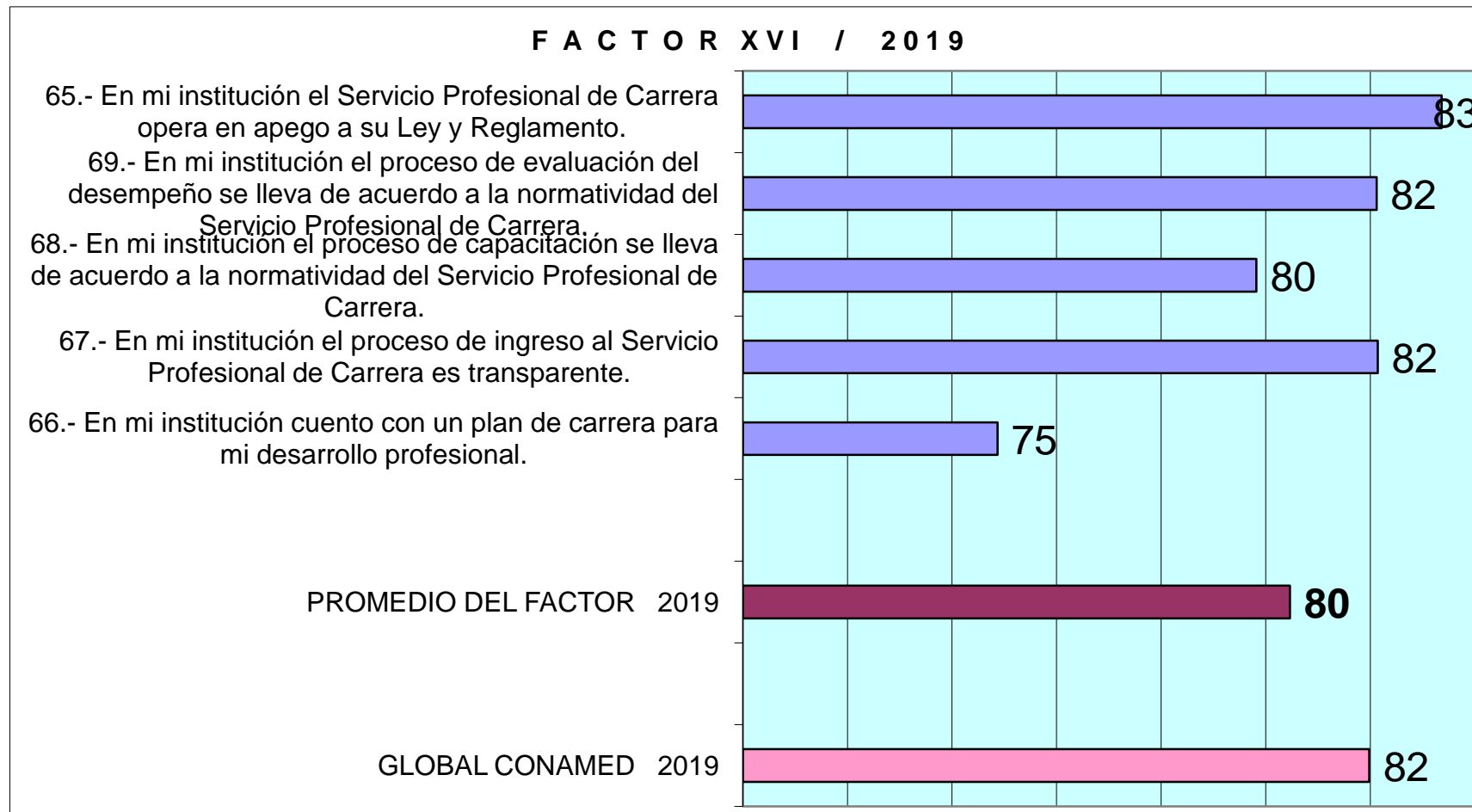
# Factor 14: Enfoque a Resultados y Productividad



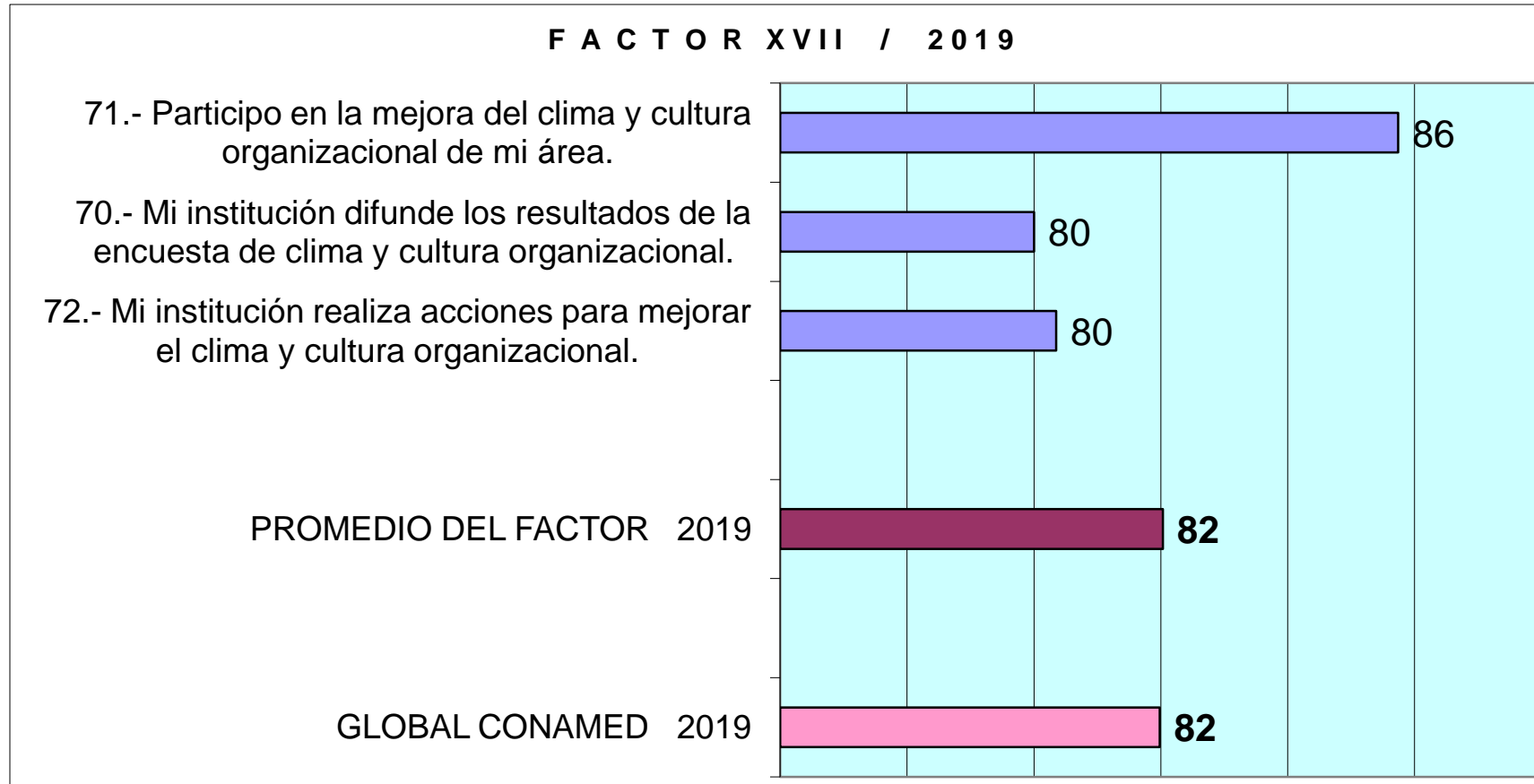
# Factor 15: Normatividad y Procesos



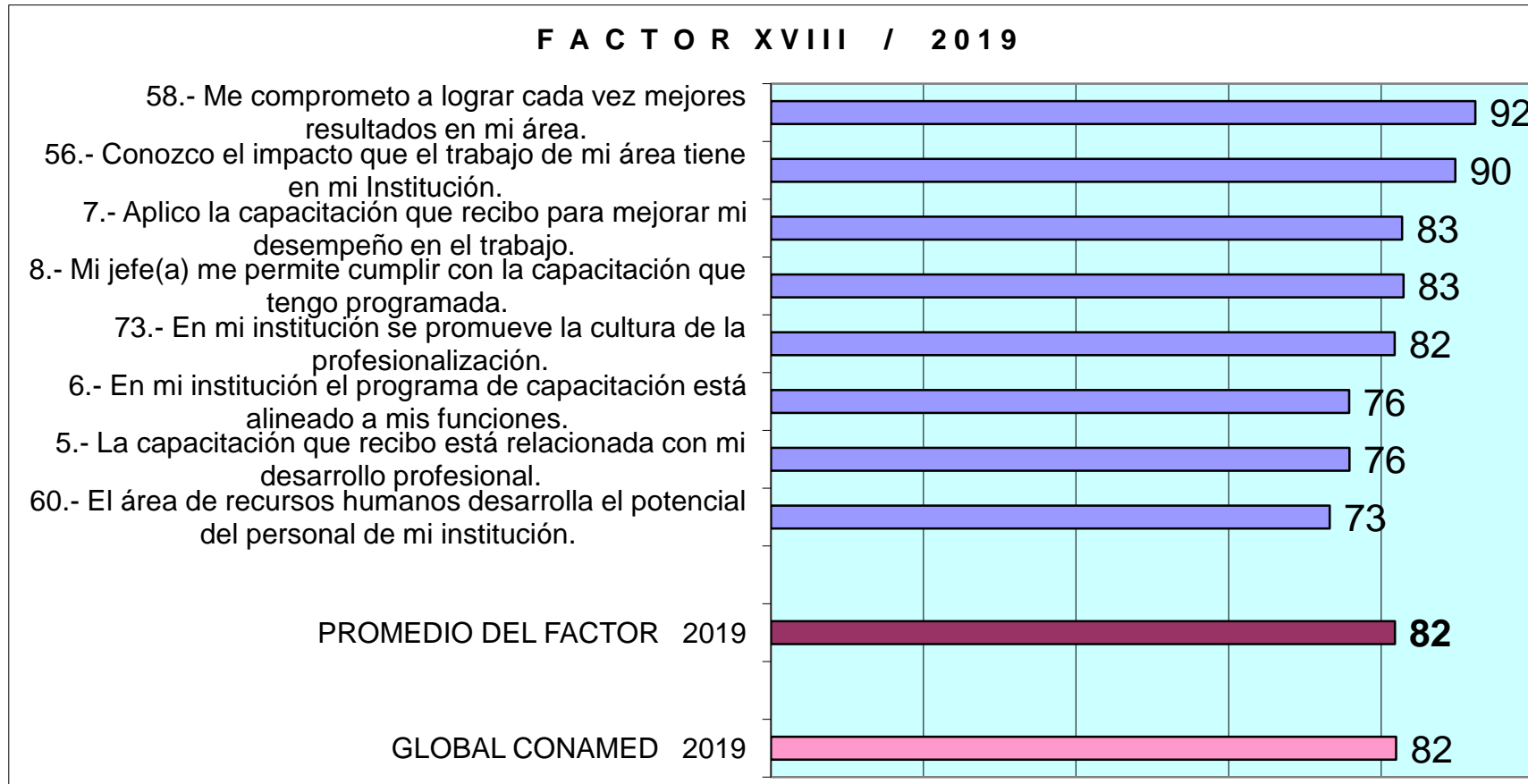
# Factor 16: Servicio Profesional de Carrera



