



CULTURA
SECRETARÍA DE CULTURA



Coordinación Nacional de Recursos Humanos
"2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria"

Resultados de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2019 (ECCO)

Hamburgo 135, piso 4, col. Juárez, alcaldía Cuauhtémoc
C.P. 06600, Ciudad de México, tel. (55) 4166 07 70





CULTURA
SECRETARÍA DE CULTURA



Coordinación Nacional de Recursos Humanos
"2020, Año de Leona Vicario, Benemérita Madre de la Patria"

Índice:

Introducción.

1. Marco jurídico.
2. Aplicación.
3. Datos sociodemográficos.
4. Análisis cuantitativo y cualitativo.
5. Efectividad del último PTCCO 2019
6. Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional (PTCCO).

Hamburgo 135, piso 4, col. Juárez, alcaldía Cuauhtémoc
C.P. 06600, Ciudad de México, tel. (55) 4166 07 70





Introducción:

La Secretaría de la Función Pública (SFP), realiza anualmente la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (ECCO), con el propósito de medir la percepción que tienen las personas que laboran en las instituciones públicas, sobre ciertos factores que afectan positiva o negativamente el desempeño, la productividad, la calidad de los servicios y la imagen de las instituciones públicas, para mejorarlos con acciones y contribuir así, al mejor cumplimiento de la misión institucional.

Durante el Ejercicio Fiscal 2019, el Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH), participó en dos periodos, el primero abarcó del 1º al 14 de octubre de 2019; el segundo del 29 de octubre al 11 de noviembre del 2019.

El presente documento contiene un análisis de los resultados obtenidos por el INAH en la ECCO 2019.



I. Marco Normativo:

- Numeral 59 al 62, Sección III del Clima y Cultura Organizacional, Capítulo III del Desarrollo de Capital Humano, Título Tercero de la Planeación de los Recursos Humanos, del "Acuerdo por el que se emiten las Disposiciones en las materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera", publicado el 04 de febrero de 2016.
- Numeral 4, Primera. Ambiente de control, numeral 11, Sección I, Capítulo III del ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones y el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 03 de noviembre de 2016.
- Artículo 36, fracción VIII del Reglamento Interior de la Secretaría de la Función Pública, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 19 de julio de 2017.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 18 de julio de 2016.



II. Aplicación:

El 8 de agosto del 2019, la Coordinación Nacional de Recursos Humanos (CNRH) del INAH recibió el oficio No. SSFP/408/1624/2019, a través del cual, la SFP invitaba al Instituto a participar en la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2019.

Con el propósito de ratificar la participación del Instituto, la CNRH envió a la SFP el oficio 401.4C.29-2019/136 de fecha 9 de agosto de 2019.

Posteriormente, el 30 de agosto de 2019, la SFP le solicitó al Instituto ingresar a la página RHNet para cargar en el Sistema RHNet los Universos de personas servidoras públicas que entonces laboraban en la institución y que contestarían la ECCO 2019, y comenzar con la difusión sobre cuándo y cómo contestar la Encuesta.

En consecuencia, la CNRH rectificó el número de personas servidoras públicas adscritas a las 54 Unidades Administrativas de las que tiene registro la SFP, mismas que se enlistan a continuación:



Unidades Administrativas registradas para participar en la ECCO 2019

1	Coordinación Nacional de Antropología	28	Centro INAH en Michoacán
2	Coordinación Nacional de Arqueología	29	Centro INAH en Morelos
3	Coordinación Nacional de Asuntos Jurídicos	30	Centro INAH en Nayarit
4	Coordinación Nacional de Centros INAH	31	Centro INAH en Nuevo León
5	Coordinación Nacional de Conservación del Patrimonio Cultural	32	Centro INAH en Oaxaca
6	Coordinación Nacional de Desarrollo Institucional	33	Centro INAH en Puebla
7	Coordinación Nacional de Difusión	34	Centro INAH en Querétaro
8	Coordinación Nacional de Monumentos Históricos	35	Centro INAH en Quintana Roo
9	Coordinación Nacional de Museos y Exposiciones	36	Centro INAH en San Luis Potosí
10	Coordinación Nacional de Obras y Proyectos	37	Centro INAH en Sinaloa
11	Coordinación Nacional de Recursos Financieros	38	Centro INAH en Sonora
12	Coordinación Nacional de Recursos Humanos	39	Centro INAH en Tabasco
13	Coordinación Nacional de Recursos Materiales y Servicios	40	Centro INAH en Tamaulipas
14	Centro INAH en Aguascalientes	41	Centro INAH en Tlaxcala
15	Centro INAH en Baja California	42	Centro INAH en Veracruz
16	Centro INAH en Baja California Sur	43	Centro INAH en Yucatán
17	Centro INAH en Campeche	44	Centro INAH en Zacatecas
18	Centro INAH en Chiapas	45	Dirección de Investigaciones Históricas
19	Centro INAH en Chihuahua	46	Dirección de la Biblioteca Nacional de Antropología e Historia
20	Centro INAH en Coahuila	47	Dirección de la Escuela Nacional de Antropología e Historia
21	Centro INAH en Colima	48	Dirección de la Escuela Nacional de Antropología e Historia de
22	Centro INAH en Durango	49	Dirección de la Escuela Nacional de Conservación, Restauración
23	Centro INAH en Estado de México	50	Dirección de Medios de Comunicación
24	Centro INAH en Guanajuato	51	Instituto Nacional de Antropología e Historia
25	Centro INAH en Guerrero	52	Órgano Interno de Control
26	Centro INAH en Hidalgo	53	Secretaría Administrativa
27	Centro INAH en Jalisco	54	Secretaría Técnica





Además, la SFP determinó que el Instituto participaría del 1º al 14 de septiembre de 2019. Durante este tiempo, la CNRH envió por correo electrónico institucional a todo el personal del INAH el oficio 401.4C.1-2019/1333, por medio del cual los invitaba a participar en la ECCO 2019; así mismo, solicitó la colaboración de los Titulares y Administradores de todas las Unidades Administrativas del INAH para que se habilitaran los Kioscos ECCO 2019.

Al cierre de este periodo, 1162 servidores públicos del INAH habían participado, lo que significó un 18.89% del total del personal registrado en RHNet. De acuerdo con la SFP, el porcentaje de participación fue bajo, razón por la cual, a través de correo electrónico de fecha 23 de octubre del 2019, la Dirección General de Desarrollo Humano y SPC, de la SFP anunció al Instituto que participaría en un segundo periodo (del 29 de octubre al 11 de noviembre de 2019).

Durante el segundo periodo de participación, 483 servidores públicos más, contestaron la ECCO 2019. Sin embargo, para la SFP seguía siendo un número bajo de participantes. Por ello, amplió el periodo de participación hasta el 15 de noviembre de 2019.

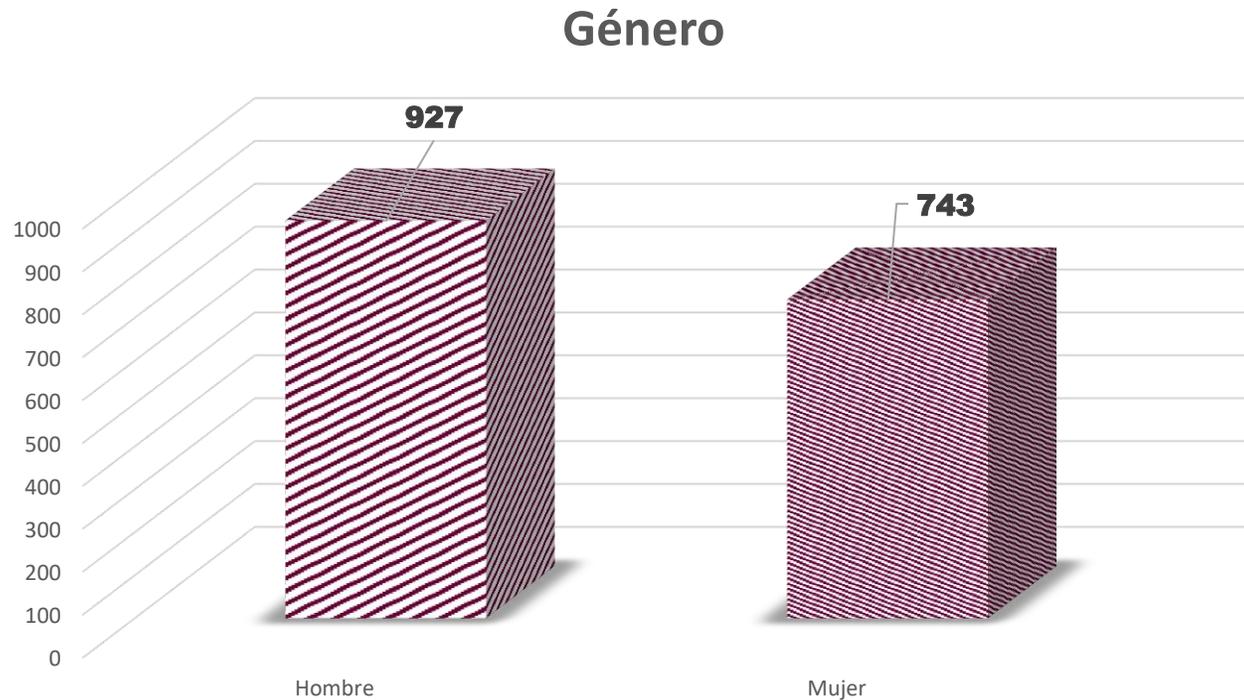
Al cierre del tercer periodo de participación, 25 servidores públicos más contestaron al ECCO 2019. Durante los tres periodos, 1670 servidores públicos adscritos al INAH respondieron la Encuesta, lo que representa el 27.15% del total del Universo cargado en RHNet.



III. Datos sociodemográficos.

A continuación, se describen las características sociodemográficas de los 1670 servidores públicos del INAH que colaboraron en la ECCO 2019.

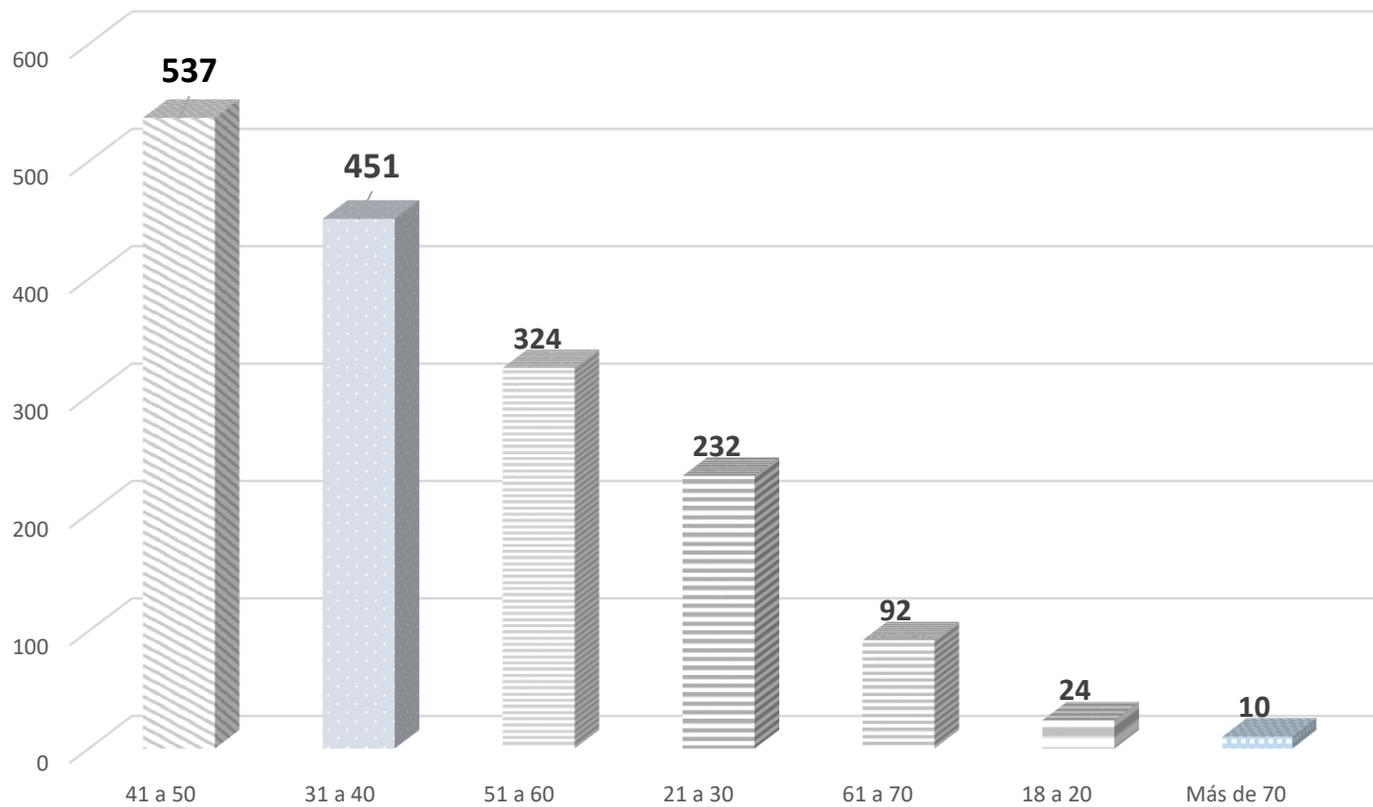
El **55.5%** de los participantes fueron hombres.





En cuanto a la edad, la mayor contribución la tuvieron los servidores públicos que se encuentran entre los 41 y 50 años, representan el **32.15%** de la participación total.

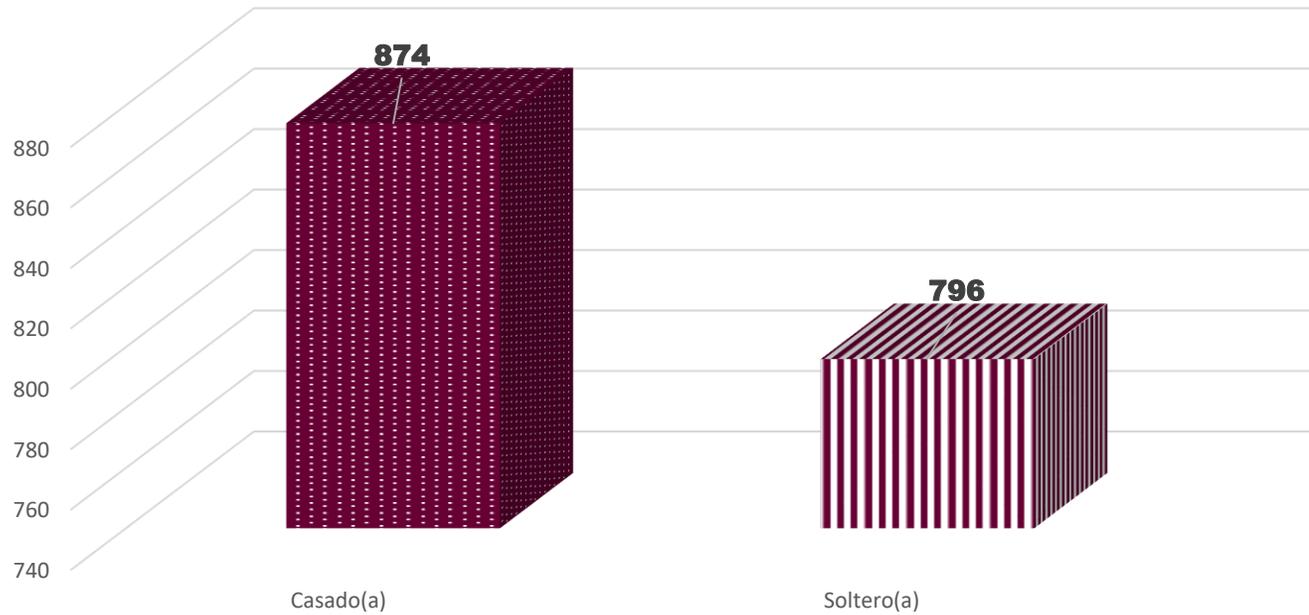
Rangos de edad





El **52.33%** de los encuestados están casados.

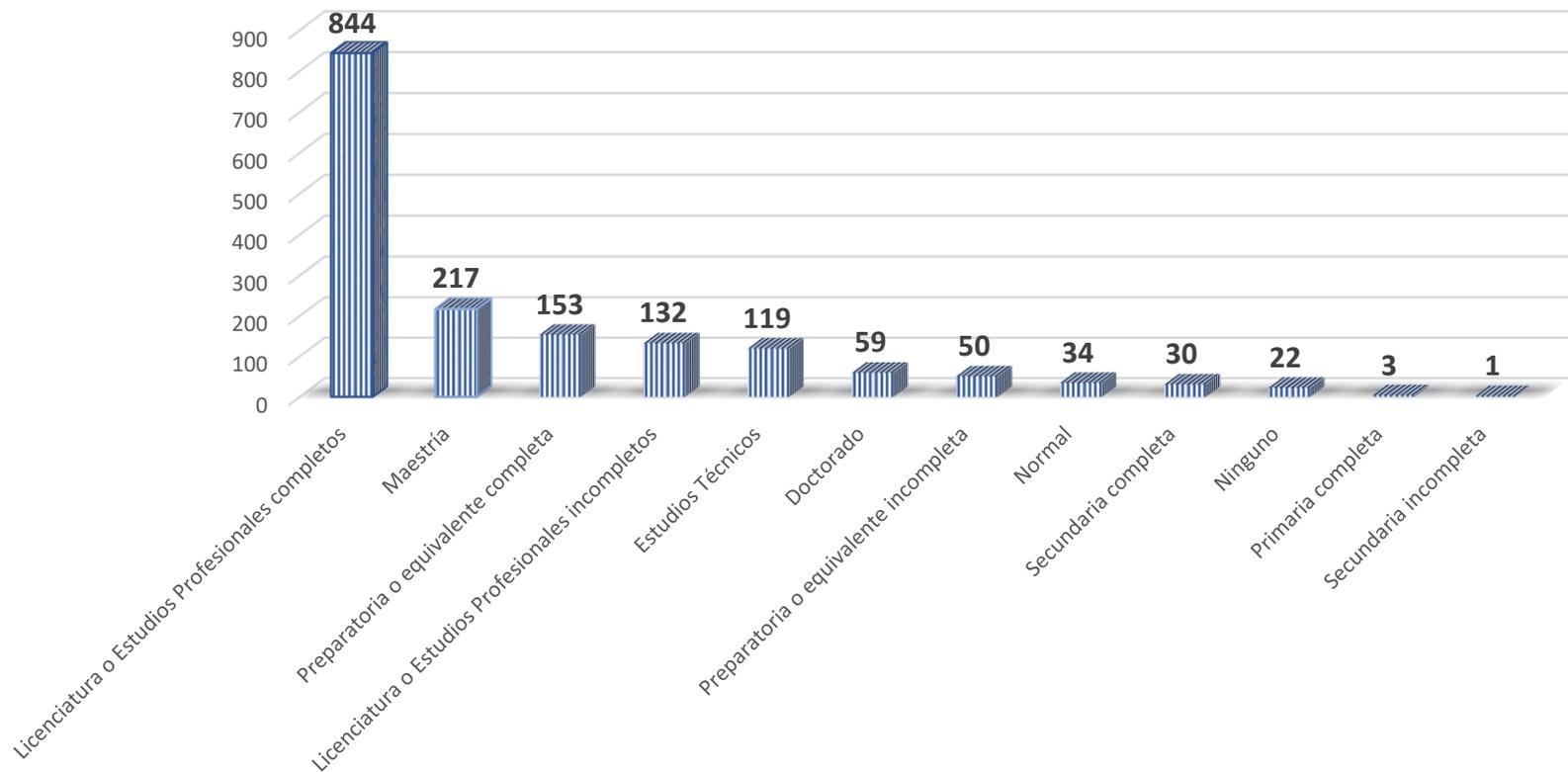
Estado civil





Del total de consultados, el **50.53%** tiene estudios profesionales completos y **16.52%** cuentan con un posgrado por lo menos.

