

FEPADE

CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL ENCUESTA 2017

PLAN DE PRACTICAS DE TRANSFORMACIÓN DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL (PTCCP) 2018

Fecha de aplicación:
Del 13 al 24 Noviembre de 2017
Sector Central

Contenido

Tema	Página
Introducción.....	1
1. Análisis Cuantitativo.....	4
2. Análisis Cualitativo	50
3. Análisis Comparativo.....	54
4. Definición de Objetivos Estratégicos.....	54
5. Definición de Prácticas de Transformación.....	54
6. Calendarización de prácticas de transformación de clima y cultura organizacional 2016.....	63

Introducción

La Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (ECCO) es anónima y es aplicada por la Unidad de Política de Recursos Humanos de la Administración Pública Federal de la Secretaría de la Función Pública desde el año 2006, con la finalidad de implementar las acciones de mejora del clima y cultura laboral de la Administración Pública Federal.

En el mes de noviembre del año 2018 se llevó a cabo la encuesta de referencia, durante el mes de marzo de 2018 se remitió a esta Fiscalía los resultados obtenidos con la finalidad de realizar la planeación de las **Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional** para el año, atendiendo los factores que resultaron con un porcentaje inferior al promedio.

La encuesta pretende identificar la percepción del personal en torno a los siguientes 20 factores:

- I. Reconocimiento Laboral
- II. Capacitación Especializada y Desarrollo
- III. Mejora y Cambio
- IV. Calidad y Orientación al Usuario
- V. Equidad y Género
- VI. Comunicación
- VII. Disponibilidad de Recursos
- VIII. Calidad de Vida Laboral
- IX. Balance Trabajo-Familia
- X. Colaboración y Trabajo en Equipo
- XI. Liderazgo y Participación
- XII. Identidad con las Instituciones y Valores
- XIII. Entorno Cultural y Ecológico
- XIV. Equidad de género
- XV. Igualdad y no discriminación
- XVII. Interés Público
- XVIII. Liderazgo
- XIX. Rendición de cuentas
- XXVII. Respeto

En 2017, participaron en esta encuesta el **72%** del personal de esta Fiscalía Especializada para la Atención de Delitos Electorales, es decir 234 servidoras y servidores públicos, obteniendo en la ECCO 2016 de esta Fiscalía, un **91%** de promedio global de los 20 factores evaluados.

Los resultados de la ECCO 2017, arrojaron las siguientes áreas de oportunidad que es necesario fortalecer en esta Fiscalía:

- 1.- Factor I “ Reconocimiento Laboral”
- 2.- Factor II “ Capacitación Especializada y Desarrollo”
- 3.-Factor III “ Mejora y Cambio”
- 4.- Factor VI “Comunicación”
- 5.-Factor X “ Colaboración y Trabajo en Equipo”
- 6.- Factor XI “ Liderazgo y Participación”
- 7.- Factor XIV “ Enfoque a Resultados y Productividad ”
- 8.- Factor XV “ Normatividad y Procesos ”
- 9.- Factor XVII “ Impacto de la Encuesta en mi Institución”
- 10.- Factor XXVII “Igualdad y No Discriminación”

- Los resultados de la ECCO se miden en una escala 1 a 100, siendo el 100 la opinión más positiva y el 1 la menos positiva, con lo cual se pueden identificar las fortalezas y debilidades a nivel de factor y reactivo.
- La **percepción promedio** de los participantes de la **FEPADE** en la encuesta fue de **91 puntos**, 6 punto más que la calificación obtenida el año anterior. Es importante destacar que la FEPADE se colocó en el **Cuarto Lugar** junto con la Subprocuraduría Especializada en Investigación de Delincuencia Organizada, Subprocuraduría de Control Regional, Procedimientos Penales y Amparo y la Subprocuraduría Jurídica y de Asuntos Internacionales.
- Los resultados muestran que la FEPADE obtuvo un umbral superior de 99 puntos, es decir son los 10 reactivos mejor calificados, mientras que el umbral inferior es de 71 puntos, lo que identifica áreas de oportunidad que se atenderán a través de prácticas de transformación que permitan mejorar el ambiente de trabajo enfocado al propio servidor público y a la cultura de servicio, en coordinación con la visión de la institución y las motivaciones personales.
- Para identificar los índices obtenidos, se aplicó la siguiente simbología:



96-100 Excelente

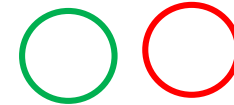


88-95 Suficiente



71-87 Insatisfactorio

96 ≥; 87 ≤



1. Análisis Cuantitativo

Datos Sociodemográficos

GÉNERO

Los datos socio demográficos revelan que de **234** participantes que respondieron la ECCO 2017 en la FEPADE, 129 (55%) son mujeres y 105 (45%) son hombres, a diferencia de 2016 con 47% mujeres y 53 % hombres.

Gráfica 1. Porcentaje de participación por año y género

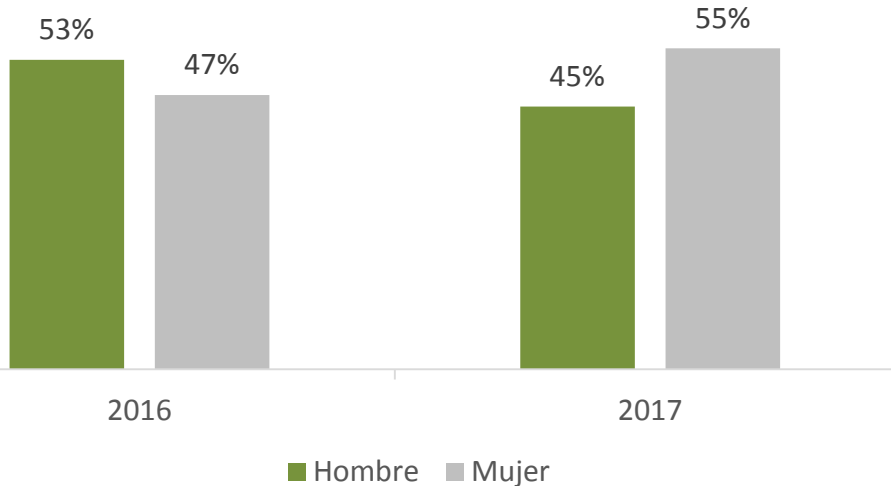


Figura 1. Participación por género 2017



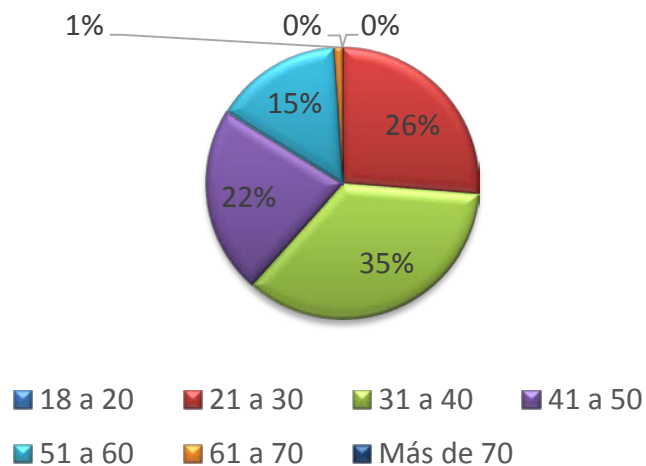
Edad

De los **234** servidoras y servidores públicos que participaron en la ECCO 2016 de esta Fiscalía Especializada, el rango de edad con mayor porcentaje (**35%**) oscila entre los **31 y 40** años de edad.

Tabla 1. Porcentaje por rango de edades

Edad	Personas	%
18 a 20	1	0%
21 a 30	61	26%
31 a 40	83	35%
41 a 50	52	22%
51 a 60	34	15%
61 a 70	2	1%
Más de 70	1	0%
Más de 70	1	0%
Más de 70	1	0%
TOTAL	234	100%

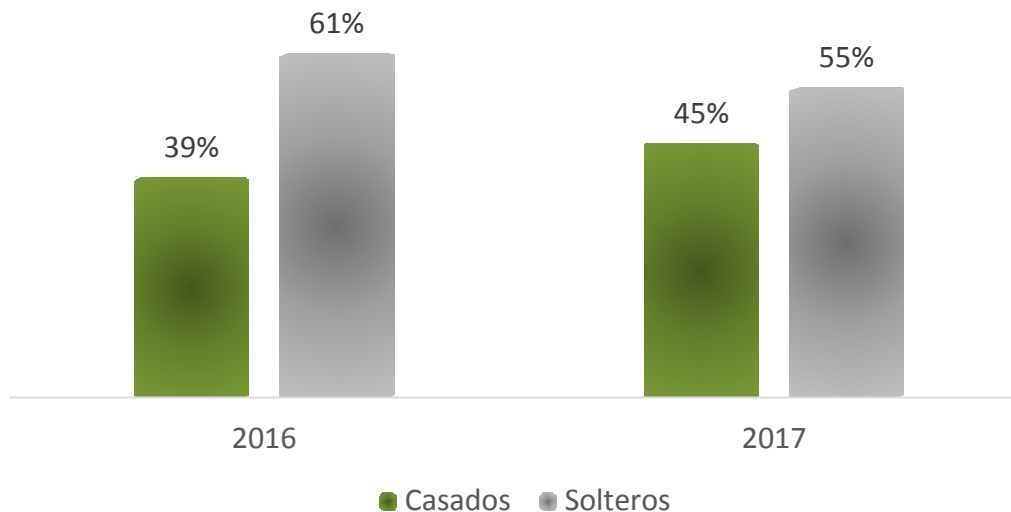
Gráfica 2. Porcentaje por rango de edades



Estado Civil

De **234** servidoras y servidores públicos que participaron en la ECCO 2017, 89 manifestaron ser casadas y/o casados mientras que **145** ser solteras y/o solteros, representando un **45 y 55%** respectivamente.

Gráfica 3. Comparativo 2016 vs 2017 Edo. Civil



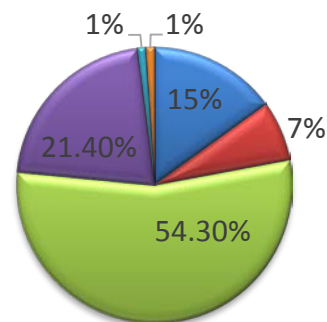
Nivel Escolar

En esta Fiscalía el **21%** de servidoras y servidores públicos encuestados cuentan con estudios de maestría, el **54%** con licenciatura concluida, el **7%** cuenta con estudios profesionales incompletos y el **15%** con estudios menores a la licenciatura.

Tabla 2. Nivel Escolar

Nivel Escolar	Personas	%
Estudios menores a la Licenciatura	38	15.3%
Licenciatura o Estudios Profesionales incompletos	15	7%
Licenciatura o Estudios Profesionales completos	127	54.3%
Maestría	50	21.4%
Doctorado	2	1%
Otro	2	1%
TOTAL	234	100%

Gráfica 4. Nivel Escolar



- Estudios menores a la Licenciatura
- Licenciatura o Estudios Profesionales incompletos
- Licenciatura o Estudios Profesionales completos
- Maestría
- Doctorado
- Otro

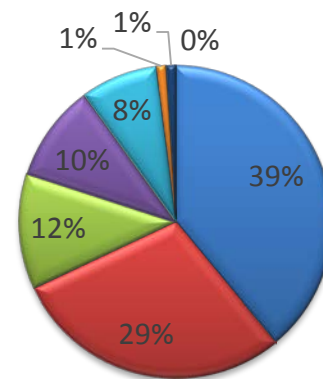
Nivel de Puesto

El mayor número del personal que participó en la ECCO 2016, se encuentran ocupando puestos operativos u homólogos, lo que equivale a un **39%**.

Tabla 3. Nivel de puesto

Puesto	Personas	%
Puesto Operativo u Homólogo	91	39%
Enlace u Homólogo	68	29%
Jefe de Departamento u Homólogo	27	12%
Subdirector de Área u Homólogo	24	10%
Director de Área u Homólogo	19	8%
Director General Adjunto u Homólogo	3	1%
Director General u Homólogo	2	1%
Titular de Unidad o Superior	0	0%
Total	234	100%

Gráfica 5. Nivel de puesto



- Puesto Operativo u Homólogo
- Enlace u Homólogo
- Jefe de Departamento u Homólogo
- Subdirector de Área u Homólogo
- Director de Área u Homólogo
- Director General Adjunto u Homólogo
- Director General u Homólogo
- Titular de Unidad o Superior

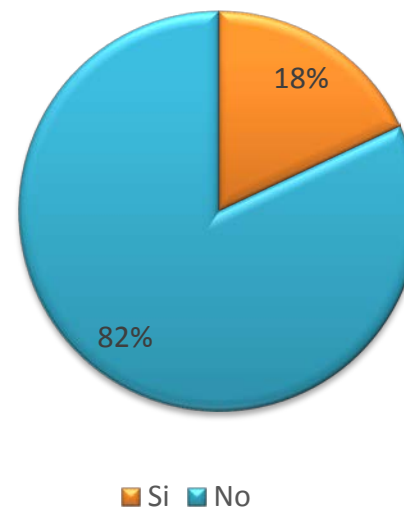
Servicio Profesional de Carrera

El mayor número del personal que participó en la ECCO 2016, se encuentran ocupando puestos operativos u homólogos, lo que equivale a un **39%**.

Tabla 3. Nivel de puesto

Puesto	Personas	%
Si	37	18%
No	197	82%
Total	234	100%

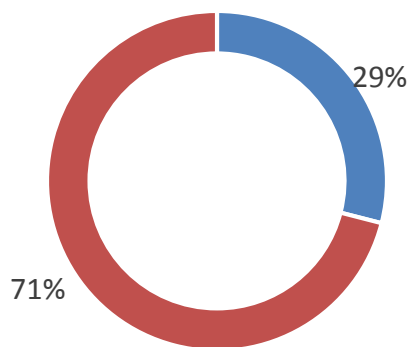
Gráfica 5. Servicio Profesional de Carrera



Años de Experiencia en la Iniciativa Privada

El **71%** del personal que realizó la encuesta tiene experiencia en trabajar en la Iniciativa Privada (IP), mientras que el **29 %** nunca ha trabajado en esa área.

Gráfica 6. Porcentaje de experiencia en IP



- Nunca ha trabajado en la IP
- Ha trabajado en la IP

Tabla 4. Experiencia en IP

Años en la IP	Personas	%
Nunca he trabajado en el Sector Privado	66	29%
Hasta 5	111	47%
6 a 10	28	12%
11 a 15	12	5%
16 a 20	8	3%
21 a 25	4	2%
26 a 30	5	2%
26 a 30	5	2%
Total	234	100%

Años de Servicio en la Administración Pública Federal

El **41%** del personal tiene menos de 5 años en la Administración Pública Federal (APF) mientras que el **59 %** cuenta con una trayectoria laboral de más de **6 años de servicio**.

Gráfica 7. Trayectoria en APF

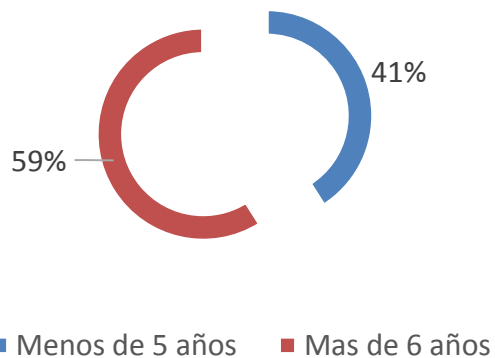


Tabla 5. Trayectoria en APF

Años en la APF	Personas	%
Hasta 5	96	41%
6 a 10	54	23%
11 a 15	30	13%
16 a 20	31	13%
21 a 25	12	5%
26 a 30	7	3%
31 a 35	3	1%
36 a 40	1	0%
Total	234	100.0%

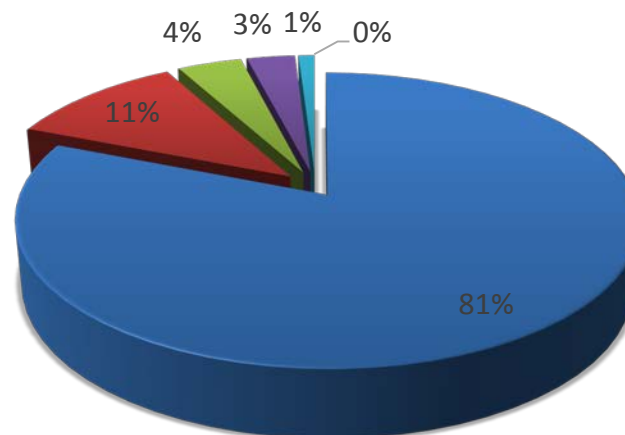
Años en el Puesto Actual

Del análisis realizado a los resultados de la ECCO 2017 se desprende que actualmente el **81%** del personal que realizó la encuesta cuenta con una **antigüedad de 0 a 5 años**.

Tabla 6. Años en el puesto

Años en el puesto	Personas	%
Hasta 5	190	81%
6 a 10	25	11%
11 a 15	9	4%
16 a 20	7	3%
21 a 25	2	1%
26 a 30	1	0%
26 a 30	1	0%
TOTAL	234	100%

Gráfica 8. Años en el puesto

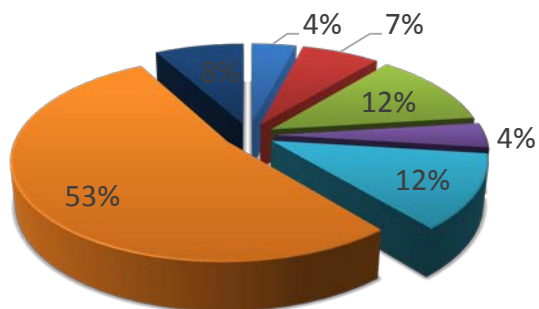


■ Hasta 5 ■ 6 a 10 ■ 11 a 15 ■ 16 a 20 ■ 21 a 25 ■ 26 a 30

Estudios Actuales

El **34%** del personal que realizó la encuesta actualmente esta realizando algún tipo de estudios.

