

ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL ECCO 2017

PRÁCTICAS DE TRANSFORMACIÓN DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL (PTCCO) 2018

DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS AÉREOS

CRITERIO	Pág
Introducción	1
1. Análisis Cuantitativo	6
2. Análisis Cualitativo	59
3. Análisis Comparativo	63
3.1. Comparación de resultados entre instituciones y áreas	64
3.1.1. Comparación de resultados APF Vs. DGSA	65
3.1.2. Comparación Sector Central	66
3.1.3. Comparación Sector Procuración de Justicia	67
3.1.4. Comparación Unidades Administrativas DGSA	68
3.1.5. Comparativo Delegaciones Estatales DGSA	69
3.1.6. Comparativo Histórico DGSA	70
3.2. Resultados DGSA 2015 Vs. 2017	71
3.3. Efectividad del PTCCO 2017	73
4. Definición de Objetivos Estratégicos	76
5. Definición de Prácticas de Transformación	76

En la ECCO 2017, la Dirección General de Servicios Aéreos participó con **415** servidoras y servidores públicos, que representan aproximadamente el **85.56%** del total del Universo registrado; la participación fue mayor a la del año inmediato anterior que fue del 76.51%.

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 DGSA en la encuesta fue de **88 puntos**, 1 punto más que la calificación obtenida el año anterior. Es importante destacar que la PGR se colocó 5 puntos sobre el promedio de la Administración Pública Federal que fue de 80, obteniendo el **Cuarto Lugar** del Sector Central.

Los resultados muestran que la Dirección General de Servicios Aéreos obtuvo un umbral superior de 92 puntos, es decir son los 10 reactivos mejor calificados, mientras que el umbral inferior es de 78 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 consonancia con la visión de la institución y las motivaciones personales.

Para identificar los índices obtenidos, se aplicó la siguiente simbología:

97 ≥; 88 ≤



97 a 100
Excelente



70 a 88
Insatisfactorio

- **La ECCO 2017 está conformada por:
17 Factores de Clima y Cultura Organizacional**

- 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 la Institución y Valores
- XIII.-Austeridad y Combate a la Corrupción
- XIV.-Enfoque a Resultados y Productividad
- XV.-Normatividad y Procesos
- XVI.-Servicio Profesional de Carrera
- XVII.-Impacto de la encuesta en mi Institución

2 Factores Fractales de Clima y Cultura Organizacional

- XVIII.- Profesionalización de la Administración Pública Federal
- XIX.-Estrés Laboral

7 Factores Fractales de Competencias

- XX.- Vocación de Servicio en la Administración Pública.
- XXI.-Construir Relaciones en la Administración Pública.
- XXII.- Actuar con Valores en la Administración Pública.
- XXIII.- Enfocar a Resultados en la Administración Pública.
- XXIV.- Impulsar el Cambio en la Administración Pública.
- XXV.- Aplicar Eficientemente los Recursos de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC'S)
- XXVI.- Liderar Permanentemente la Administración Pública.

1 Factor Fractal de Igualdad y No Discriminación

- XXVII.- Igualdad y no Discriminación.

1 Factor Específico por Ramo (FER), a la PGR le corresponde la APF

Factor XXVII

- 118.- El proceso para ingresar a laborar a mi institución es transparente.
- 119.- En mi área aprovechamos el 100% de nuestro tiempo laboral, en el desempeño de nuestras funciones.
- 120.- El proceso de separación de las y los servidores públicos en mi institución, se lleva a cabo con reglas claras.
- 121.- En mi institución se promueven acciones para eliminar prácticas discriminatorias (de origen étnico, de nacionalidad, de género, edad, discapacidad, preferencia sexual o cualquier otra) que impidan el pleno goce de los derechos y libertades de las personas.
- 122.- En mi institución se realizan acciones de sensibilización y capacitación en temas de inclusión, igualdad y no discriminación.