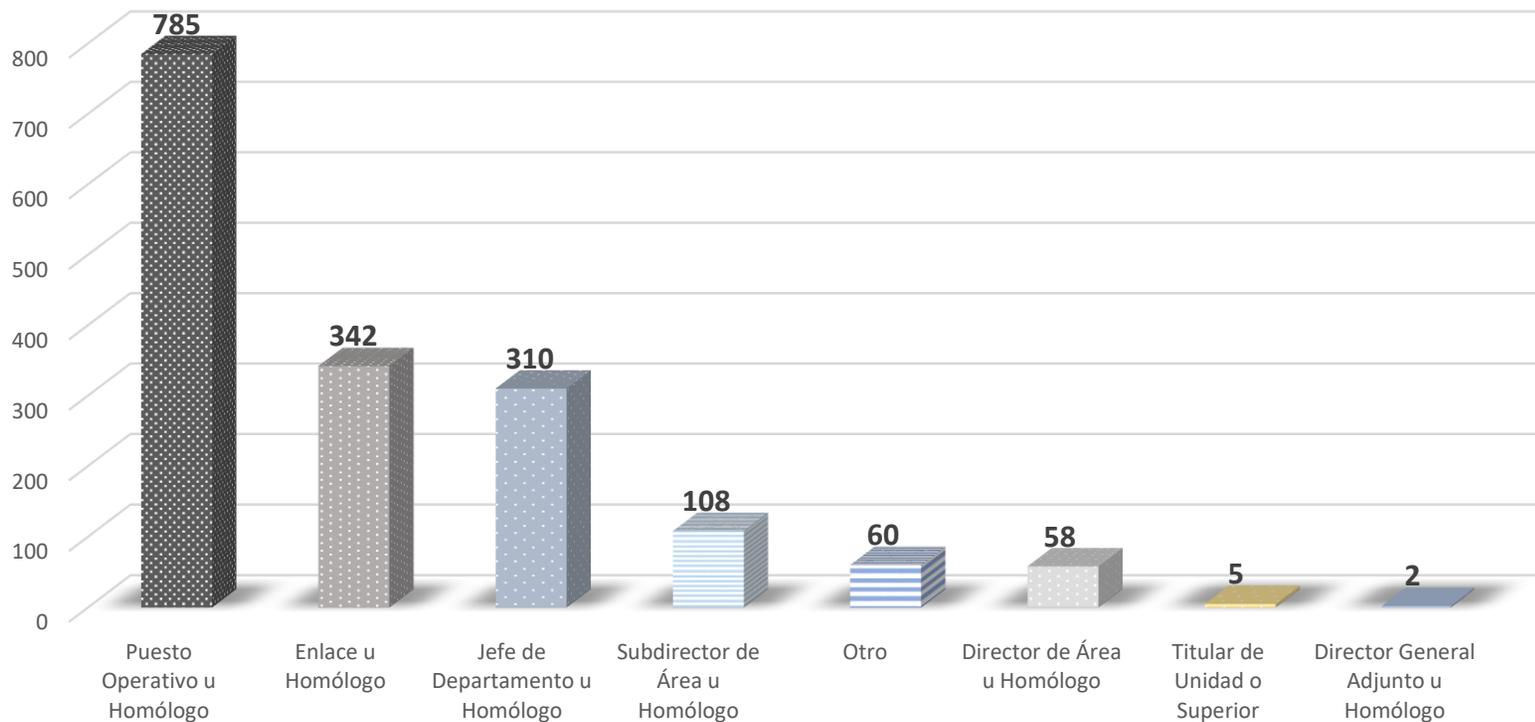
Nivel educativo





El **47%** de los participantes tiene un puesto Operativo u Homólogo. Mientras que el 3.5% no se identifica en alguno de los niveles jerárquicos enlistados.

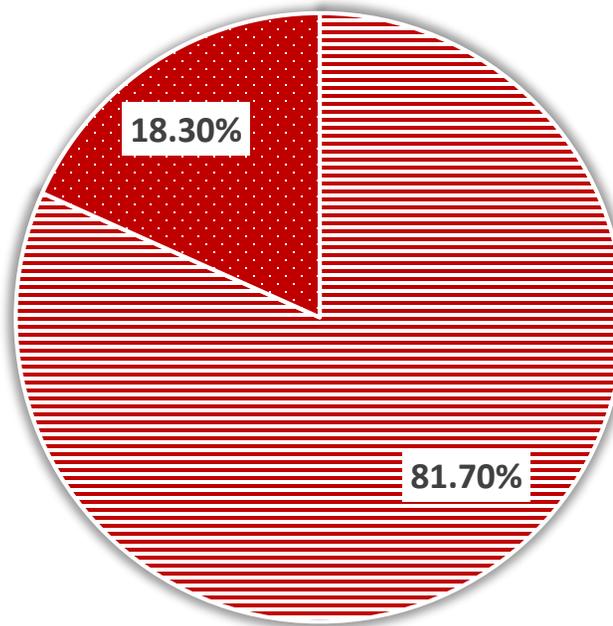
Nivel jerárquico





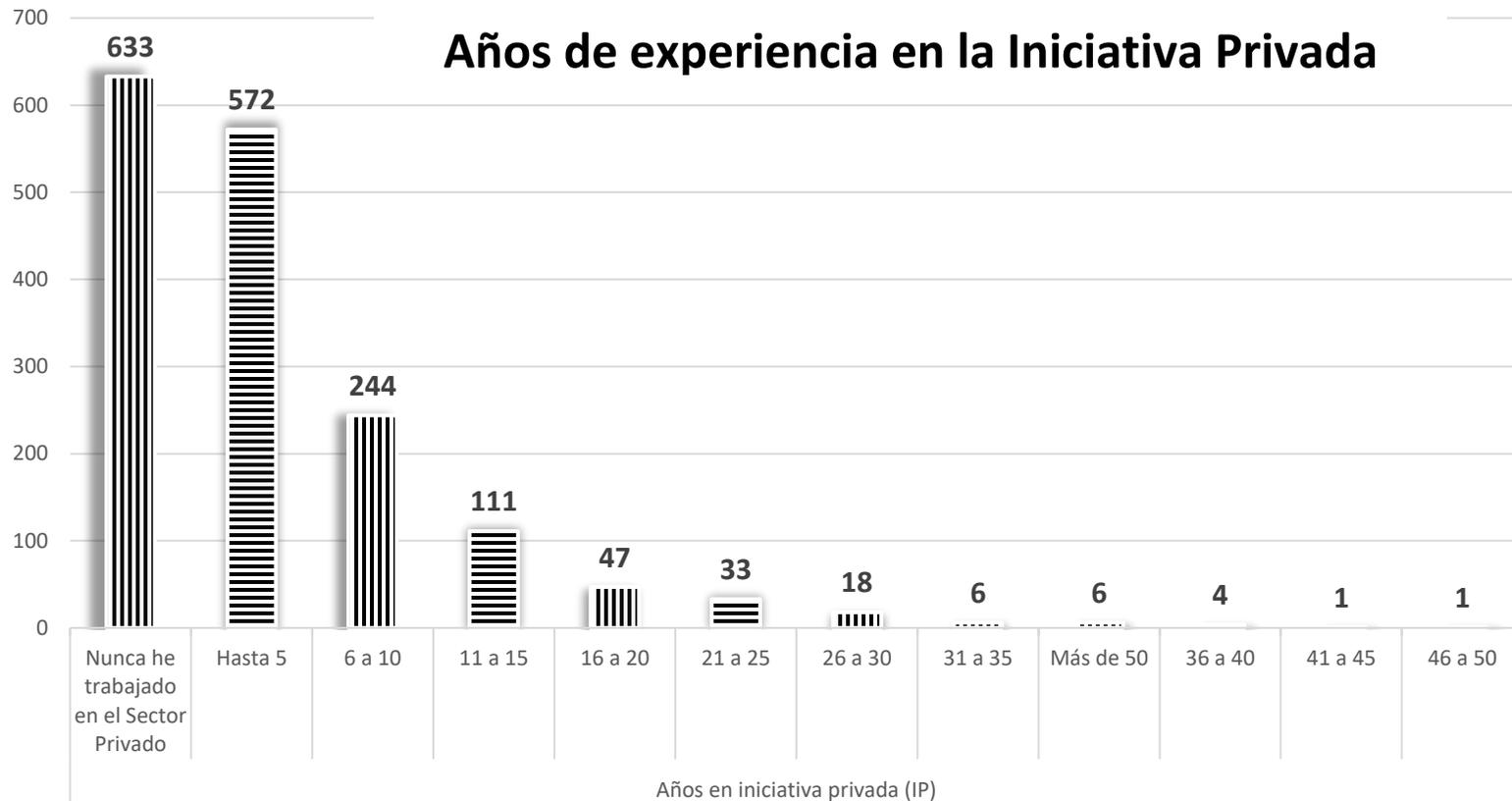
El **18.3%** de los participantes pertenece al Sistema de Profesionalización.

Sistema de profesionalización



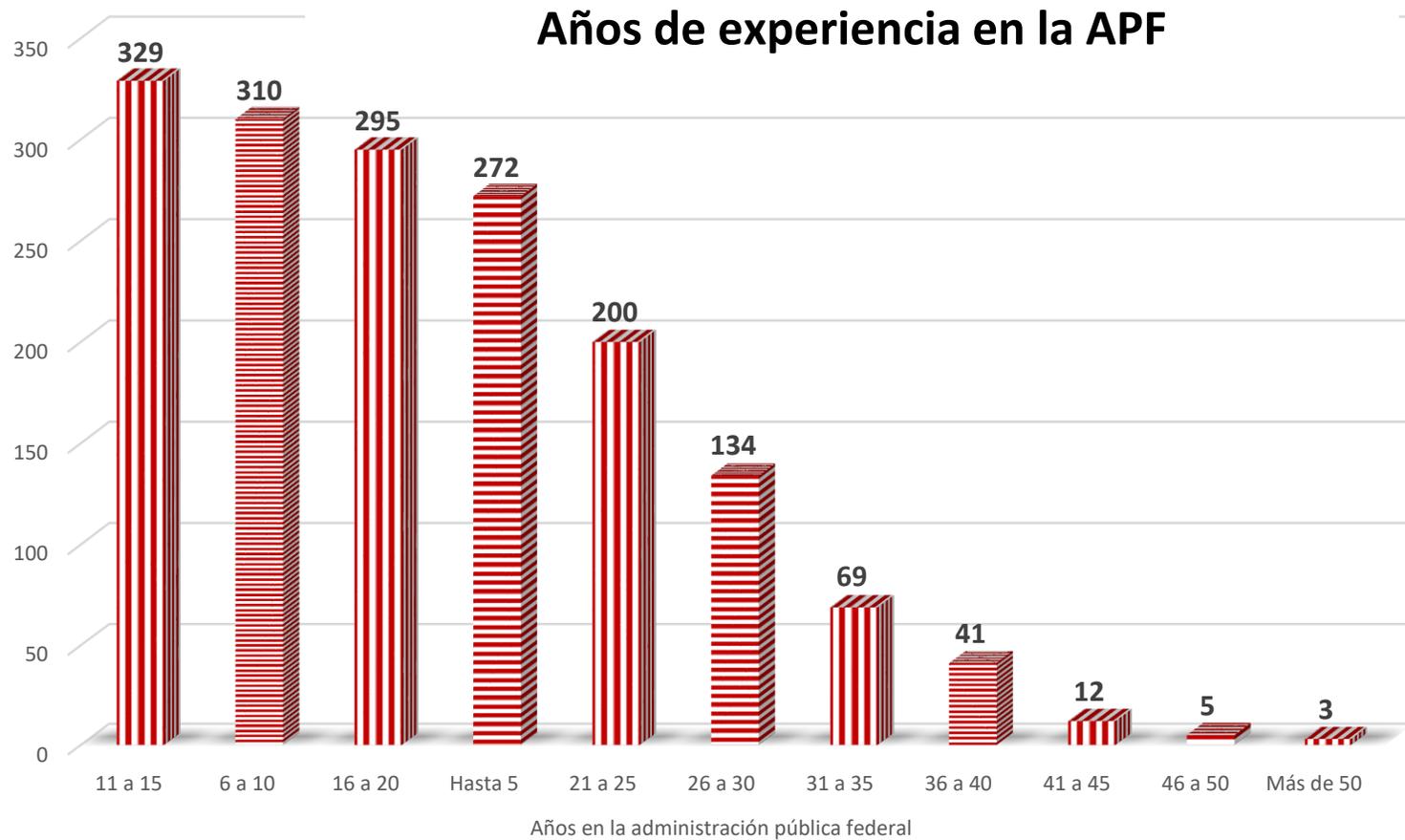
■ No pertenezco ■ Sí pertenezco

El **37.9%** de los consultados dijeron que nunca han trabajado en la Iniciativa Privada, mientras que el **34.25%** declaró tener experiencia de hasta cinco años en este sector.





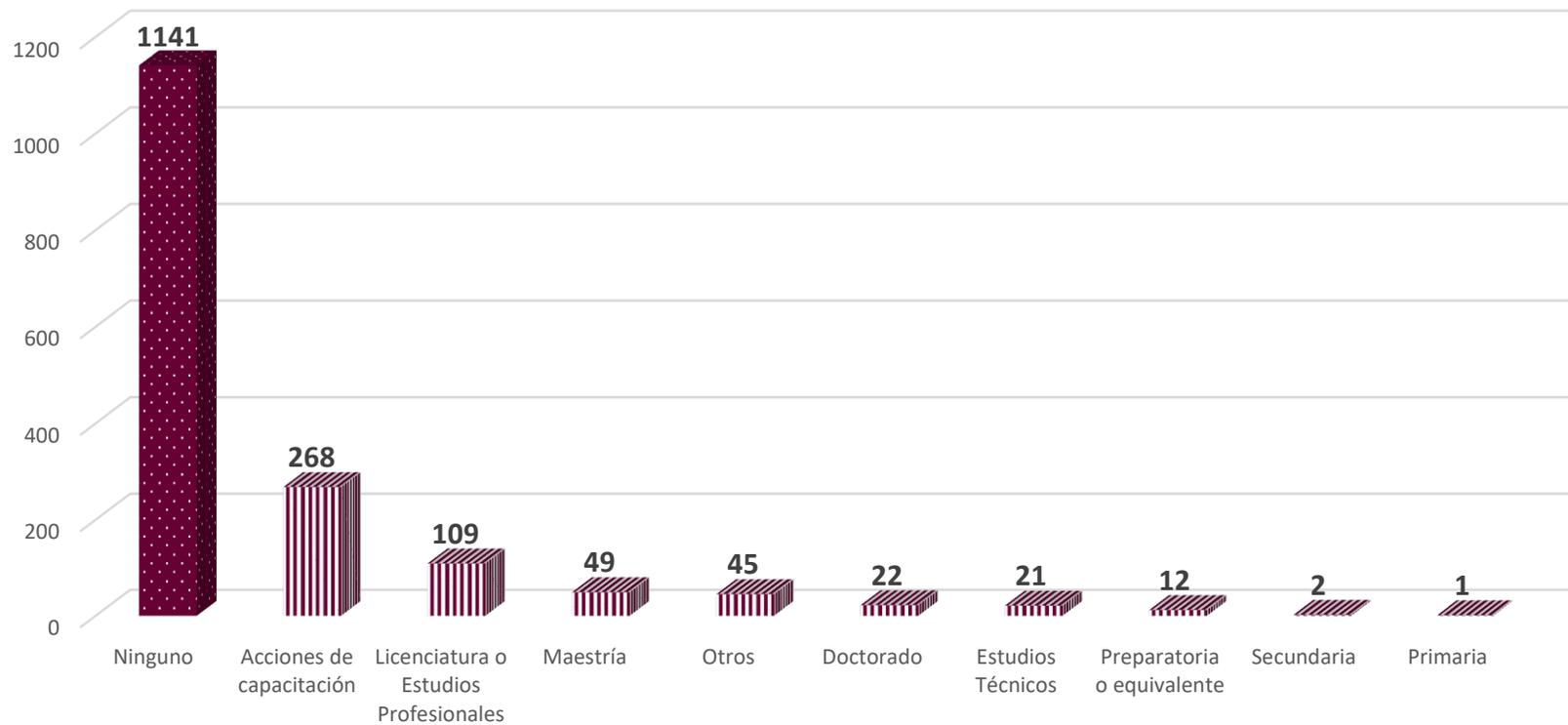
El **19.7%** de los participantes tienen entre 11 y 15 años de experiencia en la Administración Pública Federal.





El **31.67%** de los consultados declararon estar realizando algún tipo de estudio. De estos, el **20.3%** realizan cursos de profesionalización, mientras que el **6.52%** realizan estudios de licenciatura o profesionales.

Estudios Actuales





IV. Análisis cuantitativo y cualitativo de los Factores evaluados

En la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2019 se evaluaron los siguientes 27 Factores:

1	Reconocimiento Laboral
2	Capacitación especializada y desarrollo
3	Mejora y cambio
4	Calidad y orientación al usuario (a)
5	Equidad de Género
6	Comunicación
7	Disponibilidad de recursos
8	Calidad de vida laboral
9	Balance trabajo- familia
10	Colaboración y trabajo en equipo
11	Liderazgo y participación
12	Identidad con la Institución y valores
13	Transparencia y combate a la corrupción
14	Enfoque a resultados y productividad

15	Normatividad y procesos
16	Servicio Profesional de Carrera
17	Impacto de la Encuesta en mi institución
18	Profesionalización de la Administración Pública Federal
19	Estrés laboral
20	Vocación de servicio en la APF
21	Construir relaciones en la APF
22	Actuar con valores en la APF
23	Enfocar a resultados en la APF
24	Impulsar el cambio en la APF
25	Aplicar eficientemente los recursos de las TIC's
26	Liderar permanentemente la APF
27	Igualdad y No Discriminación

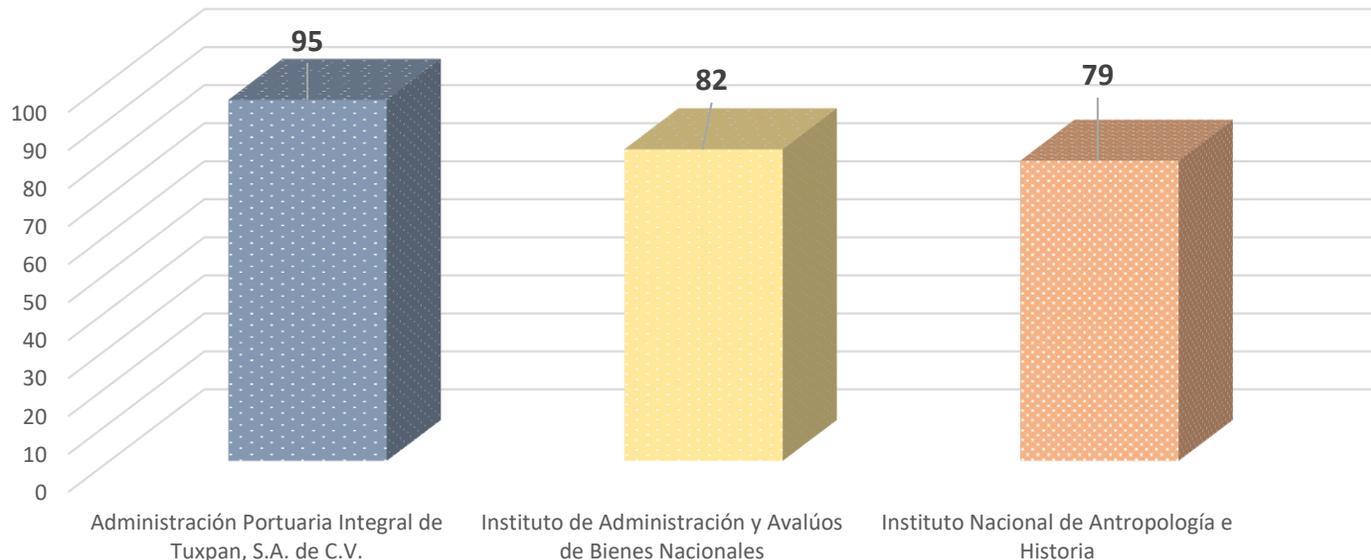




Es importante mencionar que en total participaron 275 Instituciones de la Administración Pública Federal (APF), y el Instituto se colocó en el puesto 177 del tablero de calificaciones.

De manera general, la APF obtuvo la Calificación Global de 81.98 puntos de 100. El Sector Educación Pública, al cual pertenece el INAH, obtuvo una calificación de 80.24 puntos de 100. A continuación, se presenta una gráfica en la que se compara al INAH con la institución mejor calificada en la ECCO 2019, y la calificación de una institución que se encuentra en la media general.