Gráfica 9. Estudios actuales



- Preparatoria o equivalente
- Licenciatura o Estudios Profesionales
- Maestría
- Doctorado
- Acciones de capacitación
- Ninguno
- Otros

Tabla 7. Estudios actuales

Estudios Actuales	Personas	%
Secundaria		
Preparatoria o equivalente	6	3%
Licenciatura o Estudios Profesionales	14	6%
Maestría	22	9%
Doctorado	2	1%
Acciones de capacitación	15	6%
Ninguno	154	66%
Otros	21	9%
Total	234	100%

Factores

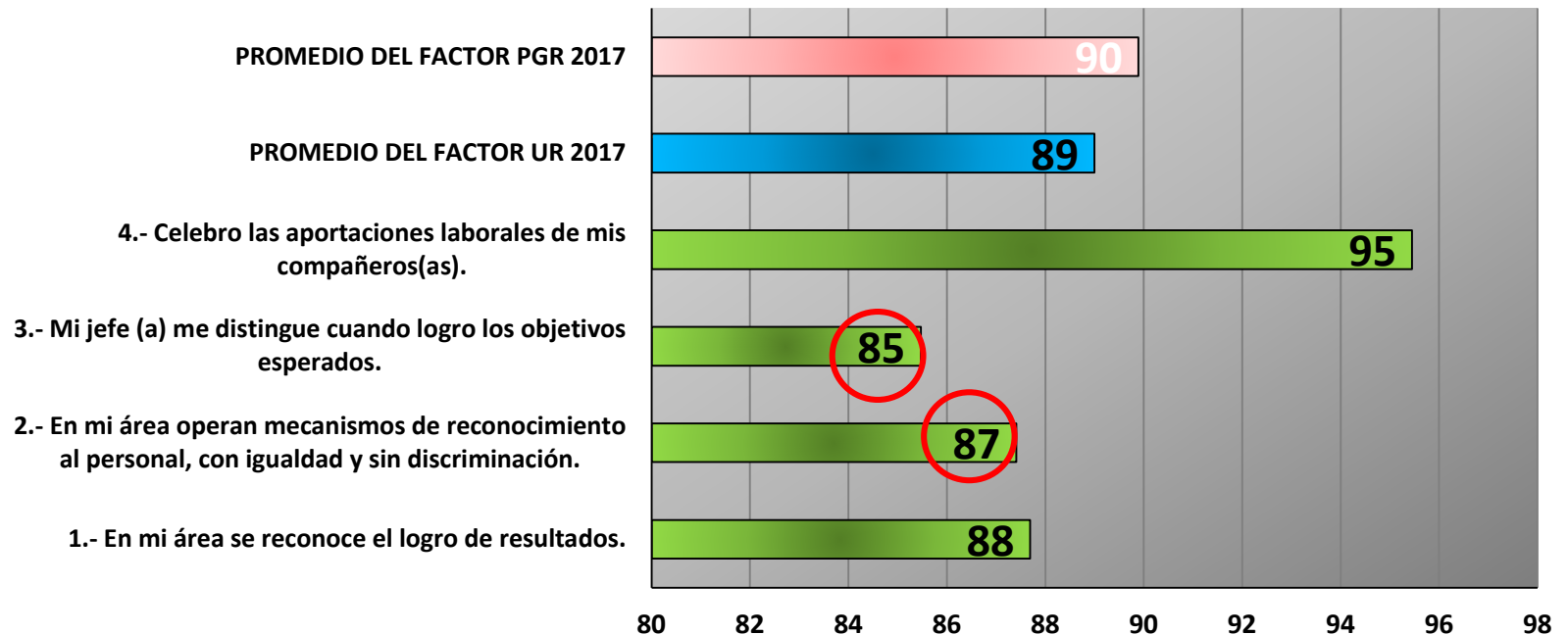
Factor I. “ Reconocimiento Laboral”



Evalúa la percepción del personal respecto de su propio desempeño y de que manera su superior jerárquico lo reconoce y recompensa

Diagnóstico: En este factor la PGR obtuvo **90%**; a su vez la FEPADE reflejo un **89 %**, esta cifra sitúa a la Fiscalía **1**

I. RECONOCIMIENTO LABORAL UR / ECCO 2017



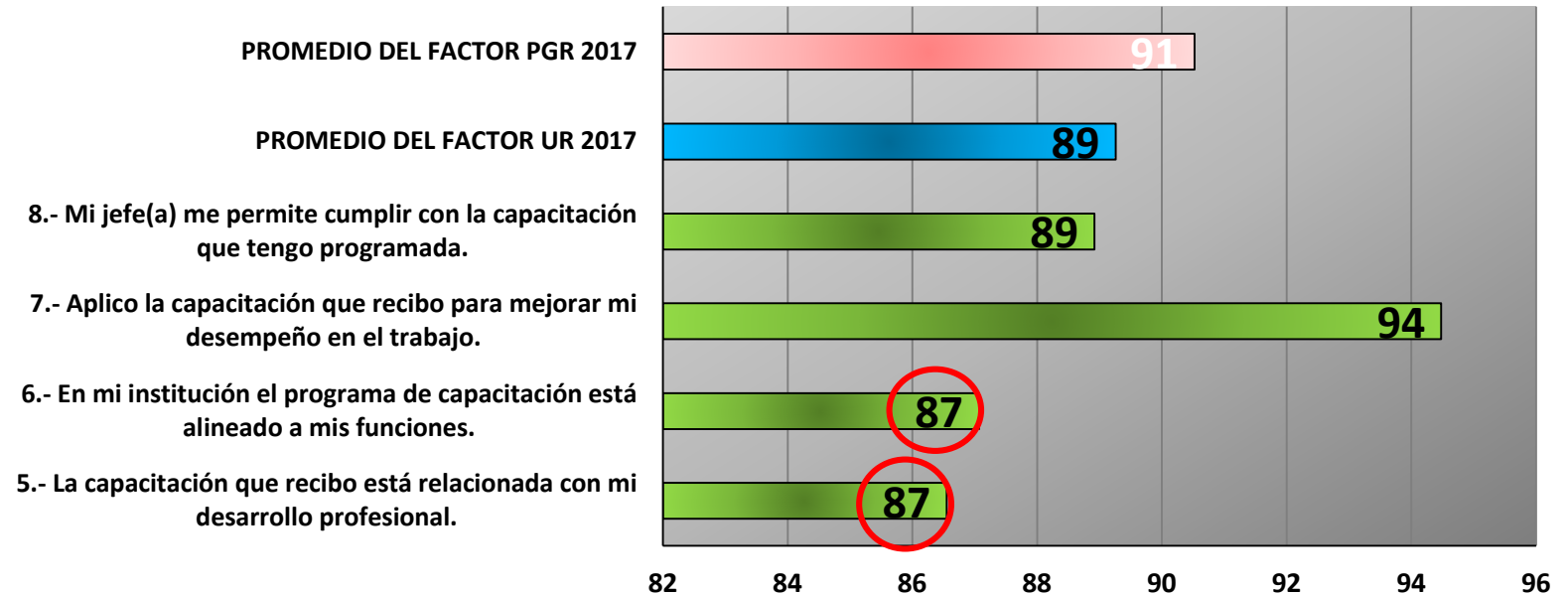
96 ≥; 87 ≤

Factor II. “Capacitación Especializada y Desarrolló”

Permite evaluar las acciones de capacitación y desarrollo de la institución para su personal.

89%

II. CAPACITACIÓN ESPECIALIZADA Y DESARROLLO UR / ECCO 2017



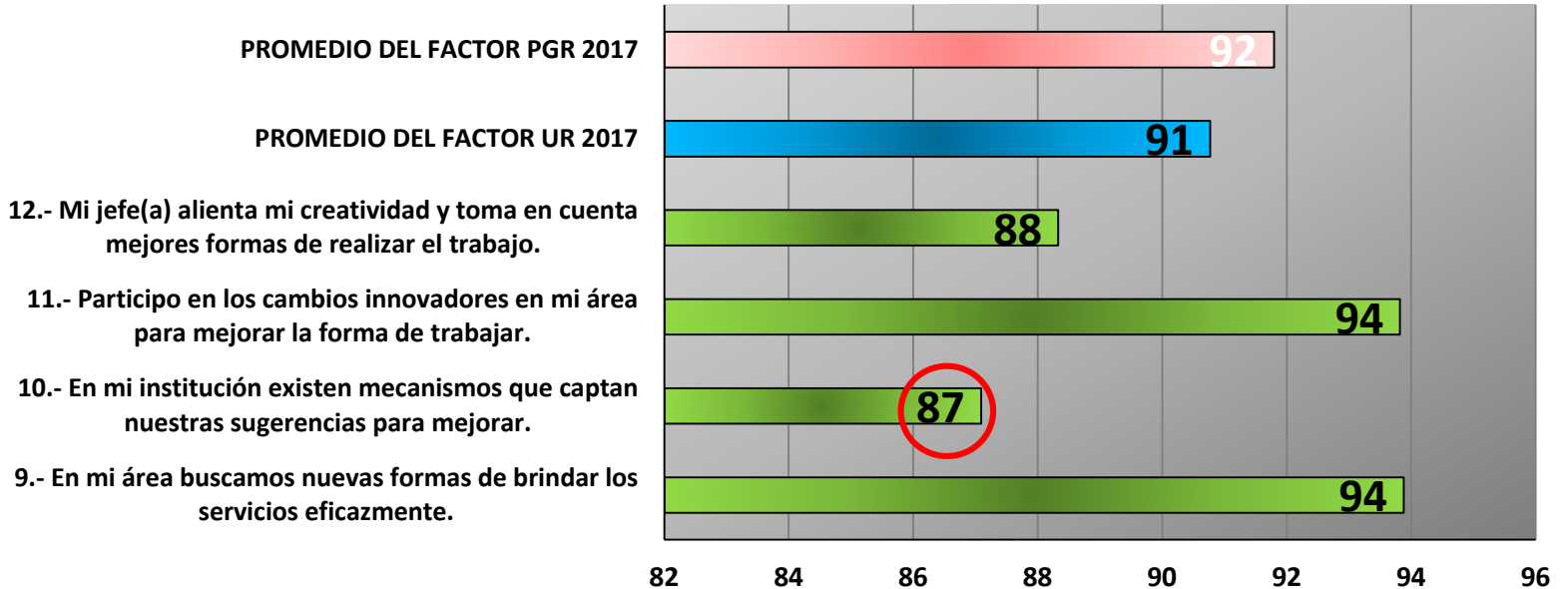
96 ≥; 87 ≤

Factor III. “ Mejora y Cambio”

Permite evaluar el grado de aceptación del personal al cambio y su disposición a incorporar su experiencia a los procesos de mejora.



III. MEJORA Y CAMBIO UR / ECCO 2017



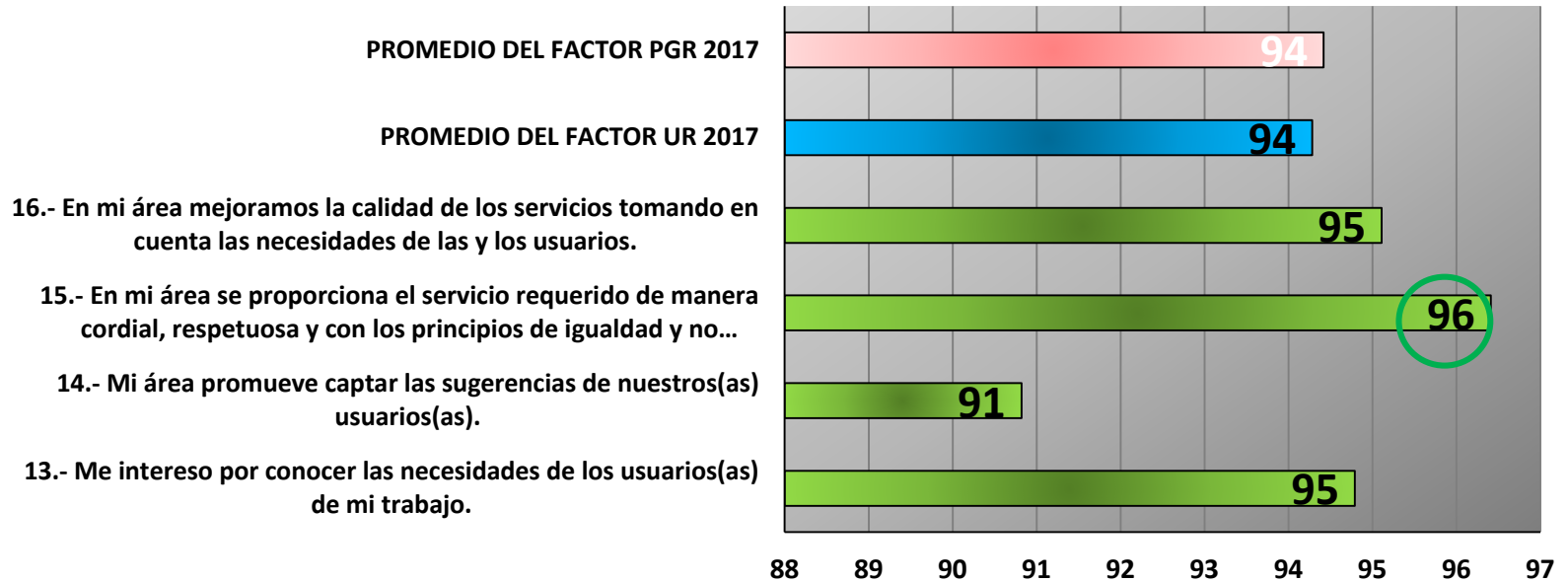
96 ≥; 87 ≤

Factor IV. “ Calidad y Orientación al Usuario”

Evalúa la identificación y conocimiento que tiene el personal de las necesidades y expectativas de los usuarios, para incorporarlas a la mejora de sus actividades.



IV. CALIDAD Y ORIENTACIÓN AL USUARIO UR / ECCO 2017



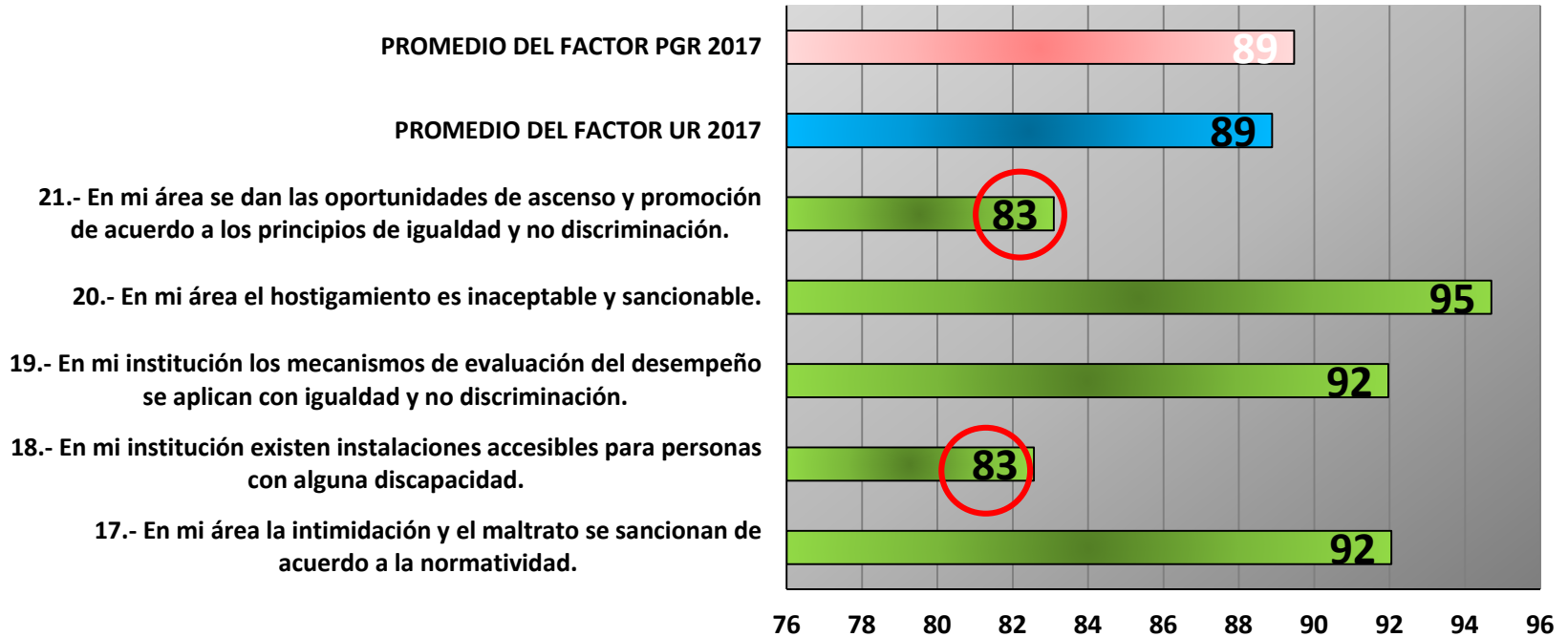
96 ≥; 87 ≤

Factor V. “ Equidad y Género ”

Evalúa el grado de cumplimiento de la institución hacia los principios, valores y disposiciones de la no discriminación, así como la percepción del personal respecto a la práctica de la equidad de género.

89%

V. EQUIDAD Y GÉNERO UR / ECCO 2017



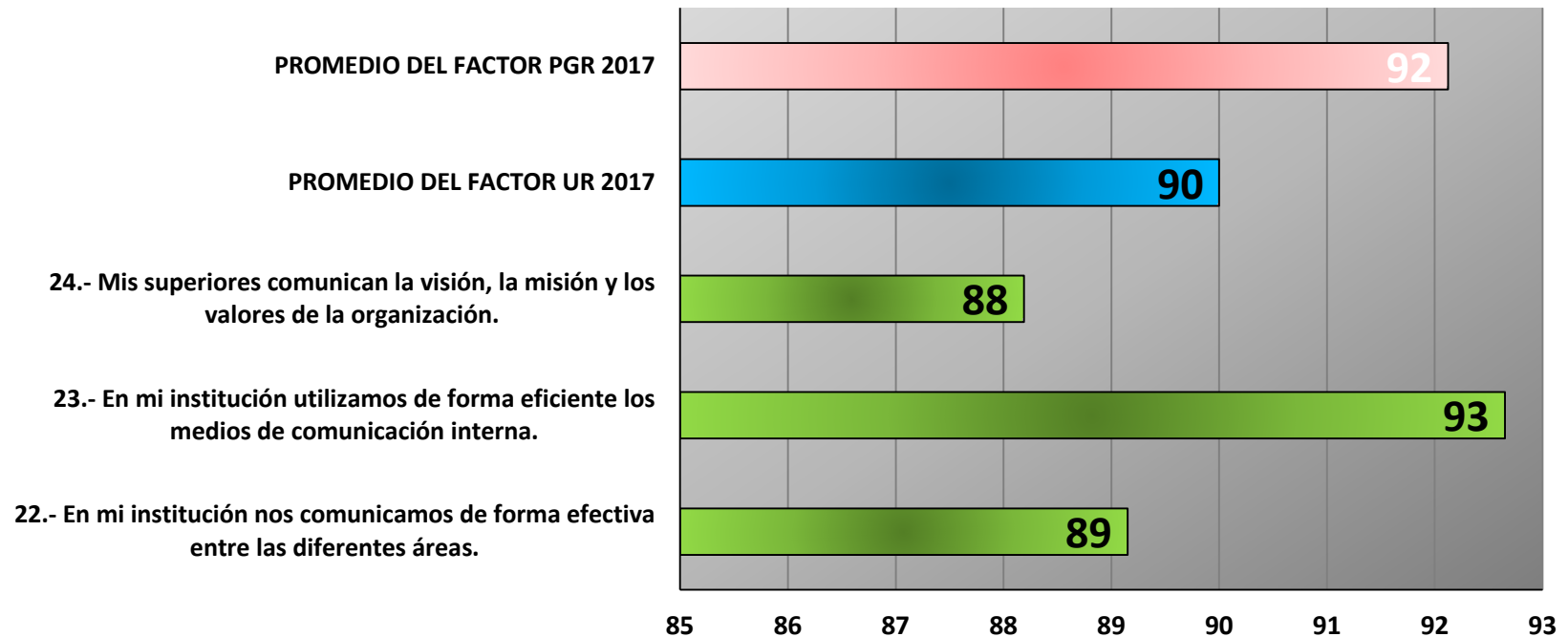
96 ≥ ; 87 ≤

Factor VI. “Comunicación”

Evalúa la percepción de las y los servidores públicos de aspectos que se instrumentan para motivar a los servidores públicos y responder a sus necesidades, como son la percepción de equidad en la remuneración. Así como de la libertad que tiene el servidor público en la toma de decisiones y forma de solucionar problemas (siempre y cuando no afecte el logro de objetivos y normas).