# Factor 17: Impacto de la Encuesta en mi Institución

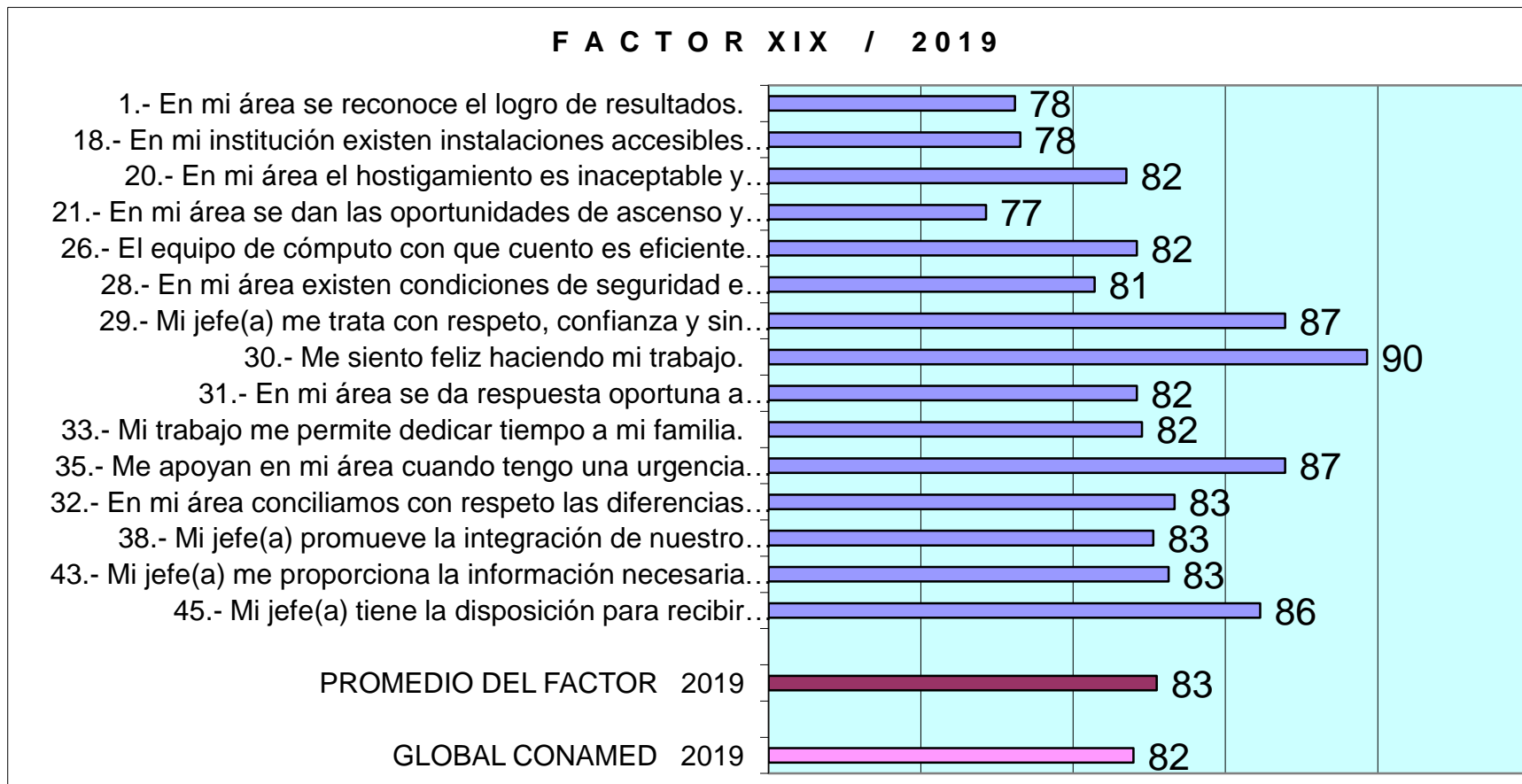


# Factor 18: Profesionalización de la Administración Pública Federal

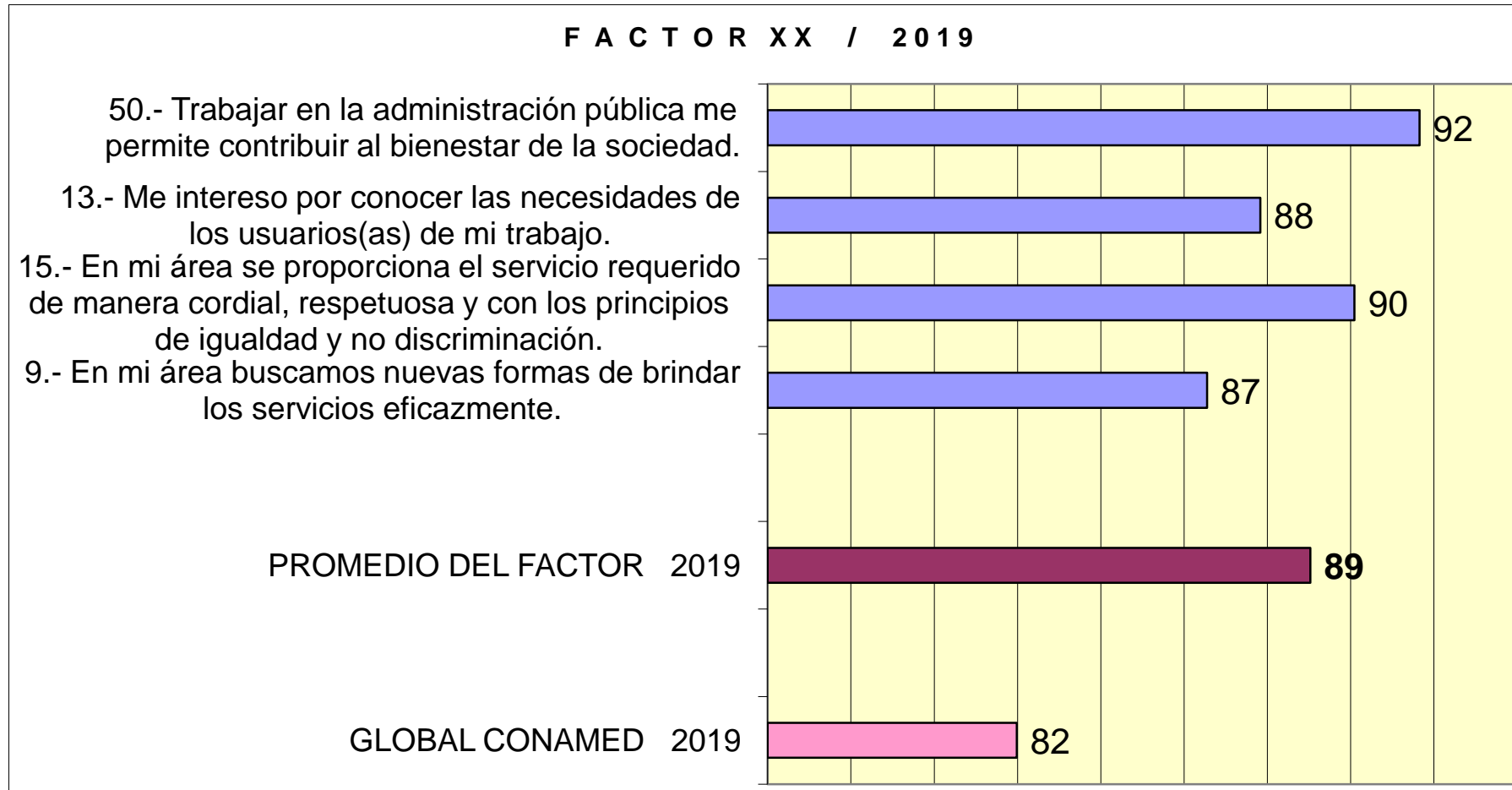




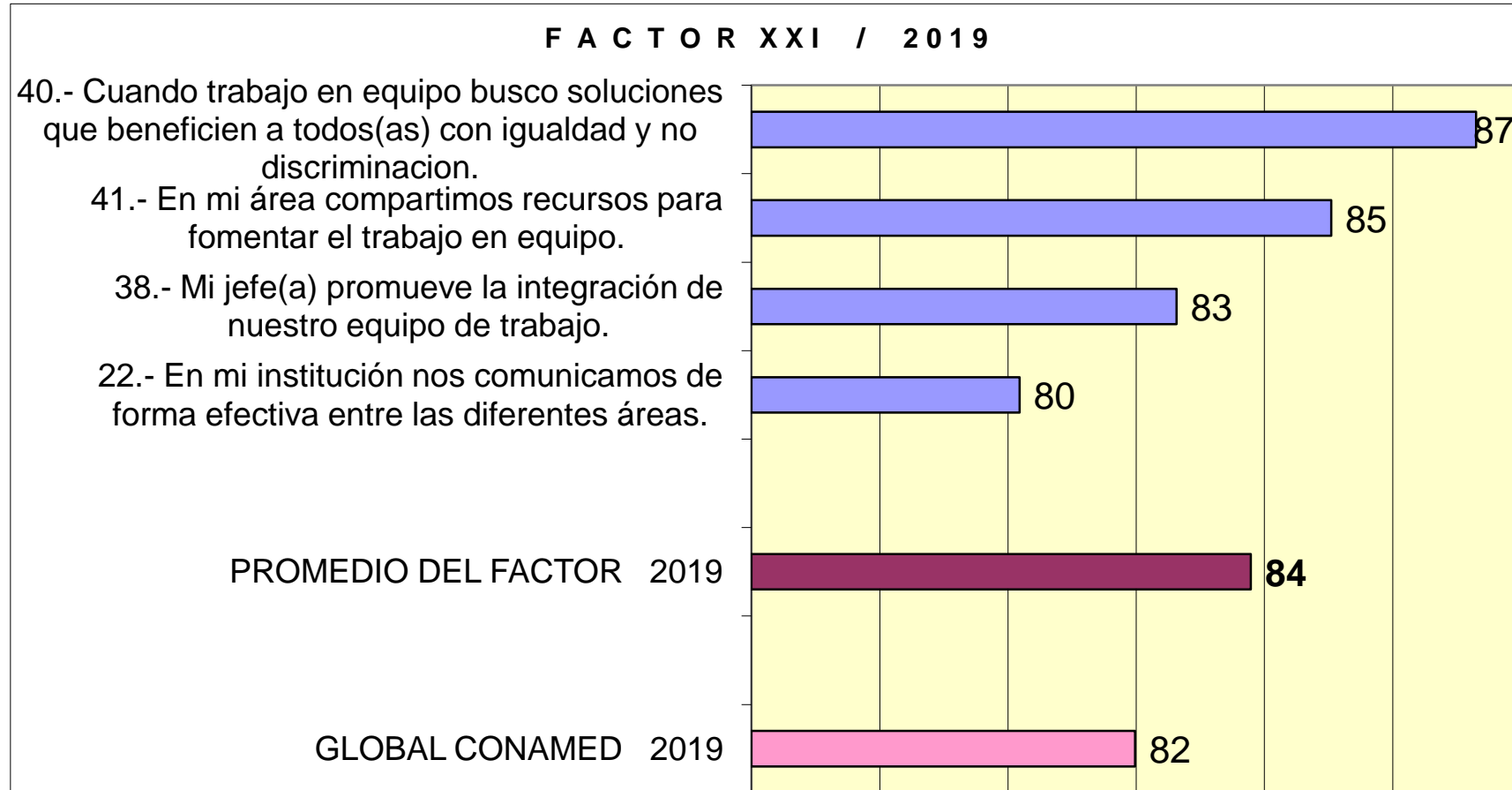
# Factor 19: Estrés Laboral



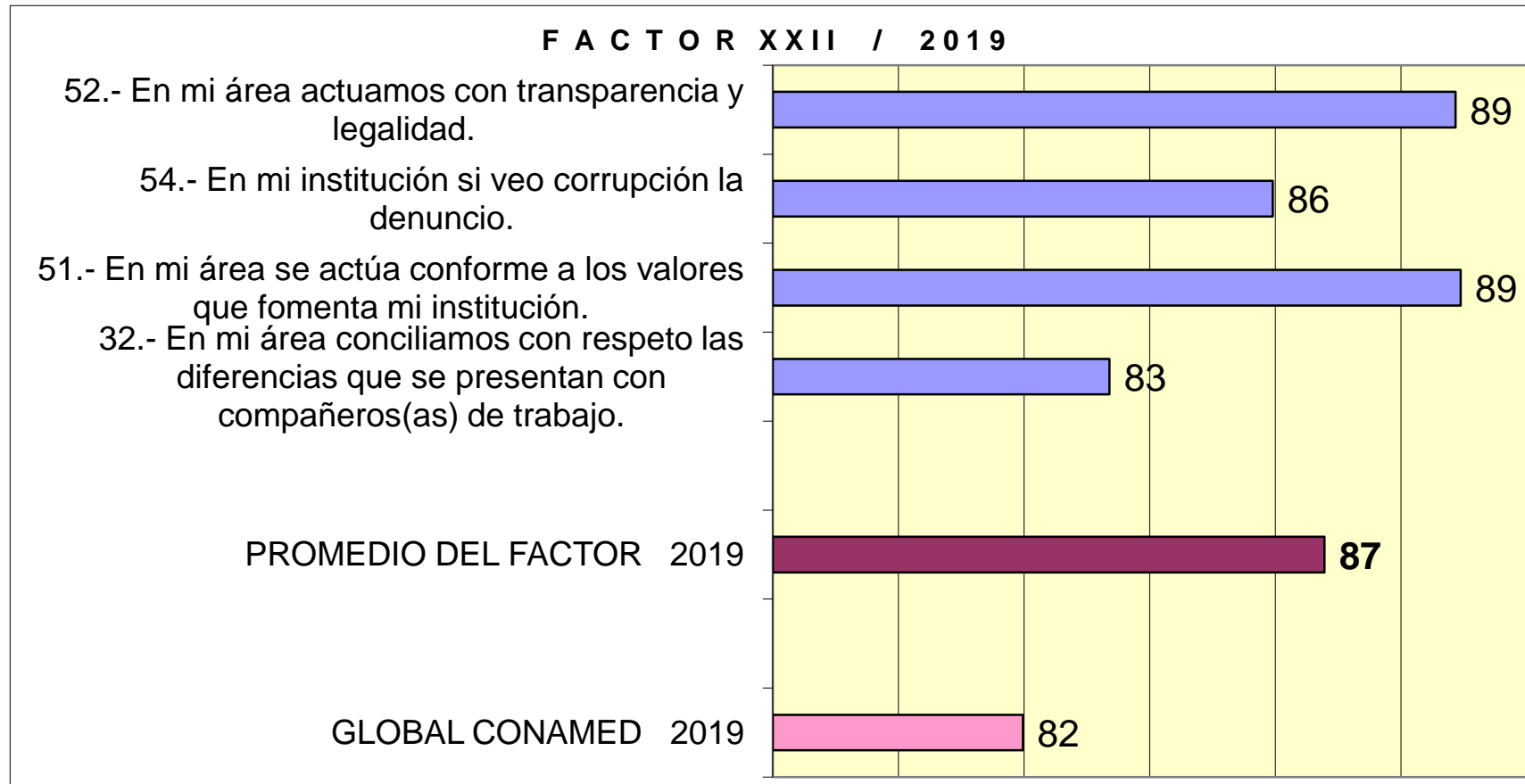
# Factor 20: Vocación de Servicio en la Administración Pública