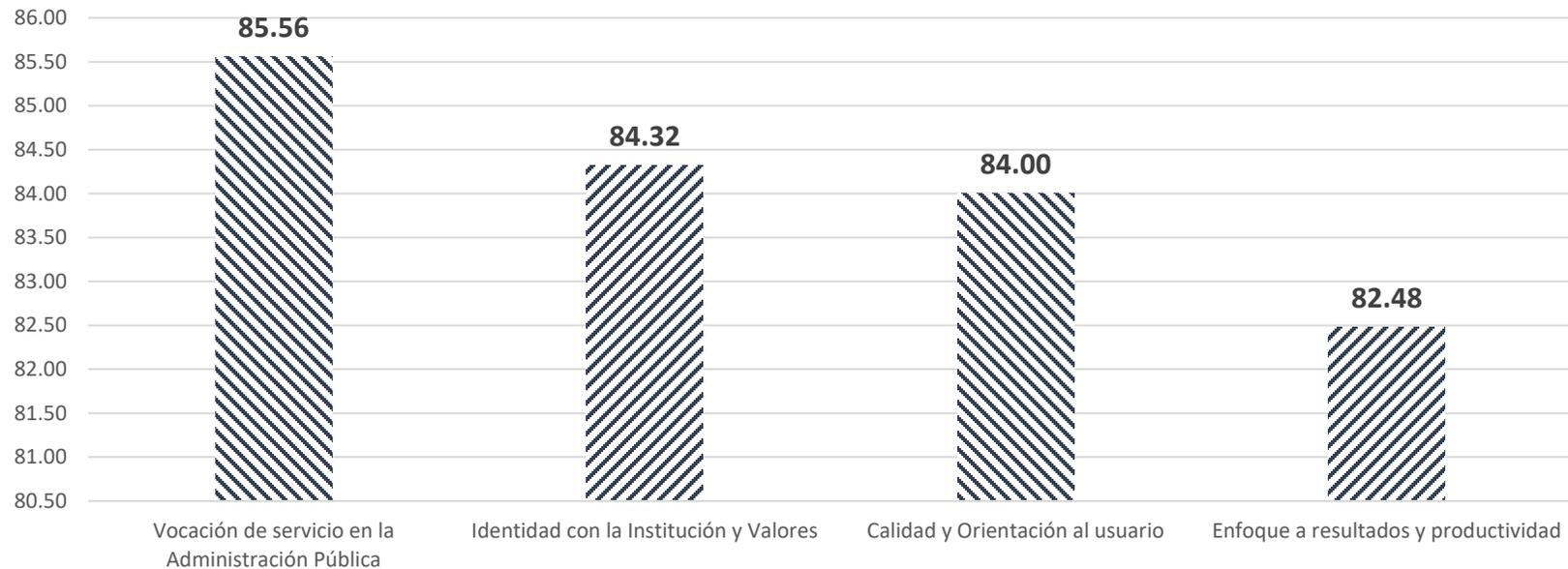
Comparativo de calificaciones ECCO 2019





La calificación más alta que obtuvo el INAH en la ECCO 2019, fue en la evaluación del Factor *Vocación de servicio en la Administración Pública*, de 100 puntos obtuvo **85.56**. Este factor evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre su cooperación, interés y trato cordial en su institución, para facilitar la atención de las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

Factores con mejor calificación



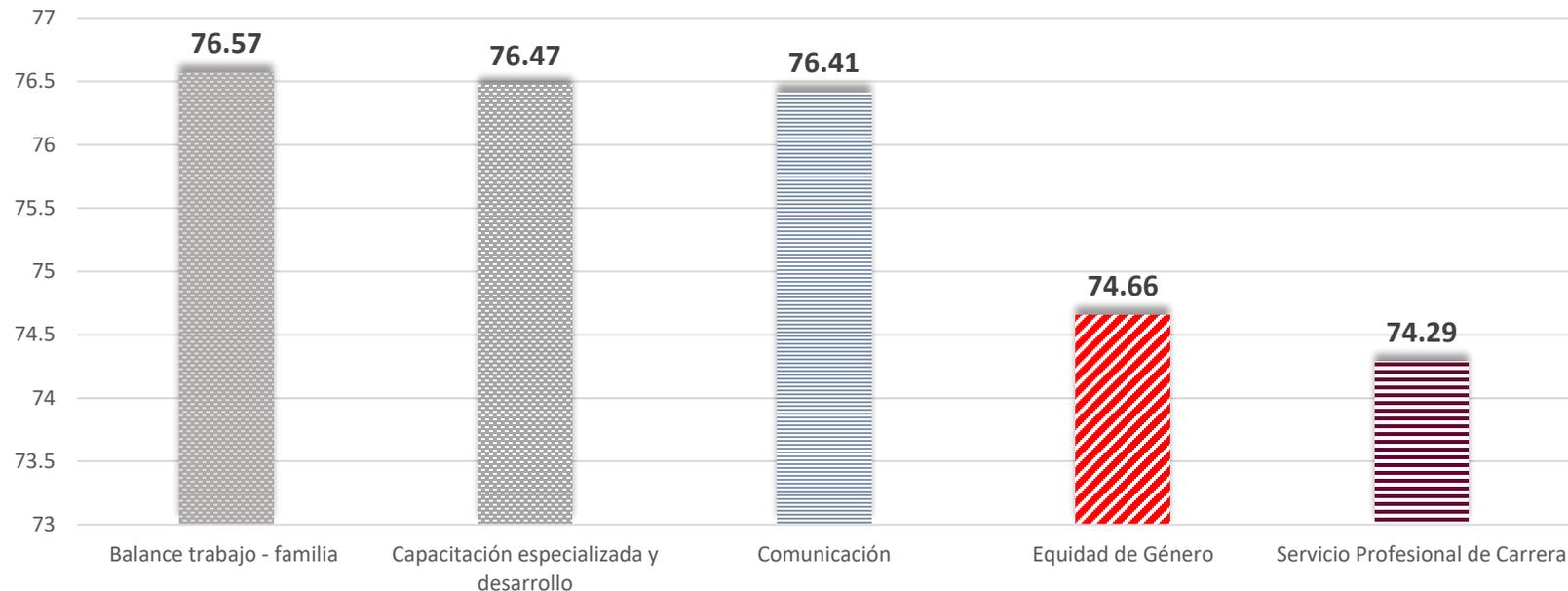
Además, el segundo Factor mejor calificado fue *Identidad con la Institución y Valores*, en el que obtuvo **84.32** puntos. Éste permite evaluar la autoestima de las y los servidores públicos, su percepción del reconocimiento social con relación a su institución y su vivencia de los valores institucionales.





El Factor Servicio Profesional de Carrera, es el que obtuvo la menor calificación de todos, obtuvo **74.29** puntos de 100. Este evalúa la percepción de las y los servidores públicos de carrera sobre el cumplimiento del Servicio Profesional de Carrera en su institución. Sin embargo, deberá considerarse que, del 100% de participantes, únicamente el 18.3% pertenecen al SPC.

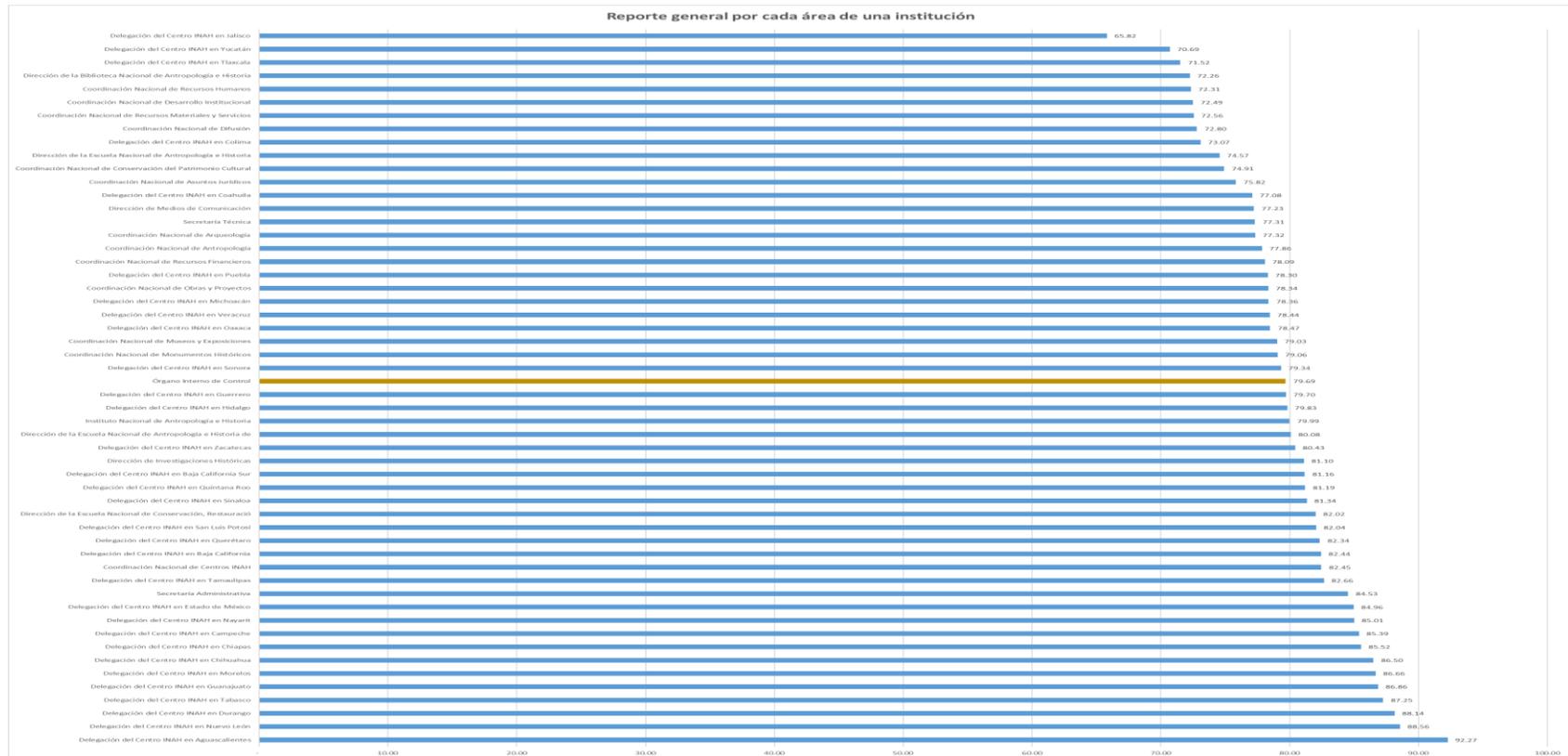
Factores con baja calificación



El Factor Equidad de Género fue el segundo Factor con calificación baja. Éste evalúa el grado de cumplimiento de la institución hacia los principios, valores y disposiciones de la no discriminación y la percepción de las y los servidores públicos respecto a la práctica de la equidad.



A continuación se muestran la calificación general obtenida por cada una de las Unidades Administrativas participantes en la ECCO 2019:



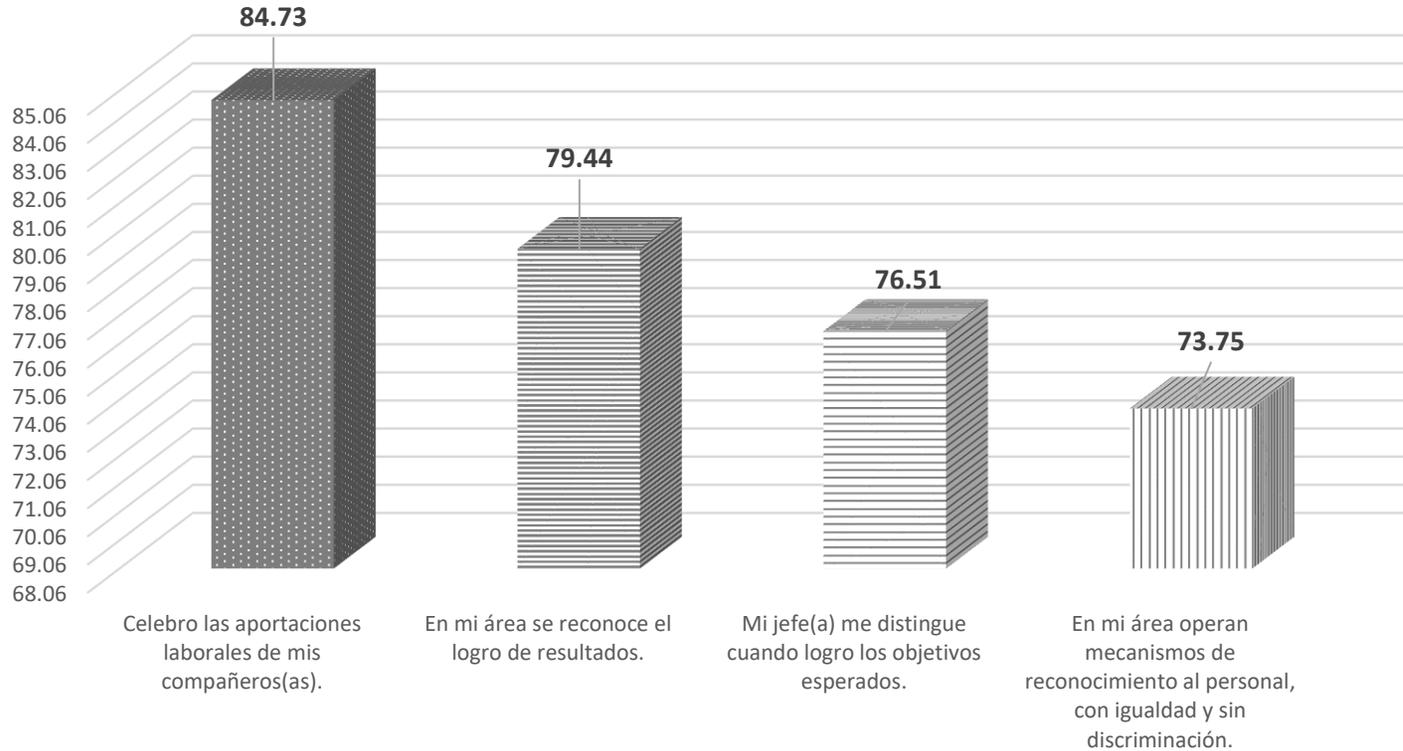
El Centro INAH Aguascalientes es la Unidad Administrativa mejor calificada, con **92.27** de 100. Mientras que, el Centro INAH Jalisco obtuvo **65.82 puntos**, resultado que sitúa a este centro de trabajo en el último lugar de la valoración del INAH. El Órgano Interno de Control en el INAH obtuvo **79.69 puntos**, colocándolo en la media de las calificaciones.



1. Reconocimiento laboral:

Se evaluó la percepción de las y los servidores públicos sobre el reconocimiento de su desempeño en la institución. A partir de entonces, se sabe que en el INAH, los servidores públicos reconocen las aportaciones de sus compañeros en las laborales diarias.

Reconocimiento laboral

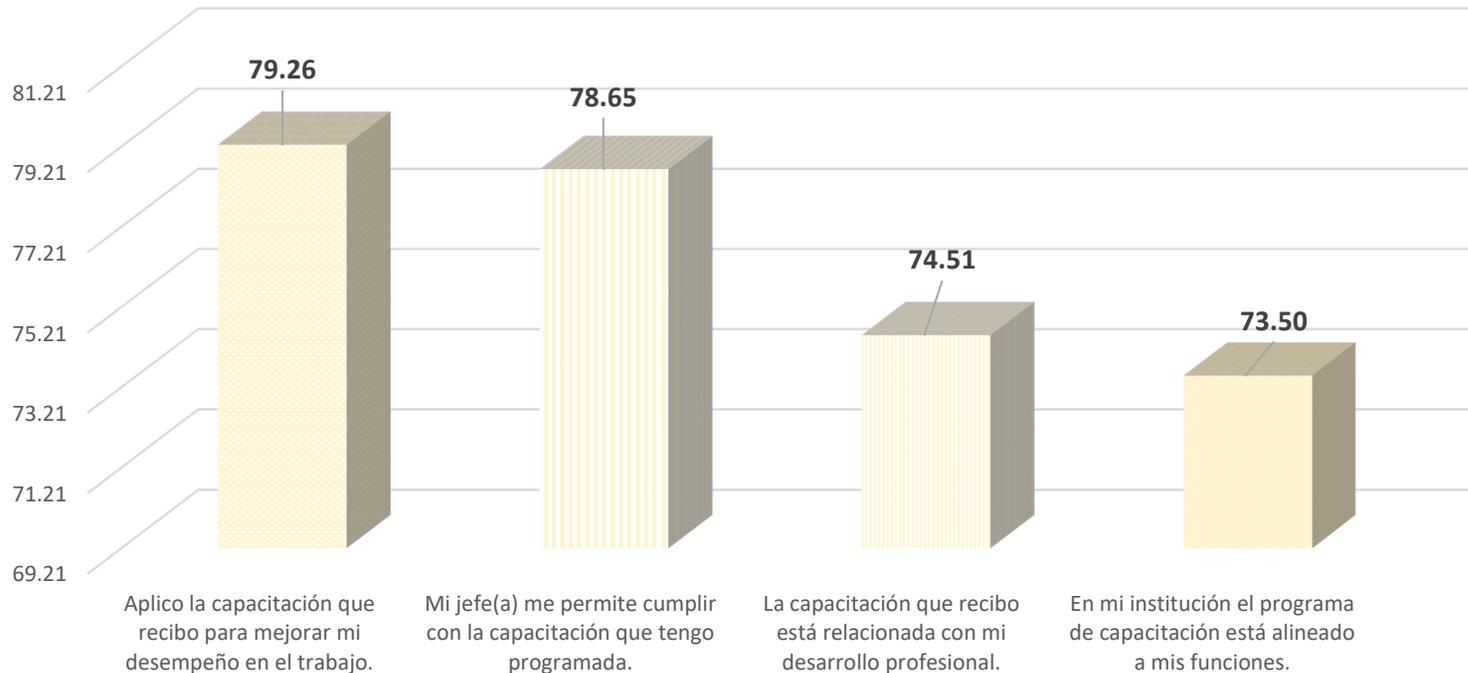




2. Capacitación especializada y desarrollo:

Con este Factor se valoraron las acciones de capacitación orientadas a la actualización, desarrollo y fortalecimiento del desempeño, y en su caso, certificación, de las y los servidores públicos. Se observó que, los servidores públicos adscritos al Instituto, aplican los conocimientos obtenidos mediante la capacitación, en sus labores diarias.

Capacitación especializada y desarrollo

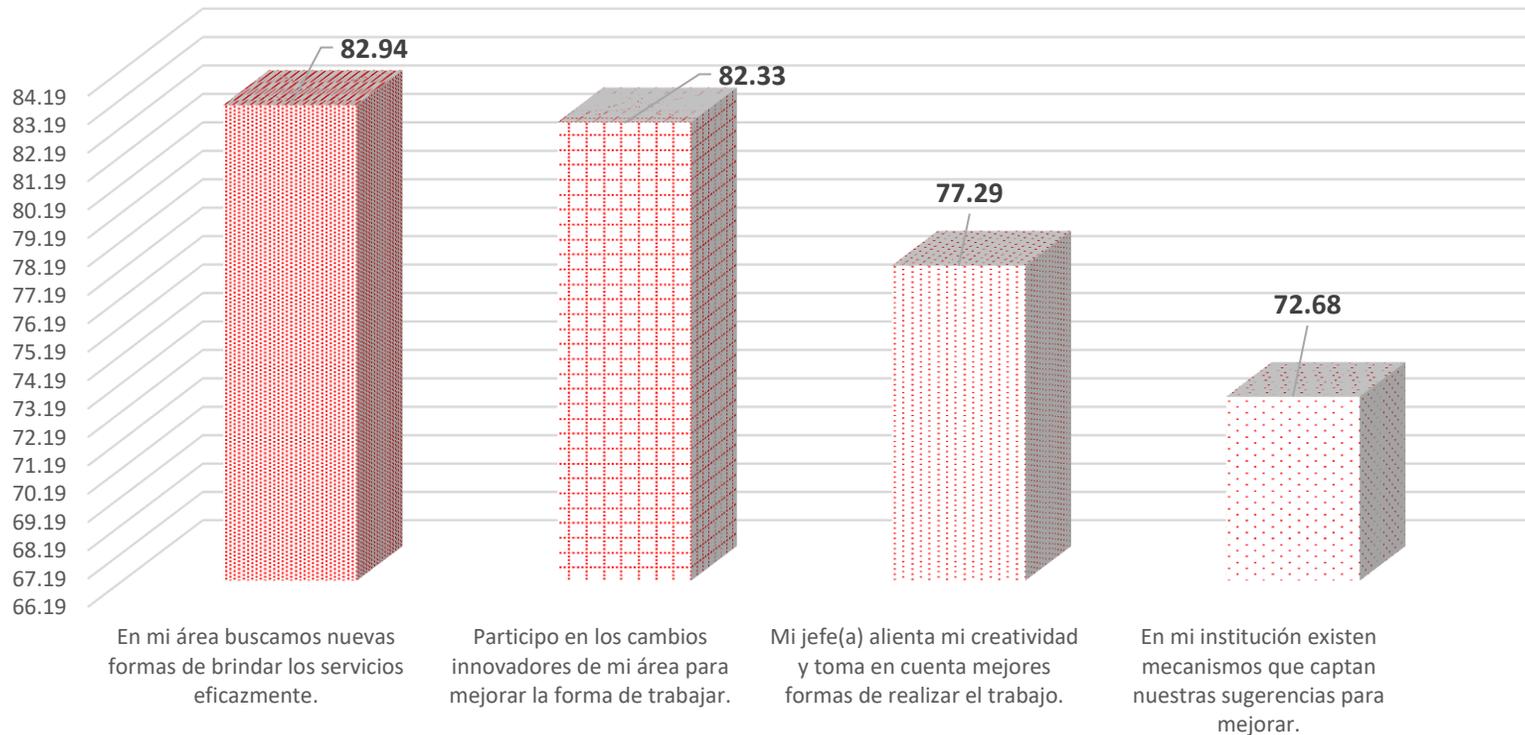




3. Mejora y cambio:

Se evaluó el grado de aceptación de las y los servidores públicos al cambio y su disposición a incorporar su experiencia a los procesos de mejora. Derivado de lo anterior, se identificó que, las personas servidoras públicas del INAH buscan nuevas formas de brindar los servicios eficazmente.