Los resultados muestran que la PGR obtuvo un umbral superior de 97 puntos, es decir son los 10 reactivos mejor calificados, mientras que el umbral inferior (los 10 reactivos menos calificados) es de 88 puntos, lo que identifica áreas de oportunidad que se atenderán a través de prácticas de transformación.

97 ≥; 88 ≤

Para identificar los índices obtenidos, se aplicó la siguiente simbología:



97 - 100



89 - 96

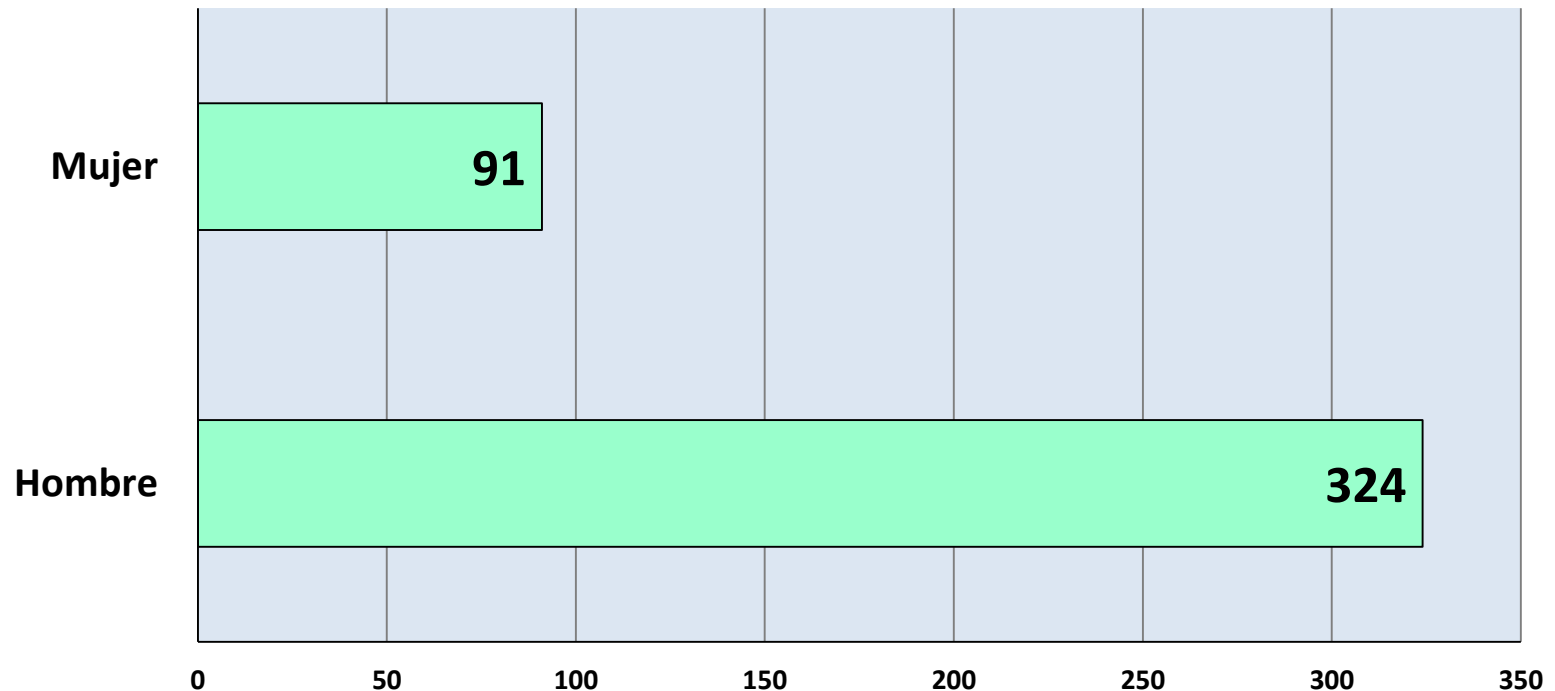


73 - 88

1. Análisis Cuantitativo

Datos Sociodemográficos

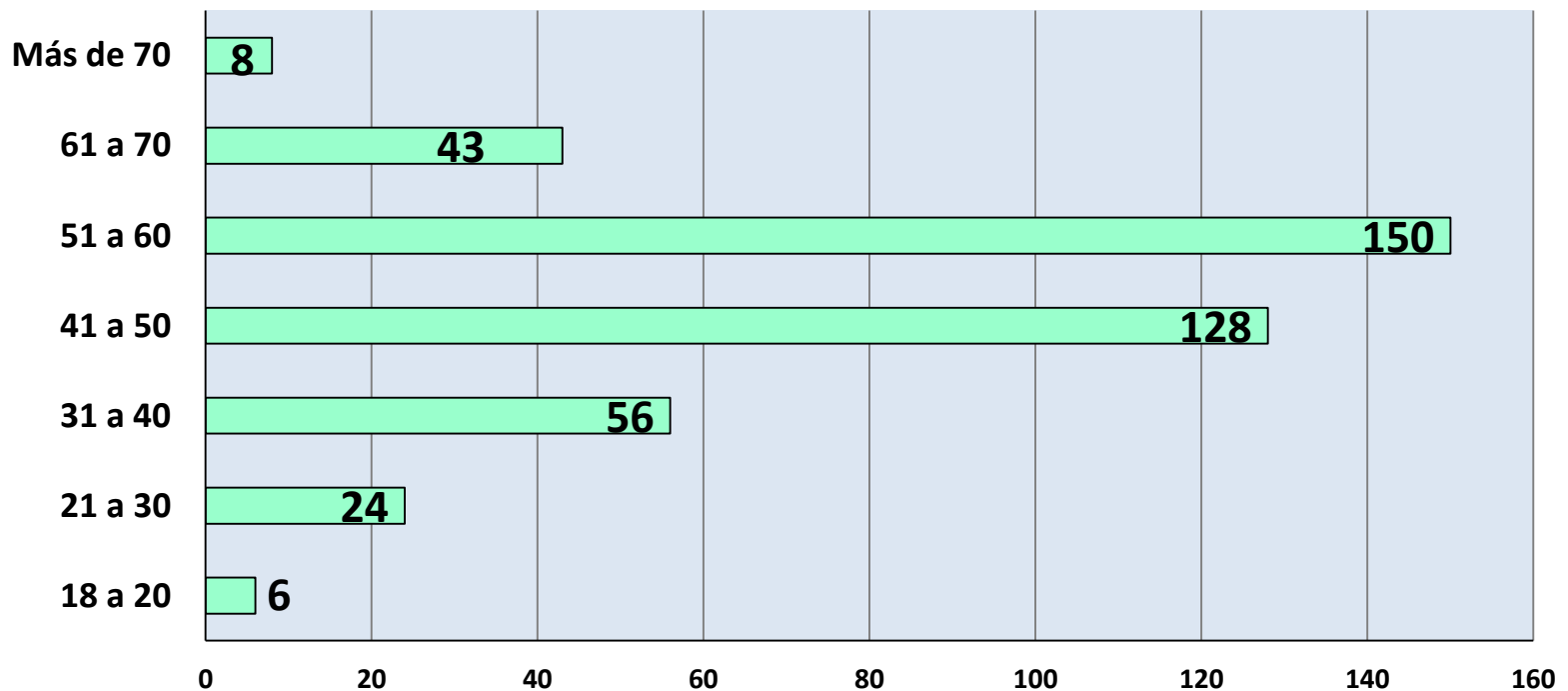
4.- ¿El entrevistado es? / 2017