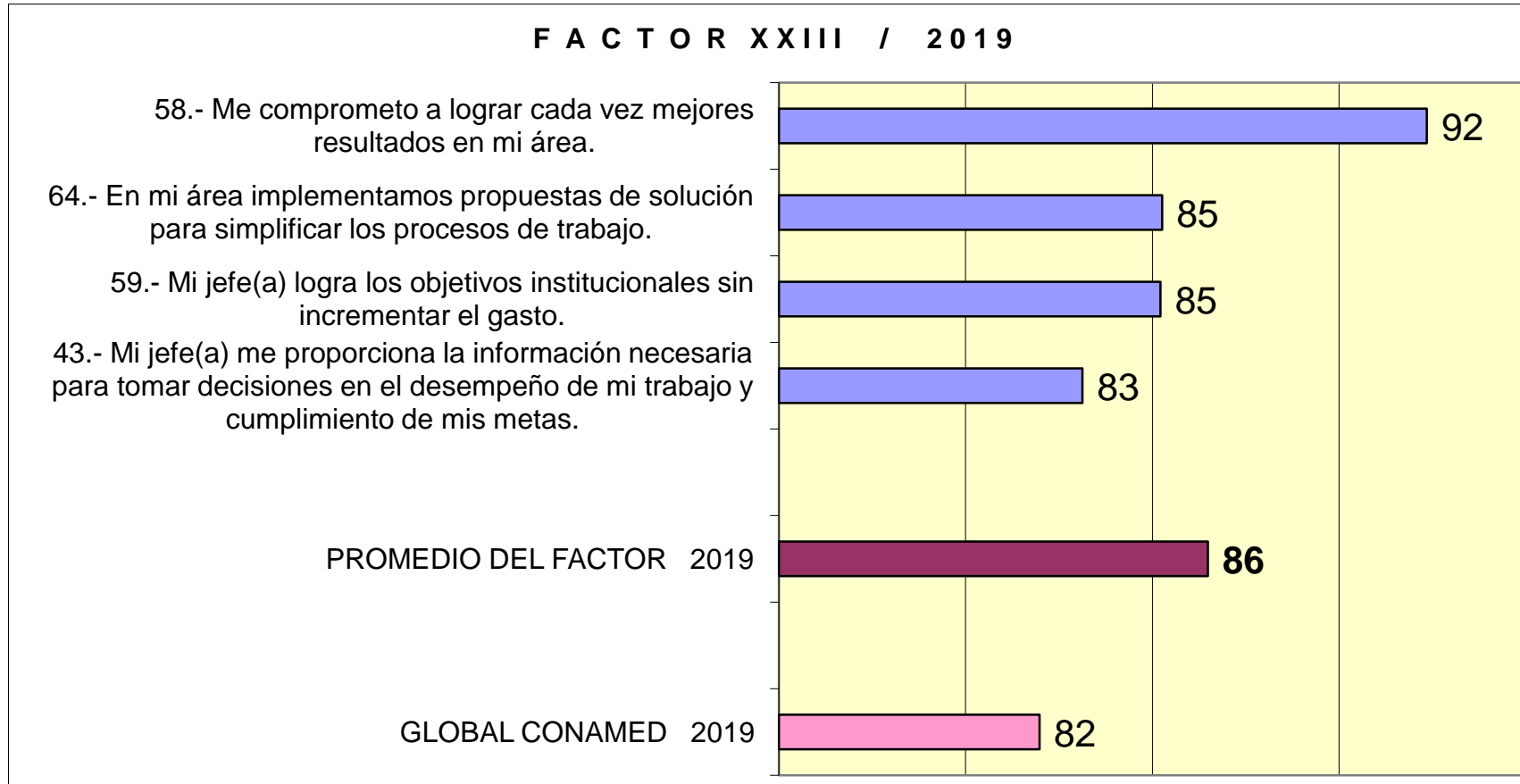
# Factor 21: Construir Relaciones en la Administración Pública



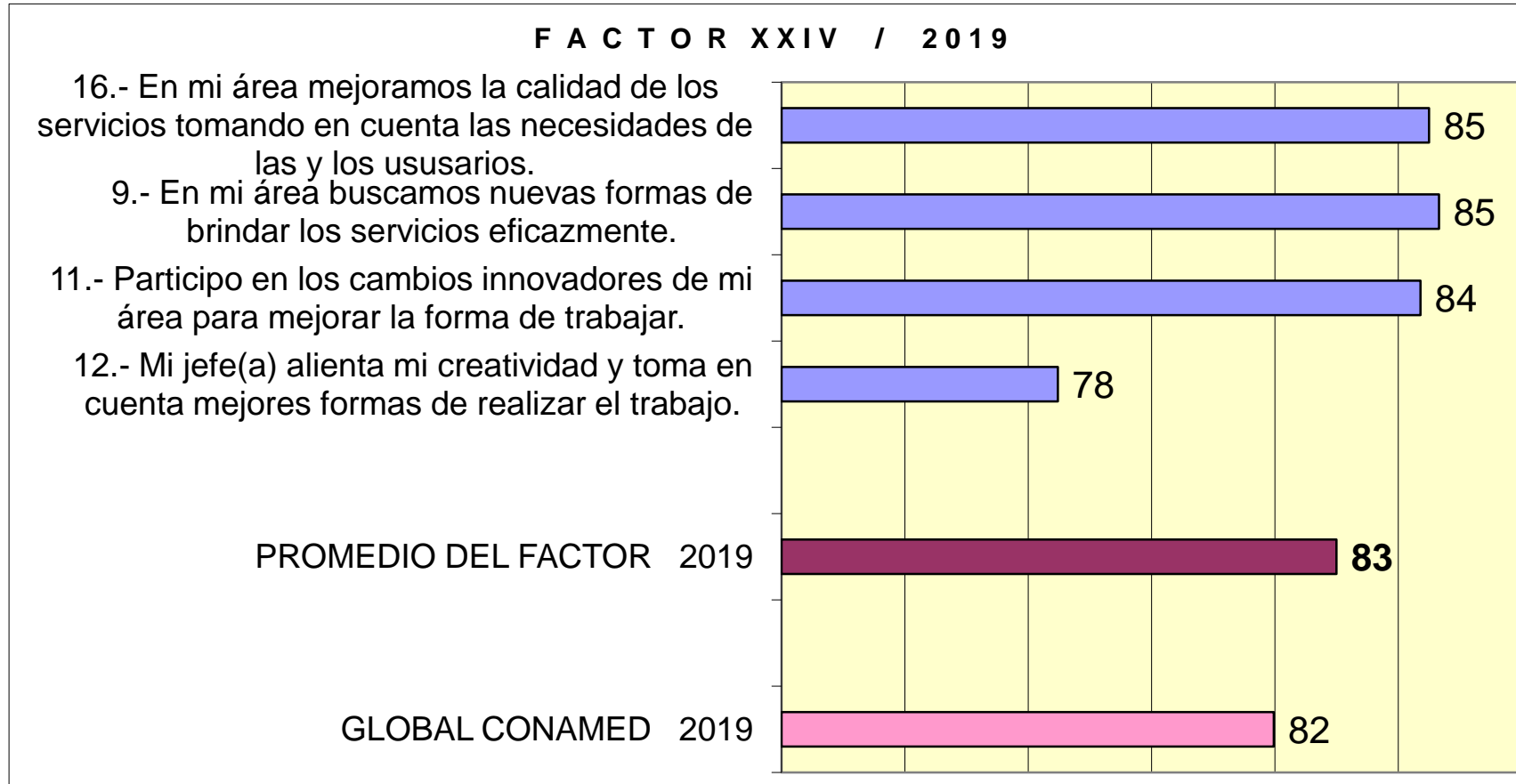
# Factor 22: Actuar con Valores en la Administración Pública



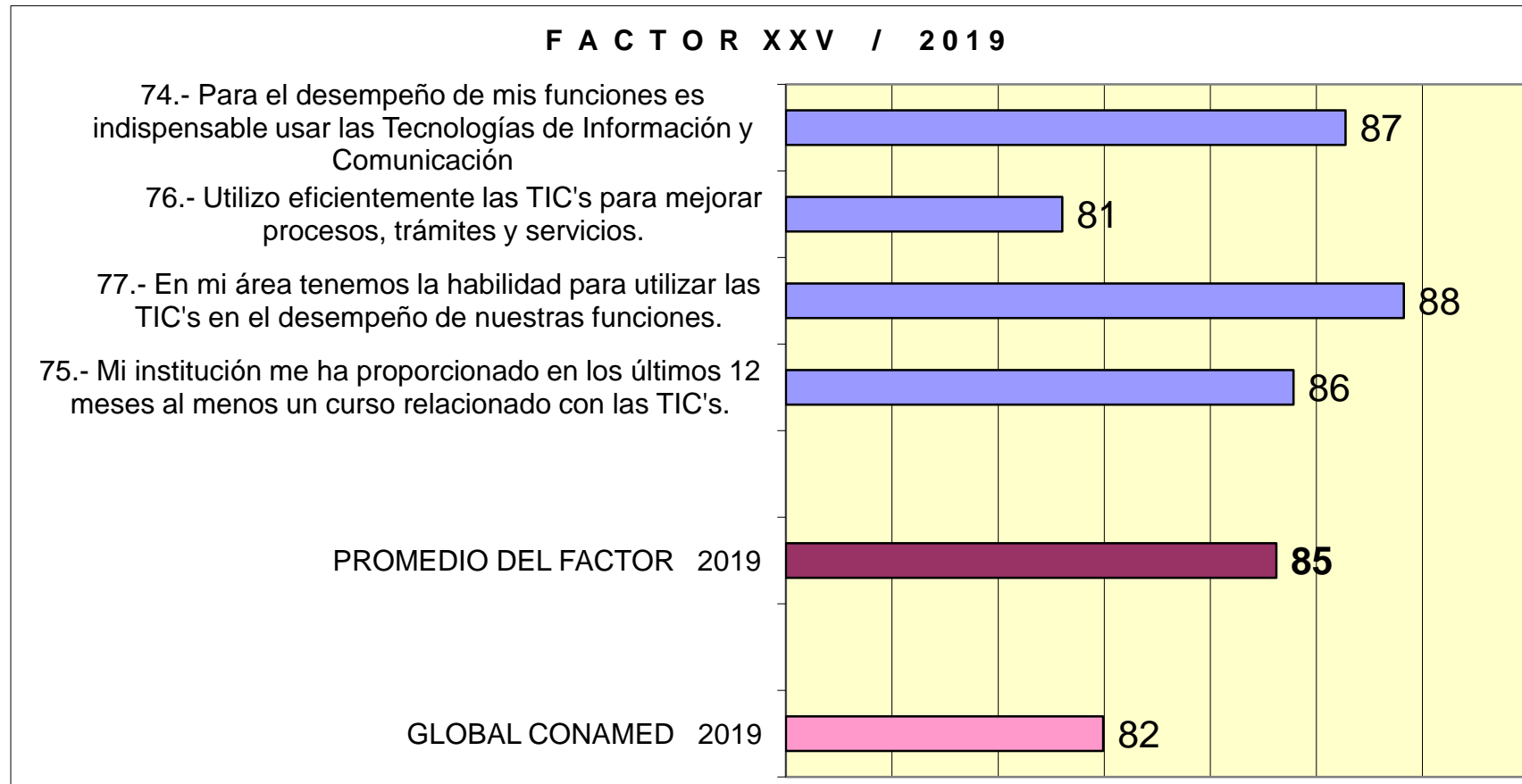
# Factor 23: Enfocar a Resultados en la Administración Pública