Mejora y cambio

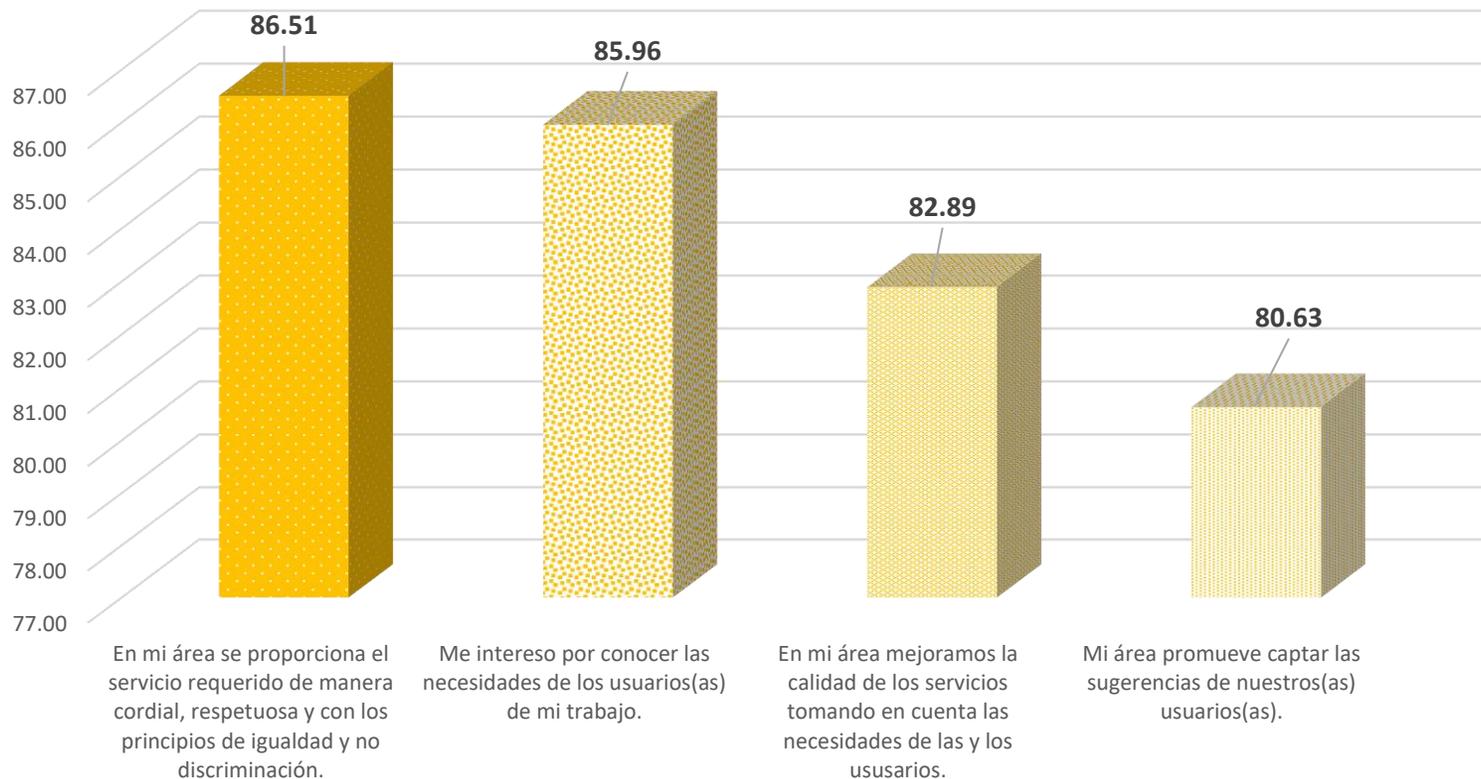




4. Calidad y orientación al usuario (a):

Se evaluó la identificación y conocimiento que tienen las y los servidores públicos de las necesidades y expectativas de los clientes, para incorporarlas a la mejora de sus actividades. En los resultados se observa que, el personal del INAH procura brindar un servicio de calidad a la ciudadanía.

Calidad y orientación al usuario(a)

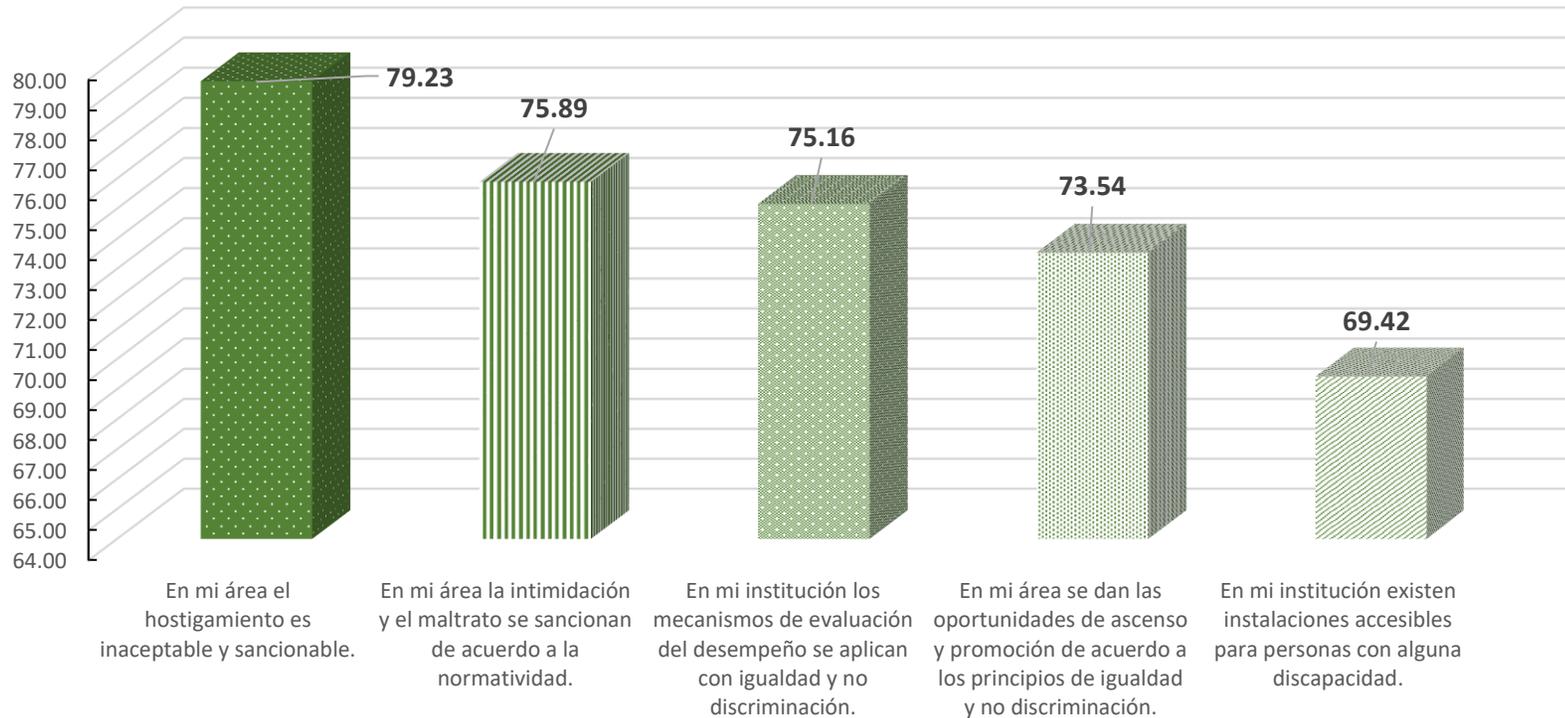




5. Equidad de Género:

Se midió el grado de cumplimiento de la institución hacia los principios, valores y disposiciones de la no discriminación y la percepción de las y los servidores públicos respecto a la práctica de la equidad, identificándose que, es pertinente que en el INAH se refuerce el trabajo relacionado con la equidad de género.

Equidad de Género

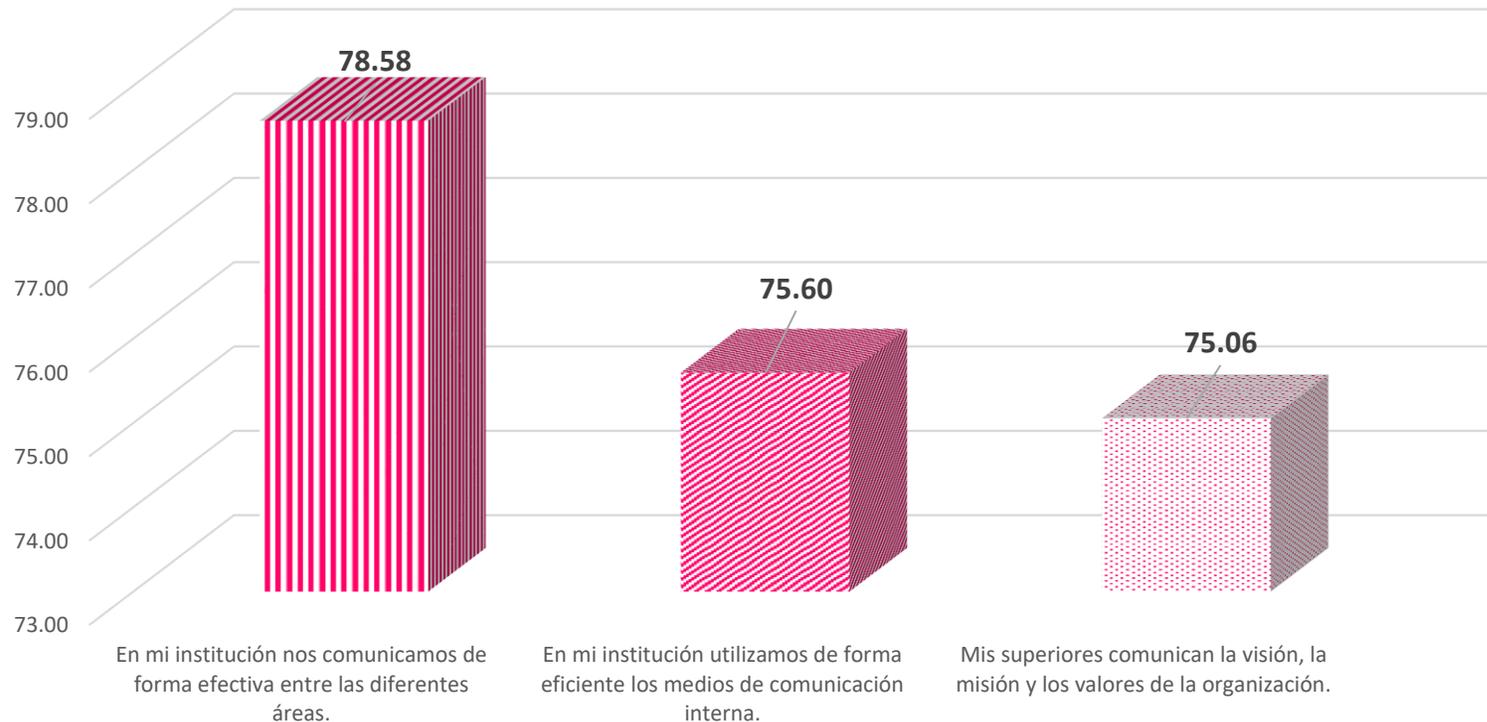




6. Comunicación:

Se calculó la percepción que las y los servidores públicos tienen sobre la funcionalidad, calidad y los medios de la comunicación interna en su institución para el cumplimiento de sus objetivos, y se observó que, debe ampliarse la difusión de la Misión y Visión, así como los valores del Instituto.

Comunicación

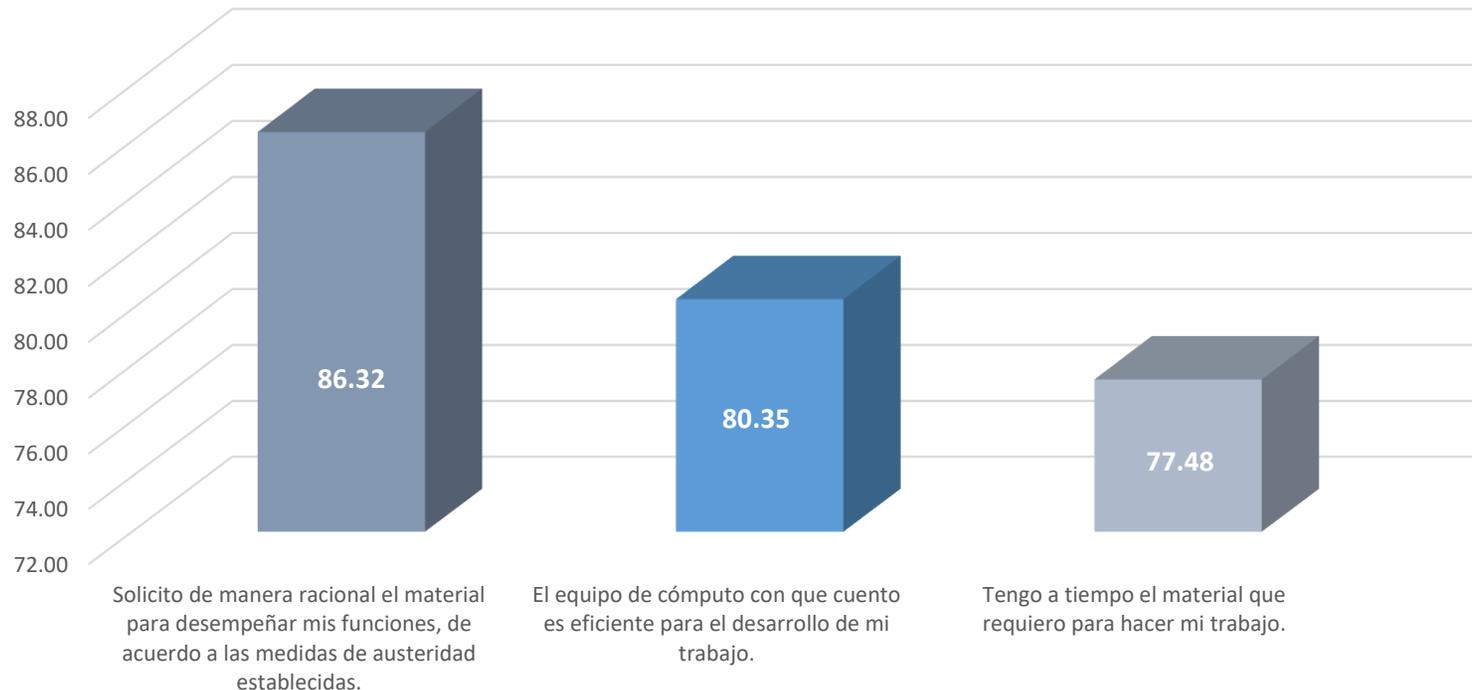




7. Disponibilidad de recursos:

Este factor midió la percepción de las y los servidores públicos sobre la eficacia en el suministro de los recursos requeridos para el desarrollo de su trabajo, e identificó que, el personal encuestado utiliza de manera eficiente el material que se le proporciona para desempeñar sus funciones.

Disponibilidad de recursos

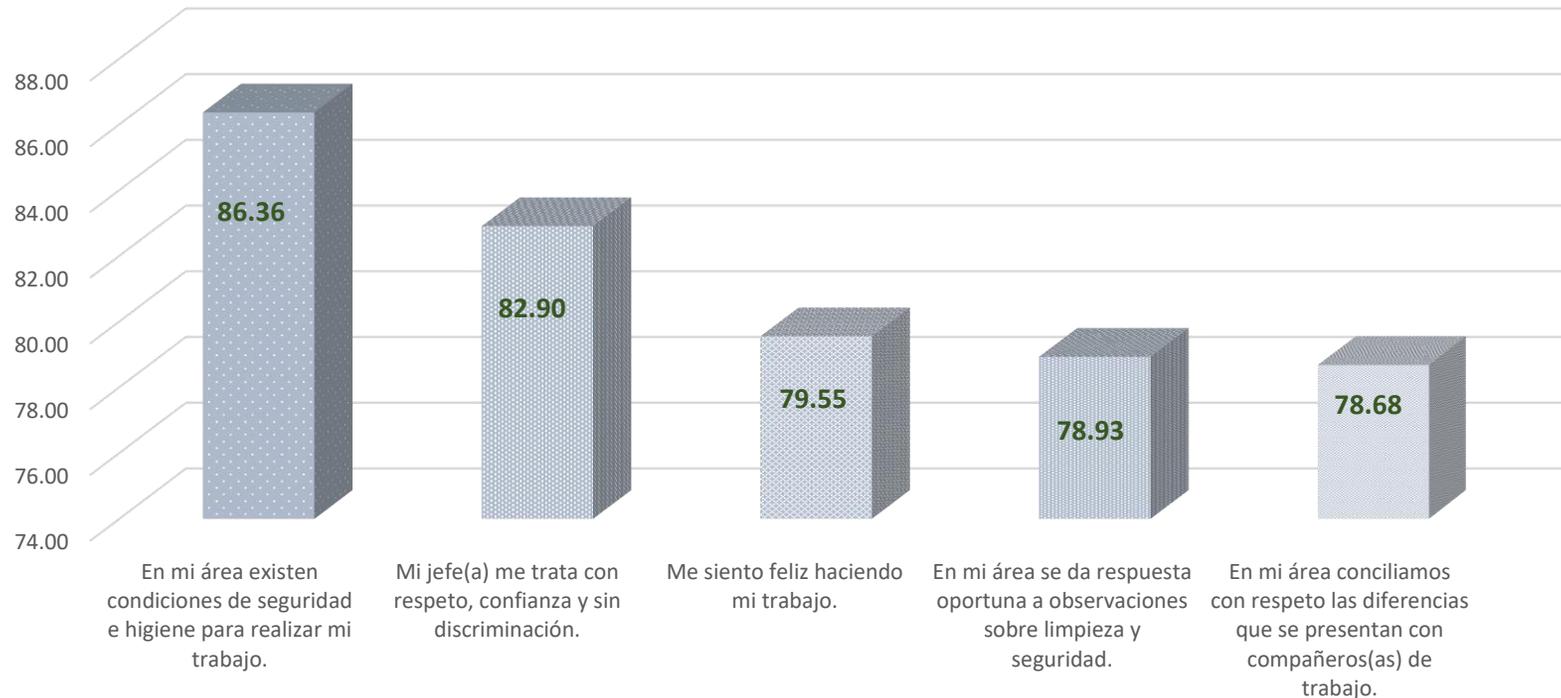




8. Calidad de vida laboral:

El Factor determinó la estimación que tienen las y los servidores públicos sobre factores que inciden al interior de la institución, tales como integración, bienestar, salud, seguridad, atención y trato digno y respetuoso, y encontró que es necesario reforzar la comunicación asertiva.

Calidad de vida laboral

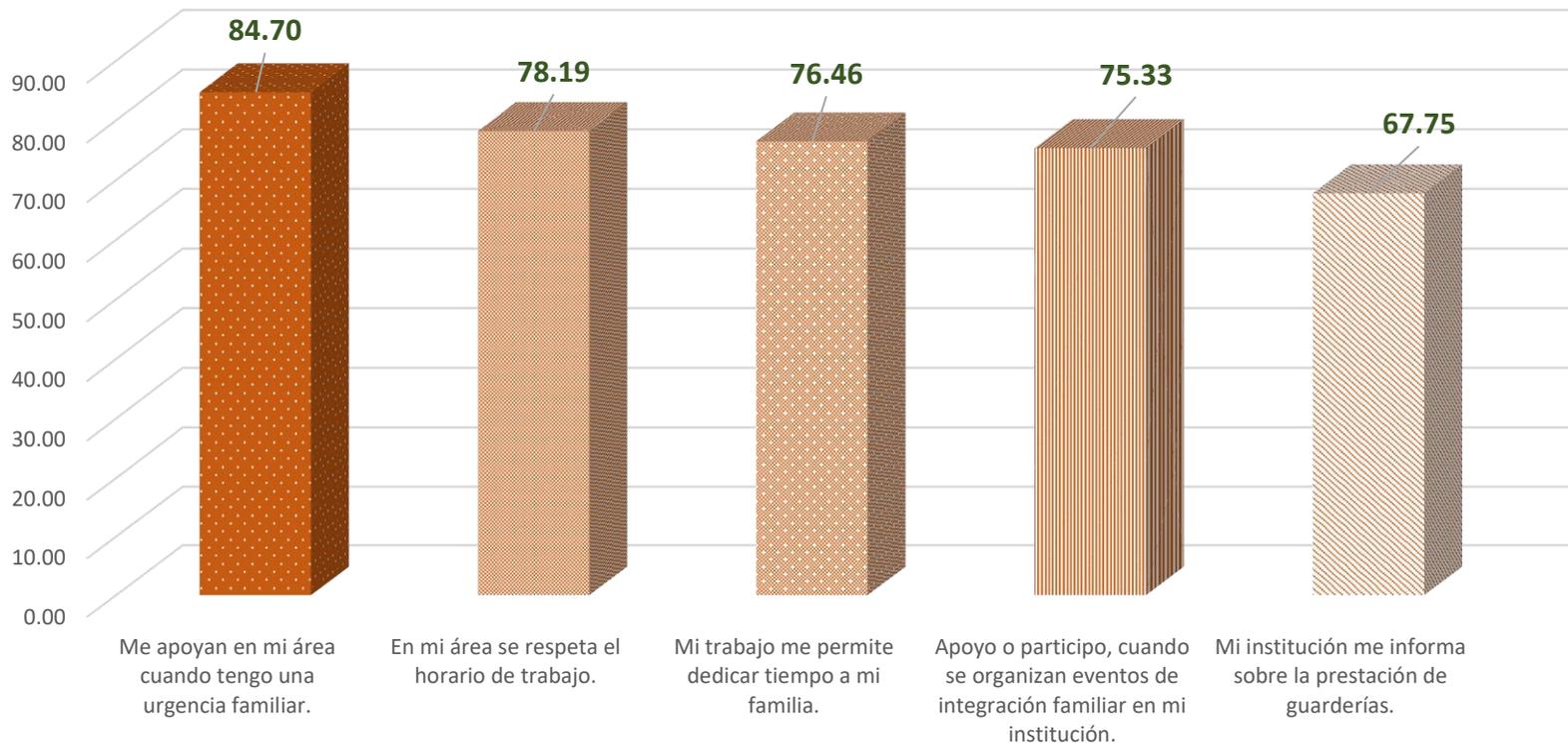




9. Balance trabajo- familia:

Se evaluó la percepción de las y los servidores públicos sobre la carga laboral y su impacto en la vida familiar, observándose que, es necesario informar a los servidores públicos del INAH sobre la prestación de guarderías.