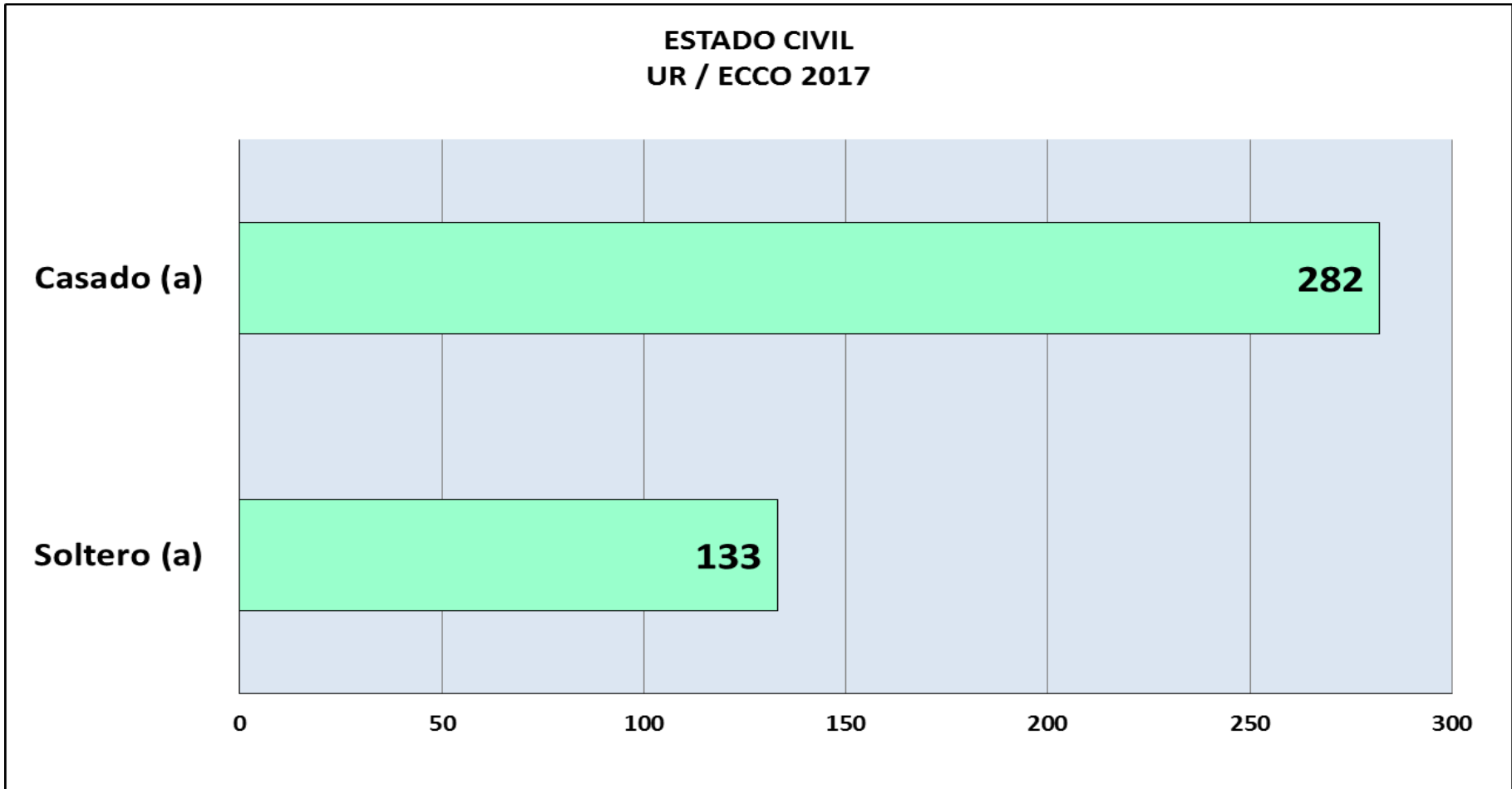


La participación de los hombres fue 78% mayor al de la mujeres que participaron con el 22%, esto derivado a que como esta Unidad Administrativa en su mayoría tiene funciones sustantivas, por lo cual la diferencia de cantidades entre la mujer/hombre.