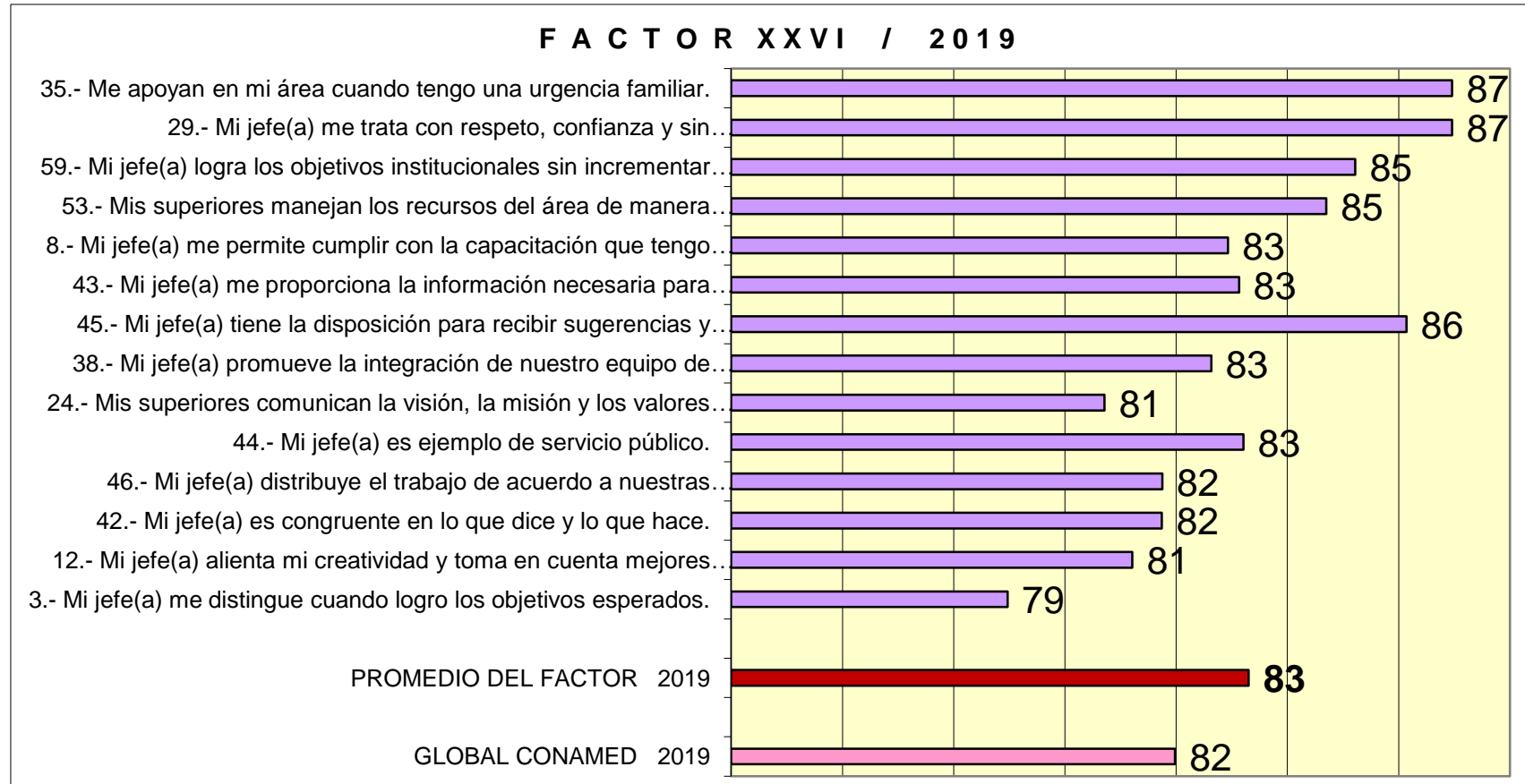
# Factor 24: Impulsar el Cambio en la Administración Pública