Balance trabajo - familia

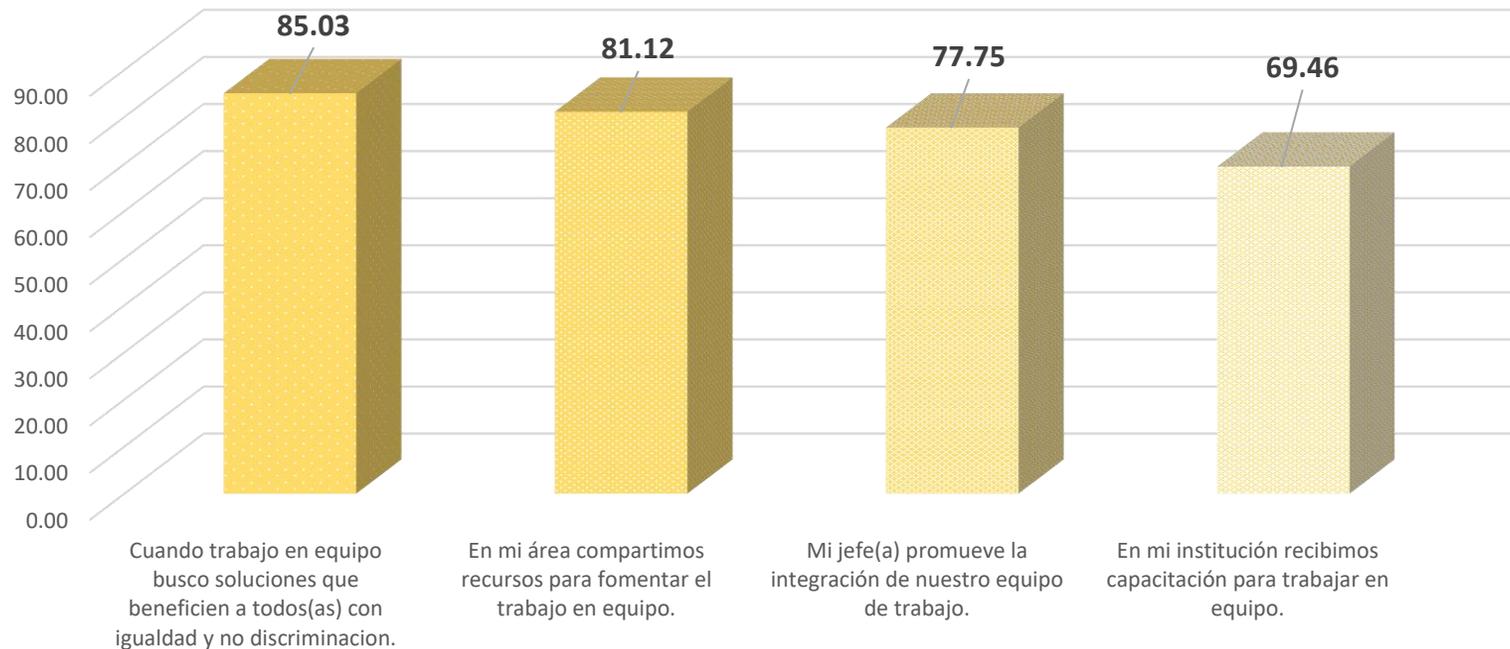




10. Colaboración y trabajo en equipo:

Se buscó determinar la percepción de las y los servidores públicos sobre los mecanismos que establece la institución en sus diferentes áreas para impulsar el trabajo en equipo e incrementar la participación, y se detectó que es necesario reforzar la capacitación para trabajar en equipo entre el personal del INAH.

Colaboración y trabajo en equipo

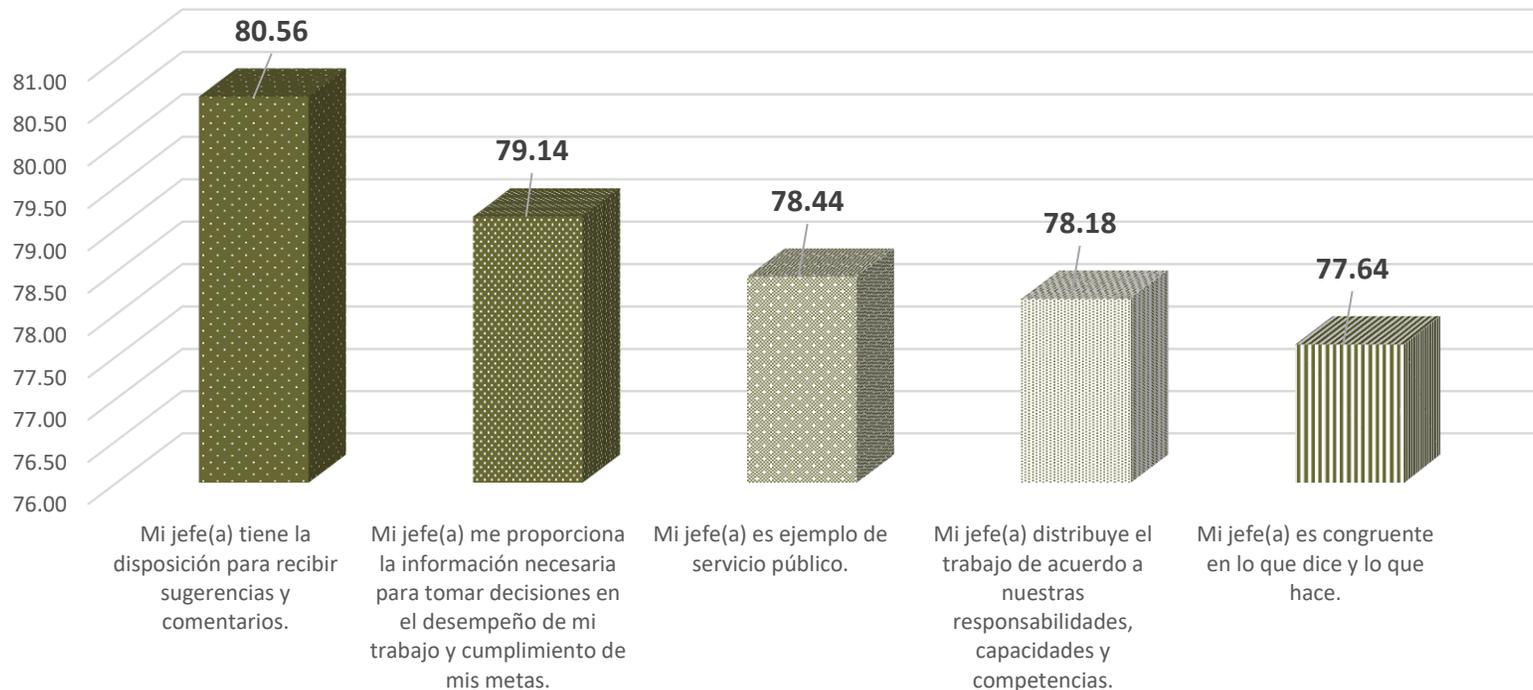




11. Liderazgo y participación:

Se calificó la percepción de las y los servidores públicos sobre el liderazgo del jefe(a), fundado en el ejemplo y la práctica de la comunicación, la promoción de la participación y la equidad. Esto permitió conocer que, es necesario fortalecer el liderazgo dentro del Instituto.

Liderazgo y participación



12. Identidad con la institución y valores:

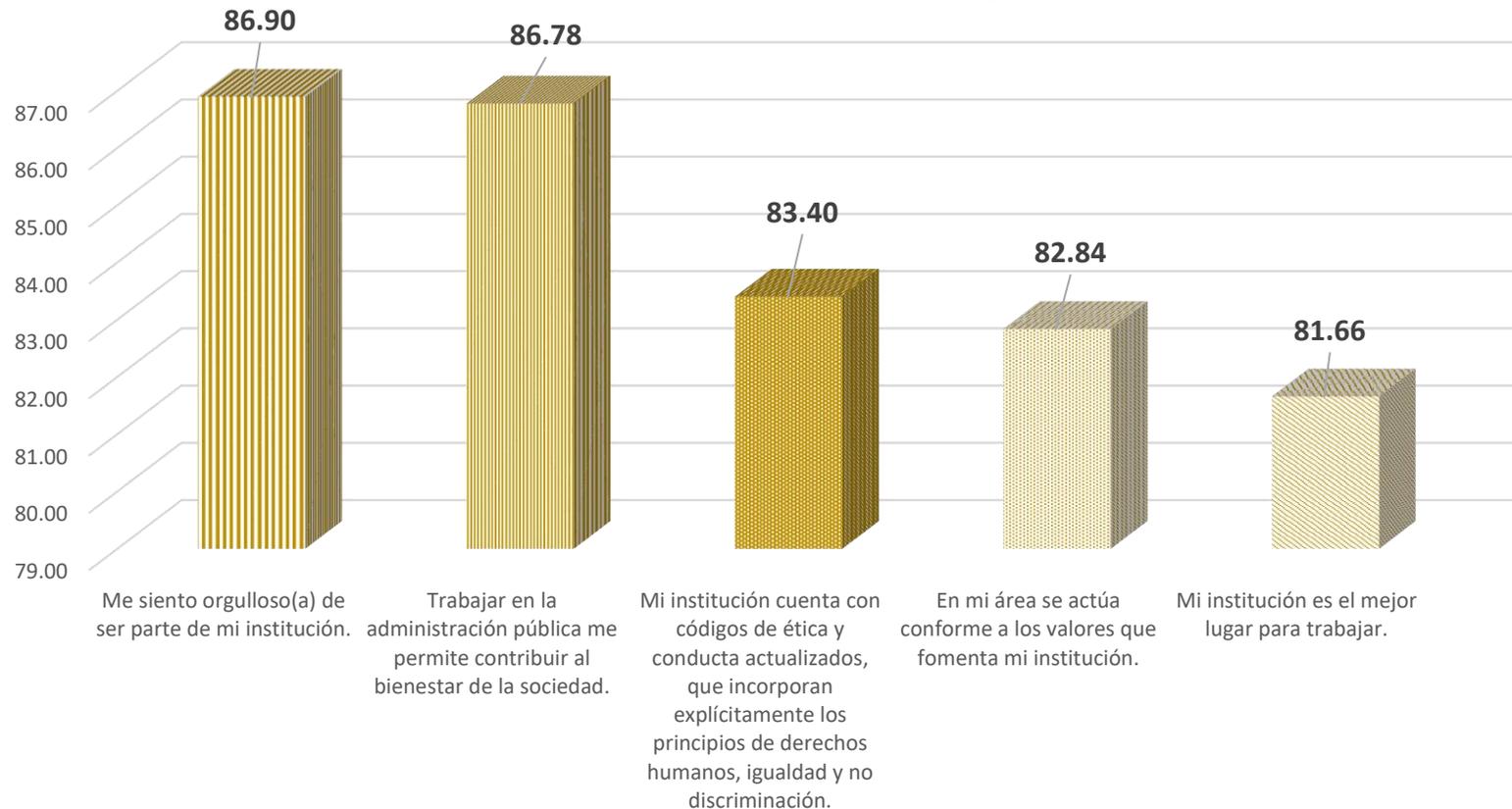
Hamburgu 135, piso 4, col. Juárez, alcaldía Cuauhtémoc
C.P. 06600, Ciudad de México, tel. (55) 4166 07 70





Este Factor permitió medir la autoestima de las y los servidores públicos, su percepción del reconocimiento social con relación a su institución y su vivencia de los valores institucionales. Esto determinó que, las personas encuestadas se sienten orgullosas de laborar en el INAH.

Identidad con la institución y valores



Hamburgo 135, piso 4, col. Juárez, alcaldía Cuauhtémoc
C.P. 06600, Ciudad de México, tel. (55) 4166 07 70

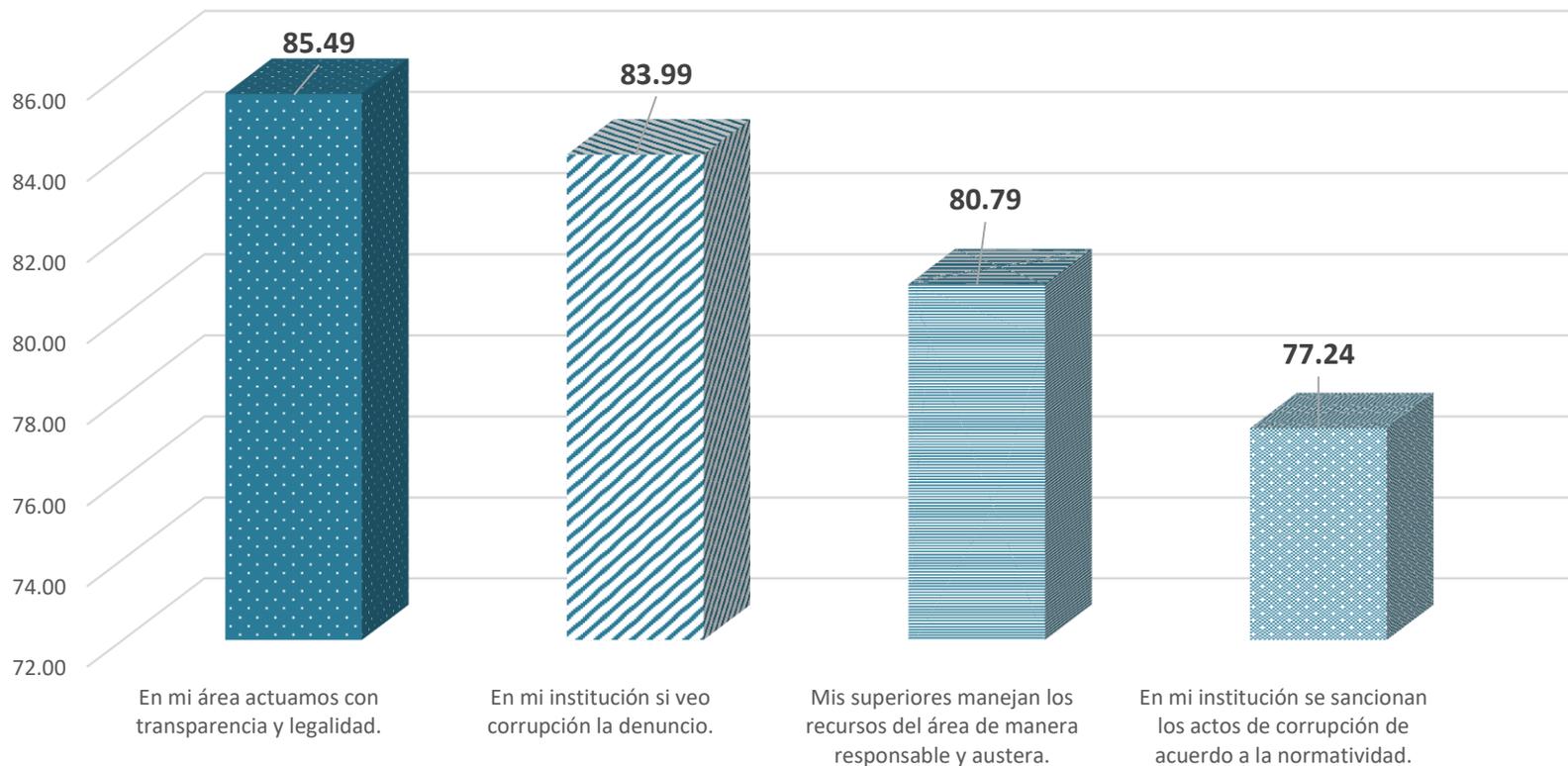
13. Transparencia y Combate a la corrupción:





Se consultó a los servidores públicos sobre el aprovechamiento de los recursos de la institución, así como de la prevención y combate a la corrupción. Esto demostró que, los encuestados actúan con transparencia y legalidad.

Transparencia y Combate a la corrupción

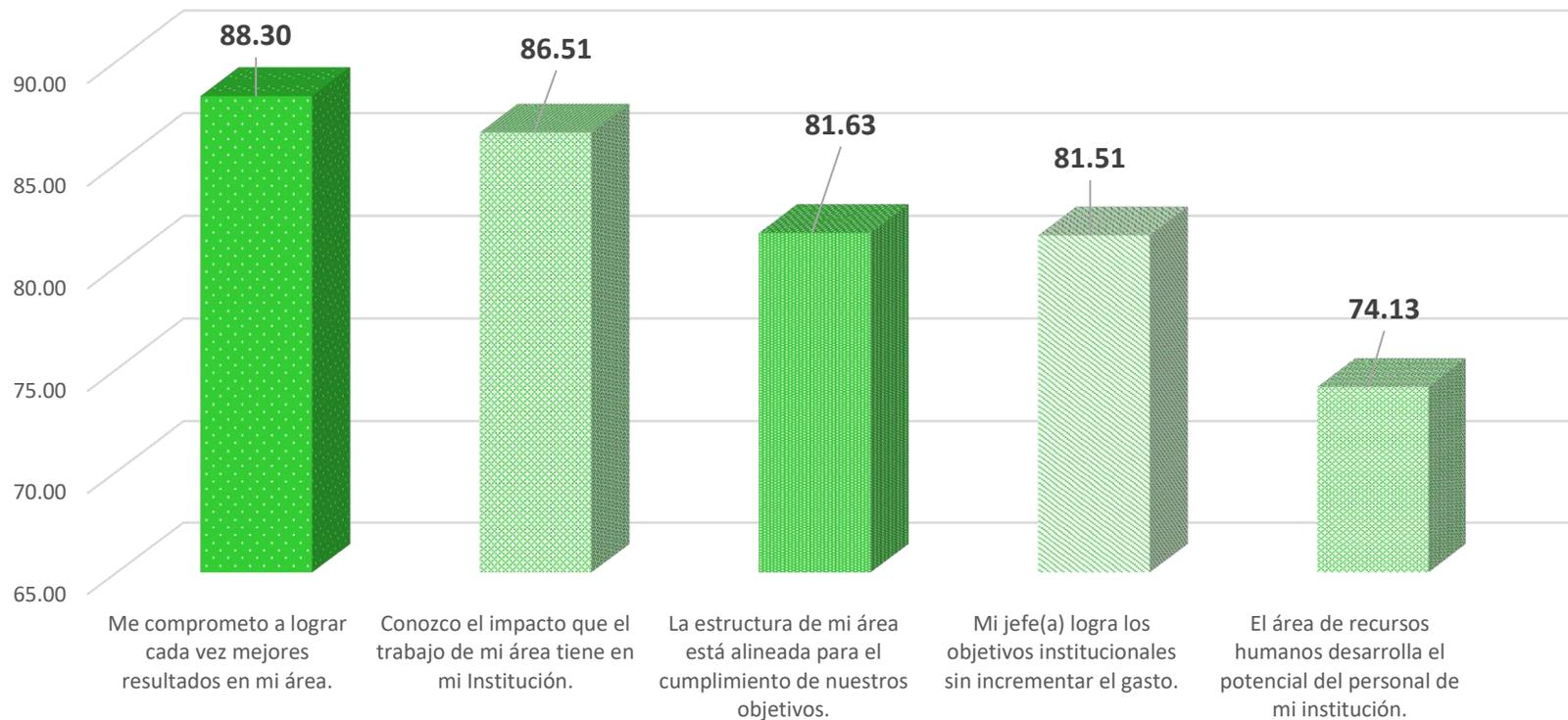




14. Enfoque a resultados y productividad:

Fue evaluada la percepción de las y los servidores públicos sobre su contribución al cumplimiento de los objetivos institucionales y el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles, observándose que en el Instituto se logran los objetivos sin incrementar el gasto.