VI. COMUNICACIÓN UR / ECCO 2017



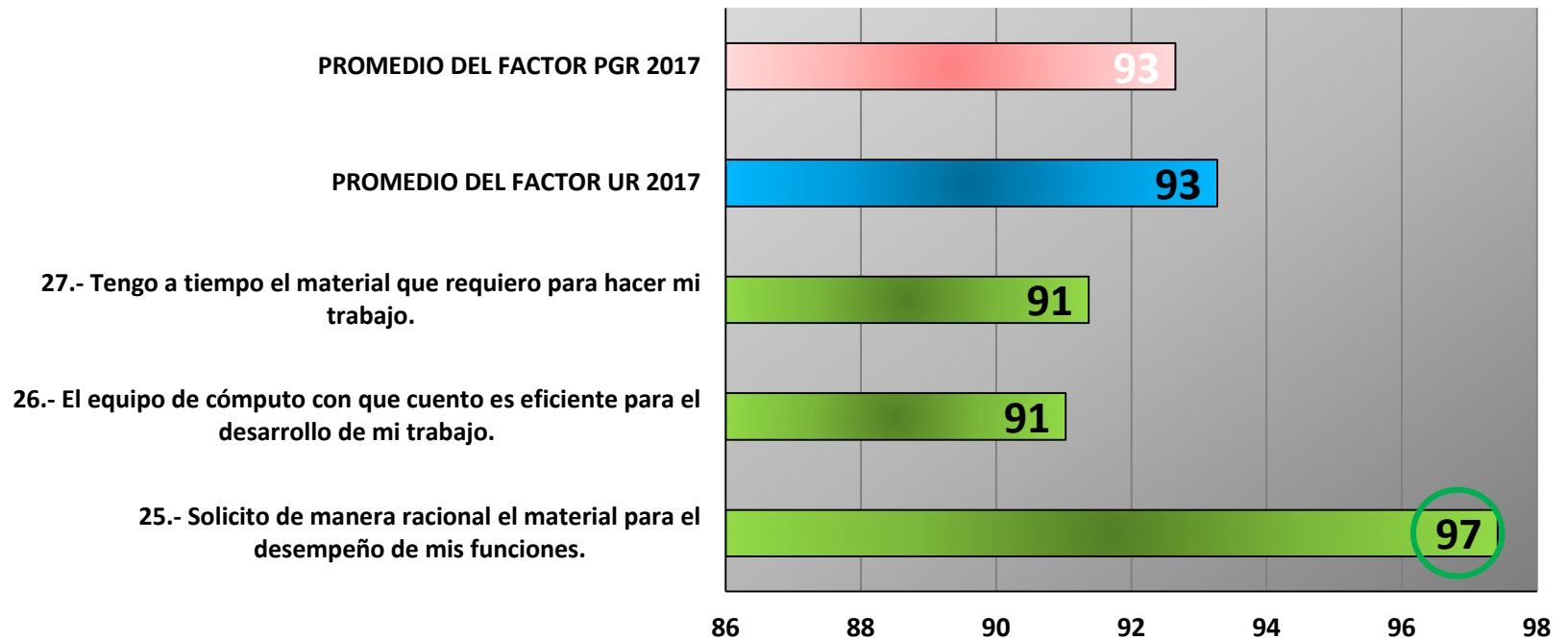
96 ≥; 87 ≤

Factor VII. “ Disponibilidad de Recursos”

Evalúa la percepción del personal sobre la eficacia en el suministro de los recursos requeridos para el desarrollo de su trabajo.

93%

VII. DISPONIBILIDAD DE RECURSOS UR / ECCO 2017



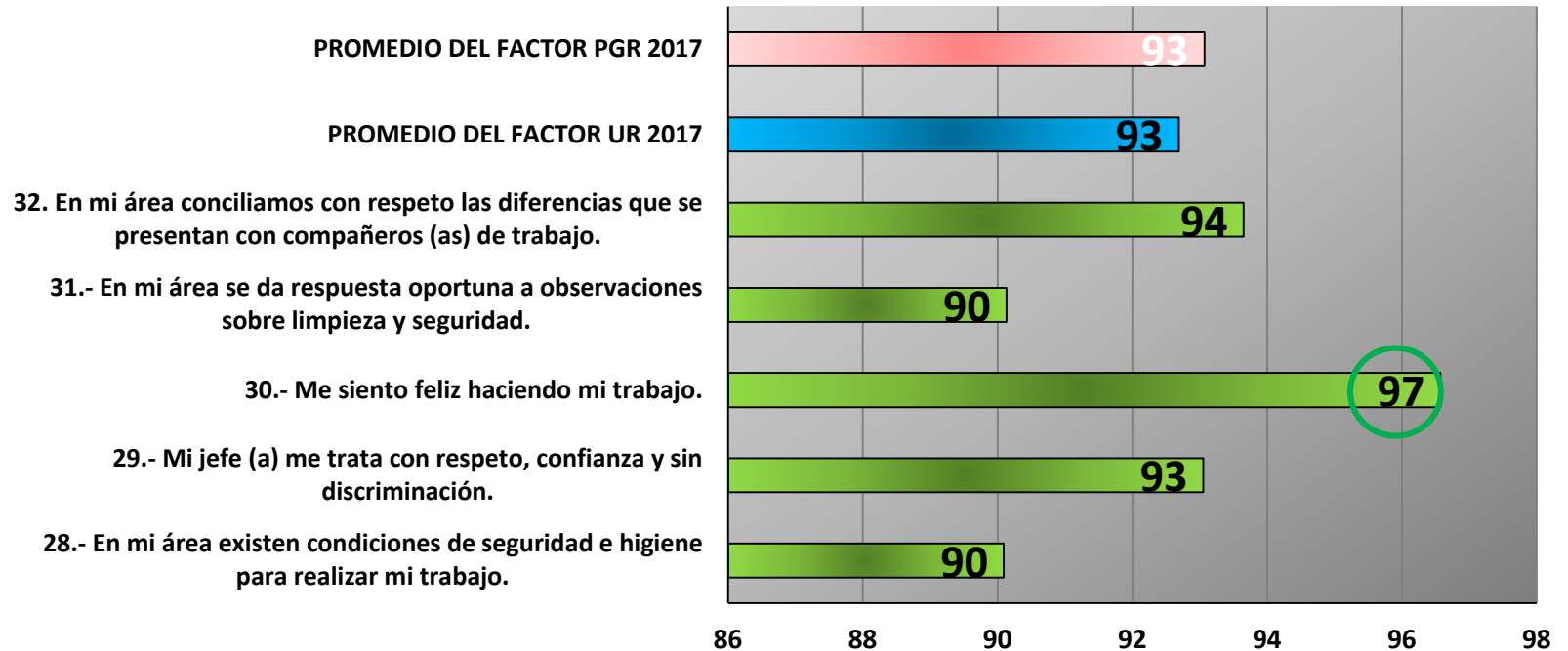
96 ≥; 87 ≤

Factor VIII. “ Calidad de Vida Laboral”

Evalúa la percepción del personal sobre factores que inciden al interior de la institución, tales como integración, bienestar, salud, seguridad, atención, trato digno y respetuoso.

93%

VIII. CALIDAD DE VIDA LABORAL UR / ECCO 2017



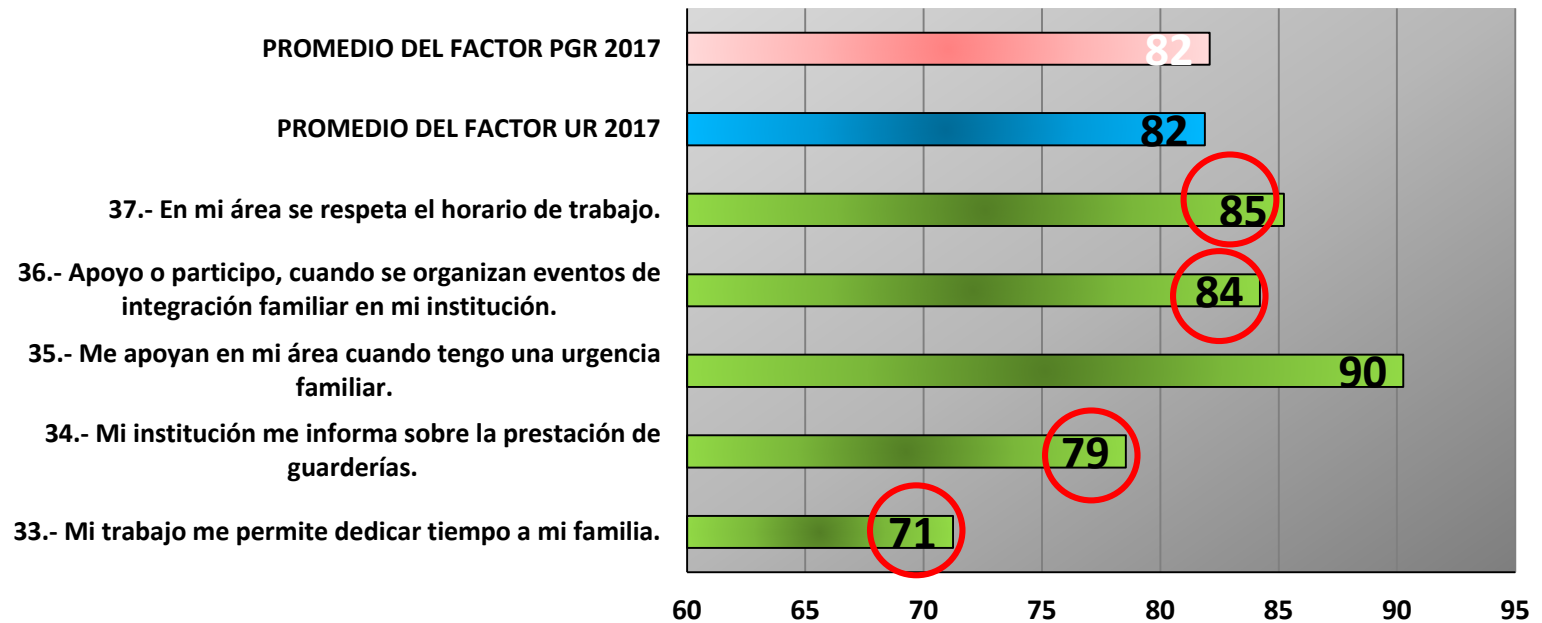
96 ≥; 87 ≤

Factor IX. “ Balance Trabajo Familia”



Permite evaluar la percepción del personal sobre la carga laboral y su impacto en la vida familiar.

IX. BALANCE TRABAJO - FAMILIA UR / ECCO 2017



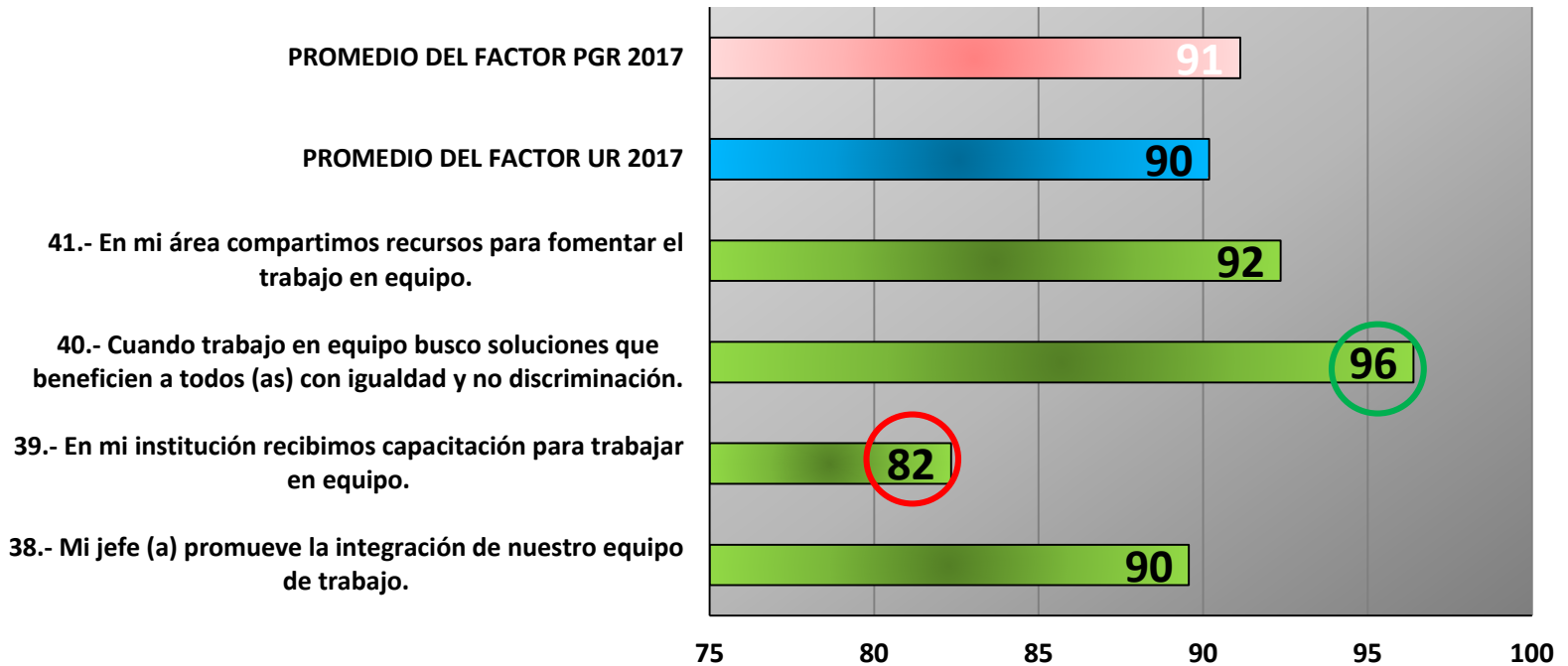
96 ≥; 87 ≤

Factor X. “ Colaboración y Trabajo en Equipo ”

Los servidores públicos colaboran entre sí y propician el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos comunes previstos en los planes y programas gubernamentales, generando así una plena vocación de servicio público en beneficio de la colectividad y confianza de los ciudadanos en sus instituciones



X. COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO UR / ECCO 2017



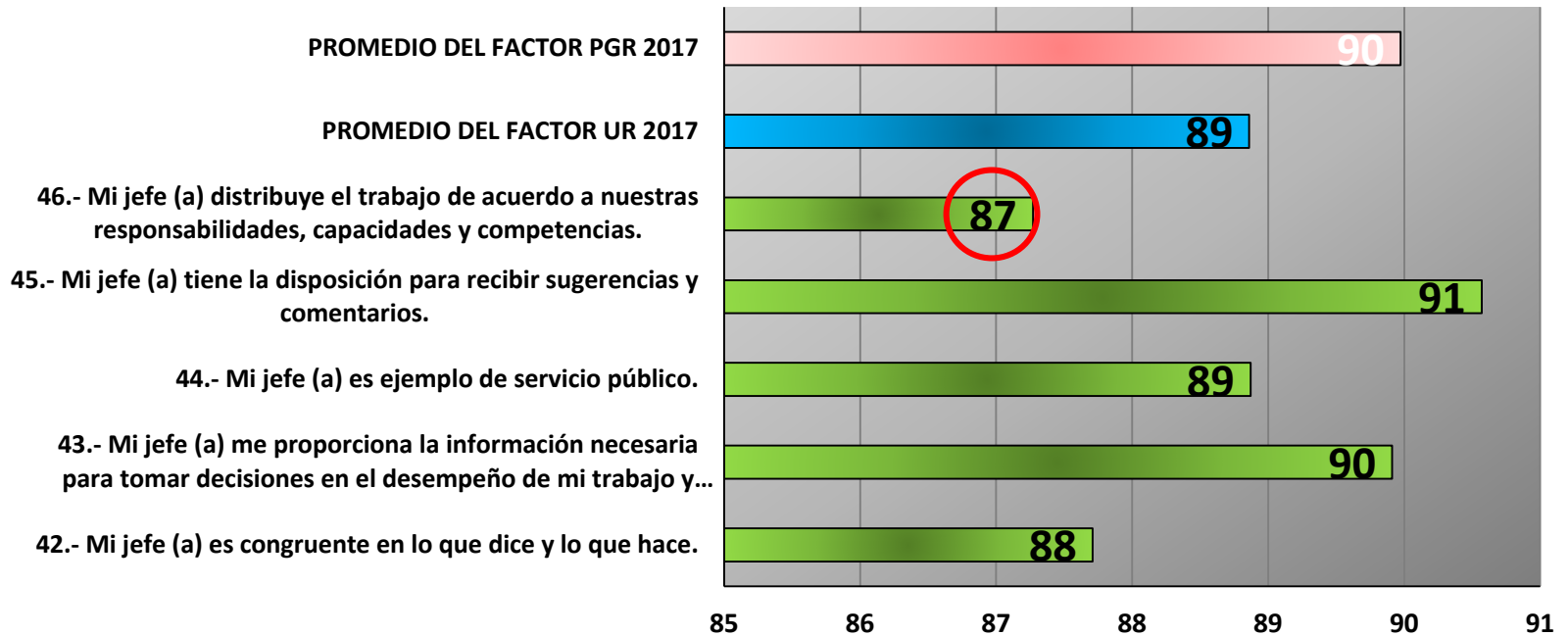
96 ≥; 87 ≤

Factor XI. “ Liderazgo y Participación”

Evalúa la percepción del personal sobre el liderazgo del jefe, fundado en el ejemplo, la práctica de la comunicación, la promoción de la participación y la equidad.



XI. LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN UR / ECCO 2017



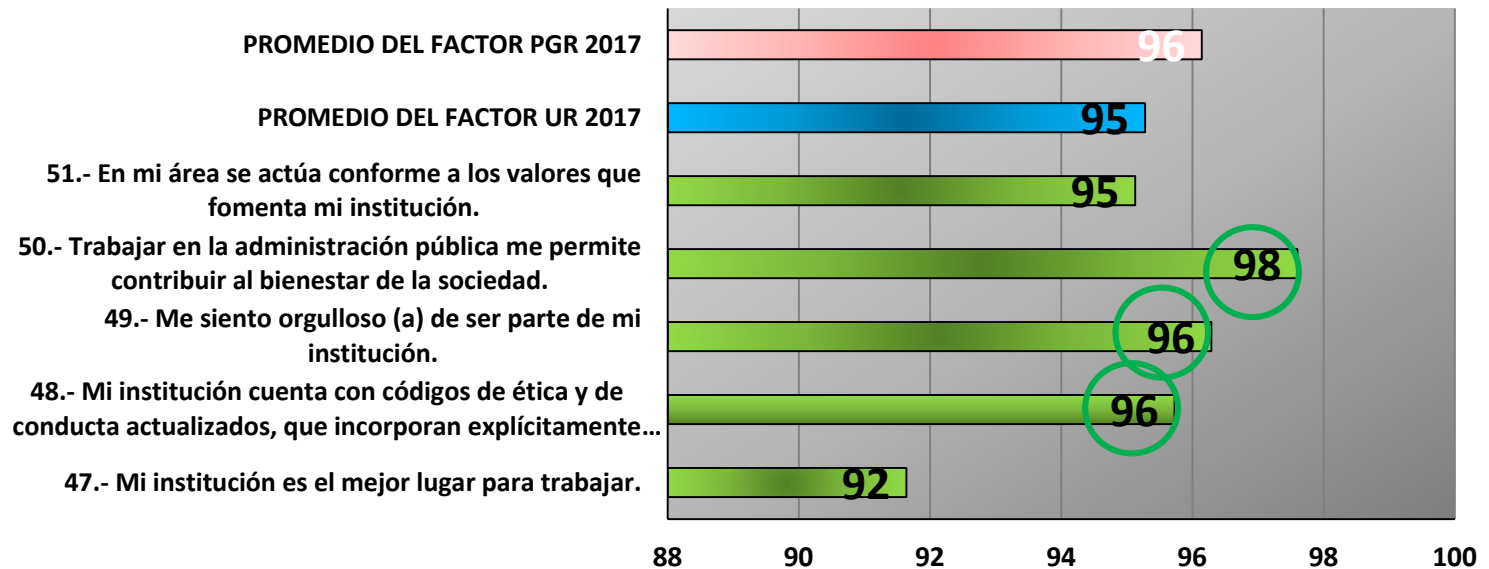
96 ≥; 87 ≤

Factor XII. “Identidad con la Institución y Valores”

Permite evaluar el autoestima del personal, su percepción del reconocimiento social con relación a su institución y su vivencia de los valores institucionales.