# Factor 25: Aplicar Eficientemente los Recursos de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC)

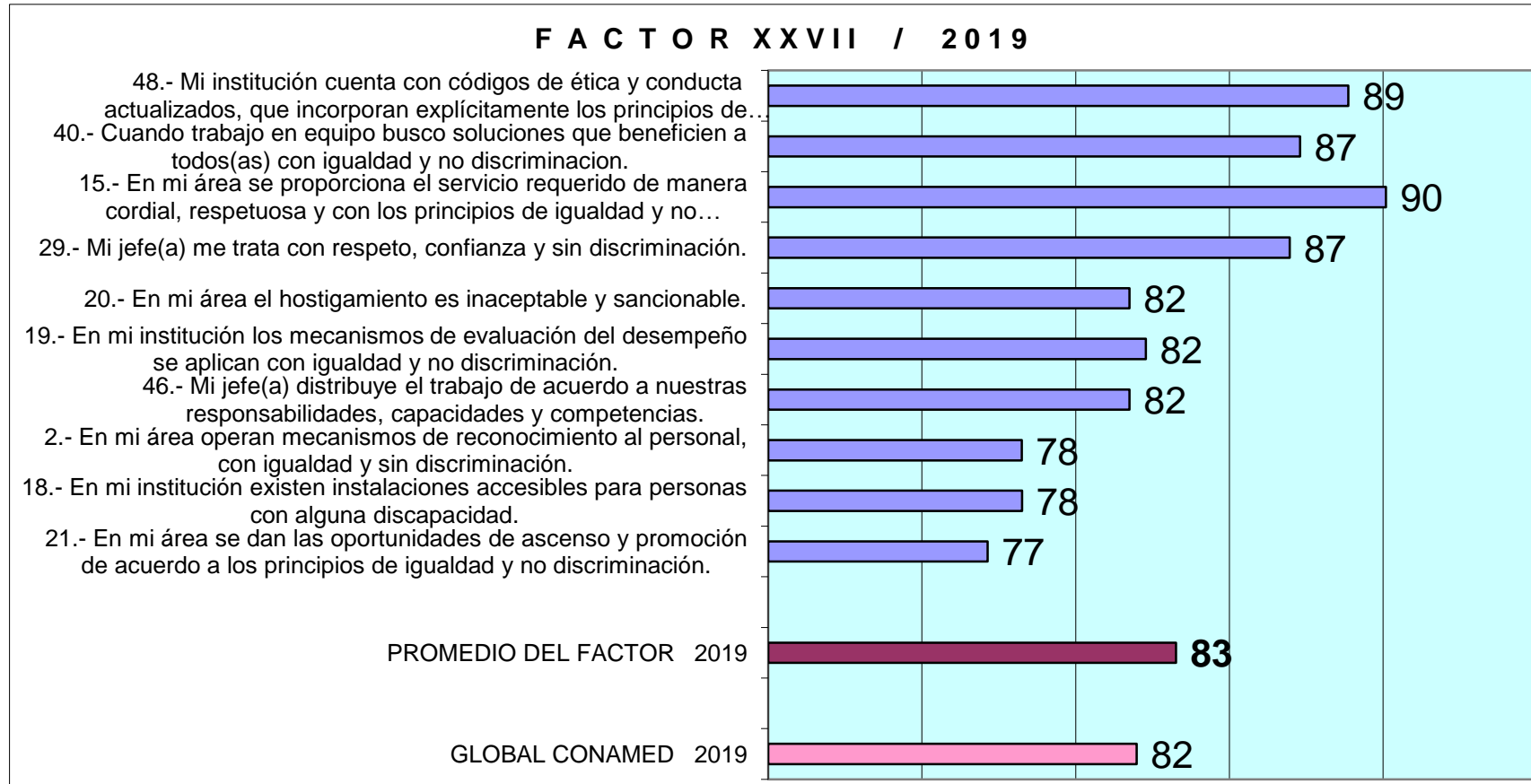


# Factor 26: Liderar Permanente la Administración Pública

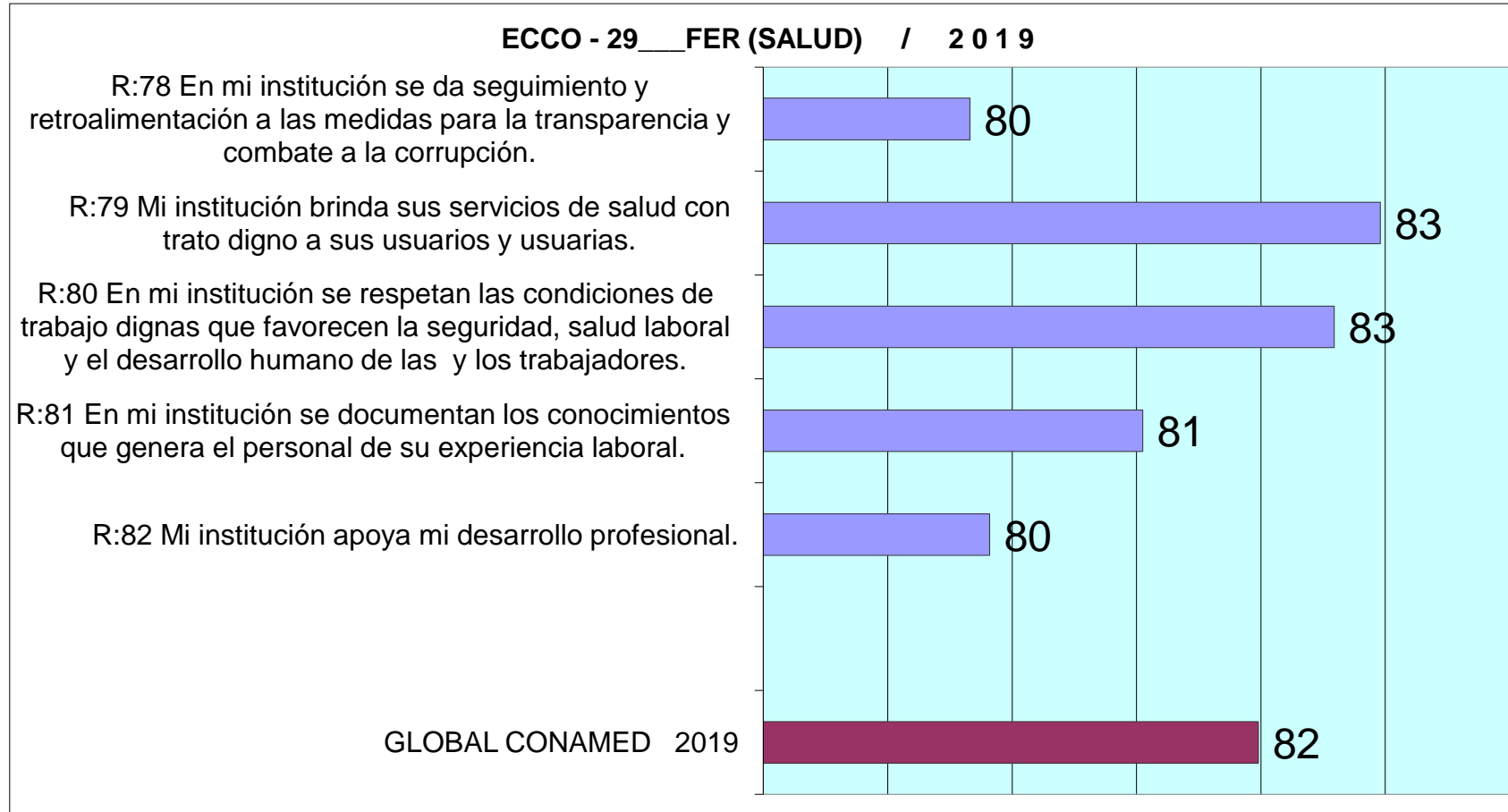




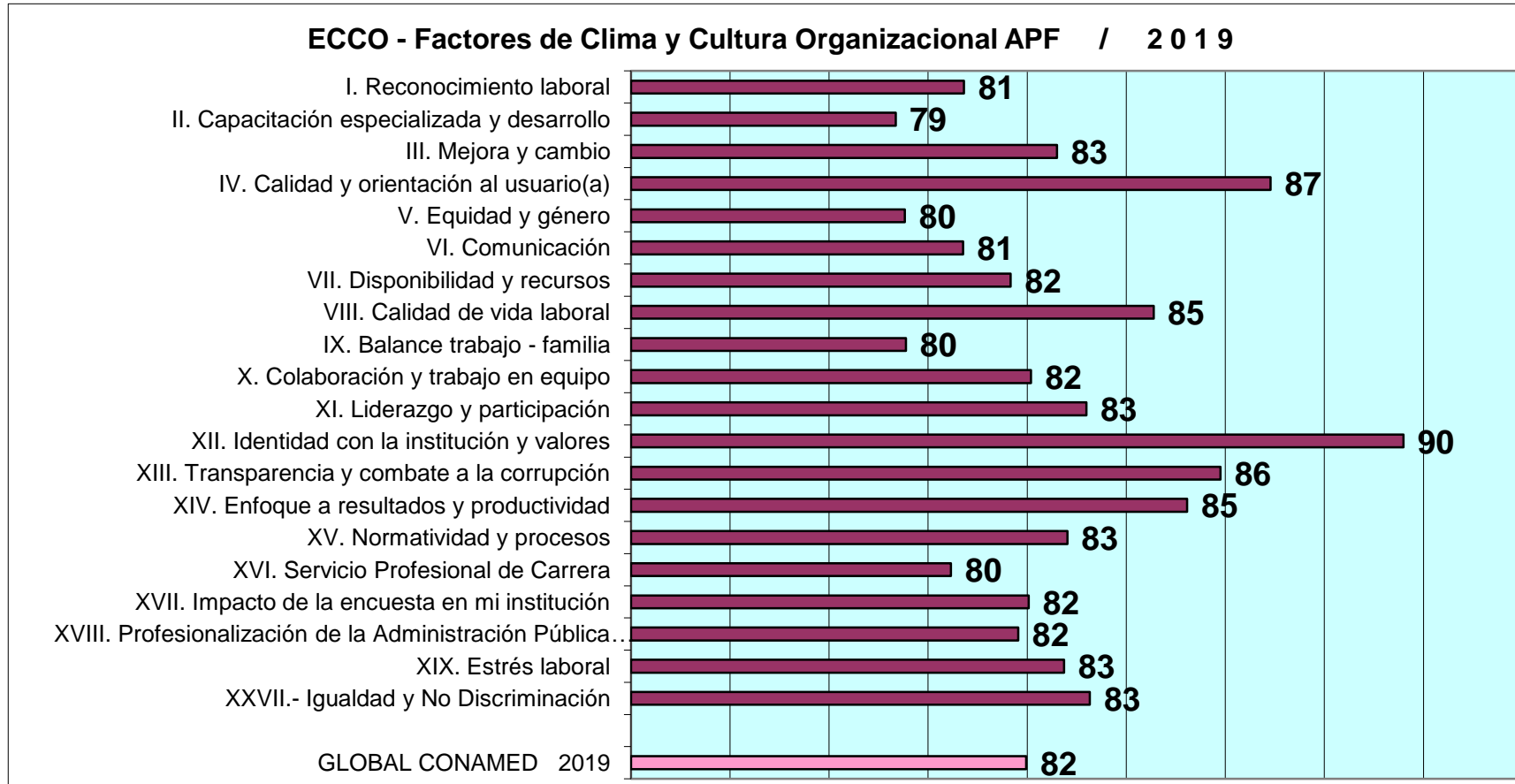
# Factor 27: Igualdad y No Discriminación



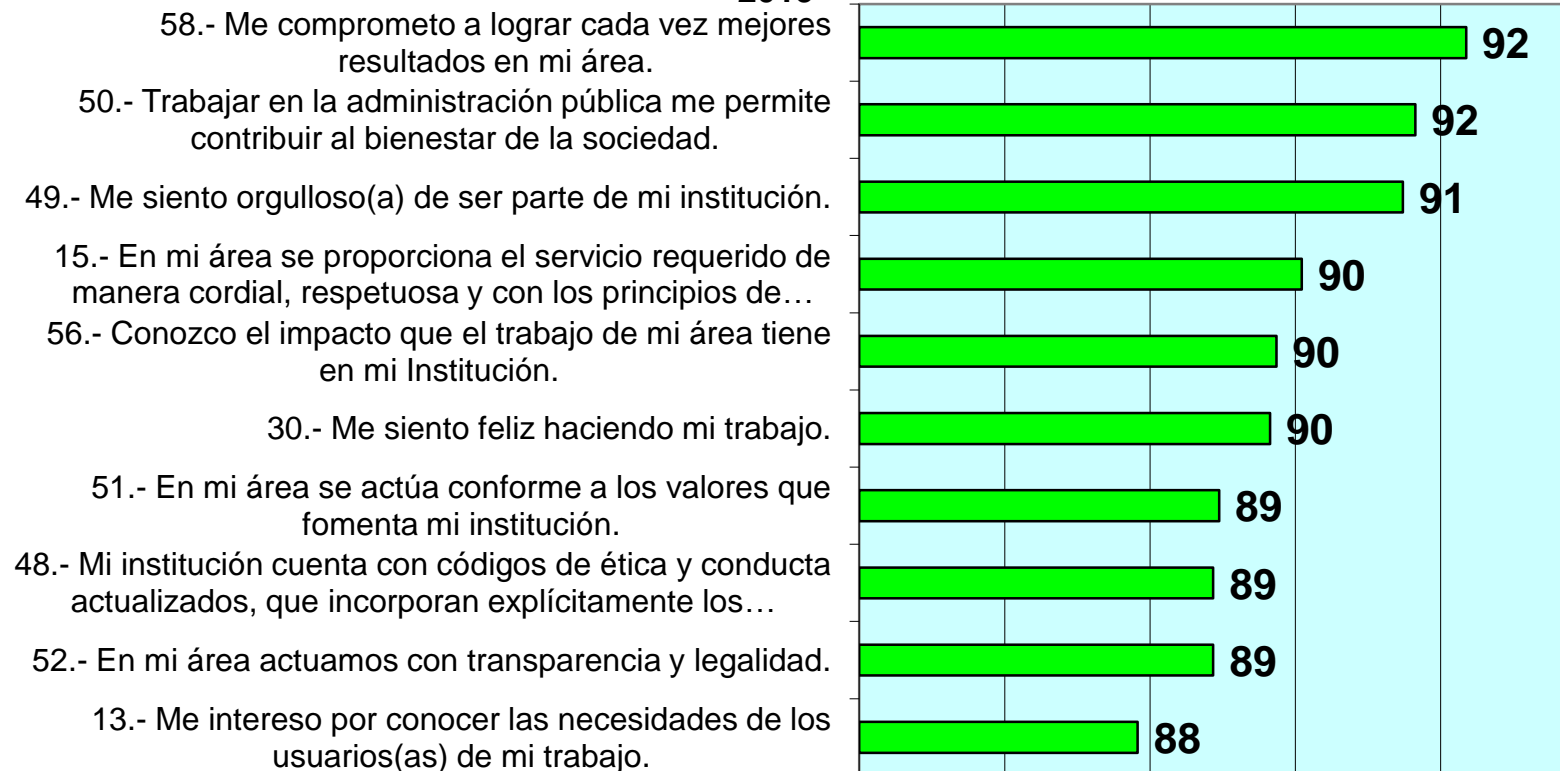
# Factor 29: Factor Específico por Ramo / Salud



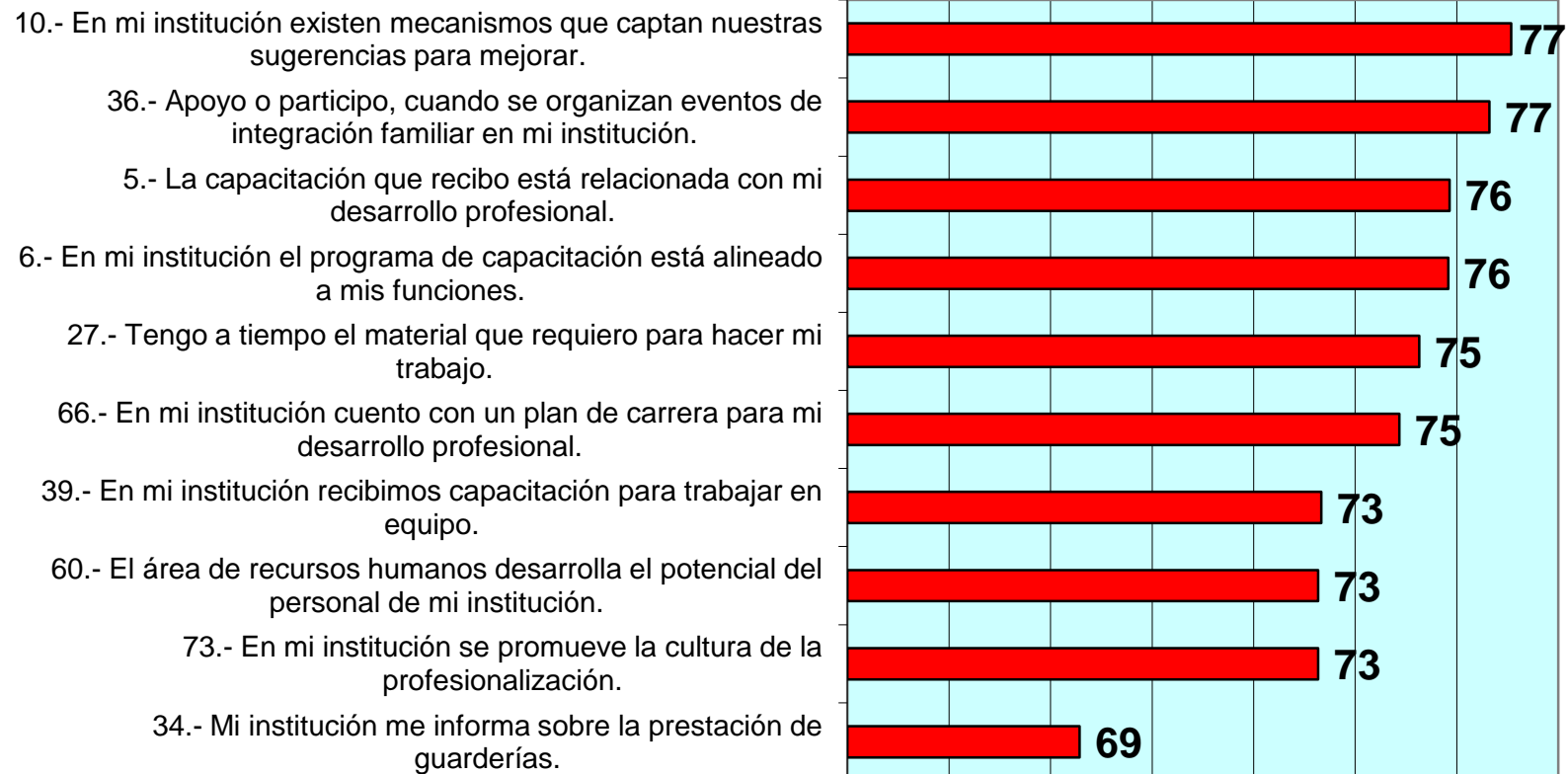
# ECCO\_ Factores de Clima y Cultura Organizacional CONAMED / 2019