Enfoque a resultados y productividad

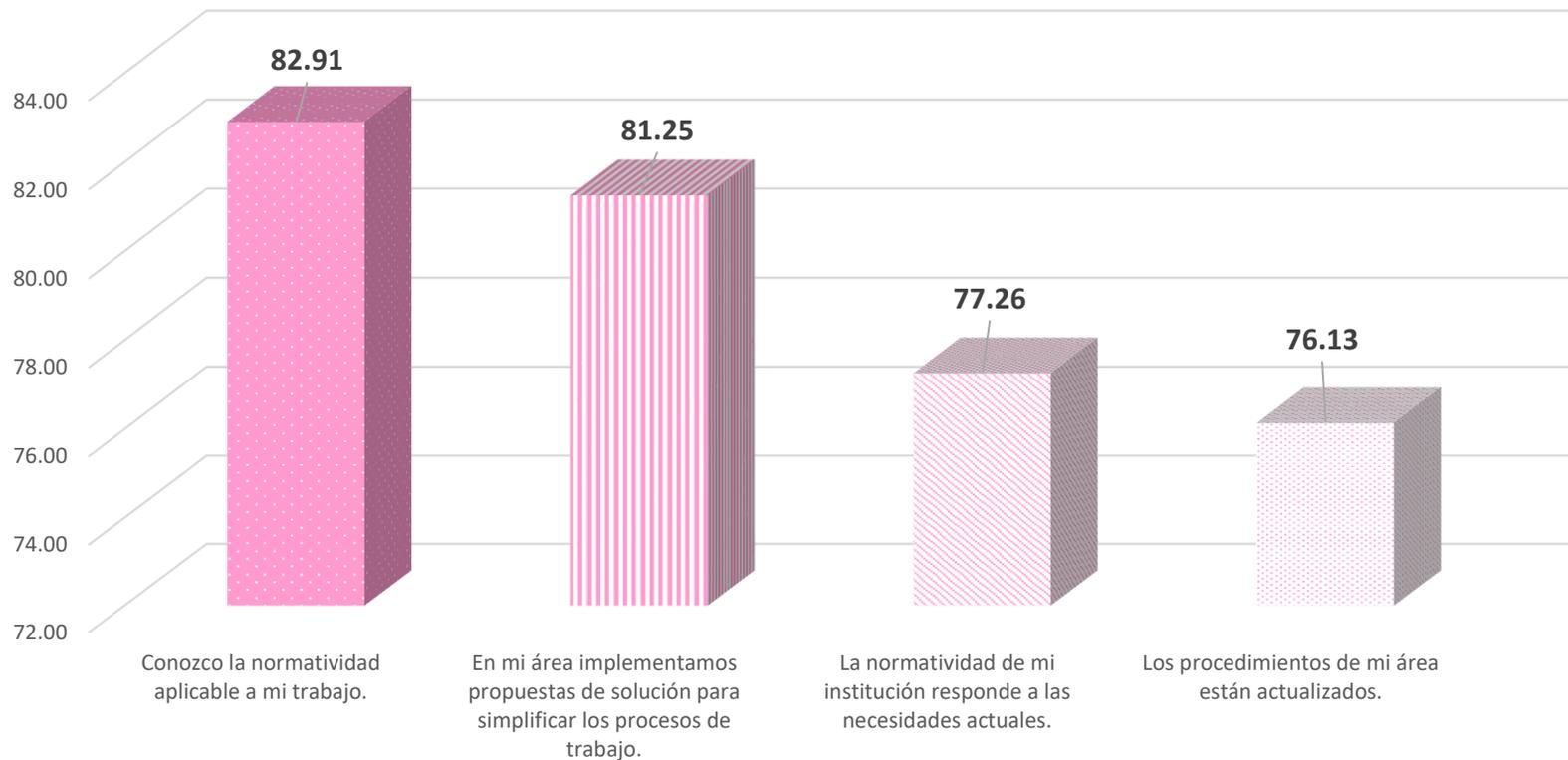




15. Normatividad y procesos:

Se midió la apreciación de las y los servidores públicos sobre cómo afectan los procesos y la normatividad a la organización y desarrollo de su trabajo. De lo anterior se supo que, el personal del INAH conoce la normatividad aplicable a su trabajo.

Normatividad y procesos

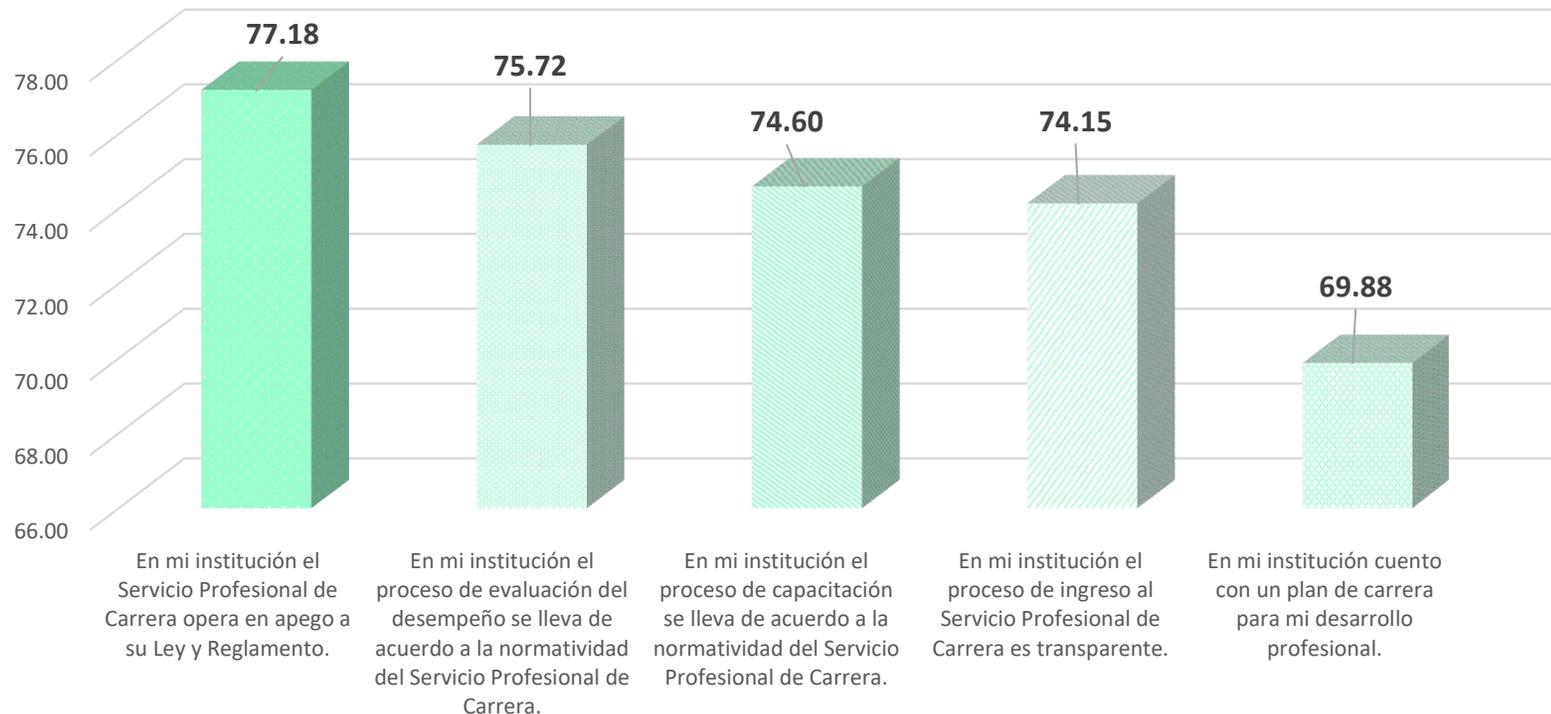




16. Servicio Profesional de Carrera:

Este factor calificó la apreciación de las y los servidores públicos de carrera sobre el cumplimiento del Servicio Profesional de Carrera en su institución. En respuesta, los consultados consideran que, en el Instituto, el Servicio Profesional de Carrera opera con apego a la Ley y Reglamentación.

Servicio Profesional de Carrera

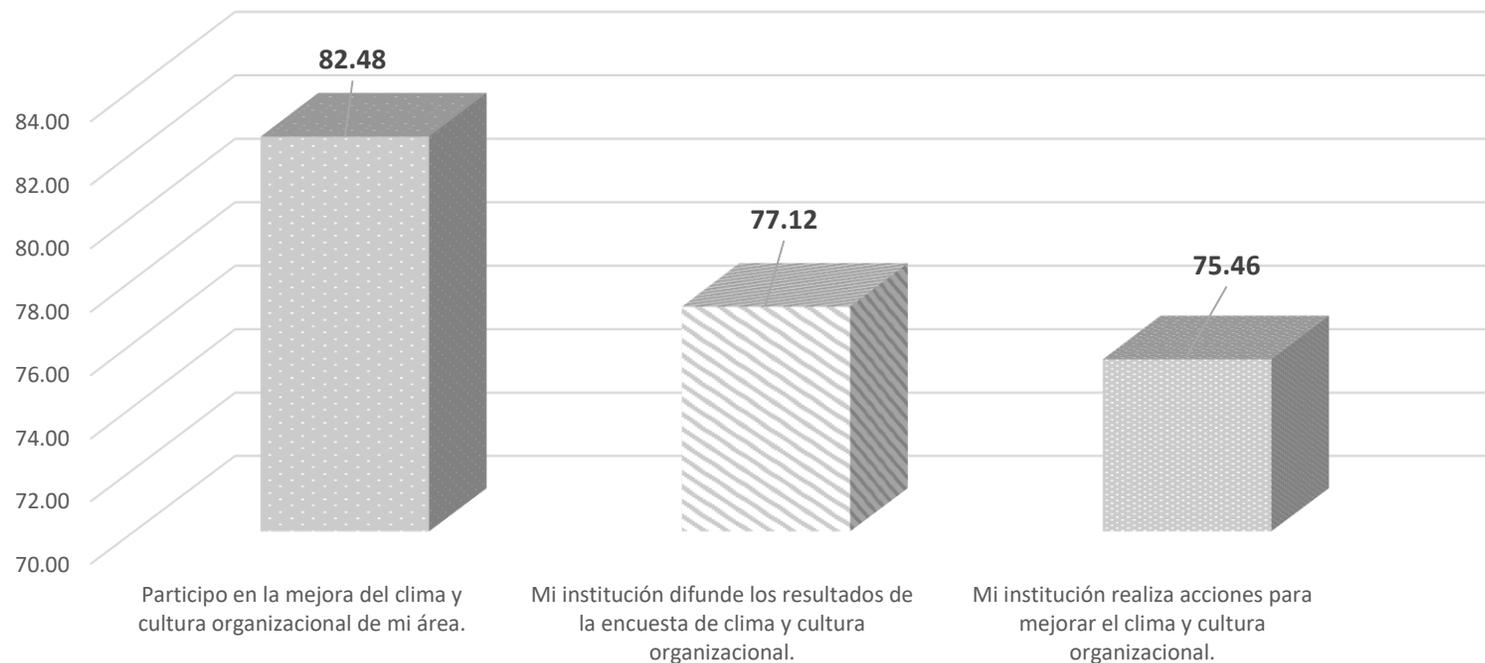




17. Impacto de la Encuesta en mi institución:

Se evaluó la percepción de las y los servidores públicos sobre cómo su institución difunde los resultados del ejercicio anual de la encuesta de clima y cultura organizacional y promueve acciones de mejora; lo anterior mostró que, los encuestados saben que en el INAH se difunden los resultados de la ECCO.

Impacto de la encuesta en mi institución

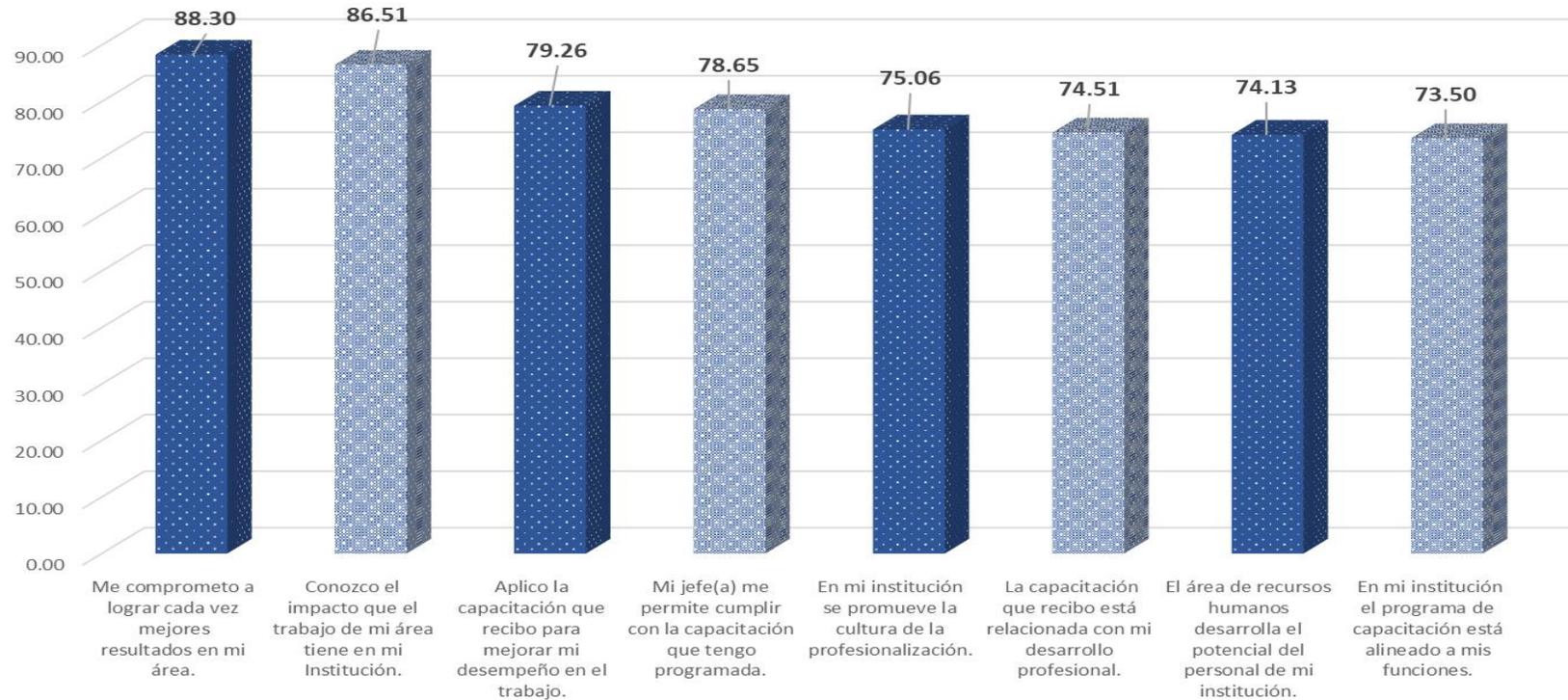




18. Profesionalización de la Administración Pública Federal:

Se evaluó la idea que tienen las y los servidores públicos sobre el proceso de su crecimiento profesional y compromiso a fin de alcanzar su máximo potencial, y sobre las condiciones institucionales necesarias. Lo anterior permitió identificar que, es necesario programar capacitaciones acordes con las funciones del Instituto.

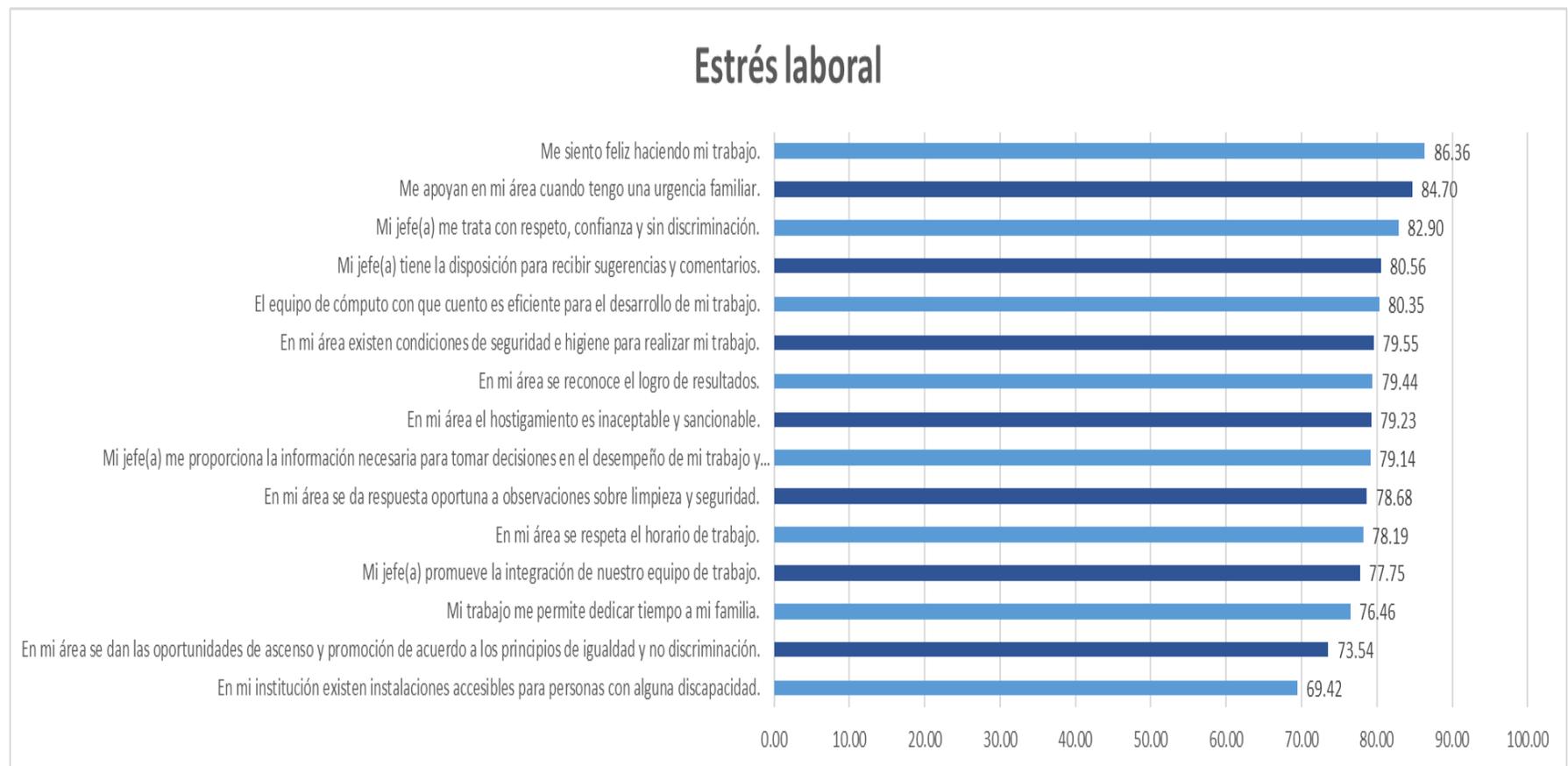
Profesionalización de la Administración Pública Federal





19. Estrés laboral:

Este Facto midió la percepción de las y los servidores públicos sobre situaciones que pueden provocar la saturación física o mental del trabajador(a), generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a su entorno, a su productividad y a su propio desarrollo personal, descubriendo que, los consultados se consideran felices realizando su trabajo dentro del INAH.