De los/las participantes se encuentran 86 personas en la encuesta (21%), se encuentran entre los 18 y los 40 años, mientras que las personas entre 41 y 70 años tuvieron una participación del 79% del universo total.

6.- ¿Cuántos años cumplidos tiene usted? / 2017

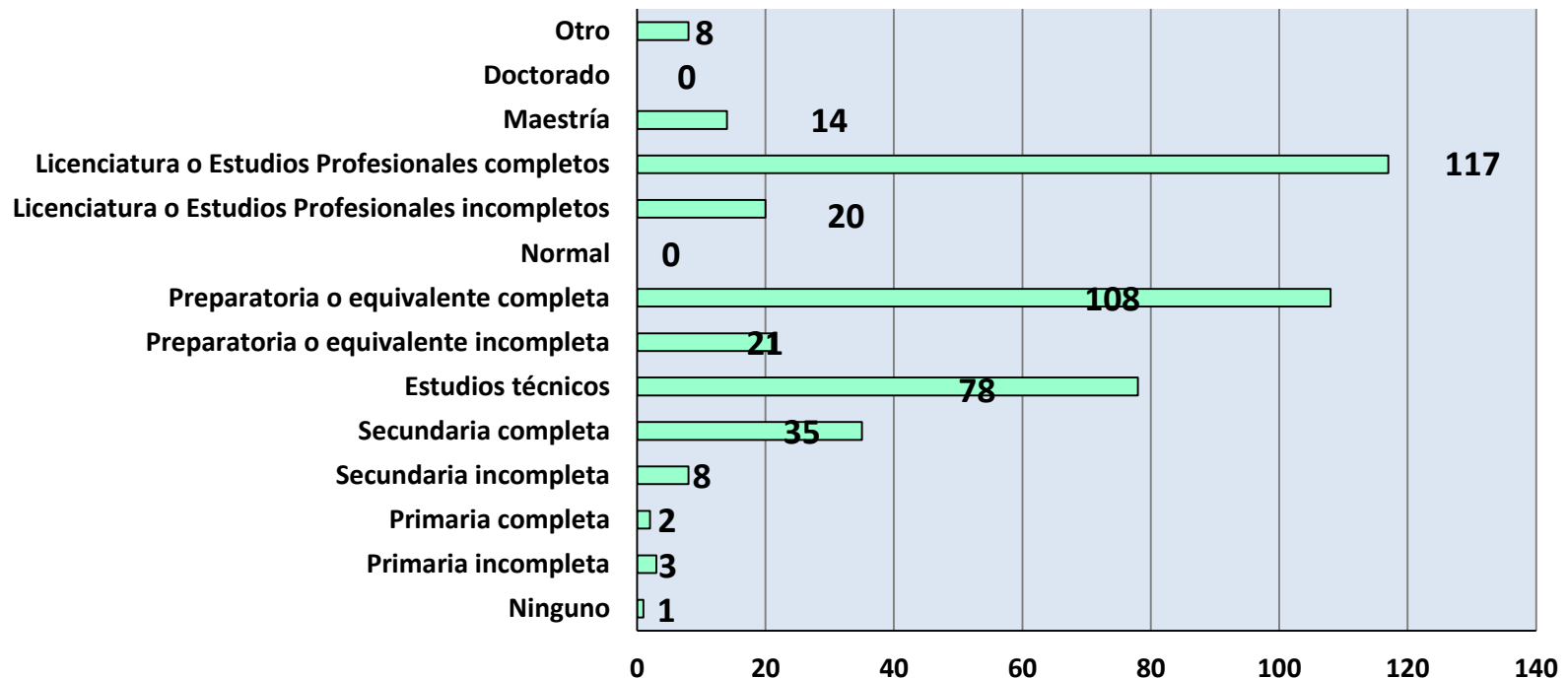




La proporción de participación entre casados (as) y soltero (a) es casi diferente, los casados con 45% menor que los solteros con participación del 55%.