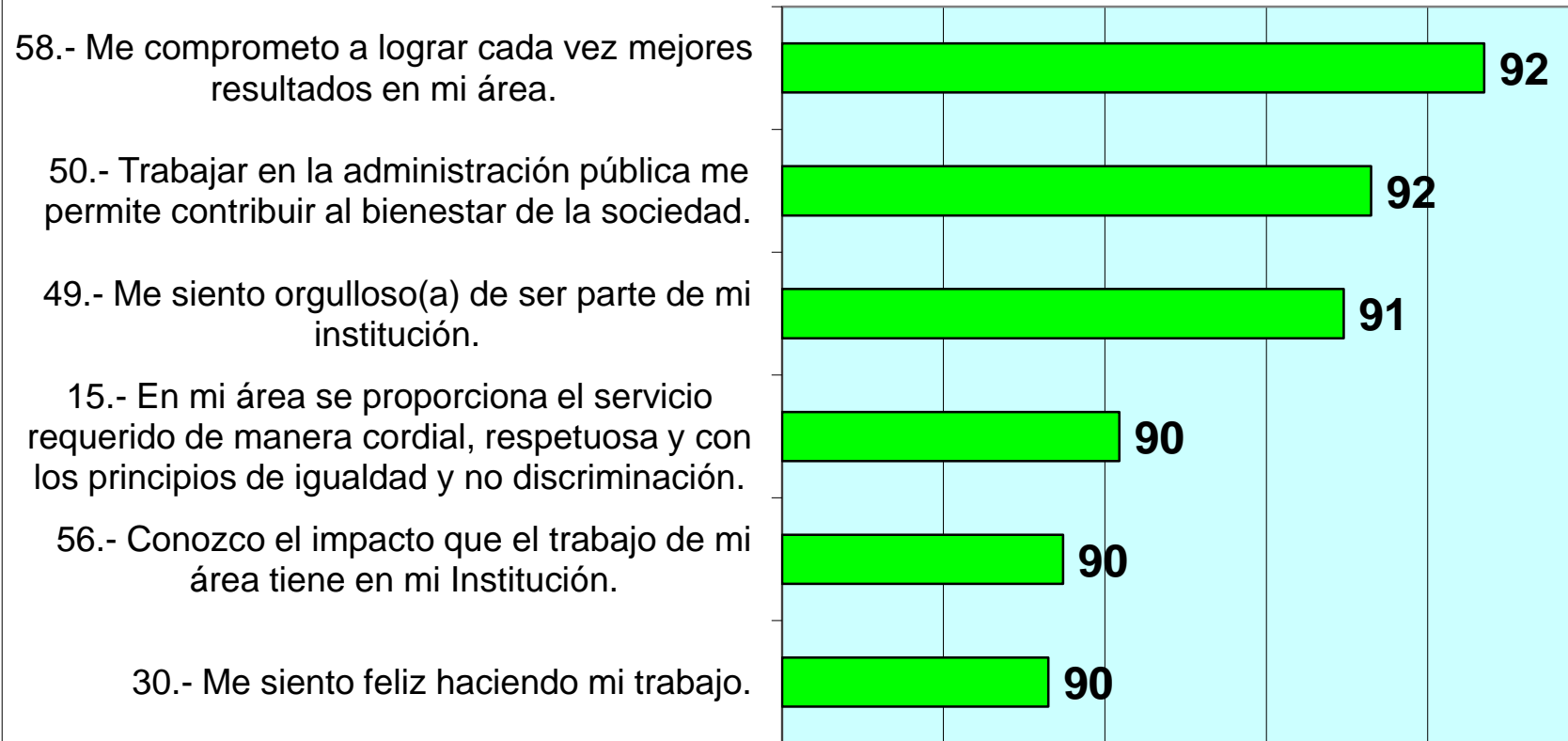
**ECCO- LOS 10 REACTIVOS MEJOR CALIFICADOS DE LA CONAMED /  
2019**



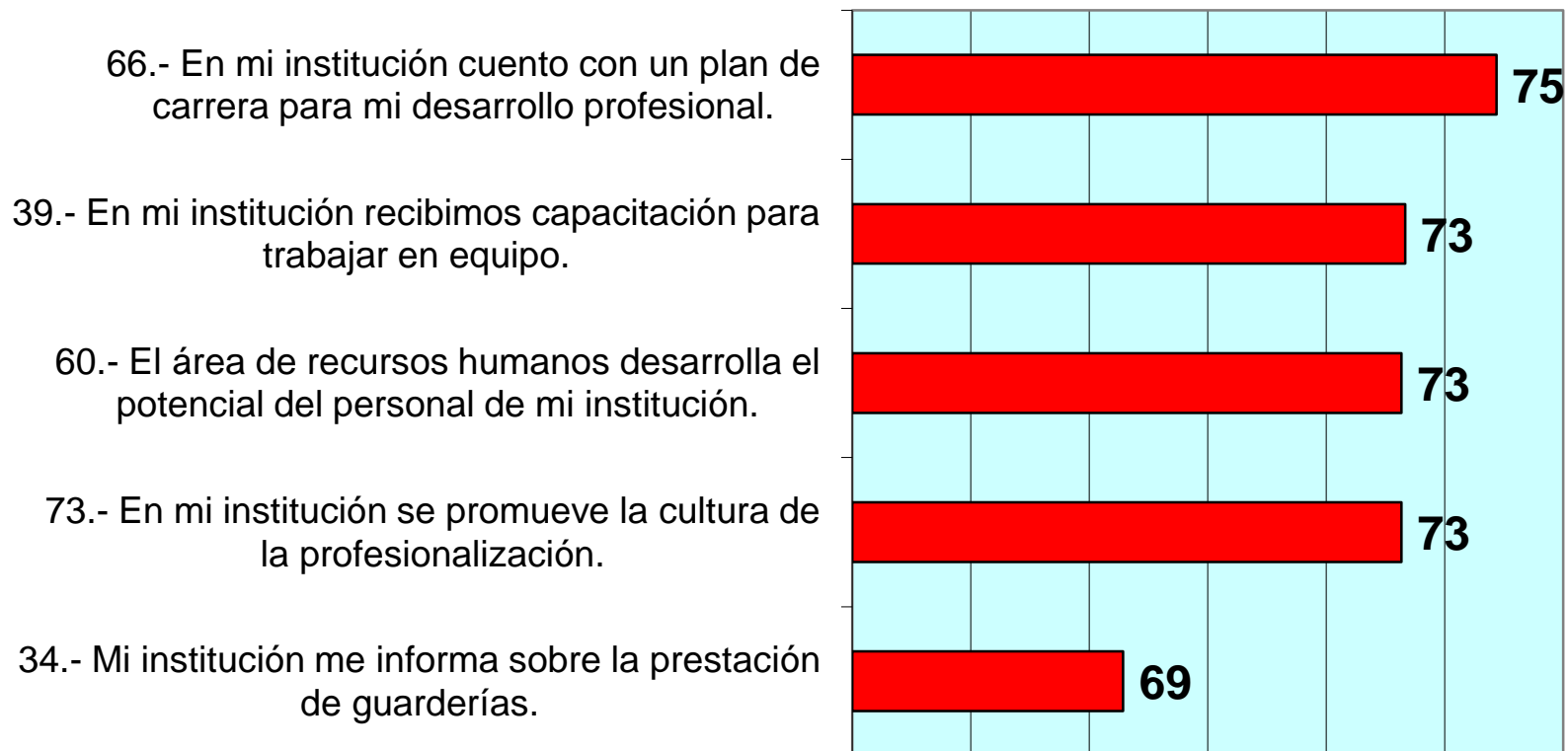
### ECCO - LOS 10 REACTIVOS MENOS CALIFICADOS DE LA CONAMED / 2019



**ECCO - LOS 5 REACTIVOS MEJOR CALIFICADOS DE LA CONAMED / 2019**



**ECCO - LOS 5 REACTIVOS MENOS CALIFICADOS DE LA CONAMED / 2019**



# ANÁLISIS CUANTITATIVO (RESULTADOS ESTADÍSTICOS)

En los gráficos anteriores, los reactivos evaluados más bajos por los servidores públicos de la CONAMED son:

Factor XVI	Servicio Profesional de Carrera	66.- En mi institución cuento con un plan de carrera para mi desarrollo profesional.	75
Factor X	Colaboración y trabajo en equipo	39.- En mi institución recibimos capacitación para trabajar en equipo.	73
Factor XIV	Enfoque a resultados y productividad	60.- El área de recursos humanos desarrolla el potencial del personal de mi institución.	73
Factor XVIII	Profesionalización de la Administración Pública Federal	73.- En mi institución se promueve la cultura de la profesionalización.	73
Factor IX	Balance trabajo - familia	34.- Mi institución me informa sobre la prestación de guarderías.	69

Y las fortalezas o los factores en los que ésta institución obtuvo un mejor resultado son:

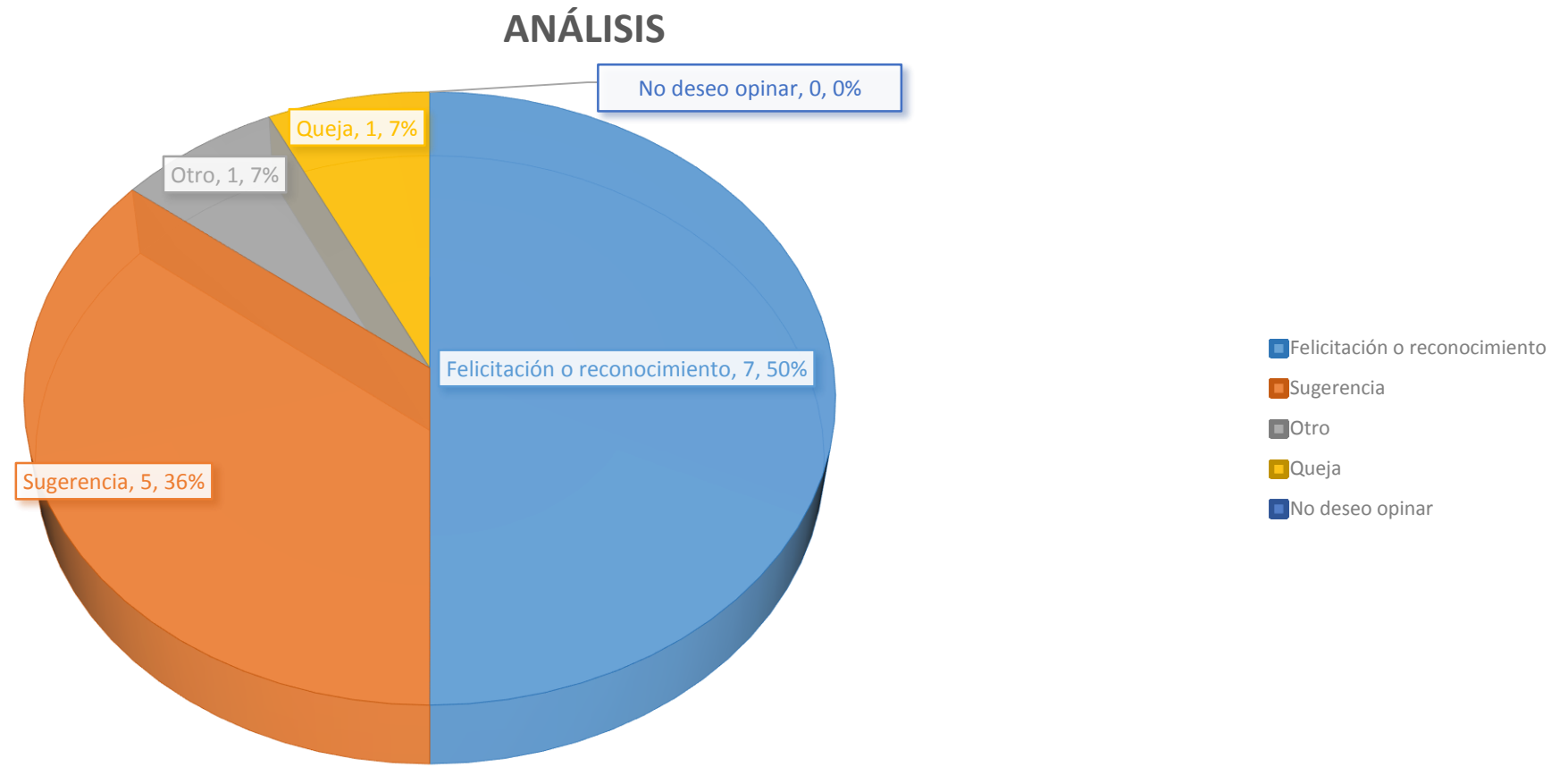
Factor XIV	Enfoque a resultados y productividad	58.- Me comprometo a lograr cada vez mejores resultados en mi área.	92
Factor XII	Identidad con la institución y valores	50.- Trabajar en la administración pública me permite contribuir al bienestar de la sociedad.	92
Factor XII	Identidad con la institución y valores	49.- Me siento orgulloso (a) de ser parte de mi institución.	91
Factor IV	Calidad y Orientación al usuario (a)	15.- En mi área se proporciona el servicio requerido de manera cordial, respetuosa y con los principios de igualdad y no discriminación.	90
Factor XIV	Enfoque a resultados y productividad	56.- Conozco el impacto que el trabajo de mi área tiene en mi institución.	90
Factor VIII	Calidad de vida laboral	30.- Me siento feliz haciendo mi trabajo.	90



## 2. Análisis Cualitativo (Comentarios y Sugerencias)

- Se realizó un análisis de los comentarios y sugerencias del personal que contestó la encuesta; así mismo se agruparon dichos comentarios los cuales servirán de orientación para desarrollar actividades específicas dentro del Programa de Acciones de Mejora de ésta Comisión.
- Se efectuaron 14 comentarios, 7 felicitaciones o reconocimientos, no deseo opinar 0, otro 1, quejas 1 y sugerencias 5.
- Los participantes expresaron su opinión sobre alguna felicitación o reconocimiento, sugerencia o queja en relación con los superiores jerárquicos.
- Las sugerencias recibidas corresponden a la propia encuesta.