XII. IDENTIDAD CON LA INSTITUCIÓN Y VALORES UR / ECCO 2017



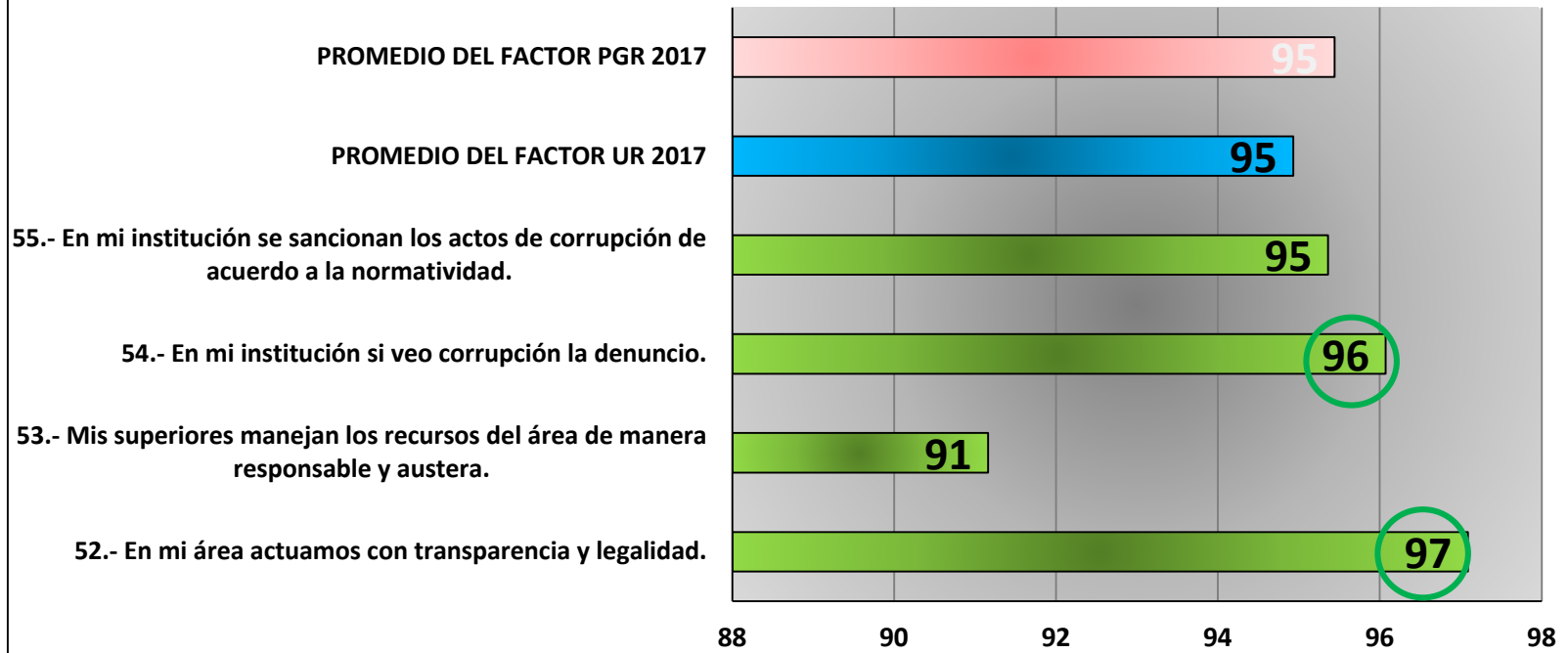
96 ≥; 87 ≤

Factor XIII. “Transparencia y Combate a la Corrupción”

Este factor nos dará las bases para establecer políticas de integridad sólida, basada en la coordinación interinstitucional, convirtiendo a la transparencia en un componente esencial en la lucha contra las prácticas que afecta la función pública



XIII. TRANSPARENCIA Y COMBATE A LA CORRUPCIÓN UR / ECCO 2017



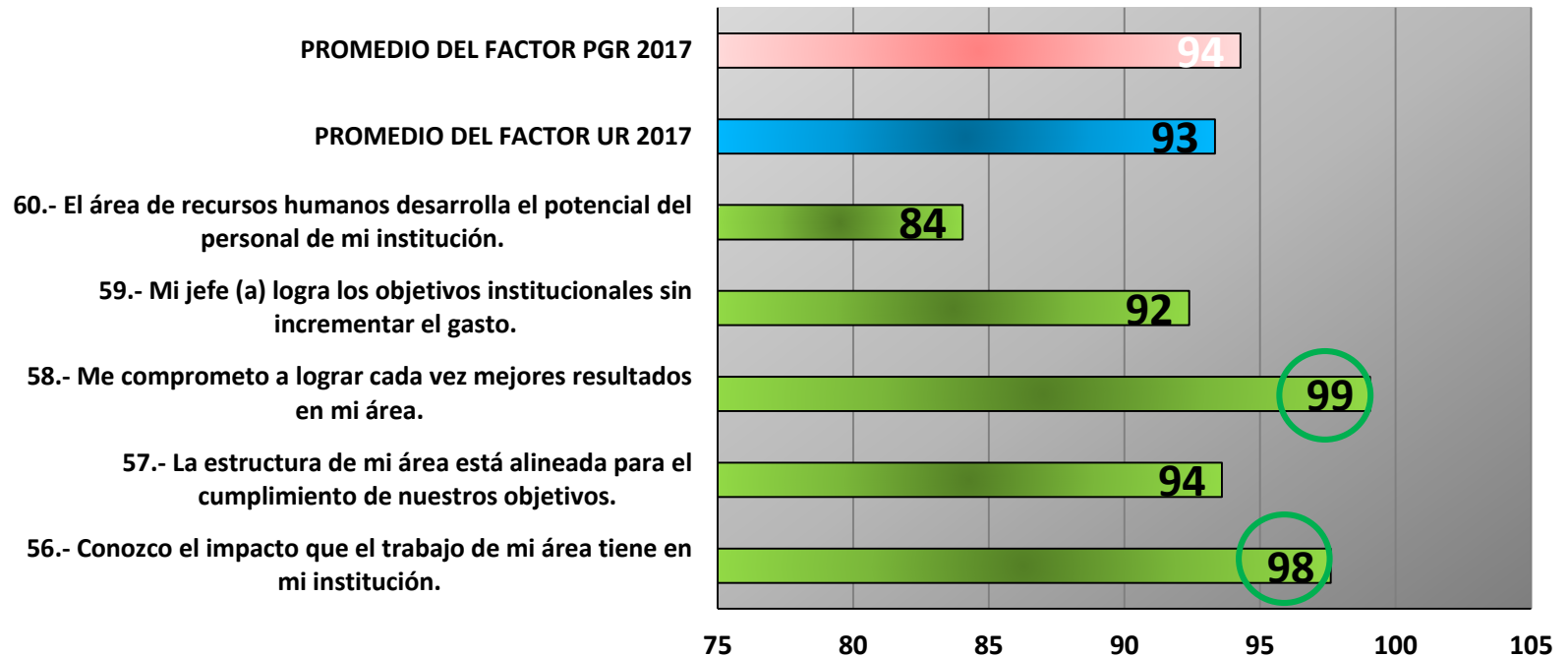
96 ≥; 87 ≤

Factor XIV. “ Enfoque a Resultados y Productividad”

Permite evaluar la percepción del personal sobre su contribución al cumplimiento de los objetivos institucionales y el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles.

93%

XIV. ENFOQUE A RESULTADOS Y PRODUCTIVIDAD UR / ECCO 2017



96 ≥; 87 ≤

Factor XV. “ Normatividad y Procesos”

Permite evaluar la percepción del personal sobre cómo afectan los procesos y la normatividad a la organización y desarrollo de su trabajo.

92%

XV. NORMATIVIDAD Y PROCESOS UR / ECCO 2017



96 ≥; 87 ≤

Factor XVI. “Impacto de la Encuesta en mi Institución”

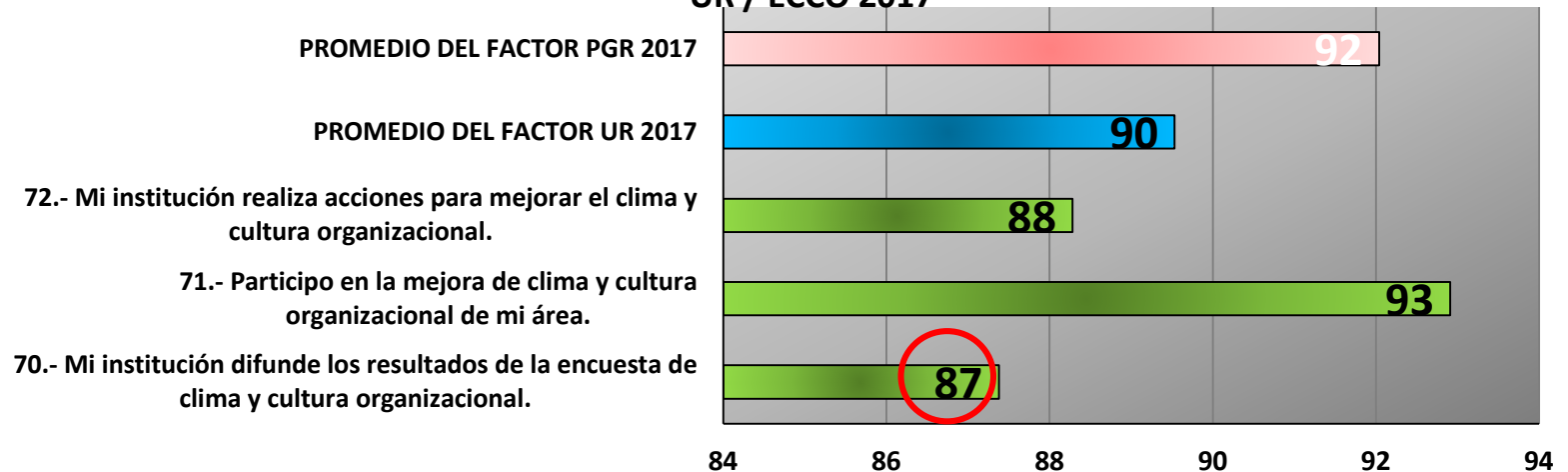


Los servidores públicos actúan siempre de manera congruente con los principios que se deben observar en el desempeño de un empleo, cargo, comisión o función, convencidos en el compromiso de ajustar su conducta para que impere en su desempeño una ética que responda al interés público y generen certeza plena de su conducta frente a todas las personas con las que se vincule u observen su actuar.

Diagnóstico: En este factor la PGR alcanzó un promedio del **92%**; a su vez la FEPADE reflejó un **90%**, esta cifra sitúa a la Fiscalía **2 puntos porcentuales por debajo** de la media registrada por la PGR.



XVII. IMPACTO DE LA ENCUESTA EN MI INSTITUCIÓN UR / ECCO 2017

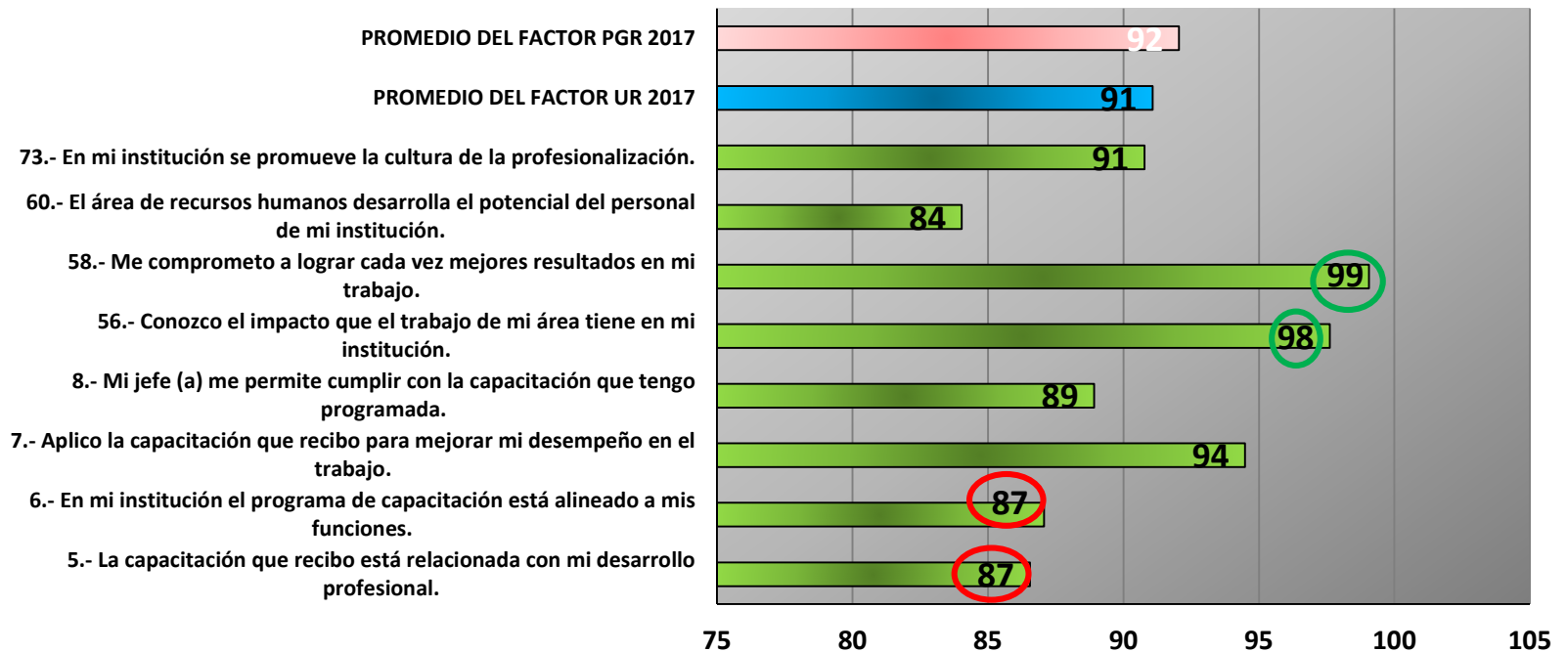


96 ≥; 87 ≤

Factor XVIII. “ Profesionalización de la Administración Pública Federal”

Este factor mide la percepción que tienen los servidores públicos respecto al compromiso de la institución de mantenerlos actualizados y preparados constantemente.

XVIII. PROFESIONALIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL UR / ECCO 2017



96 ≥; 87 ≤

Factor XIX. “Estrés Laboral”

Permite medir la reacción que pueden tener los servidores públicos ante la falta de reconocimiento, hostigamiento y cargas excesivas de trabajo y como esto afecta directamente en la productividad de la Institución.

Diagnóstico: En este factor la PGR alcanzó un promedio del **89%**; a su vez la FEPADE reflejó un **88%**, esta cifra sitúa a la Fiscalía **1 punto porcentual por debajo** de la media registrada por la PGR.



XIX. ESTRÉS LABORAL UR / ECCO 2017



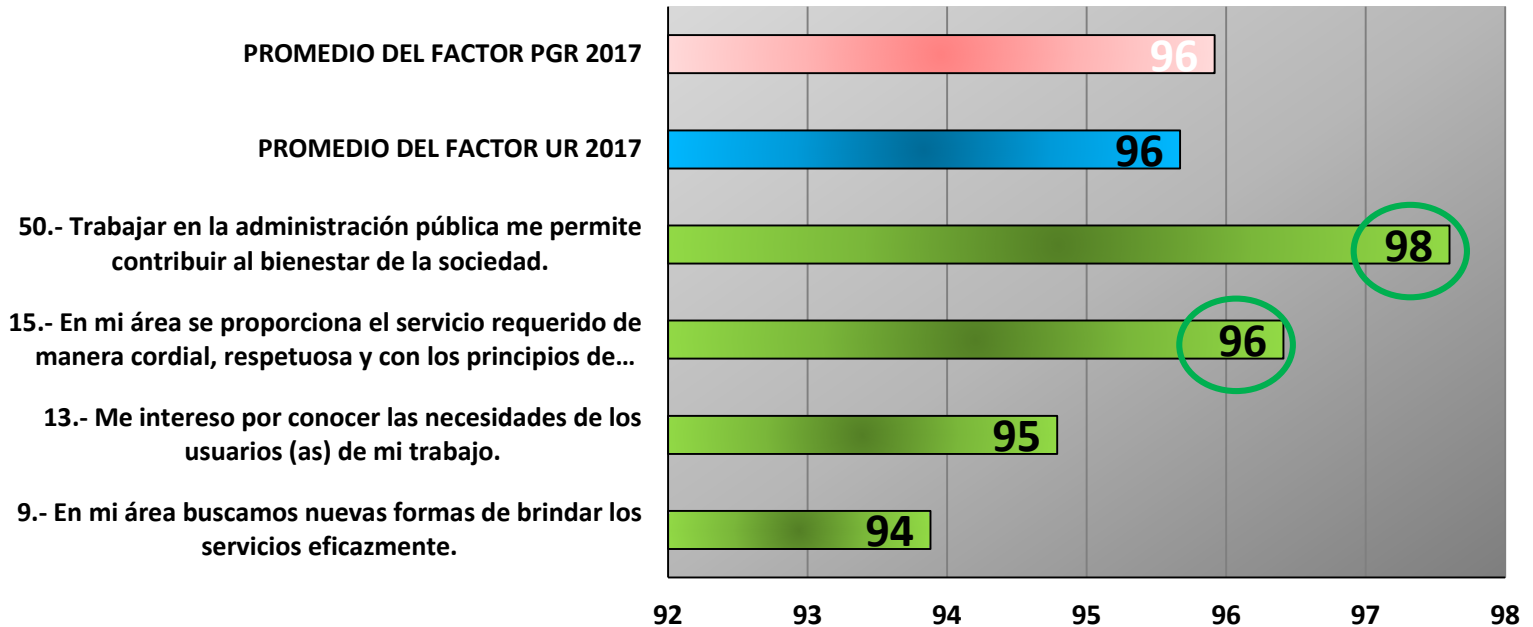
96 ≥; 87 ≤

Factor XX. “ Vocación de Servicio en la Administración Pública ”

Los servidores públicos son guía, ejemplo y promotores del Código de Ética y las Reglas de Integridad; fomentan y aplican en el desempeño de sus funciones los principios que la Constitución y la ley les impone, así como aquellos valores adicionales que por su importancia son intrínsecos a la función pública.