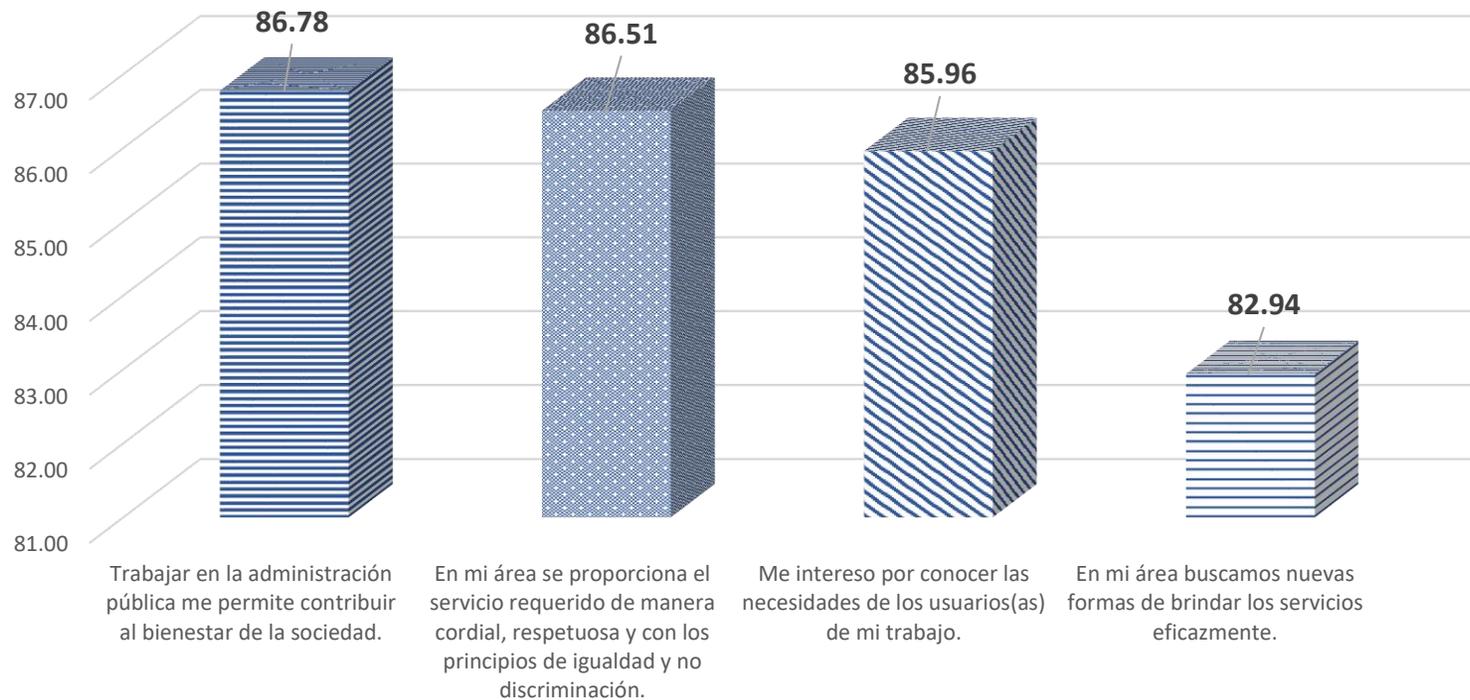




20. Vocación de servicio en la Administración Pública:

Se estimó la apreciación que tienen las y los servidores públicos sobre su cooperación, interés y trato cordial en su institución, para facilitar la atención de las necesidades y expectativas de la ciudadanía. Esto permitió identificar que, las personas servidoras públicas consultadas consideran que en el INAH se brinda un servicio de calidad a la ciudadanía.

Vocación de servicio en la Administración Pública

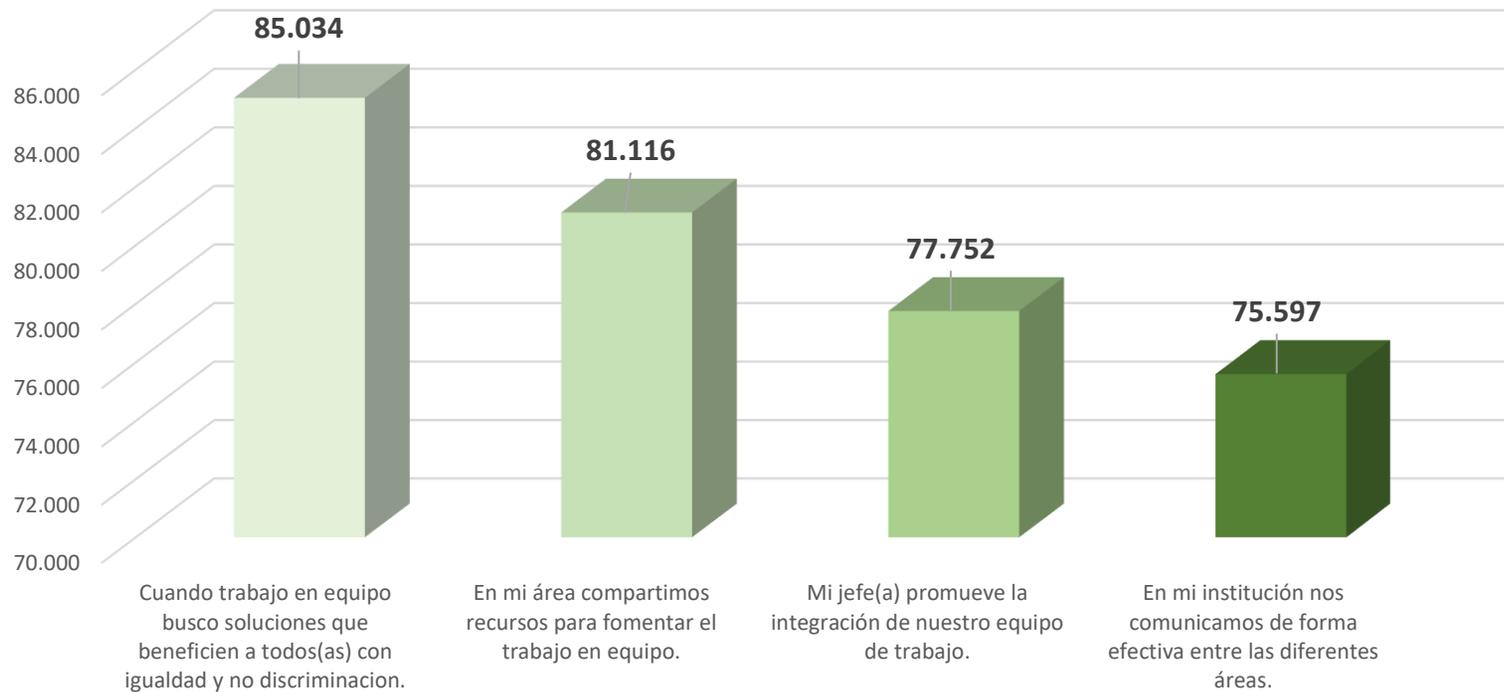




21. Construir relaciones en la Administración Pública:

Buscó identificar entre las y los servidores públicos cómo perciben su colaboración, comunicación, integración y negociación en la institución, para construir vínculos que generen valor a su gestión. En consecuencia, se observó que, es necesario reforzar la comunicación asertiva entre el personal del Instituto.

Construir relaciones en la Administración Pública

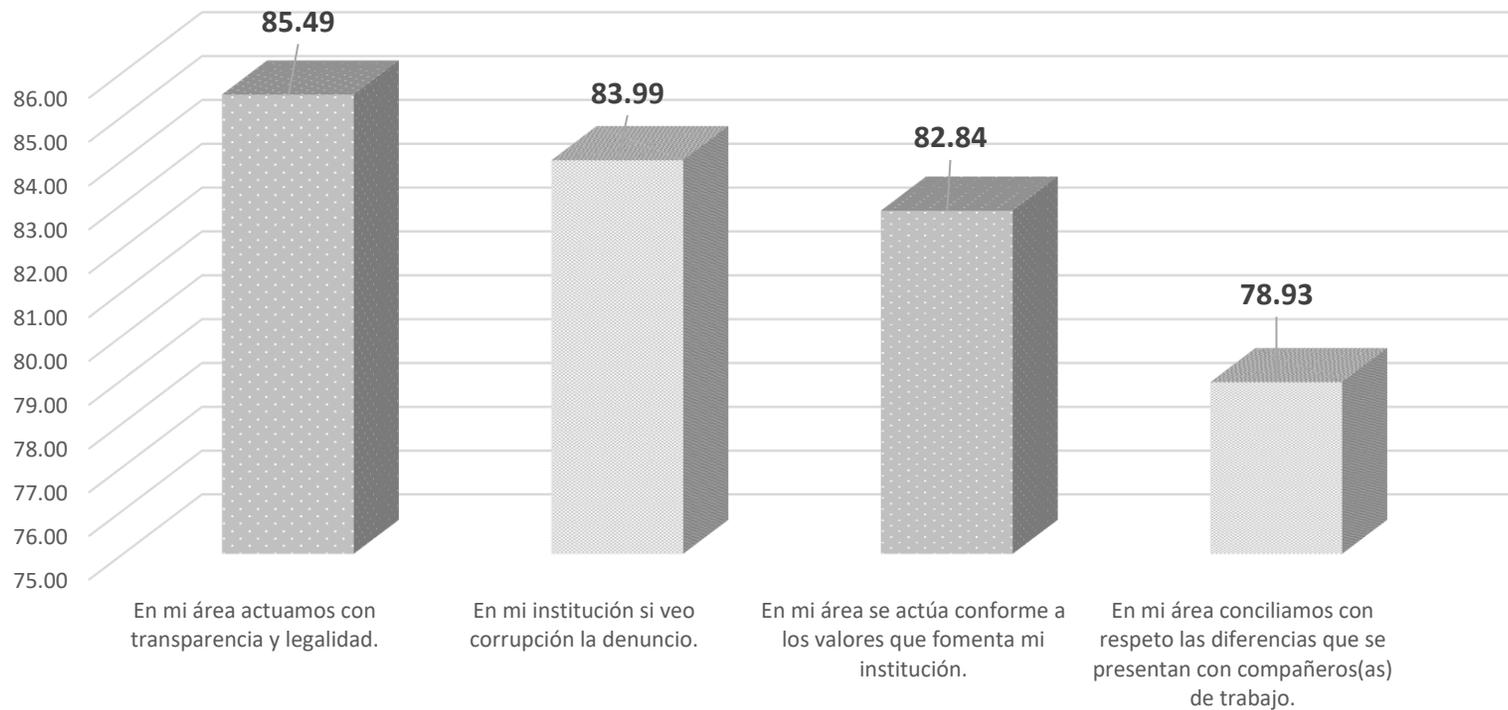




22. Actuar con valores en la Administración Pública:

Se evaluó la percepción de las y los servidores públicos sobre su actuar con integridad, legalidad, transparencia y respeto, ante la ciudadanía. Esto mostró que, los entrevistados consideran que en sus áreas se actúa con transparencia y legalidad.

Actuar con valores en la Administración Pública

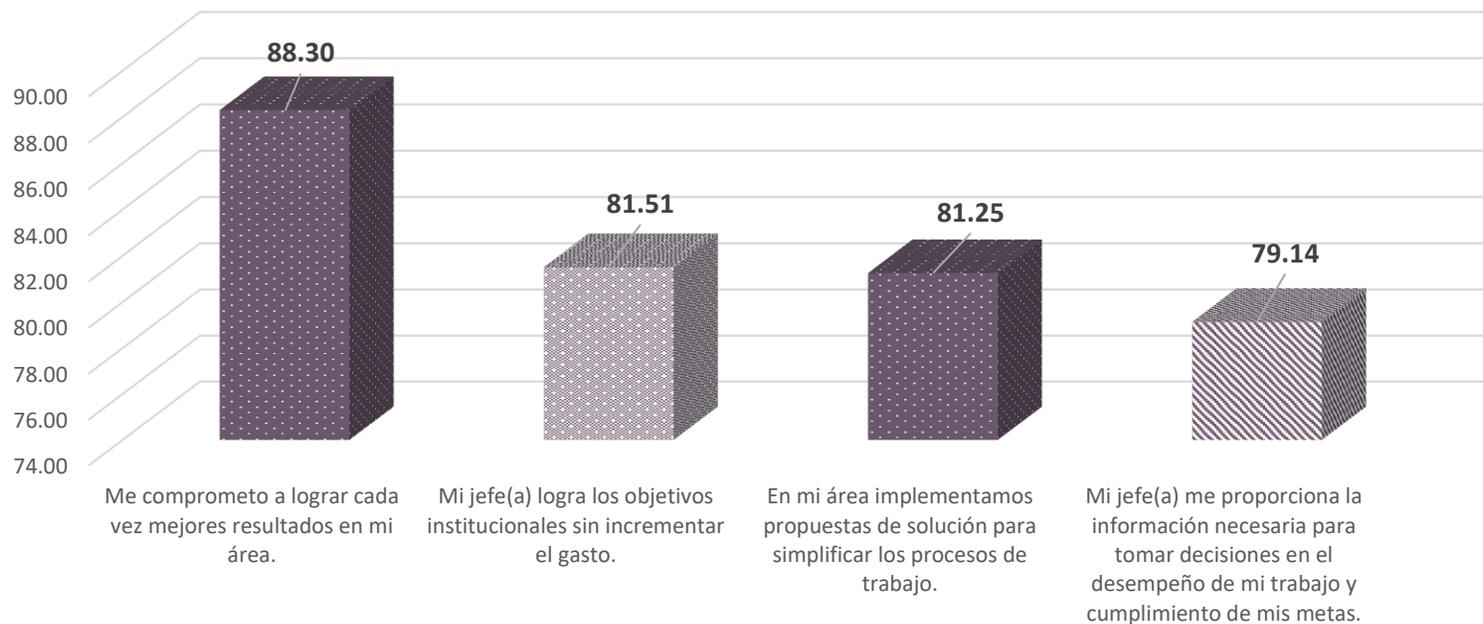




23. Enfocar a resultados en la Administración Pública:

Se calificó cómo perciben de las y los servidores públicos la atención de problemas, propuestas de solución y toma de decisiones, para el logro de los objetivos institucionales. Lo anterior permitió observar que, en el INAH los servidores públicos están comprometidos con el logro de mejores resultados en sus áreas de trabajo.

Enfocar a resultados en la Administración Pública

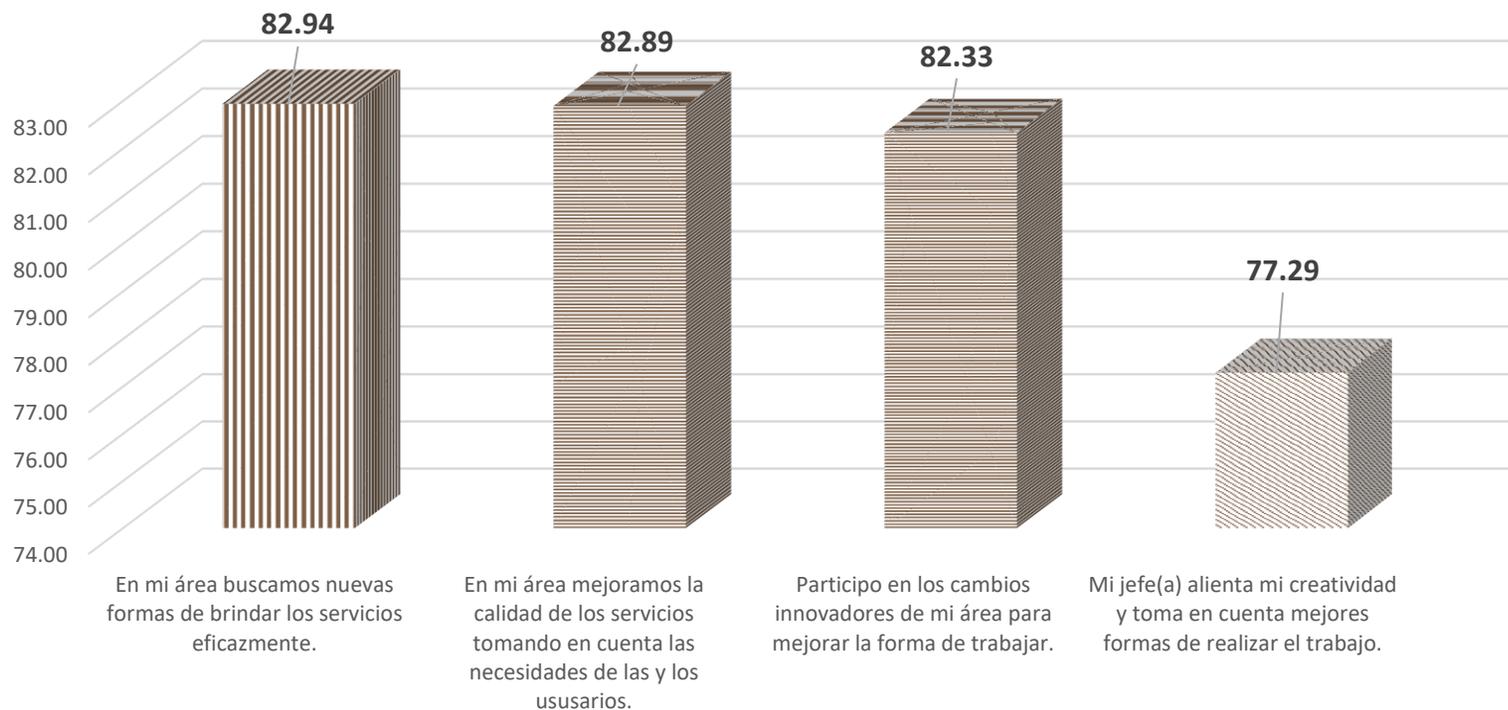




24. Impulsar el cambio en la Administración Pública:

Se buscó estimar la visión de las y los servidores públicos sobre el impulso que se brinda en el INAH al cambio, la creatividad y la innovación, de las técnicas, métodos y procesos que mejoren los productos y/o servicios que se ofrecen en su institución. Esto permitió identificar que, las personas consultadas buscan nuevas formas para brindar un servicio eficiente a la ciudadanía.

Impulsar el cambio en la Administración Pública

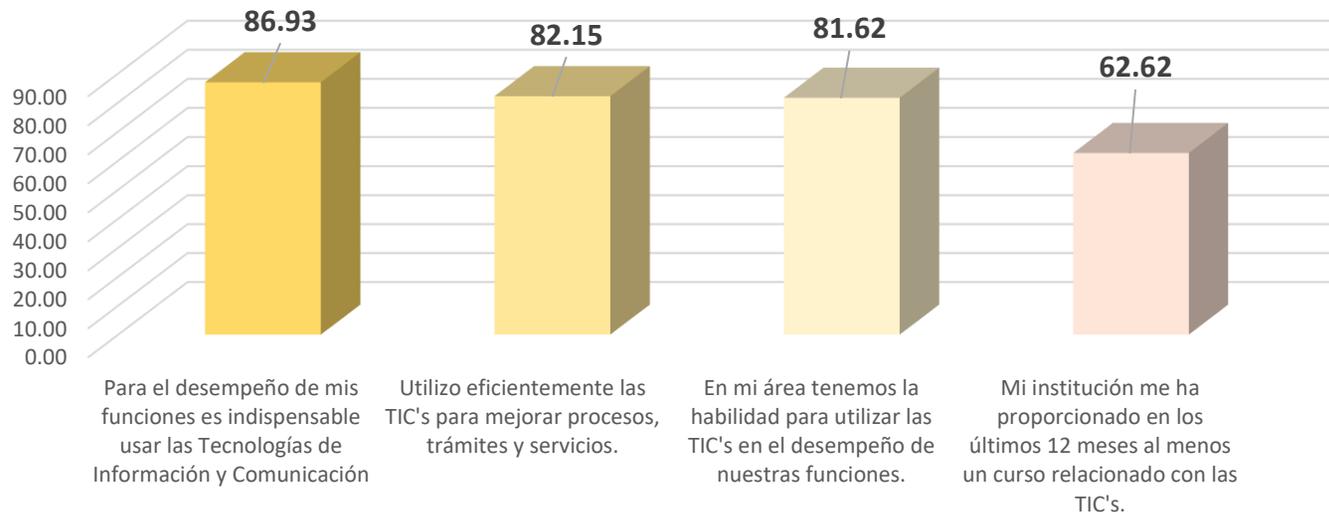




25. Aplicar eficientemente los recursos de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's):

Este Factor calificó la percepción de las y los servidores públicos sobre cómo utilizar eficientemente las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's) en su institución, para la consecución de sus objetivos. (TIC's.- Computadoras, Internet, Telefonía Celular, Software, Hardware, Sistemas Informáticos, Reproductores de Audio y Video, E-Mail, Nube, Bases de Datos, Redes, Web, Podcast, etc.). Esto permitió señalar que, es necesario reforzar la capacitación en TIC's entre el personal del INAH.