# . Análisis Cualitativo (Comentarios y Sugerencias)

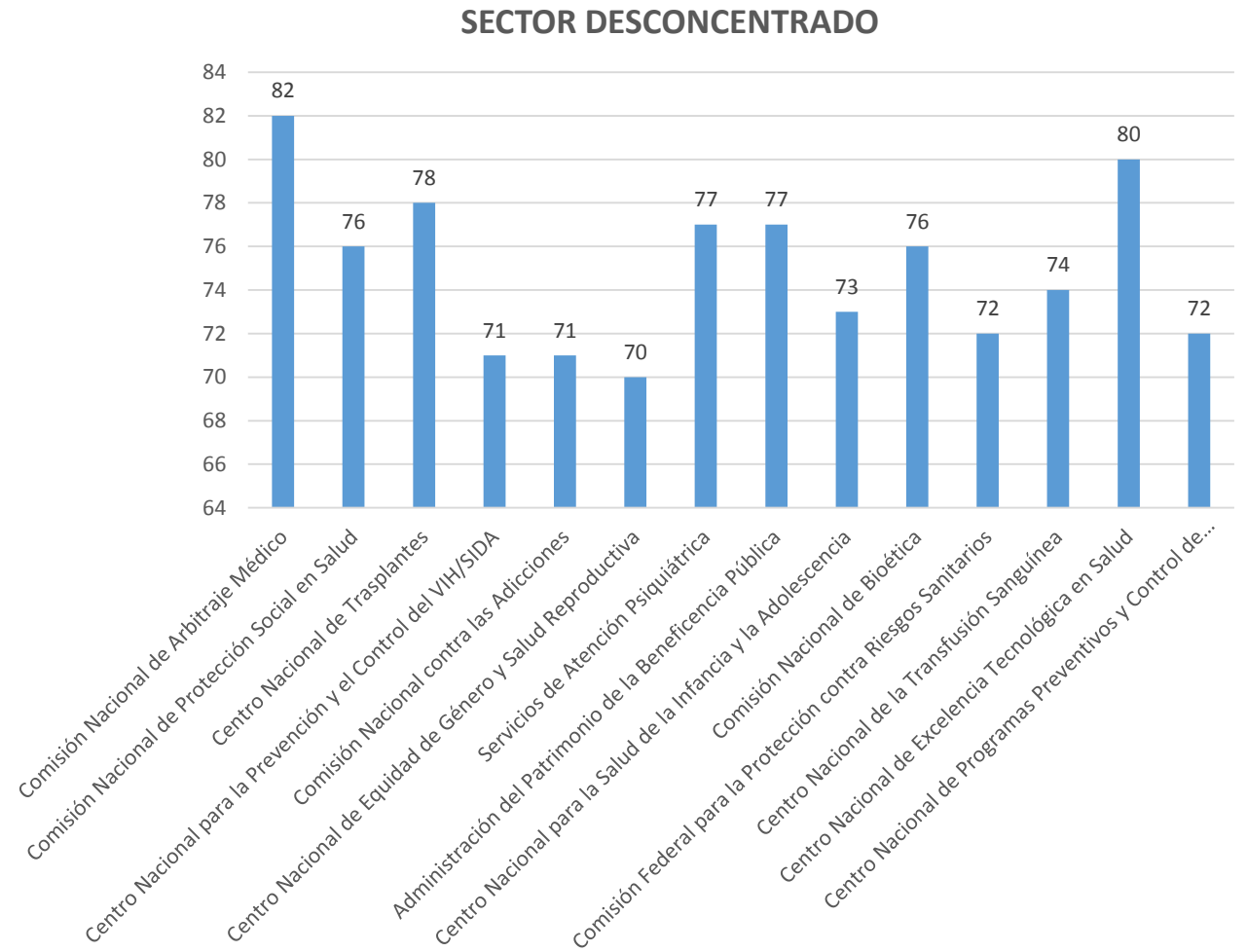


### 3.- Análisis Comparativo

- Conforme a los resultados reportados por la Secretaria de la Función Pública, la ECCO 2019 registro 765,736 servidores públicos encuestados con la participación de 275 Entidades.
- De esta forma, se presentan los resultados obtenidos a nivel Administración Publica donde la CONAMED se ubicó en el lugar número 86 en la APF, con un promedio general de calificación de 82 puntos.

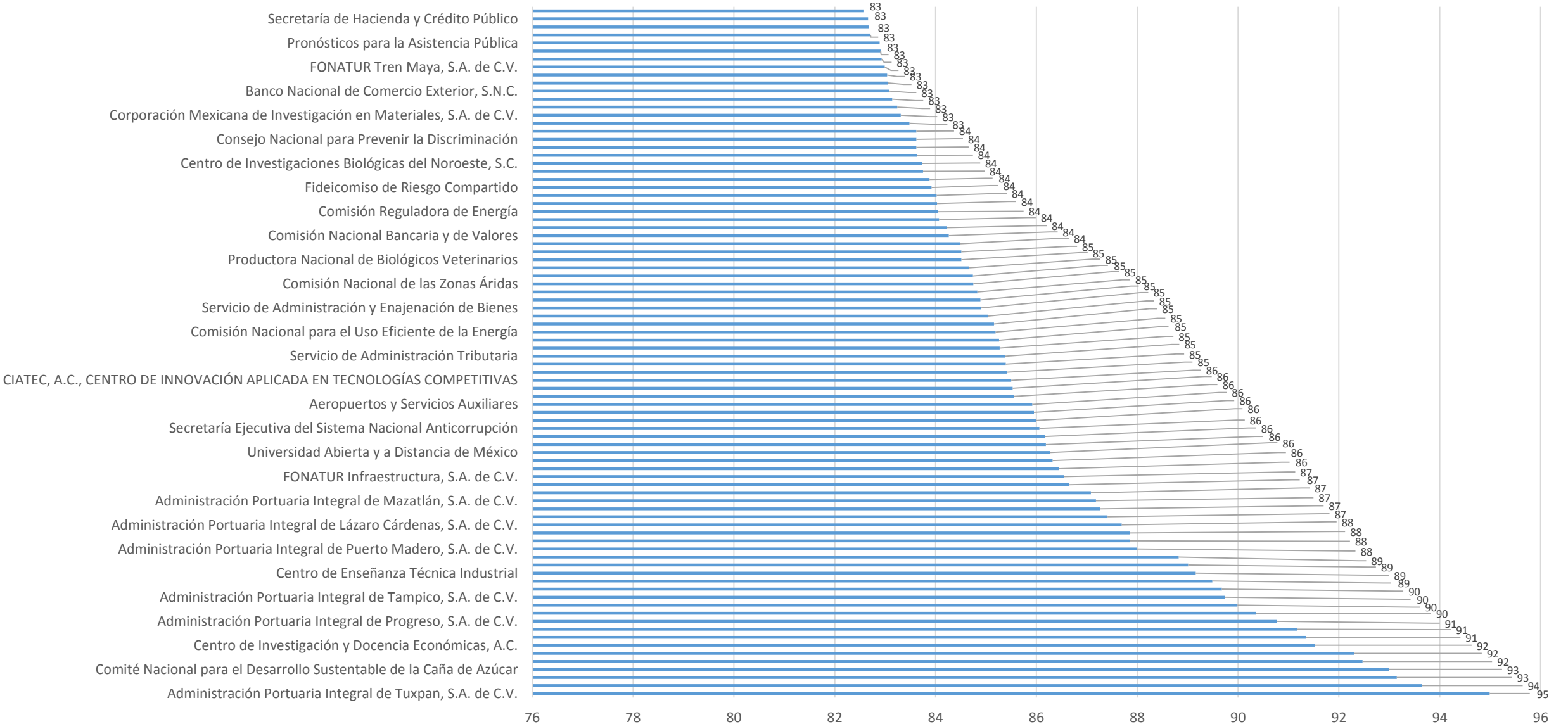
# COMPARATIVO ENTRE INSTITUCIONES DEL RAMO 12 (SALUD) DESCONCENTRADOS

SE OBSERVA QUE CONAMED SE ENCUENTRA EN EL PRIMER LUGAR DE (MAYOR A MENOR) EN CUANTO A CLIMA LABORAL EN EL RAMO.

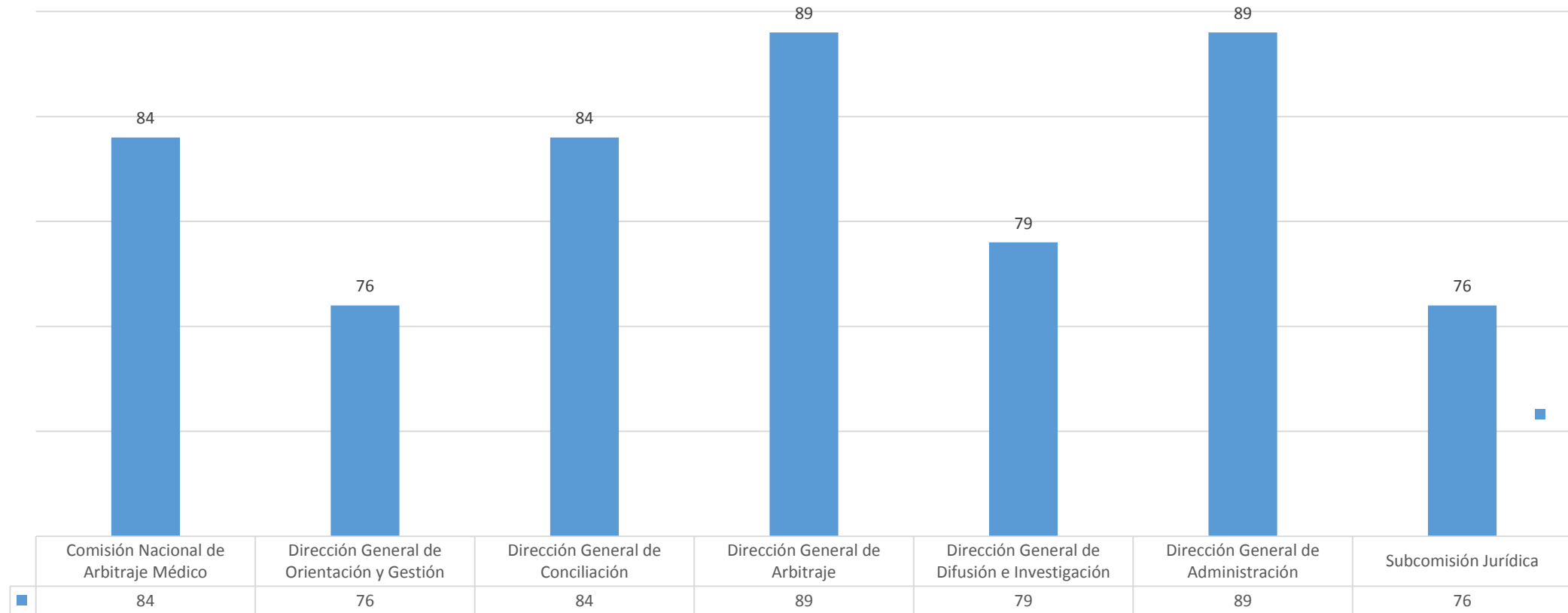


# 3.1. Comparación de Resultados Entre Instituciones y Áreas

Conamed Ocupa el Lugar 86, con una Calificación de 82 puntos



# ANALISIS COMPARATIVO DE LAS CALIFICACIONES POR AREA DE LA CONAMED

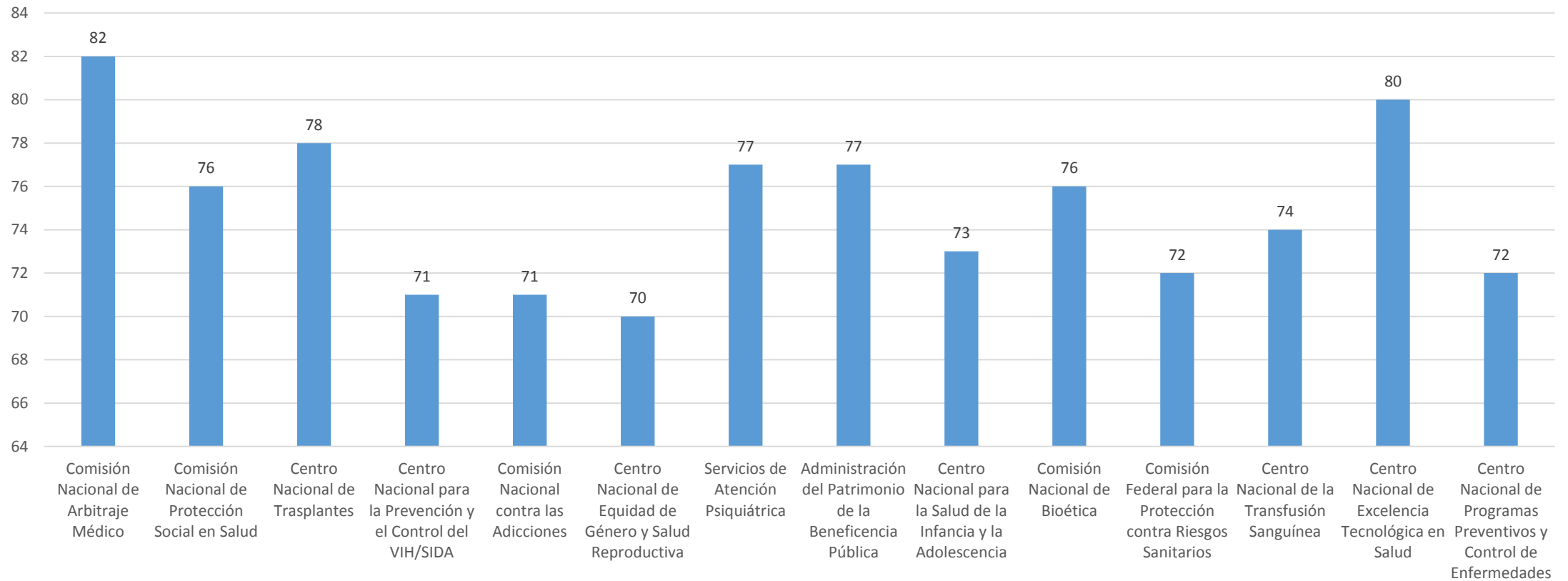


## 3.2.Comparación de Resultados Actuales y el Ejercicio Anterior Procedente Realizado con los Resultados de la ECCO 2019 Contra los de la ECCO 2017.