XX. VOCACIÓN DE SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA UR / ECCO 2017



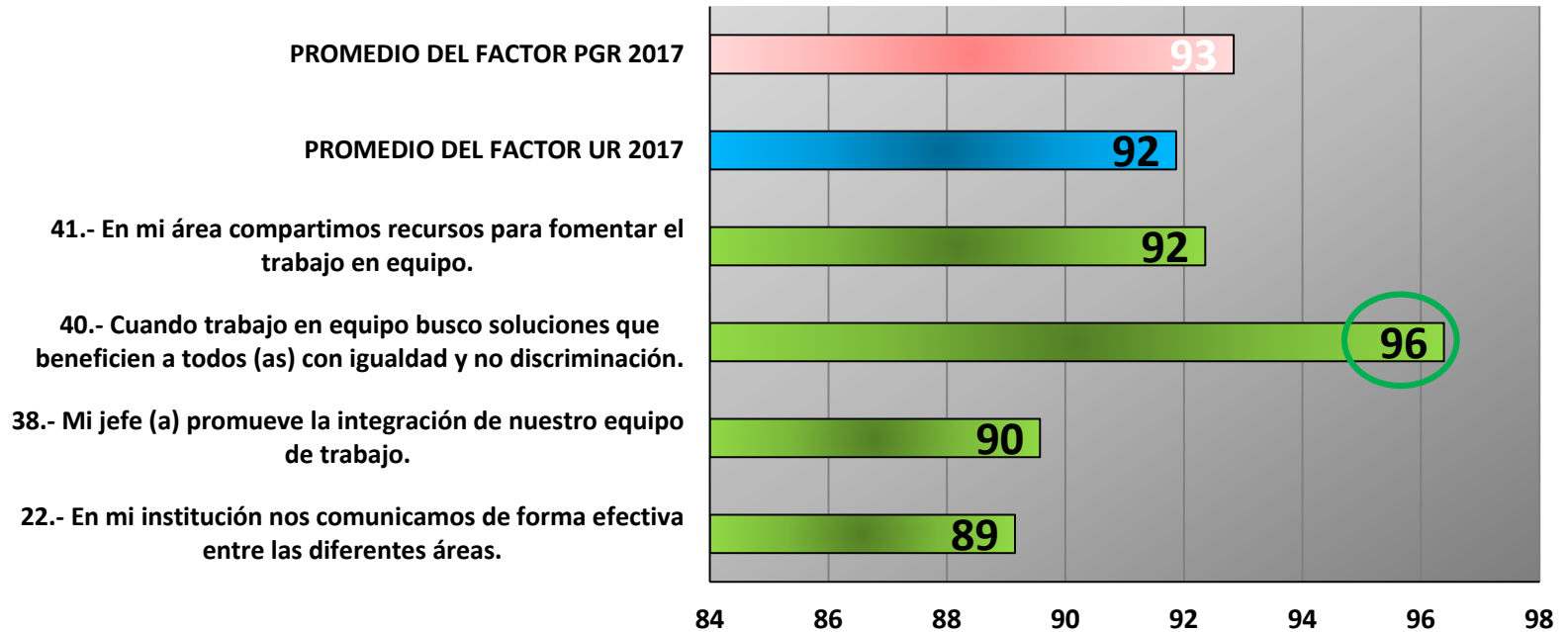
96 ≥; 87 ≤

Factor XXI. “Construir Relaciones Públicas en la Administración Pública”

Los servidores públicos superiores y subordinados, considerando sus derechos, de tal manera que propician el diálogo cortés y la aplicación armónica de instrumentos que conduzcan al entendimiento, a través de la eficacia y el interés público.

92%

XXI. CONSTRUIR RELACIONES EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA UR / ECCO 2017



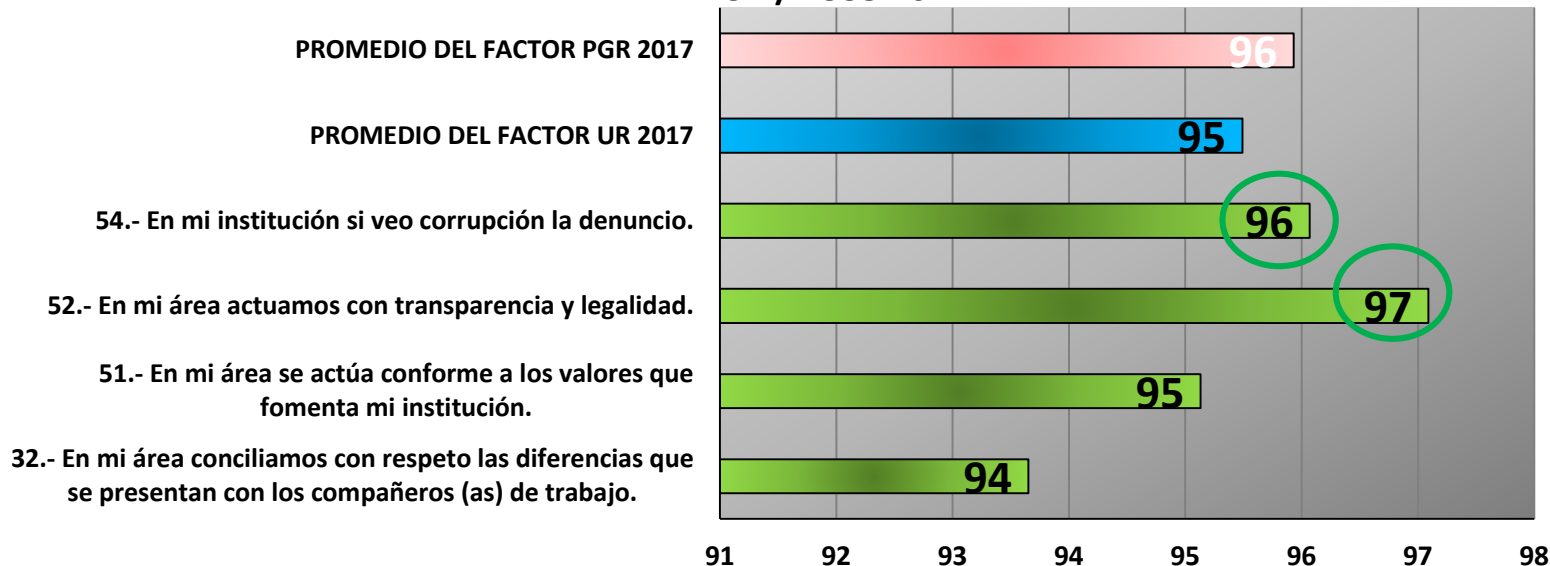
96 ≥; 87 ≤

Factor XXII. “ Actuar con Valores en la Administración Pública Federal”

Los servidores públicos garantizan, promueven y protegen el respeto a los Derechos Humanos, promoviendo una cultura de respeto, legalidad y transparencia, este factor mide el compromiso de cada Servidor Público



XXII. ACTUAR CON VALORES EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA UR / ECCO 2017



96 ≥; 87 ≤

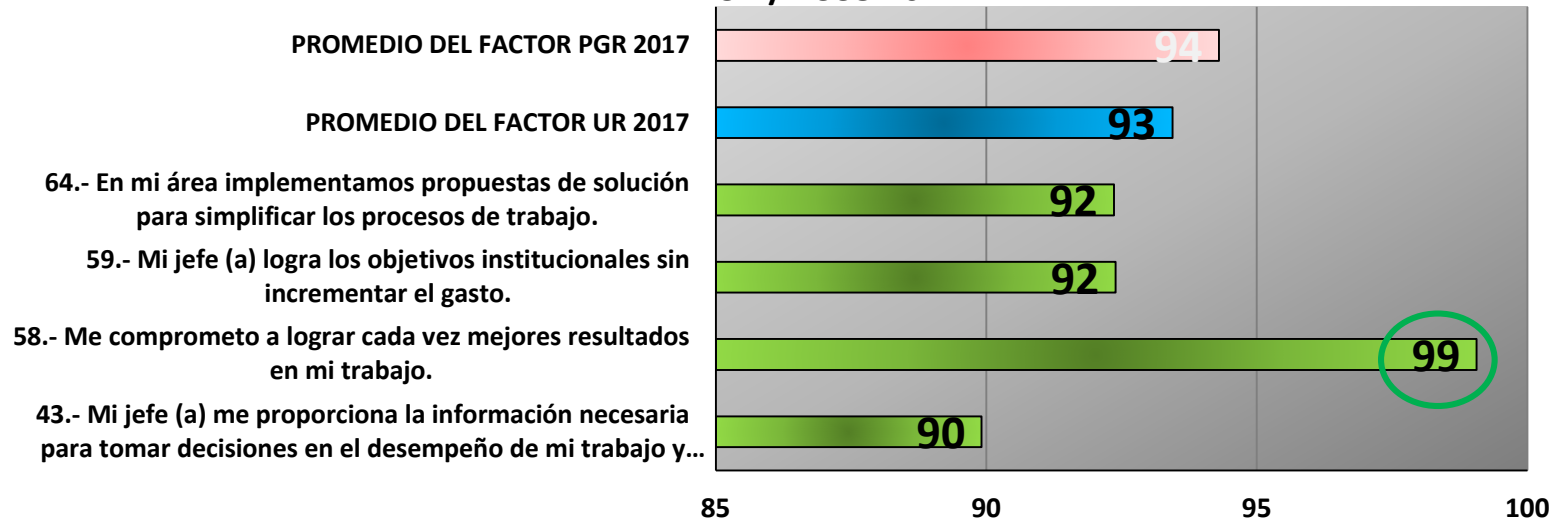
Factor XXIII. “ Enfocar a Resultados en la Administración Pública”

Mide el compromiso personal que el servidor tiene con la Institución para alcanzar los resultados

93%

Diagnóstico: En este factor la PGR alcanzó un promedio del **94 %**; a su vez la FEPADE reflejó un **93%**, esta cifra sitúa a la Fiscalía 1 **punto porcentual por debajo** de la media registrada por la PGR.

XXIII. ENFOCAR A RESULTADOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA UR / ECCO 2017



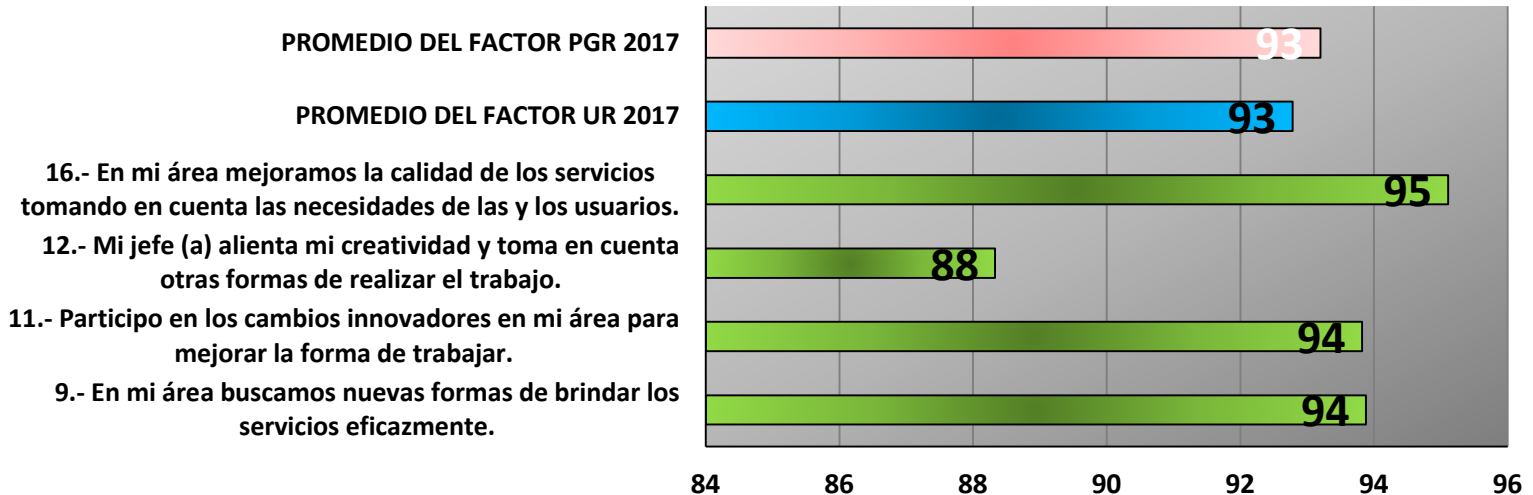
96 ≥; 87 ≤

Factor XXIV. “ Impulsar el Cambio en la Administración Pública”

Que tan comprometido están los servidores públicos en generar un cambio positivo en la institución, para lograr las metas establecidas, buscando alternativas innovadoras.

Diagnóstico: En este factor la PGR alcanzó un promedio del **93 %**; a su vez la FEPADE reflejó un **93%**, esta cifra sitúa a la Fiscalía en la media registrada por la PGR.

XXIV. IMPULSAR EL CAMBIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA UR / ECCO 2017

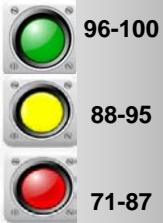


96 ≥; 87 ≤

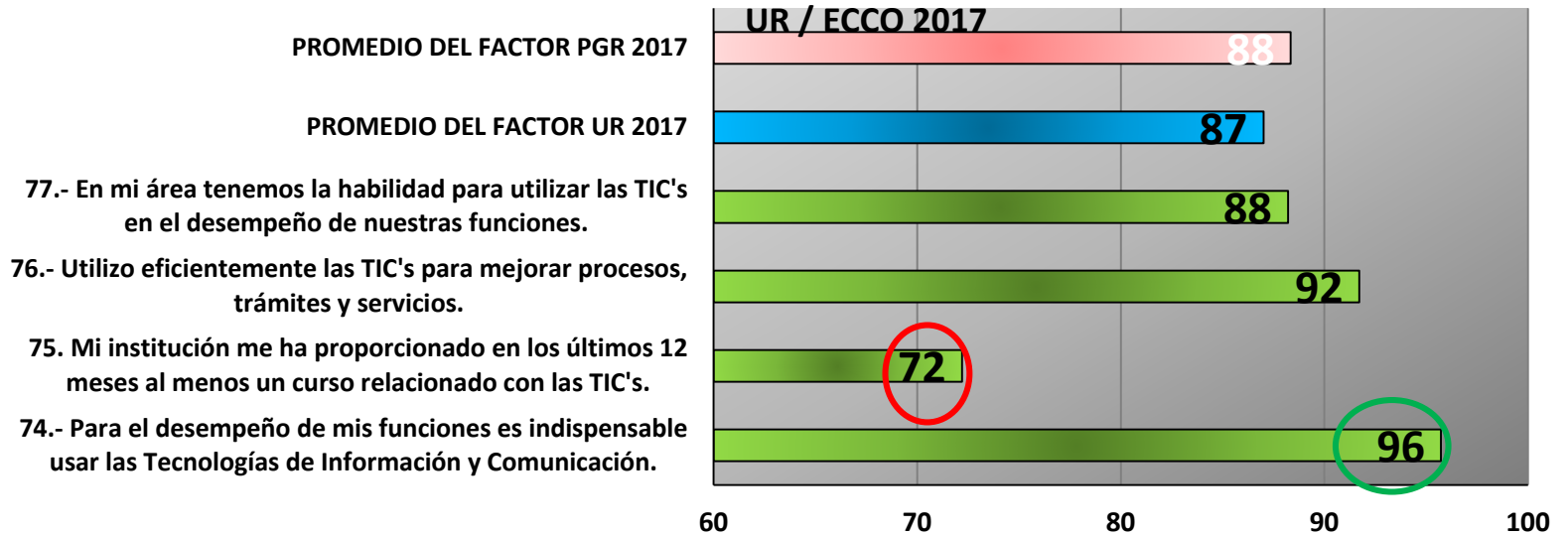
Factor XXV. “ Aplicar Eficientemente los Recursos de las Tecnologías de Información y Comunicación”

Permite evaluar el grado de involucramiento de los servidores públicos con dichas tecnologías, su grado de aceptación y efectividad para atender los asuntos propios de la naturaleza de sus funciones.

Diagnóstico: En este factor la PGR alcanzó un promedio del **88 %**; a su vez la FEPADE reflejó un 87%, esta cifra sitúa a la Fiscalía 1 **punto porcentual por debajo** de la media registrada por la PGR.



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



96 ≥; 87 ≤

Factor XXVI. “ Liderar Permanentemente la Administración Pública”

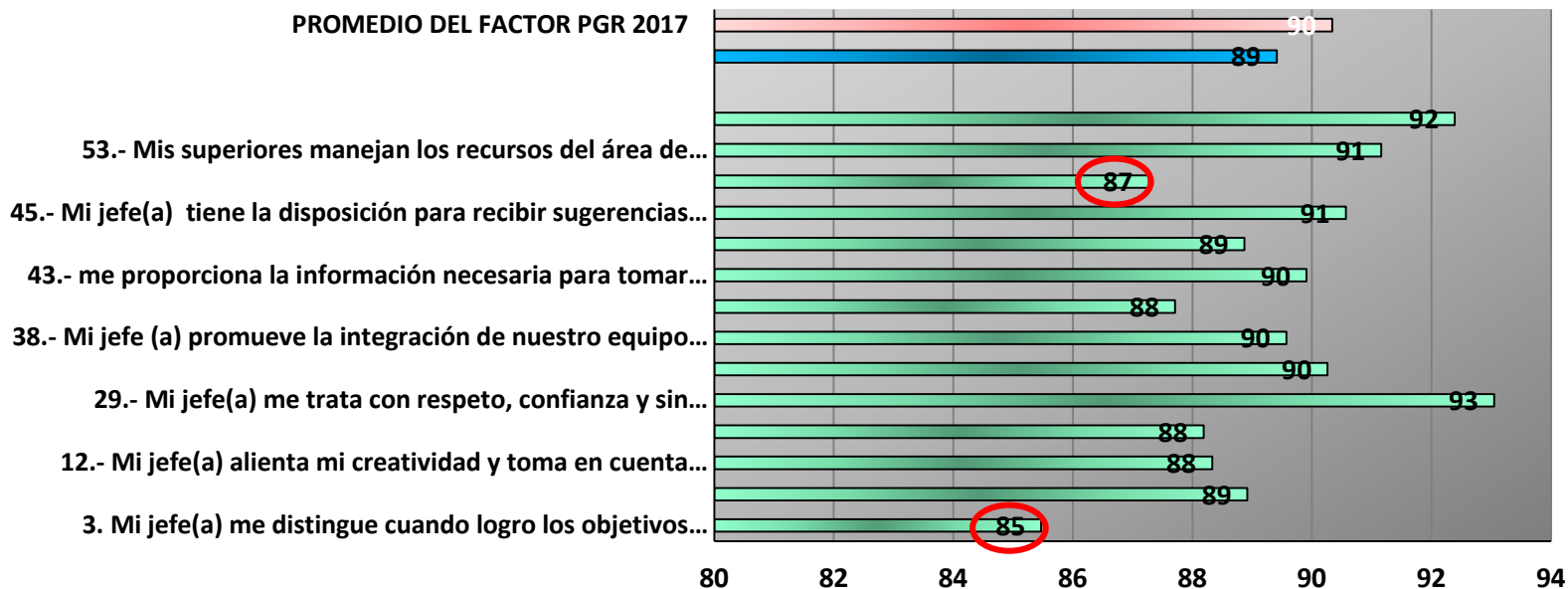
Mide el nivel de compromiso que tienen los superiores en fomentar un ambiente de colaboración entre los servidores públicos promoviendo los valores institucionales y reconociendo las aportaciones de todo el personal.