Aplicar eficientemente los recursos de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's)

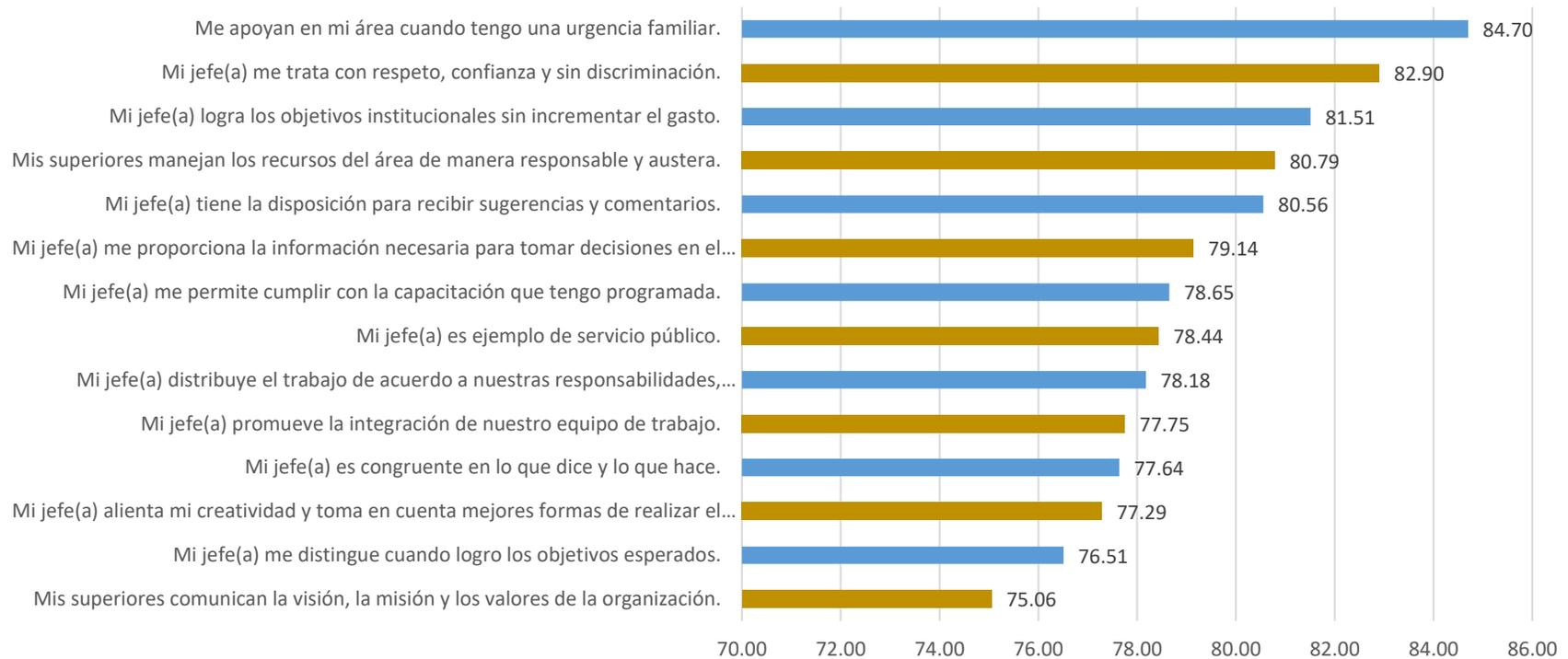




26. Liderar permanentemente la Administración Pública:

Se calculó cómo observan las y los servidores públicos respecto de los diferentes comportamientos del liderazgo en la vida laboral cotidiana, de sus jefes y mandos superiores. Esto determinó que, es necesario reforzar la difusión de la Misión, Visión y Valores del INAH entre los servidores públicos que laboran en el Instituto.

Liderar permanentemente la Administración Pública

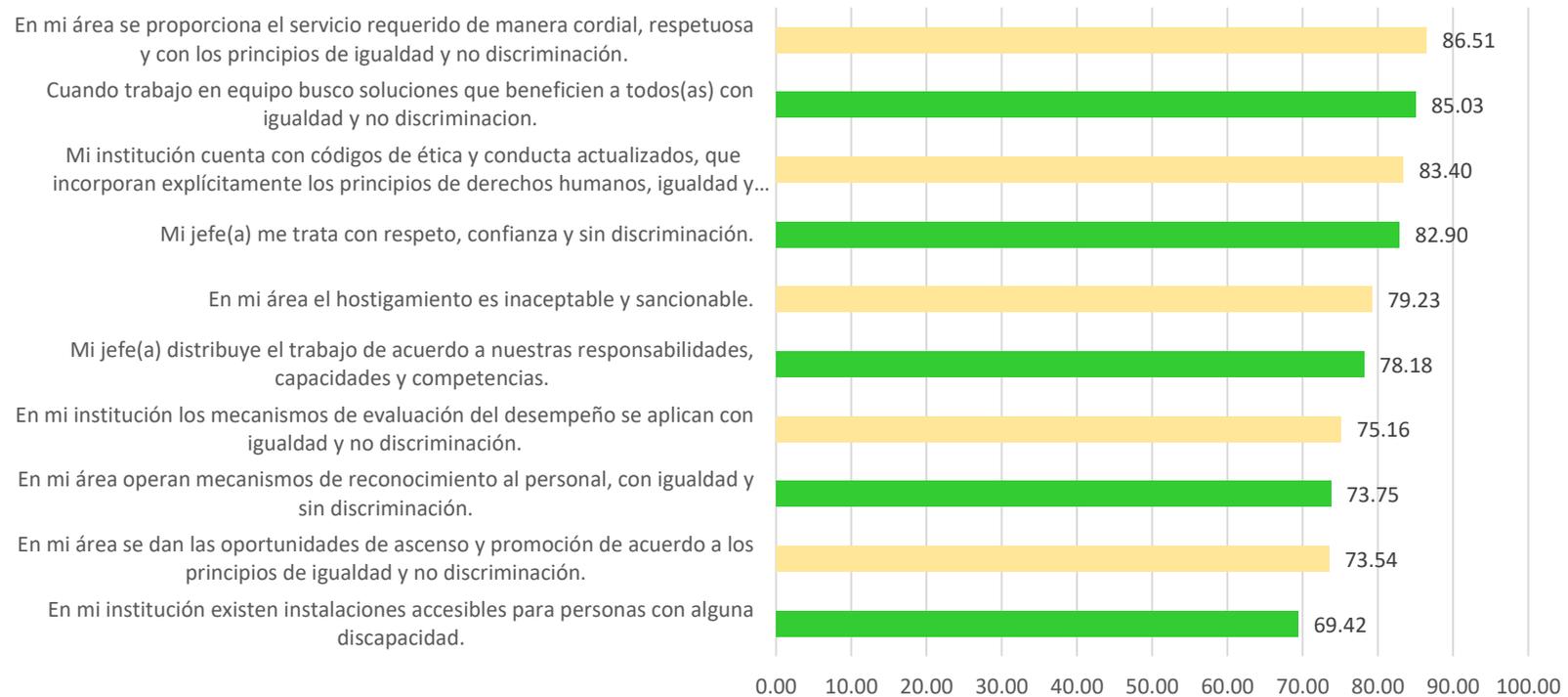




27. Liderar permanentemente la Administración Pública:

Se buscó determinar la percepción de las y los servidores públicos sobre el cumplimiento de los principios de igualdad de trato y no discriminación en su ambiente de trabajo, ya que influye en el desempeño laboral y desarrollo profesional. El resultado manifestó que, al interior del INAH, es necesario incentivar la equidad de género.

Igualdad y No Discriminación

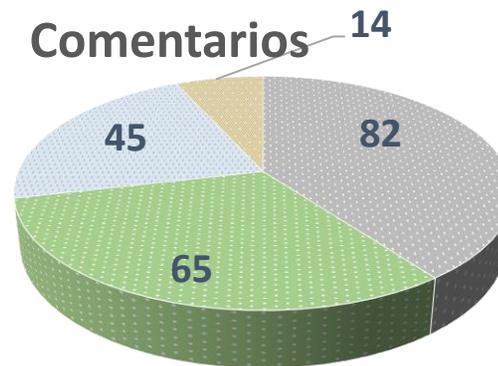




Comentarios:

Además de evaluar los Factores antes mencionados, la ECCO 2019 también permitió que los servidores públicos expresaran su opinión. Para ello se habilitaron las opciones Felicitación, Sugerencia y Queja. A continuación, se muestran los resultados de esta sección de la Encuesta.

Del total de servidores públicos participantes en la ECCO 2019, sólo el **12.33%** expresó alguna opinión esta sección de la Encuesta. El **4.7%** hizo sugerencias; **3.89%** manifestó una queja, mientras que el **2.69%** felicitó a los responsables de ejecutar la ECCO 2019.



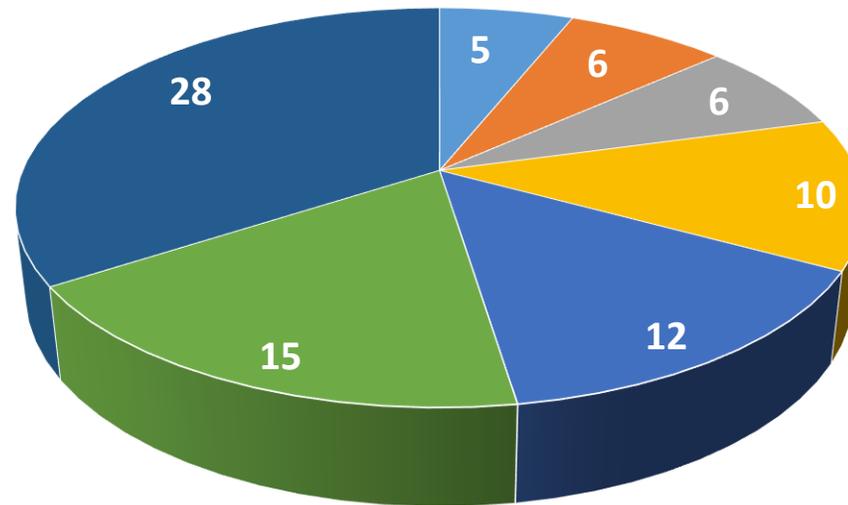
■ Sugerencia ■ Queja ■ Felicitaciones ■ Otro





En cuanto a las Sugerencias, el **1.67%** de los servidores públicos consultados, solicitaron aumentar la oferta de capacitación. El **8.98%** recomendaron mejorar las condiciones laborales del personal Compactado y Capítulo 3000.

Tipos de sugerencias



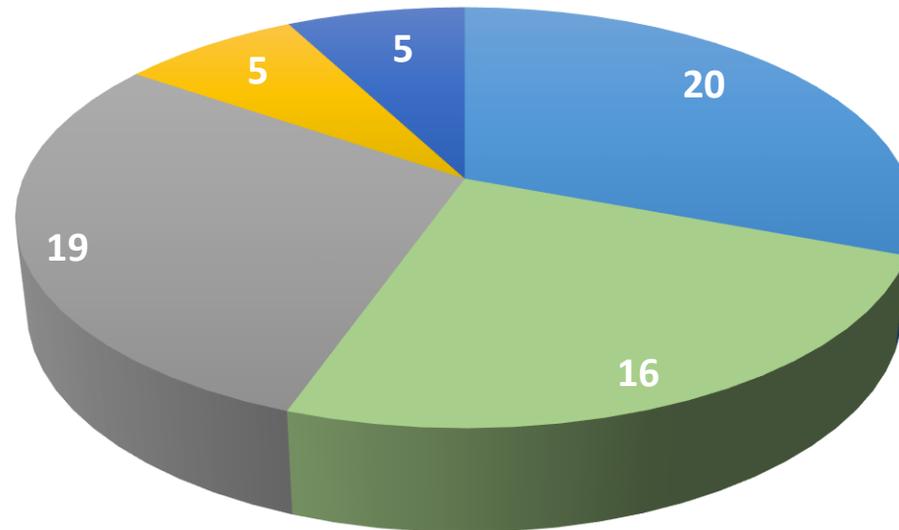
- Reconocer el trabajo de los eventuales
- Reducir las preguntas de la Encuesta
- Contrar a las personas que tengan el perfil
- Capacitación
- Revisar actos de corrupción
- Mejoramiento del equipo de computo
- Mejorar las condiciones laborales para eventuales y capítulo 300





Respecto de las Quejas, el **1.19%** de los servidores públicos adscritos al INAH que participaron en la ECCO 2019, se manifestaron contra de las diferencias entre sindicalizados y el resto del personal. El **1.13%** refirieron que, los servidores públicos contratados en la modalidad de Artículo 3000, no reciben a tiempo el pago de su salario. A su vez, el 0.95% solicitaron atender los casos de casos de corrupción.

Tipos de quejas

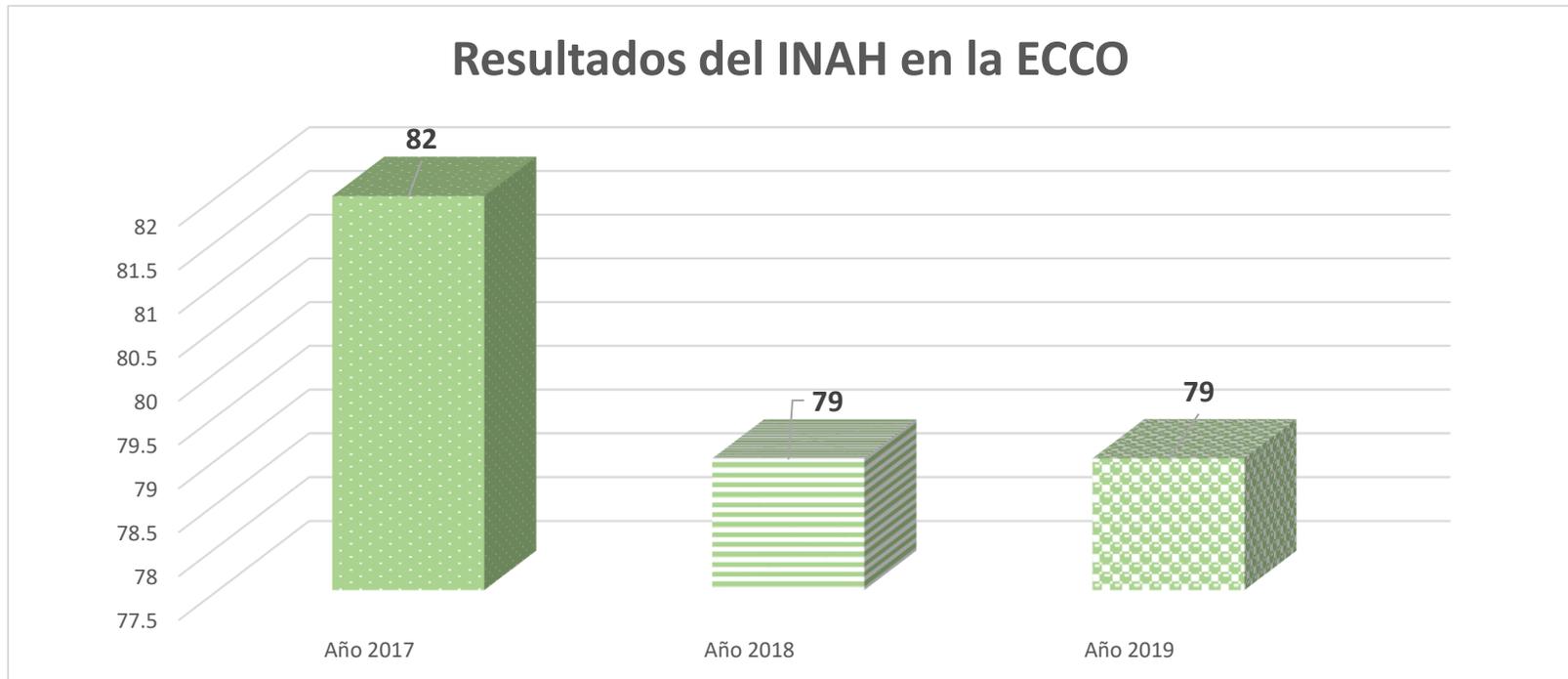


- Diferencias entre sindicalizados y otros
- Pago impuntual Artículo 3000
- Contrataciones que no cumplen con el perfil requerido
- Corrupción
- Falta de limpieza en los baños



Comparativo entre los resultados de la ECCO 2018 y la ECCO 2019

A continuación, se muestra una gráfica en la que se comparan las calificaciones obtenidas por el INAH en los últimos tres Ejercicios Fiscales.



En la gráfica se aprecia que el Instituto mantuvo la calificación del Ejercicio Fiscal 2018. Esto significa que el Instituto deberá proponer Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional que le permitan mejorar la calificación durante el Ejercicio Fiscal 2020.



V. Efectividad del último PTCCO 2019

No.	Objetivos estratégicos	Tipo de práctica	Práctica de transformación	Personal dirigido	Fecha de registro	Fecha de inicio	Fecha de fin	Precisión	1º Factor relacionado	2º Factor relacionado	3º Factor relacionado	Impacto
1	1 - Informar a los servidores públicos del INAH sobre los resultados obtenidos en la ECCO 2018	2- Operativa	Difundir los resultados de la ECCO de manera masiva y directa	1- Todo el personal	25/01/2019	11/02/2019	28/02/2019	Mediante correo electrónico masivo, remitir un comunicado invitando al personal a consultar los resultados de la ECCO 2018 el apartado específico en la página web institucional.	17 - Interés Público			Alto
2	2-Promover el conocimiento sobre la normatividad de ética y conducta de la APF y el INAH entre los servidores públicos del Instituto	1.- Estratégica	Campaña de difusión sobre el Código de Conducta de los servidores públicos del INAH, hostigamiento sexual y acoso sexual, Derechos Humanos, Género, Ética y Prevención de Conflictos de Interés	1- Todo el personal	25/01/2019	01/03/2019	13/12/2019	Difundir al menos una vez cada semana, al personal del INAH, por medios electrónicos, oficios u infografías sobre el Código de Conducta de los servidores públicos del INAH, hostigamiento sexual y acoso sexual, Derechos Humanos, Género, Ética y Prevención de Conflictos de Interés	27 - Igualdad y No Discriminación			Alto



No.	Objetivos estratégicos	Tipo de práctica	Práctica de transformación	Personal dirigido	Fecha de registro	Fecha de inicio	Fecha de fin	Precisión	1º Factor relacion ado	2º Factor relacion ado	3º Factor relacion ado	Impacto
3	3- Mejorar la relación laboral entre el personal del INAH	1- Estratégica	Impulsar la capacitación y sensibilización de los servidores públicos en por lo menos uno de los siguientes temas: Liderazgo, Orientación a resultados, Comunicación asertiva, Negociación y Resolución de conflictos	6- Mandos Superiores, Mandos Medios y Eventuales	25/01/2019	01/03/2019	13/12/2019	Capacitar al menos a 317 servidores públicos en el año de referencia en por lo menos uno de los siguientes temas: Liderazgo, Orientación a resultados, Comunicación asertiva, Negociación y Resolución de conflictos	52 - Liderazgo o integral	60.- Rendición de Cuentas	7.- Motivada	Alto
4	4- Fomentar entre el personal del INAH la activación física y mental	1- Estratégica	Campaña de difusión sobre la importancia de realizar ejercicios físicos y mentales de bajo impacto dentro de las áreas de trabajo	1- Todo el personal	25/01/2019	01/02/2019	13/12/2019	Difusión semanal de material electrónico que explique cuáles actividades pueden ayudar para este fin y cómo realizarlas	42.- Equilibrada			Medio

$\frac{\text{Número de Prácticas Cumplidas (4)}}{\text{Número de Prácticas Programadas (4)}} 100 = 100\% \text{ Efectividad del PTCCO 2019}$



VI. Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional (PTCCO)

No.	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 - Informar a los servidores públicos del INAH sobre los resultados obtenidos en la ECCO 2019	Operativa	Difundir los resultados de la ECCO 2019 de manera masiva y directa	Todo el personal		17/02/2020	28/02/2020	Mediante correo electrónico masivo, remitir un comunicado invitando al personal a consultar los resultados de la ECCO 2020 el apartado específico en la página web institucional.	17 - Impacto de la encuesta en mi institución			Alto
2	2-Difundir la Misión, Visión y Valores del INAH entre los servidores públicos del Instituto.	Estratégica	Campaña de difusión sobre la Misión, Visión y el Código de Conducta de los servidores públicos del INAH, hostigamiento sexual y acoso sexual, Derechos Humanos, Género, Ética y Prevención de Conflictos de Interés	Todo el personal		01/03/2020	15/12/2020	Difundir al menos una vez cada semana, al personal del INAH, por medios electrónicos, oficios u infografías sobre la Misión, Visión, el Código de Conducta de los servidores públicos del INAH, hostigamiento sexual y acoso sexual, Derechos Humanos, Género, Ética y Prevención de Conflictos de Interés	6.- Comunicación	15.- Normatividad y procesos	13.- Transparencia y combate a la corrupción	Alto
3	3 - Mejorar la relación laboral entre el personal del INAH	Estratégica	Impulsar la capacitación y sensibilización de los servidores públicos en por lo menos uno de los siguientes temas: Liderazgo, Orientación a resultados, Comunicación asertiva, Negociación y Resolución de conflictos	Todo el personal		01/03/2020	13/12/2020	Capacitar al menos a 253 servidores públicos en el año de referencia en por lo menos uno de los siguientes temas: Liderazgo, Orientación a resultados, Comunicación asertiva, Negociación y Resolución de conflictos	2.- Capacitación especializada y desarrollo	5.- Equidad de Género,	11.- Liderazgo y participación	Alto





No.	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
4	4-Fortalecer las capacidades de los servidores públicos del INAH.	1- Estratégica	Gestionar la capacitación en línea de los servidores públicos en temas relacionados con TIC's, Manejo de juntas de trabajo, Excel y Power Point	Todo el personal		01/03/2020	13/12/2020	Capacitar al menos a 75 servidores públicos en el año de referencia en por lo menos uno de los siguientes temas: TIC's, manejo de juntas de trabajo, Excel y Power Point.	25.- Aplicar eficientemente los recursos de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's).	18.- Profesionalización de la Administración Pública Federal.	9.- Balance trabajo - familia.	Alto