NOMBRE DEL FACTOR	ECCO 2017 INDICE DEL FACTOR	ECCO 2019 INDICE DEL FACTOR	DIFERENCIA
I. Reconocimiento laboral	86	81	-5
II.Capacitación especializada y desarrollo	86	79	-7
III. Mejora y cambio	88	83	-5
IV.Calidad y orientación al usuario(a)	93	87	-6
V. Equidad y género	85	80	-5
VI. Comunicación	85	81	-4
VII. Disponibilidad de recursos	94	82	-12
VIII. Calidad de vida laboral	92	85	-7
IX. Balance trabajo -familia	85	80	-5
X. Colaboración y trabajo en equipo	88	82	-6
XI. Liderazgo y participación	89	83	-6
XII. Identidad con la Institución	94	90	-4
XIII. Transparencia y combate a la corrupción	92	86	-6
XIV. Enfoque a resultados y productividad	91	85	-6
XV. Normatividad y procesos	88	83	-5
XVI. Servicio Profesional de Carrera	83	80	-3
XVII. Impacto de la encuesta en mi institución	85	82	-3
XVIII. Profesionalización de la Administración Pública Federal	88	82	-6
XIX. Estrés laboral)	88	83	-5
XXVII.Igualdad y no discriminación	89	83	-6

# 4. Análisis Comparativo

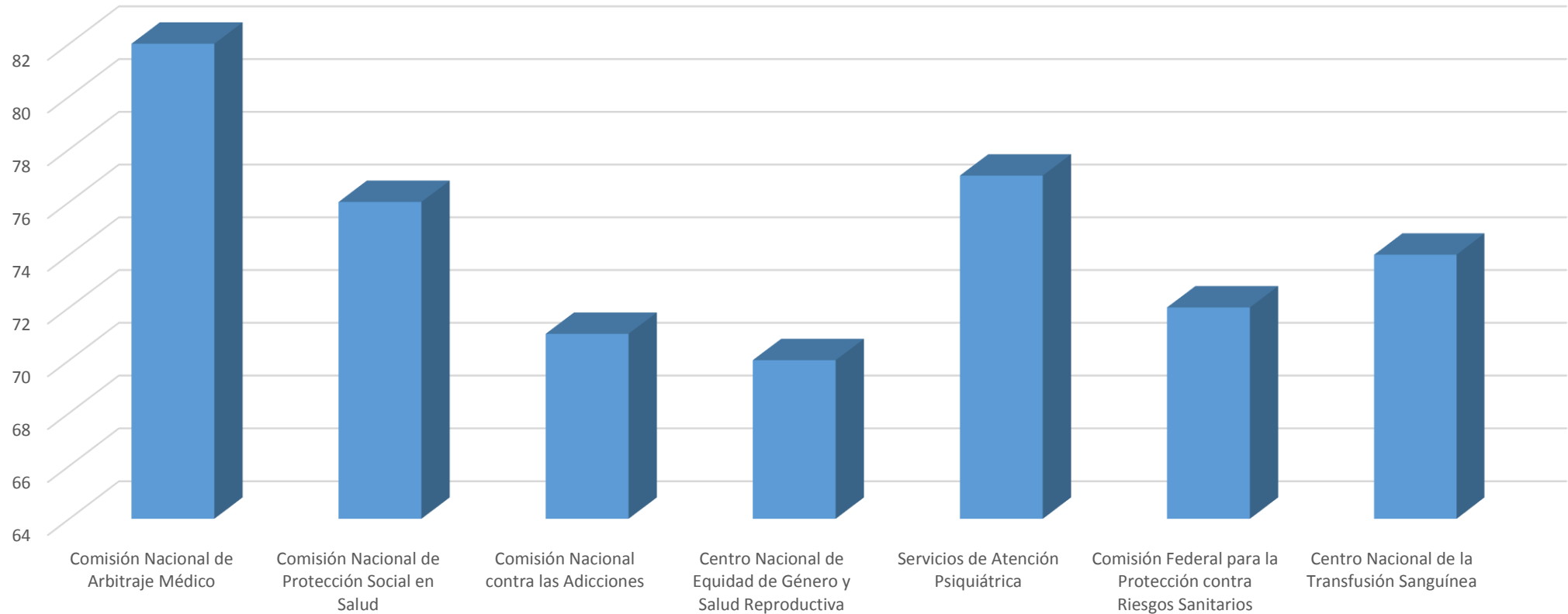
## SECTOR DESCONCENTRADO





# Análisis Comparativo entre Organismos Públicos Desconcentrados del Sector Salud (Ramo 12)

Sector Desconcentrado



### 3.3. Efectividad del Último PTCCO (Prácticas de Transformación Cumplidas/ Prácticas de Transformación del Año \*100)

No.	Factor	Objetivo estratégico	Acción de Mejora	%
1	47. Motivada	Fortalecer los mecanismos de reconocimiento al personal que permita la normatividad en la materia	Difundir mediante correo masivo a todos los trabajadores el derecho de hacerse acreedores a los estímulos y recompensas que otorga la Secretaría de Salud, durante el año 2019	100
2	42. Equilibrada	Dar a conocer y difundir las actividades recreativas y culturales del Sector Salud	Difundir a través de correo masivo a todo el personal	100
3	50. Profesional	Dar a conocer el procedimiento para desarrollo profesional	Difundir a través de la intranet durante el ejercicio de 2019	100
4	59. Liderazgo	Realizar diversas actividades de capacitación para los Mandos de la CONAMED	En el PAC 2019 incluir cursos y darle seguimiento a través de los reportes trimestrales	100
5	41. Eficiente	Difundir los resultados de la ECCO y del PTCCO a los Servidores Públicos de la CONAMED	Difundir a través de la intranet durante el ejercicio de 2019	100



Ramo 12- Salud  
 UR Siglas 'M00  
 UR Nombre M00 - Comisión Nacional de Arbitraje Médico  
 Códigos de Ramo - UR 12 - M00

Encuesta de Clima y Cultura Organizacional de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico

Registro de Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional (PTCCO) 2020

Número	Objetivos estratégicos	Práctica de transformación	Vinculación de Objetivos Estratégicos con las Prácticas de Transformación
1	Promover en la Comisión Nacional de Arbitraje Médico la Profesionalización para el personal.	Promover y dar a conocer al personal, la Profesionalización en la CONAMED, tanto al personal operativo, como al inscrito en el Servicio Profesional de Carrera, para la mejora de sus habilidades , capacidades y conocimientos.	Resulta de suma importancia inducir, preparar y actualizar a los servidores públicos para el eficiente desempeño de las funciones de un puesto y su desarrollo profesional y cuando así corresponda para contribuir a la certificación de capacidades profesionales, logrando con ello servidores públicos con conocimientos, habilidades, actitudes, aptitudes o valores, competencias y capacidades profesionales, necesarios para un adecuado desempeño en la realización de sus actividades y con ello, dar el debido cumplimiento a la normatividad establecida en este rubro.
2	Realizar acciones para dar a conocer al personal de CONAMED, el Procedimiento para Desarrollo Profesional.	Difundir el Procedimiento de Desarrollo Profesional al personal de CONAMED.	Uno de los propósitos de la difusión del procedimiento de desarrollo profesional es para que el personal cuente con el conocimiento de su plan individual de carrera y que a través de este procedimiento obtenga el reconocimiento formal y temporal, así como tener la oportunidad de participar en concursos de mejores posiciones, promociones, ascensos, etc.
3	Fortalecer y Promover los mecanismos de reconocimiento al personal de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.	Promover y exhortar a los Titulares de las Áreas de esta Comisión Nacional de Arbitraje Médico a realizar prácticas para reconocer el trabajo del Personal.	Con la ejecución de esta práctica se pretende que el personal sienta el reconocimiento en el logro de resultados obtenidos, logro de objetivos esperados y celebre las aportaciones laborales de los demás compañeros a través de felicitaciones o documentos de logros alcanzado, de agradecimientos por participaciones destacadas, firmados por los jefes de los servicios.
4	Promover cursos de capacitación en materia de Trabajo en Equipo y Liderazgo.	Incluir al menos un curso de capacitación gerencial en materia de Trabajo en Equipo, y/o Liderazgo para los Mandos Medios, Superiores y Enlaces.	Es muy importante contar con personas servidoras públicas capacitadas y con habilidades de liderazgo y que comprendan que para lograr de una manera más eficiente y productiva los resultados y objetivos planeados, tanto institucionales como individuales, es a través del liderazgo y trabajo en equipo, por tal motivo, se realizará esta práctica de transformación para lograr dicho objetivo.
5	Difundir los resultados de la ECCO y del PTCCO a los Servidores Públicos de la CONAMED.	Difundir los resultados de la ECCO (Obligatorio).	Es menester que el personal conozca tanto los resultados de sus opiniones plasmadas en la ECCO, así como las Prácticas de Transformación que se pondrán en la praxis para la mejora del Clima y Cultura Organizacional en la Dependencia, derivado de lo anterior, se realizará la difusión correspondiente.



Ramo 12- Salud  
 UR Siglas 'M00  
 UR Nombre M00 - Comisión Nacional de Arbitraje Médico  
 Códigos de Ramo - UR 12 - M00

Encuesta de Clima y Cultura Organizacional de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico 2019

Registro de Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional (PTCCO) 2020 /Reporte para firma del Oficial Mayor o Equivalente

Reporte de PTCCO

Número	Objetivos estratégicos	Tipo de práctica	Práctica de transformación	Personal dirigido	Fecha de registro	Fecha de inicio	Fecha de fin	Precisión	1° Factor relacionado	2° Factor relacionado	3° Factor relacionado	Impacto
1	1 - Promover en la Comisión Nacional de Arbitraje Médico la Profesionalización para el personal.	2- Operativa	Promover y dar a conocer al personal, la Profesionalización en la CONAMED, tanto al personal operativo, como al inscrito en el Servicio Profesional de Carrera, para la mejora de sus habilidades , capacidades y conocimientos.	1- Todo el personal	18/02/2020	02/03/2020	31/12/2020	Difundir a través de medios electrónicos a todo el personal, para dar a conocer la Profesionalización, considerando la Evaluación del Desempeño, la Capacitación (40 horas al año) y la Certificación de Capacidades.	18 - Profesionalización de la Administración Pública Federal			Medio
2	2 - Realizar acciones para Dar a conocer al Personal de CONAMED, el procedimiento para desarrollo profesional.	2- Operativa	Difundir el procedimiento de Desarrollo Profesional, del Personal de CONAMED.	1- Todo el personal	18/02/2020	02/03/2020	31/12/2020	Difundir a través de medios electrónicos, al Personal de CONAMED, durante el ejercicio de 2020.	16 - Servicio Profesional de Carrera			Medio
3	4 - Promover cursos de capacitación en materia de Trabajo en equipo y Liderazgo.	1- Estratégica	Incluir al menos un curso de capacitación gerencial en materia de Trabajo en Equipo, y/o Liderazgo para los Mandos Medios, Superiores y Enlaces.	12- Mandos Superiores, Mandos Medios y enlaces	18/02/2020	02/03/2020	31/12/2020	Capacitar al menos en un curso Gerencial, en materia de Trabajo en equipo y Liderazgo, al Personal de Mando de CONAMED.	2 - Capacitación especializada y desarrollo			Medio
4	3 - Fortalecer y Promover los mecanismos de reconocimiento al personal de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.	2- Operativa	Promover y exhortar a los Titulares de las Áreas de esta Comisión Nacional de Arbitraje Médico a realizar prácticas para reconocer el trabajo del Personal.	1- Todo el personal	18/02/2020	02/03/2020	31/12/2020	La Dirección de Recursos Humanos, Materiales y Servicios Generales enviará oficios dirigidos a los Titulares de las Áreas de la Comisión Nacional, para exhortarlos a que realicen prácticas de reconocimiento a los trabajadores, durante el año 2020, y serán responsables de la realización de dichas prácticas de transformación.	1 - Reconocimiento laboral			Medio
5	5 - Difundir los resultados de la ECCO y del PTCCO a los Servidores Públicos de la CONAMED.	2- Operativa	Difundir los resultados de la ECCO (Obligatorio).	1- Todo el personal	18/02/2020	02/03/2020	31/12/2020	Difundir a través de medios electrónicos, durante el ejercicio de 2020.	17 - Impacto de la encuesta en mi institución			Medio