89%

Diagnóstico: En este factor la PGR alcanzó un promedio del **90 %**; a su vez la FEPADE reflejó un **89%**, esta cifra sitúa a la Fiscalía **1 punto porcentual por debajo** de la media registrada por la PGR.

XXVI. LIDERAR PERMANENTEMENTE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA UR / ECCO 2017

PROMEDIO DEL FACTOR PGR 2017



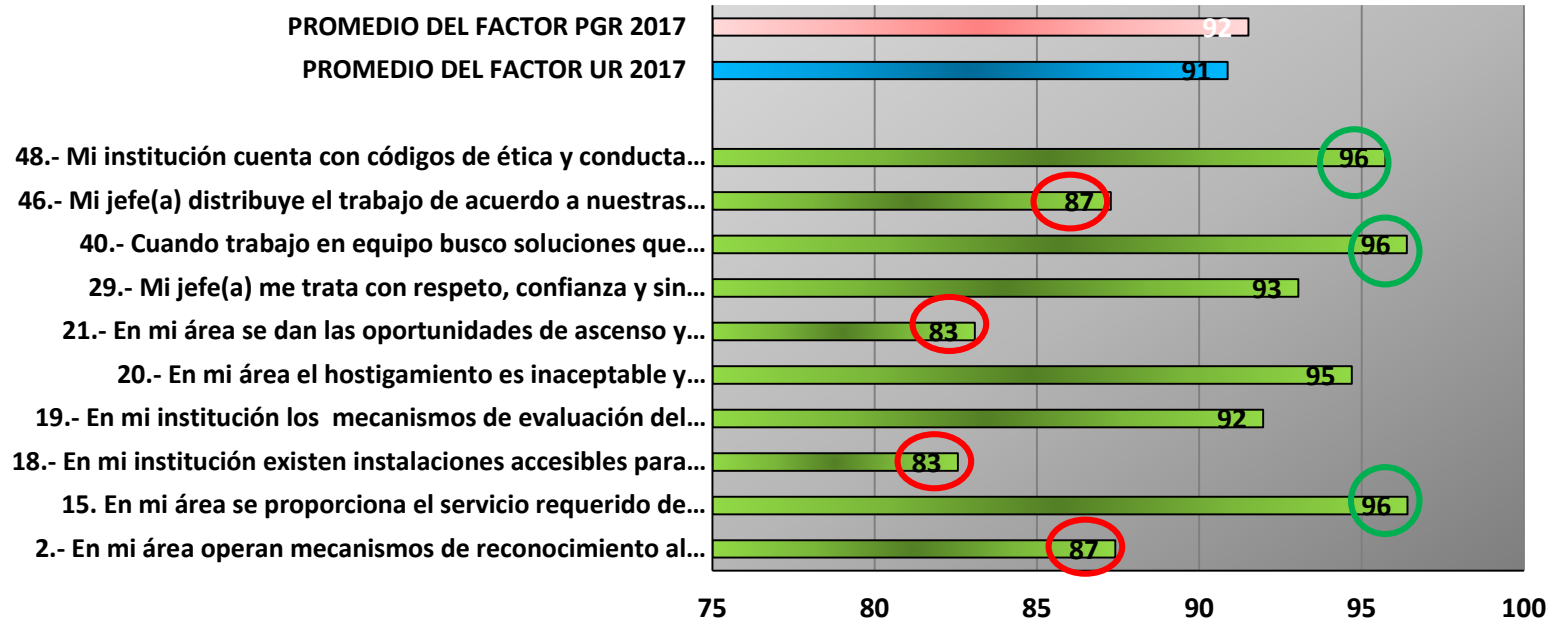
96 ≥; 87 ≤

Factor XXVII. “ Igualdad y No Discriminación”

Reconocer las necesidades en materia de igualdad y no discriminación, que permitan establecer medidas para prevención y mecanismos institucionales necesarios para el cumplimiento de la igualdad

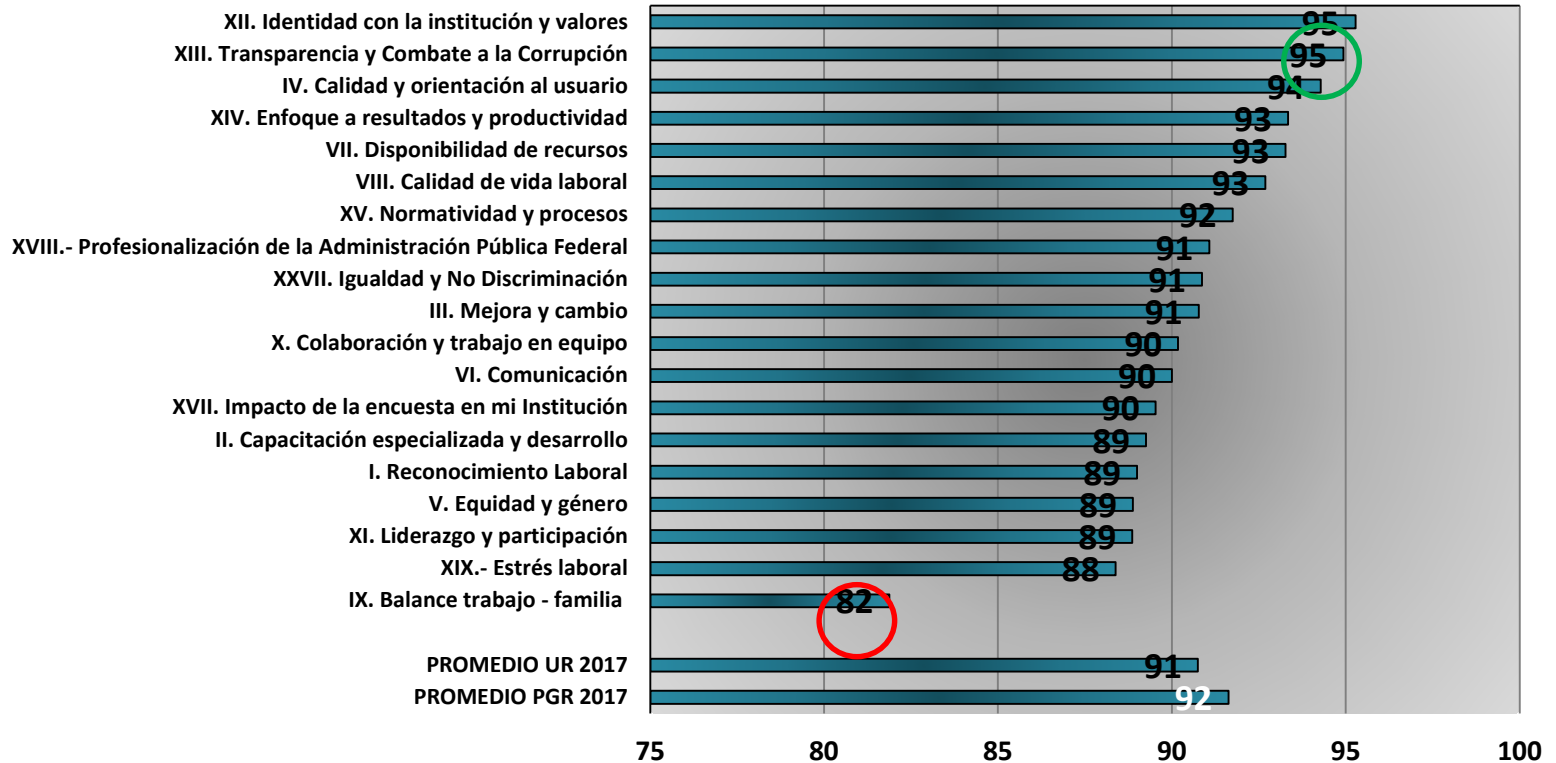
Diagnóstico: En este factor la PGR alcanzó un promedio del **92 %**; a su vez la FEPADE reflejó un **91%**, esta cifra sitúa a la Fiscalía **1 punto porcentual por debajo** de la media registrada por la PGR.

XXVII. IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN UR / ECCO 2017



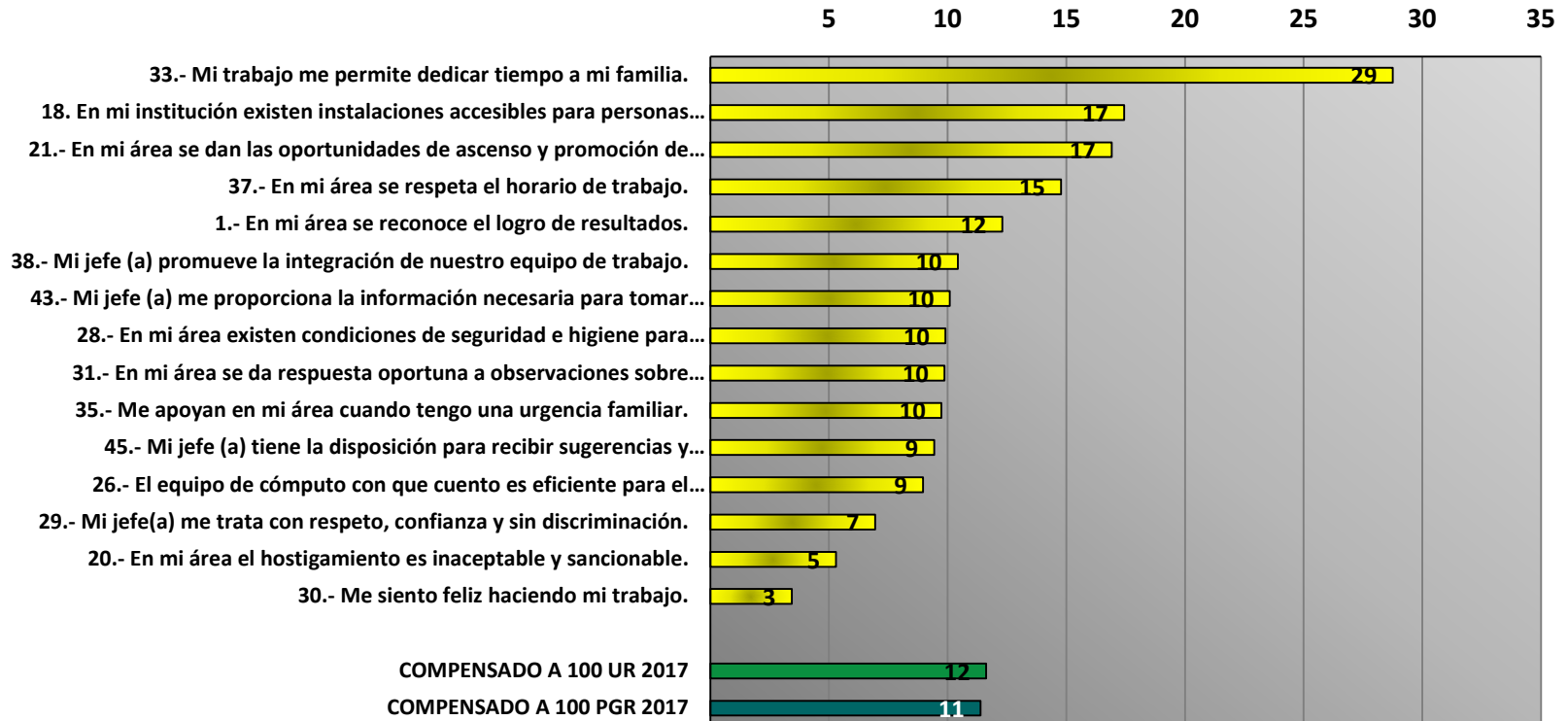
96 ≥; 87 ≤

FACTORES DE MAYOR A MENOR UR / ECCO 2017



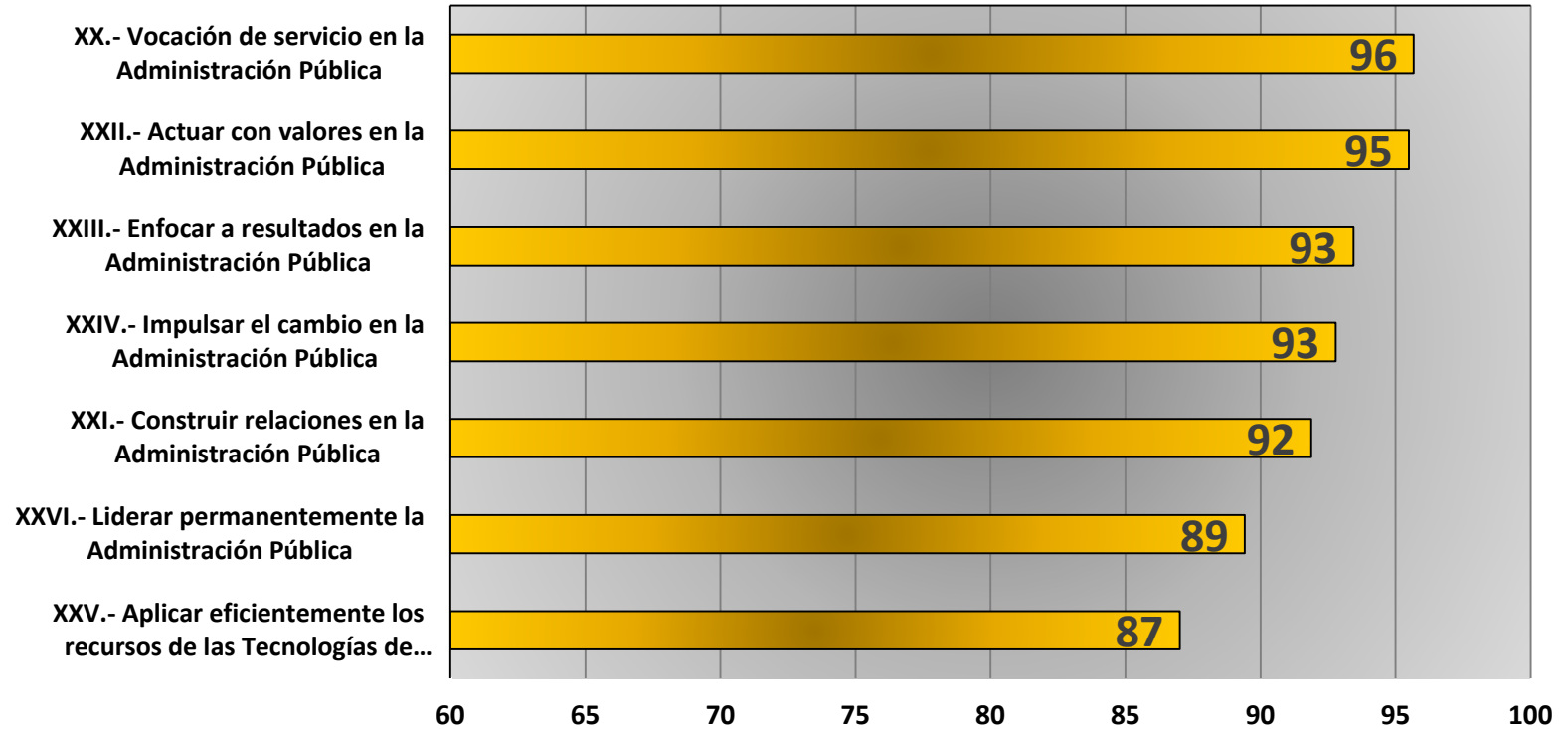
La gráfica muestra que factor es con que se siente mas identificados y el factor que mayor impacto negativo tiene.

XIX. ESTRÉS LABORAL COMPENSADO DE MAYOR A MENOR UR / ECCO 2017



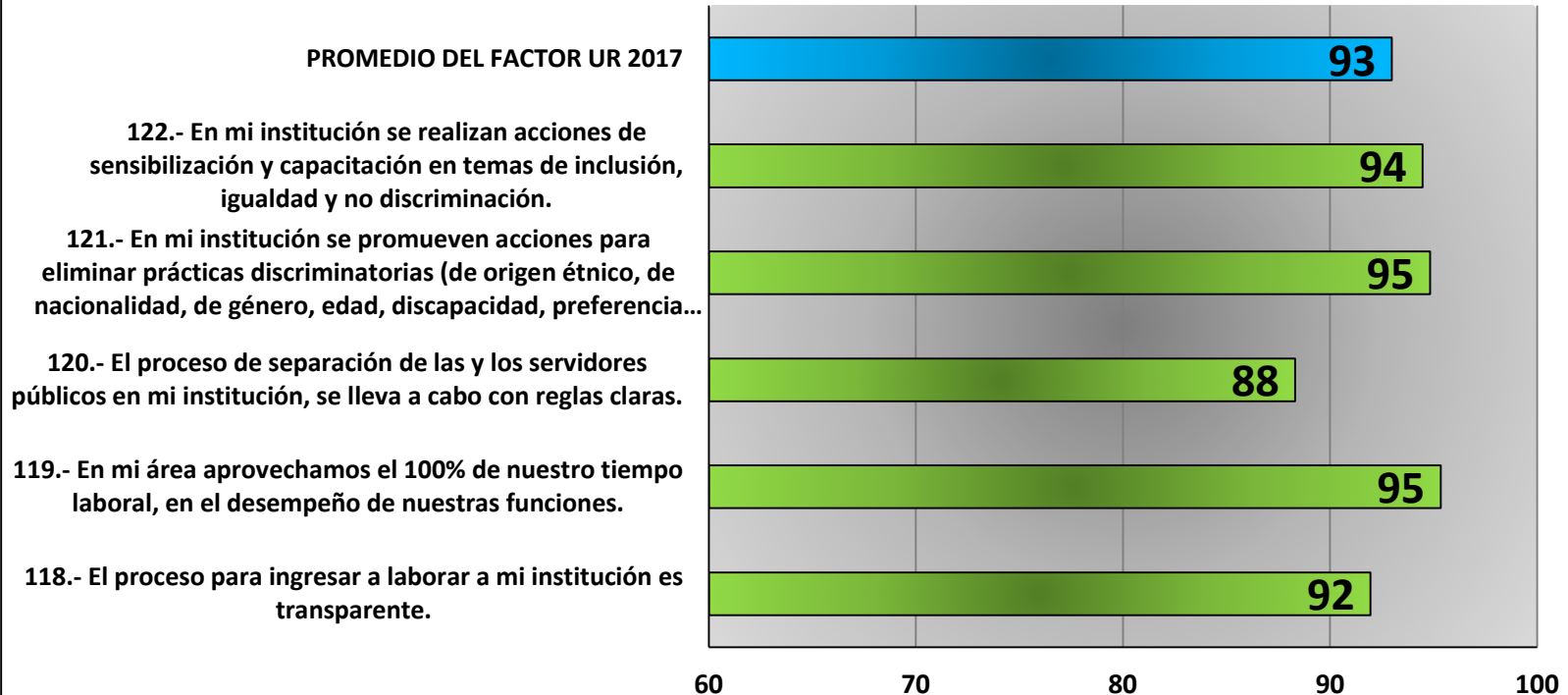
En la gráfica se puede apreciar que ocasiona mas estrés en los trabajadores y que no, es importante mencionar que las malas prácticas laborales no solo repercuten en la productividad también ocasiona un impacto negativo en la salud, dichos factores deben de ser atendidos.

ECCO - PERCEPCIÓN SOBRE COMPETENCIAS UR / 2017 DE MAYOR A MENOR



Como se aprecia en la gráfica el personal esta comprometido con la misión de la Institución, sus metas, valores y objetivos, cuentan con una vocación de servicio, También cabe reconocer el alto nivel de responsabilidad que tienen pues sus acciones repercuten a un amplio número de personas.

ECCO - 37_FACTOR ESPECÍFICO POR RAMO / (APF) / 2017 UR / ECCO 2017



La Fiscalía a construido a través de procesos de comunicación políticas de inclusión, diversidad y no discriminación, es amplia la brecha que se tiene que eliminar en este tema pero el compromiso de los servidores públicos cada día es más.

FORTALEZAS Y DEBILIDADES

Como se puede apreciar en la grafica siguiente, el personal de la FEPADE que participó en la ECCO 2017, mantiene un compromiso con la institución para alcanzar los objetivos esperados, perciben la importancia de ser parte de la Institución y apegarse al Código de Valores y de Conducta, participan eficientemente en la prevención y combate a la corrupción, lo que contribuye al bienestar de la sociedad, manifestando además sentirse felices de formar parte de esta Institución, sin omitir sentirse preparados para aceptar y enfrentar los cambios que ocurran en la forma de trabajar.

Los 10 Reactivos Mejor Calificados

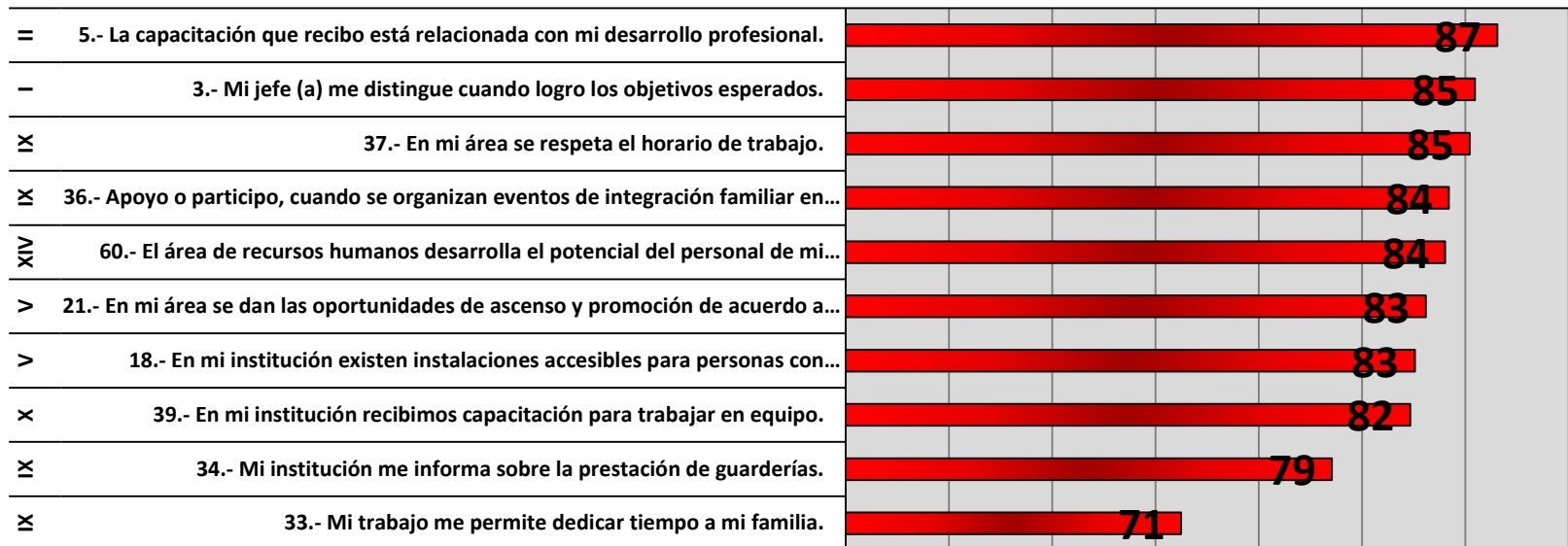
LOS 10 REACTIVOS MEJOR CALIFICADOS PGR / ECCO 2017

XIV	58.- Me comprometo a lograr cada vez mejores resultados en mi área.	99
XIV	56.- Conozco el impacto que el trabajo de mi área tiene en mi institución.	98
XII	50.- Trabajar en la administración pública me permite contribuir al...	98
VII	25.- Solicito de manera racional el material para el desempeño de mis...	97
XIII	52.- En mi área actuamos con transparencia y legalidad.	97
VIII	30.- Me siento feliz haciendo mi trabajo.	97
IV	15.- En mi área se proporciona el servicio requerido de manera cordial,...	96
X	40.- Cuando trabajo en equipo busco soluciones que beneficien a todos...	96
XII	49.- Me siento orgulloso (a) de ser parte de mi institución.	96
XV	63.- Conozco la normatividad aplicable a mi trabajo.	96

La presente gráfica muestra los 10 reactivos menos calificados, entre los cuales destaca fortalecer acciones respecto de Balance Trabajo-Familia y la información sobre la prestación del servicio de guarderías, el personal encuestado manifiesta que el tiempo de convivencia familiar no es suficiente, así como desconoce la contribución del Servicio de Carrera para que los cambios de administración se den de manera eficiente.

LOS 10 REACTIVOS MENOS CALIFICADOS

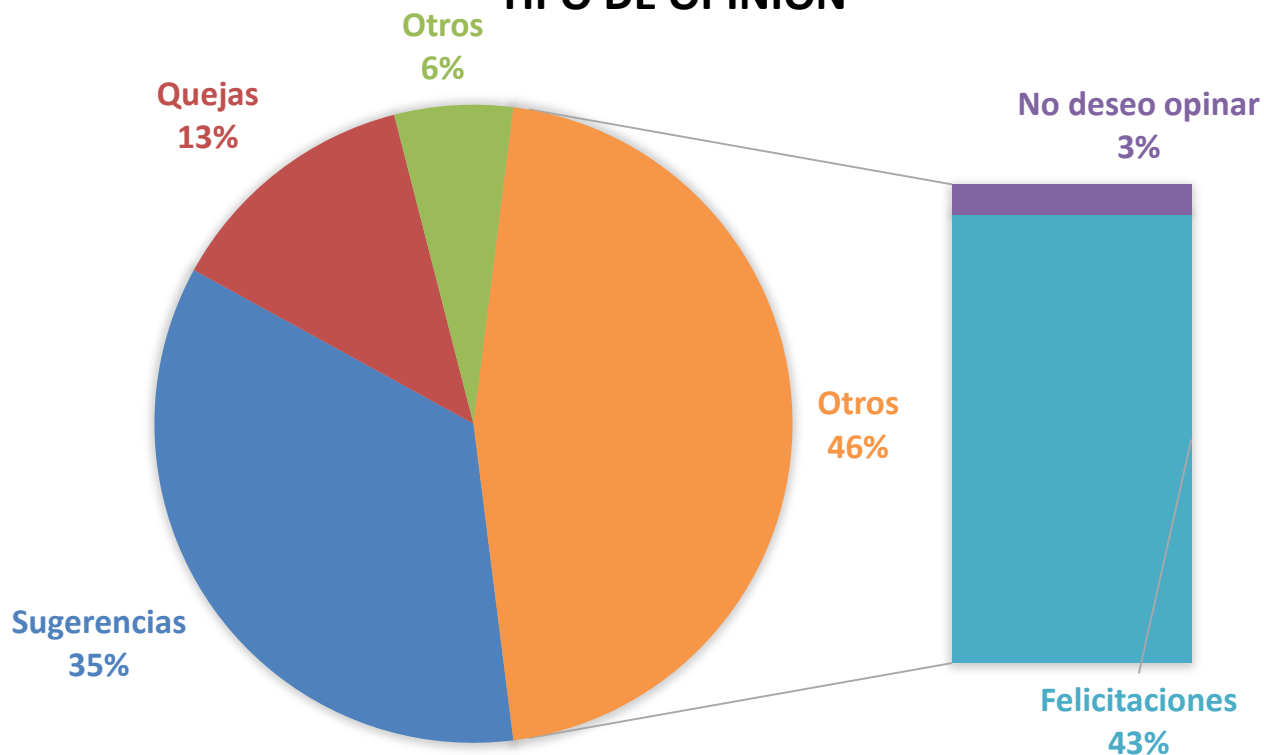
**LOS 10 REACTIVOS MENOS CALIFICADOS
 UR / ECCO 2017**



2. ANÁLISIS CUALITATIVO

Comentarios y Sugerencias

COMENTARIOS FEPADE TIPO DE OPINIÓN



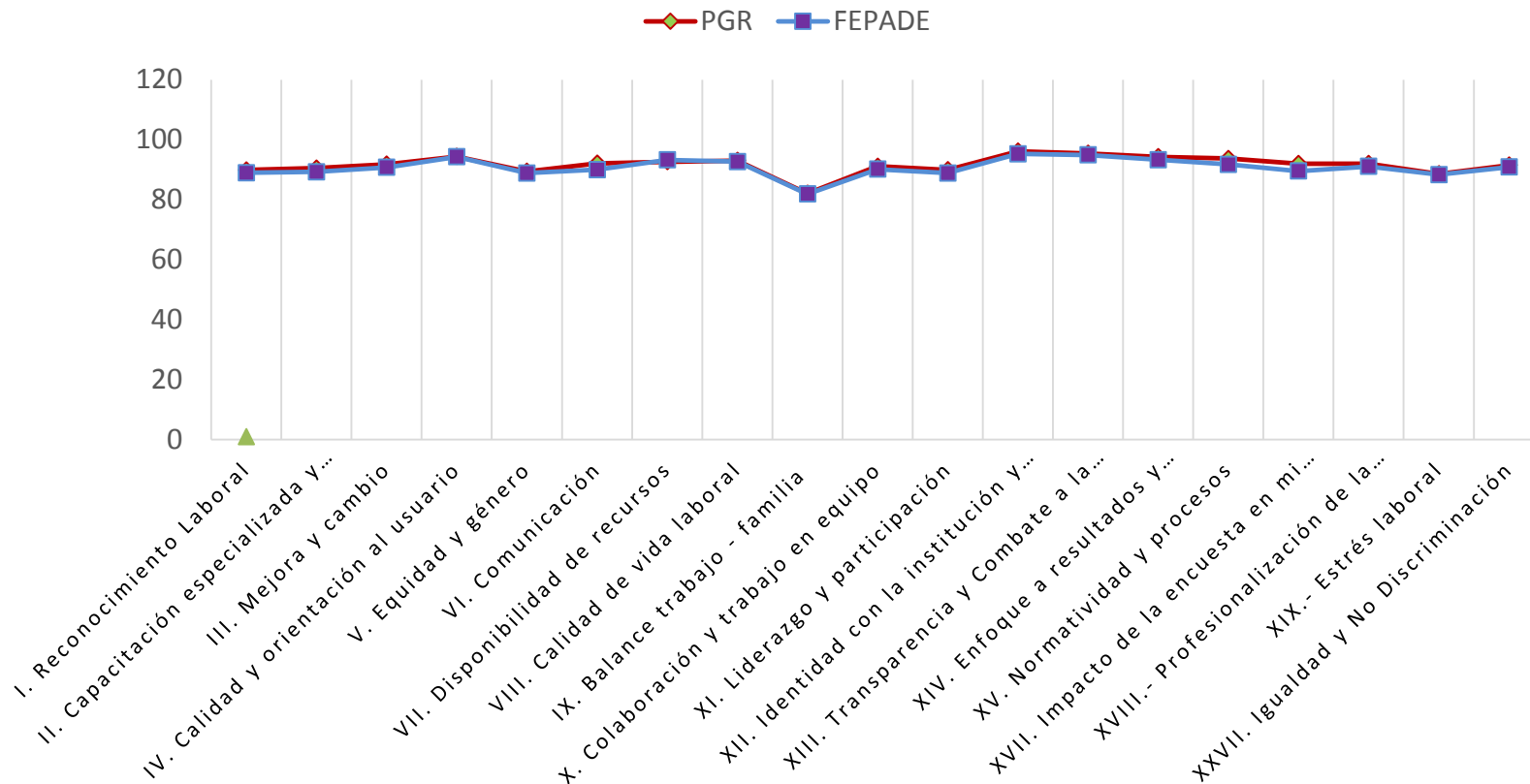
De acuerdo al análisis con la clasificación “**Tipo de Opinión**”, las y los servidores públicos de la Fiscalía Especializada para la Atención de Delitos Electorales expresaron 32 comentarios, de los cuales 14 (38%) se refiere a felicitaciones, 11 (31%) a sugerencias, 4 (9%) a quejas y 2 (6%) a otro tipo de comentario. El 3% (1) de los comentarios expresaron su deseo de no opinar.

La Fiscalía Especializada para la Atención de Delitos Electorales llevó un análisis de **los comentarios y sugerencias** del personal que participó en la encuesta de “Clima y Cultura Organizacional 2017”, mismas que **se tomaron en cuenta para la elaboración de las Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018**, a fin de lograr alcanzar el objetivo estratégico y con ello motivar al personal, para mejorar el ambiente e incrementar la productividad laboral; que nos permitan lograr un balance entre el trabajo y la familia.

3. Análisis Comparativo

Resultados ECCO 2017

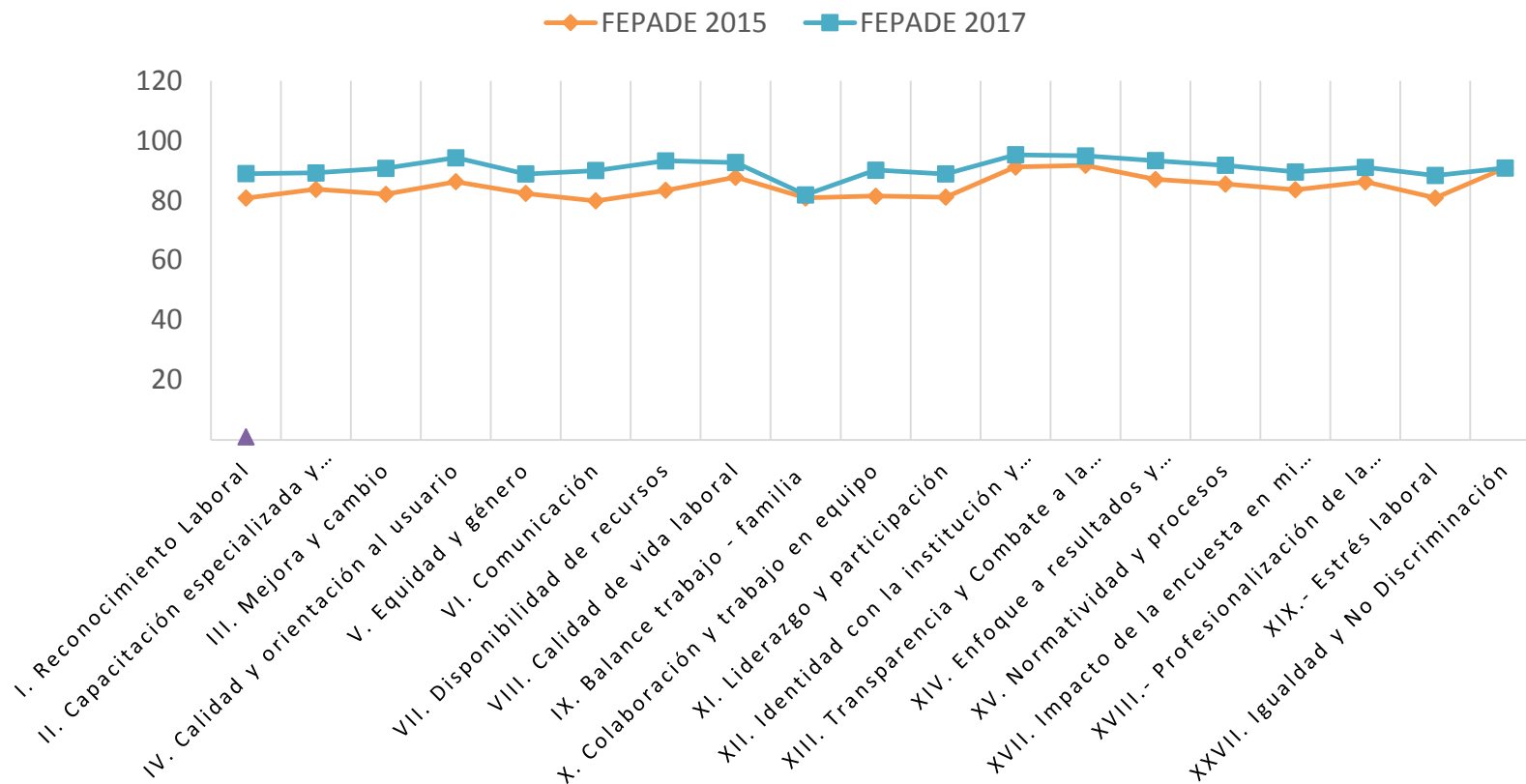
Comparativo PGR – FEPADE



La gráfica muestra que en tres de los factores se obtuvo mayor calificación respecto a PGR, que Comunicación, Normatividad y Procesos e Impacto de la Encuesta en mi Institución, en diez factores se obtuvo 1 punto porcentual menor, en seis se obtuvo la misma calificación que PGR.

Resultados ECCO 2017

Comparativo FEPADE 2015 – FEPADE 2017



La gráfica muestra la Fiscalía esta comprometida con la mejora del clima laboral, ya que de acuerdo al comparativo con la encuesta realizada en el 2015 se alcanzo un promedio de 84 mientras que en el 2017 91, es importante resaltar que en el factor balance trabajo familia se deben de reforzar las prácticas de tranformación ya que dicho factor permanentemente se mantiene con un promedio bajo respecto de los demás factores.

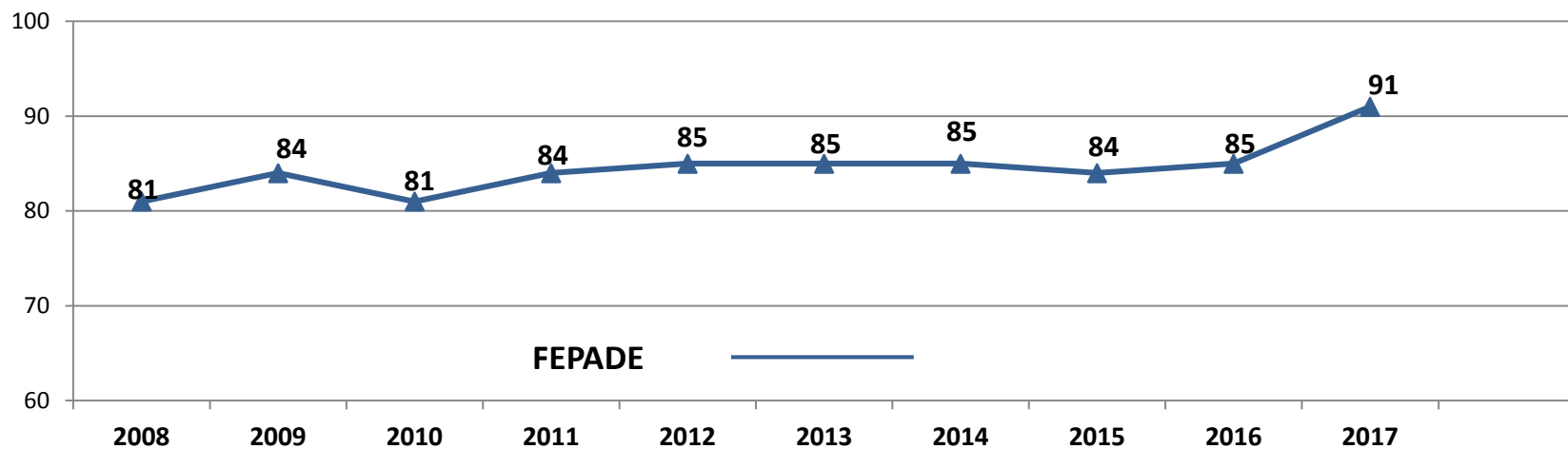
ECCO _ Índice Promedio UR's PGR / 2017



De la gráfica podemos destacar que la Fiscalía Especializada para la Atención de Delitos Electorales se encuentra en el cuarto lugar junto con la Oficina la Subprocuraduría Especializada en Investigación de Delincuencia Organizada, Subprocuraduría de Control Regional, Procedimientos Penales y Amparo y la Subprocuraduría Jurídica y de Asuntos Internacionales que obtuvieron las mejores calificaciones.

Resultados ECCO FEPADE

Comparativo Histórico



Esta gráfica muestra la calificación que ha obtenido la Fiscalía Especializada para la Atención de Delitos Electorales en la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional de la Administración Pública Federal, a través del tiempo.

Efectividad de las prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2016

El indicador que permite conocer la efectividad de las Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional que se estableció para su cumplimiento en 2017 es:

$$\frac{\text{Prácticas Cumplidas}}{\text{Prácticas Programadas}} \times 100 = \% \text{ de efectividad}$$

$$\frac{29 \text{ Prácticas cumplidas}}{38 \text{ Prácticas Programadas}} \times 100 = 76.31\% \text{ de efectividad}$$

Factor 39. Adaptable al Ciudadano

4 cumplidas
4 programadas X 100 = 10 % de efectividad

Factor 40. Colaborativa

3 cumplidas
4 programadas X 100 = 75 % de efectividad

Factor 41. Eficiente

2 cumplidas
4 programadas X 100 = 50 % de efectividad

Factor 42. Equilibrada

3 cumplidas
3 programadas X 100 = 100 % de efectividad

Factor 46. Inclusiva

3 cumplidas
5 programadas X 100 = 60 % de efectividad

Factor 47. Motivada

2 cumplidas
5 programadas X 100 = 40 % de efectividad

Factor 48. Organizada

$\frac{3 \text{ cumplidas}}{3 \text{ programadas}} \times 100 = \underline{100\%}$ de efectividad

Factor 50. Profesional

$\frac{1 \text{ cumplidas}}{2 \text{ programadas}} \times 100 = \underline{50\%}$ de efectividad

Factor 55. Equidad de Género

$\frac{3 \text{ cumplidas}}{3 \text{ programadas}} \times 100 = \underline{100\%}$ de efectividad

Factor 59. Liderazgo

$\frac{1 \text{ cumplidas}}{1 \text{ programada}} \times 100 = \underline{100\%}$ de efectividad

Factor 60. Rendición de Cuentas

$\frac{3 \text{ cumplidas}}{3 \text{ programadas}} \times 100 = \underline{100\%}$ de efectividad

Factor 63. Transparencia

$\frac{1 \text{ cumplida}}{1 \text{ programada}} \times 100 = \underline{100\%}$ de efectividad

4. DEFINICION DE OBJETIVOS ESTRATEGICOS

5. DEFINICION DE PRÁCTICAS DE TRANSFORMACION

6. CALENDARIZACION DE PRÁCTICAS DE TRANSFORMACION DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL

OFICIALÍA MAYOR
ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2017
PRÁCTICAS DE TRANSFORMACIÓN DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2018

INSTITUCIÓN

700	FISCALÍA ESPECIALIZADA PARA LA ATENCIÓN DE DELITOS ELECTORALES
-----	--

FACTOR

<p>I. RECONOCIMIENTO LABORAL</p> <p>1.- En mi área se reconoce el logro de resultados.</p> <p>2.- En mi área operan mecanismos de reconocimiento al personal, con igualdad y sin discriminación.</p> <p>3.- Mi jefe (a) me distingue cuando logro los objetivos esperados.</p>

OBJETIVO ESTRATÉGICO

BRINDAR RECONOCIMIENTOS E INCENTIVOS POR DIFERENTES LOGROS COMO LA TRAYECTORIA, EL BUEN DESEMPEÑO, LA ASISTENCIA Y LA PUNTUALIDAD AL PERSONAL ADSCRITO A LA FEP.
--

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA		TIPO DE PERSONAL	2018															
					E	X		MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC						
1	Realizar una ceremonia anual para entregar estímulos y reconocimientos por su trayectoria al personal que cumple 5, 10, 15, 20 y 25 años de servicio en la FEPAD.	Direcciones General de Política Criminal y Vinculación y Coordinación Administrativa	Recursos materiales	Anual	E	X	TODO EL PERSONAL	P															
					O			R															
2	Organizar una ceremonia para reconocer el trabajo sobresaliente de los Agentes del Ministerio Público Federal distinguidos que contribuyen a darle solidez y eficacia a la Fiscalía.	Direcciones General de Política Criminal y Vinculación y Coordinación Administrativa	Recursos materiales	Anual	E	X	TODO EL PERSONAL	P															
					O			R															
3	Distinguir los logros obtenidos por las diferentes áreas de la Fiscalía.	Direcciones Generales y Coordinaciones	De vinculación	Permanente	E	X	MANDOS MEDIOS	P															
					O			R															

DR. HÉCTOR DÍAZ SANTANA
FISCAL ESPECIALIZADO PARA LA ATENCIÓN DE DELITOS ELECTORALES

JUAN CARLOS NÚÑEZ MORALES
COORDINADOR ADMINISTRATIVO

INSTITUCIÓN

700	FISCALÍA ESPECIALIZADA PARA LA ATENCIÓN DE DELITOS ELECTORALES
------------	---

FACTOR

<p>II. CAPACITACIÓN ESPECIALIZADA Y DESARROLLO</p> <p>5.- La capacitación que recibo está relacionada con mi desarrollo profesional.</p> <p>6.- En mi institución el programa de capacitación está alineado a mis funciones.</p>

OBJETIVO ESTRATÉGICO

<p>PROMOVER LA CAPACITACIÓN INTEGRAL Y PROFESIONALIZACIÓN DEL PERSONAL DE LA FISCALÍA.</p>
--

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA		TIPO DE PERSONAL	2018													
					E	X		MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
					O			P	R												
1	Realizar una encuesta de detección de necesidades de capacitación, así como implementar las acciones de acuerdo con los requerimientos de capacitación.	Direcciones General de Política Criminal y Vinculación y Coordinación Administrativa	Recursos materiales	Anual	E	X	TODO EL PERSONAL	P													
					O			R													
2	Realizar convocatorias para la inscripción del personal a los cursos de capacitación programados, a través del correo Institucional a fin de brindar la oportunidad de capacitación a todo el personal.	Direcciones General de Política Criminal y Vinculación y Coordinación Administrativa	Recursos materiales	Permanente	E	X	TODO EL PERSONAL	P													
					O			R													
3	Programar cursos de capacitación y desarrollo personal de acuerdo a la Encuesta de Detección de Necesidades de Capacitación "DNC" y a las funciones de los servidores públicos de la Fiscalía para el mejor desempeño de sus labores.	Direcciones General de Política Criminal y Vinculación y Coordinación Administrativa	De vinculación	Permanente	E	X	MANDOS MEDIOS	P													
					O			R													

DR. HÉCTOR DÍAZ SANTANA
 FISCAL ESPECIALIZADO PARA LA ATENCIÓN DE DELITOS ELECTORALES

JUAN CARLOS NÚÑEZ MORALES
 COORDINADOR ADMINISTRATIVO

OFICIALÍA MAYOR
ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2017
PRÁCTICAS DE TRANSFORMACIÓN DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2018

INSTITUCIÓN

700	FISCALÍA ESPECIALIZADA PARA LA ATENCIÓN DE DELITOS ELECTORALES
-----	--

FACTOR

<p>V. EQUIDAD Y GÉNERO</p> <p>18.- En mi institución existen instalaciones accesibles para personas con alguna discapacidad.</p> <p>21.- En mi área se dan las oportunidades de ascenso y promoción de acuerdo a los principios de igualdad y no discriminación.</p>

OBJETIVO ESTRATÉGICO

DAR CUMPLIMIENTO A LOS PRINCIPIOS, VALORES Y DISPOSICIONES DE LA NO DISCRIMINACIÓN, ASÍ COMO LA PERCEPCIÓN DEL PERSONAL RESPECTO A LA PRÁCTICA DE LA EQUIDAD DE GÉNERO.

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA		TIPO DE PERSONAL	2018													
					E	X		MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
1	Poner rampas fijas para acceso y desplazamiento en silla de ruedas	Coordinación Administrativa	Materiales	Permanente	E	X	TODO EL PERSONAL	P													
					O			R													
2	Promover la igualdad de oportunidades laborales entre hombres y mujeres.	Todas las áreas	Materiales	Permanente	E	X	TODO EL PERSONAL	P													
					O			R													
3					E	X	MANDOS MEDIOS	P													
					O			R													

DR. HÉCTOR DÍAZ SANTANA
FISCAL ESPECIALIZADO PARA LA ATENCIÓN DE DELITOS ELECTORALES

JUAN CARLOS NÚÑEZ MORALES
COORDINADOR ADMINISTRATIVO

INSTITUCIÓN

700	FISCALÍA ESPECIALIZADA PARA LA ATENCIÓN DE DELITOS ELECTORALES
-----	--

FACTOR

<p>IX. BALANCE TRABAJO FAMILIA 33.- Mi trabajo me permite dedicar tiempo a mi familia. 34.- Mi institución me informa sobre la prestación de guarderías. 36.- Apoyo o participo, cuando se organizan eventos de integración familiar en mi institución. 37.- En mi área se respeta el horario de trabajo.</p>
--

OBJETIVO ESTRATÉGICO

RECONOCER LA VALIOSA LABOR QUE REALIZA EL PERSONAL DE ESTA UNIDAD Y MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA FAMILIAR.
--

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA	TIPO DE PERSONAL	2018													
								MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1	Establecer horarios que permitan a las/los servidores públicos/as convivir más tiempo con su familia.	Direcciones Generales y Coordinaciones	De vinculación	Permanente	E X O	TODO EL PERSONAL	P													
							R													
2	Difundir mediante el sistema de información de la FEPADE la prestación de guarderías que ofrece la Institución.	Direcciones Generales y Coordinaciones	De vinculación	Permanente	E X O	TODO EL PERSONAL	P													
							R													
3	Realizar actividades sabatinas que permitan la convivencia familiar con horarios y gastos accesibles.	Direcciones Generales y Coordinaciones	De vinculación	Permanente	E X O	MANDOS MEDIOS	P													
							R													
4	Continuar trabajando mediante objetivos	Direcciones Generales y Coordinaciones	De vinculación	Permanente	E X O	MANDOS MEDIOS	P													
							R													

DR. HÉCTOR DÍAZ SANTANA
FISCAL ESPECIALIZADO PARA LA ATENCIÓN DE DELITOS ELECTORALES

JUAN CARLOS NÚÑEZ MORALES
COORDINADOR ADMINISTRATIVO

INSTITUCIÓN

700	FISCALÍA ESPECIALIZADA PARA LA ATENCIÓN DE DELITOS ELECTORALES
-----	--

FACTOR

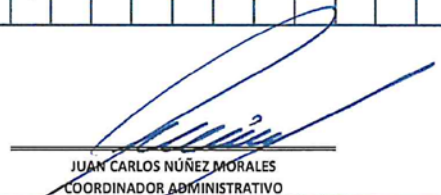
X. COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO 39.- En mi institución recibimos capacitación para trabajar en equipo.
--

OBJETIVO ESTRATÉGICO

INTEGRAR A TODO EL PERSONAL DE LA FISCALÍA, CREAR COLABORACIONES Y FOMENTAR EL TRABAJO EN EQUIPO.

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA		TIPO DE PERSONAL	2018												
					E	X		MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1	Programar capacitaciones en materia de trabajo en equipo.	Direcciones Generales y Coordinaciones	De vinculación	Permanente	E	X	TODO EL PERSONAL	P												
					O			R												
2	Diseñar proyectos de trabajo que impliquen la colaboración de diversas áreas de la Fiscalía.	Direcciones Generales y Coordinaciones	De vinculación	Permanente	E	X	TODO EL PERSONAL	P												
					O			R												
					E	X		P												
					O			R												
					E	X		P												
					O			R												


 DR. HÉCTOR DÍAZ SANTANA
 FISCAL ESPECIALIZADO PARA LA ATENCIÓN DE DELITOS ELECTORALES


 JUAN CARLOS NÚÑEZ MORALES
 COORDINADOR ADMINISTRATIVO

INSTITUCIÓN

700	FISCALÍA ESPECIALIZADA PARA LA ATENCIÓN DE DELITOS ELECTORALES
------------	---

FACTOR

XI.- LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN 45.- Mi jefe (a) distribuye el trabajo de acuerdo a nuestras responsabilidades, capacidades y competencias. 42.- Mi jefe (a) es congruente en lo que dice y lo que hace. 46.- Mi jefe (a) distribuye el trabajo de acuerdo a nuestras responsabilidades, capacidades y competencias.
--

OBJETIVO ESTRATÉGICO

PROMOVER ACCIONES CONJUNTAS CON LOS TRABAJADORES Y DIRECTIVOS PARA LLEVAR A CABO UNA MEJORA CONTINUA EN LAS CONDICIONES DE TRABAJO
--

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA		TIPO DE PERSONAL	2018															
					E	X		MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC						
1	Implementar los cursos de Liderazgo y Oratoria de manera presencial, dentro de las instalaciones de la Fiscalía.	Dirección General de Política Criminal y Vinculación	ninguno	Permanente	E	X	TODO EL PERSONAL	P															
					O			R															
2	Distribuir las cargas de trabajo de acuerdo a las responsabilidades y características a fin de aprovechar las capacidades del personal.	Direcciones Generales y Coordinaciones	ninguno	Permanente	E	X	TODO EL PERSONAL	P															
					O			R															
3	Formar comités de trabajo con enlaces de las áreas adscritas a la Fiscalía que permitan el acceso fácil y directo de información.	Dirección de Desarrollo Organizacional	ninguno	Permanente	E	X	TODO EL PERSONAL	P															
					O			R															

DR. HÉCTOR DÍAZ SANTANA
FISCAL ESPECIALIZADO PARA LA ATENCIÓN DE DELITOS ELECTORALES

JUAN CARLOS NÚÑEZ MORALES
COORDINADOR ADMINISTRATIVO



OFICIALÍA MAYOR
 ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2017
 PRÁCTICAS DE TRANSFORMACIÓN DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2018

INSTITUCIÓN

700	FISCALÍA ESPECIALIZADA PARA LA ATENCIÓN DE DELITOS ELECTORALES
-----	--


FACTOR

XIV.- ENFOQUE A RESULTADOS Y PRODUCTIVIDAD 60.- El área de recursos humanos desarrolla el potencial del personal de mi institución.
--

OBJETIVO ESTRATÉGICO

INCREMENTAR LAS CAPACIDADES DE LOS TRABAJADORES, OBTENIENDO UNA MAYOR CREATIVIDAD Y COMPROMISO CON LOS NUEVOS RETOS QUE CADA DÍA ENFRENTA LA INSTITUCIÓN.

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA	TIPO DE PERSONAL	2018															
							MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC						
1	Realizar ejercicios de toma de decisiones responsables y ejecución de las mismas mediante el trabajo que realiza dentro de la Fiscalía, para poder detectar el potencial con	Direcciones Generales y Coordinaciones	De vinculación	Permanente	E	X	TODO EL PERSONAL	P														
					O			R														
					E	X	TODO EL PERSONAL	P														
					O			R														
					E	X	TODO EL PERSONAL															
					O			R														


 DR. HÉCTOR DÍAZ SANTANA
 FISCAL ESPECIALIZADO PARA LA ATENCIÓN DE DELITOS ELECTORALES


 JUAN CARLOS NÚÑEZ MORALES
 COORDINADOR ADMINISTRATIVO

OFICIALÍA MAYOR
 ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2017
 PRÁCTICAS DE TRANSFORMACIÓN DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2018

INSTITUCIÓN

700	FISCALÍA ESPECIALIZADA PARA LA ATENCIÓN DE DELITOS ELECTORALES
-----	--

FACTOR

XVII. IMPACTO DE LA ENCUESTA EN MI INSTITUCIÓN
--

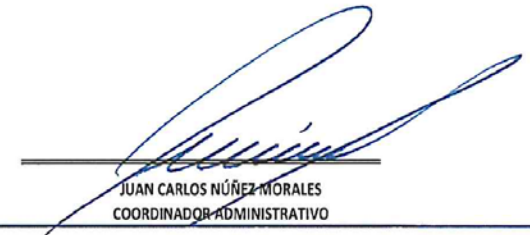
OBJETIVO ESTRATÉGICO

DIFUNDIR LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ECCO 2017, ASÍ COMO EL PTCCO 2018

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA		TIPO DE PERSONAL	2018												
					E	X		FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGS	SEP	OCT	NOV	DIC		
1	Difusión de los resultados de la ECCO	Dirección General de Política Criminal y Vinculación	De vinculación	Permanente	E	X		P												
					O			R												
					E			P												
					O	X		R												
					E			P												
					O	X		R												
					E	X		P												
					O			R												



DR. HÉCTOR DÍAZ SANTANA
 FISCAL ESPECIALIZADO PARA LA ATENCIÓN DE DELITOS ELECTORALES



JUAN CARLOS NÚÑEZ MORALES
 COORDINADOR ADMINISTRATIVO



INSTITUCIÓN

700	FISCALÍA ESPECIALIZADA PARA LA ATENCIÓN DE DELITOS ELECTORALES
-----	--

FACTOR

XXV. APLICAR EFICIENTEMENTE LOS RECURSOS DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC'S) 75. Mi institución me ha proporcionado en los últimos 12 meses al menos un curso relacionado con las TIC's.
--

OBJETIVO ESTRATÉGICO

PROPORCIONAR EL CONOCIMIENTO MÁS ACTUALIZADO SOBRE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN ENFATIZANDO EN AQUELLAS QUE PUEDAN AYUDAR A MEJORAR LOS PROCESOS DE ESTA FISCALÍA ESPECIALIZADA.

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA		TIPO DE PERSONAL	2018												
					E	X		MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1	Realizar capacitaciones por áreas en materia de tecnologías de la información y comunicación, en las que se realicen ejercicios prácticos y evaluaciones, que arroje las fortalezas	Dirección de Desarrollo Organizacional	Equipo de computo	Permanente	E	X	TODO EL PERSONAL	P												
					O			R												
					E	X	TODO EL PERSONAL	P												
					O			R												
					E	X	TODO EL PERSONAL	P												
					O			R												



DR. HÉCTOR DÍAZ SANTANA
 FISCAL ESPECIALIZADO PARA LA ATENCIÓN DE DELITOS ELECTORALES



JUAN CARLOS NÚÑEZ MORALES
 COORDINADOR ADMINISTRATIVO