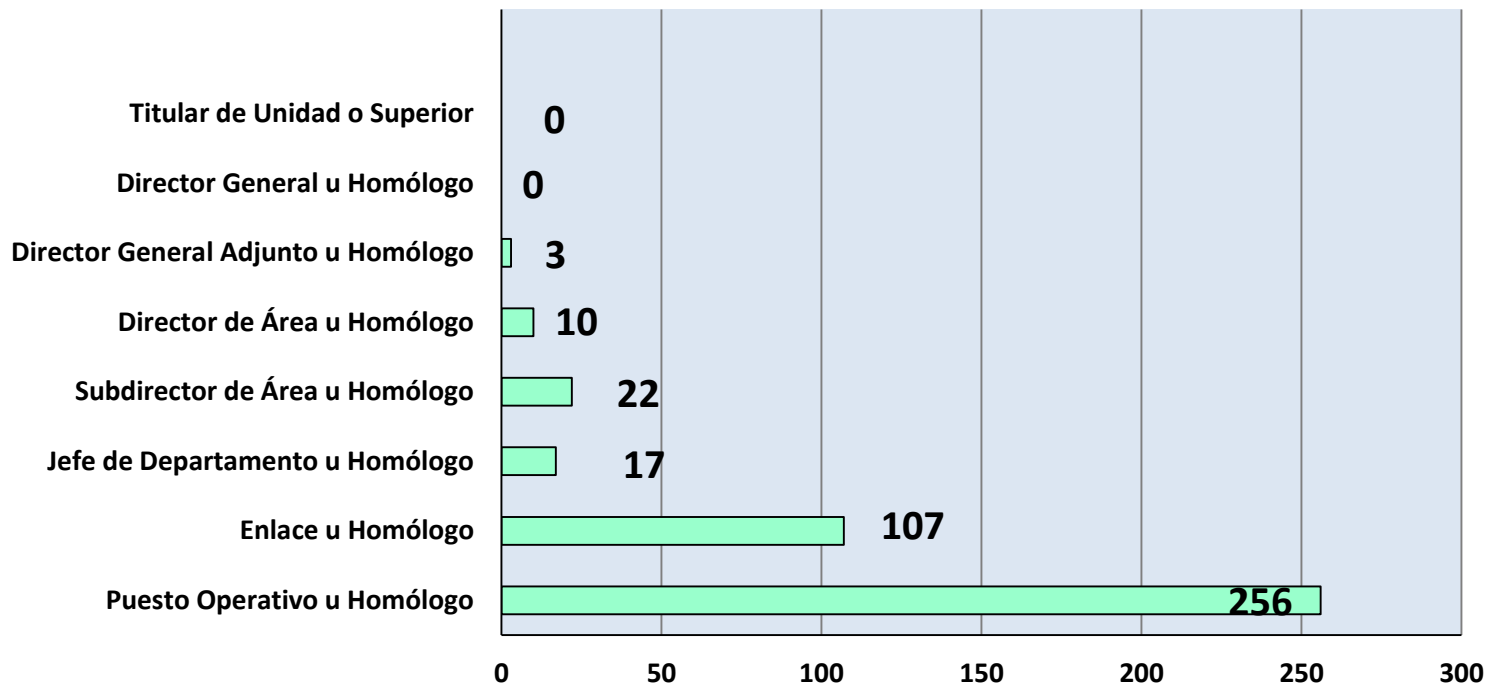
Se ha presentado que del total de las/los servidoras y servidores públicos que respondieron la encuesta, cuentan con estudios profesionales completos a nivel licenciatura (28%) y el 64.3 completo en los demás estudios, mientras que el 7.7% presenta estudios incompletos en diferentes niveles.

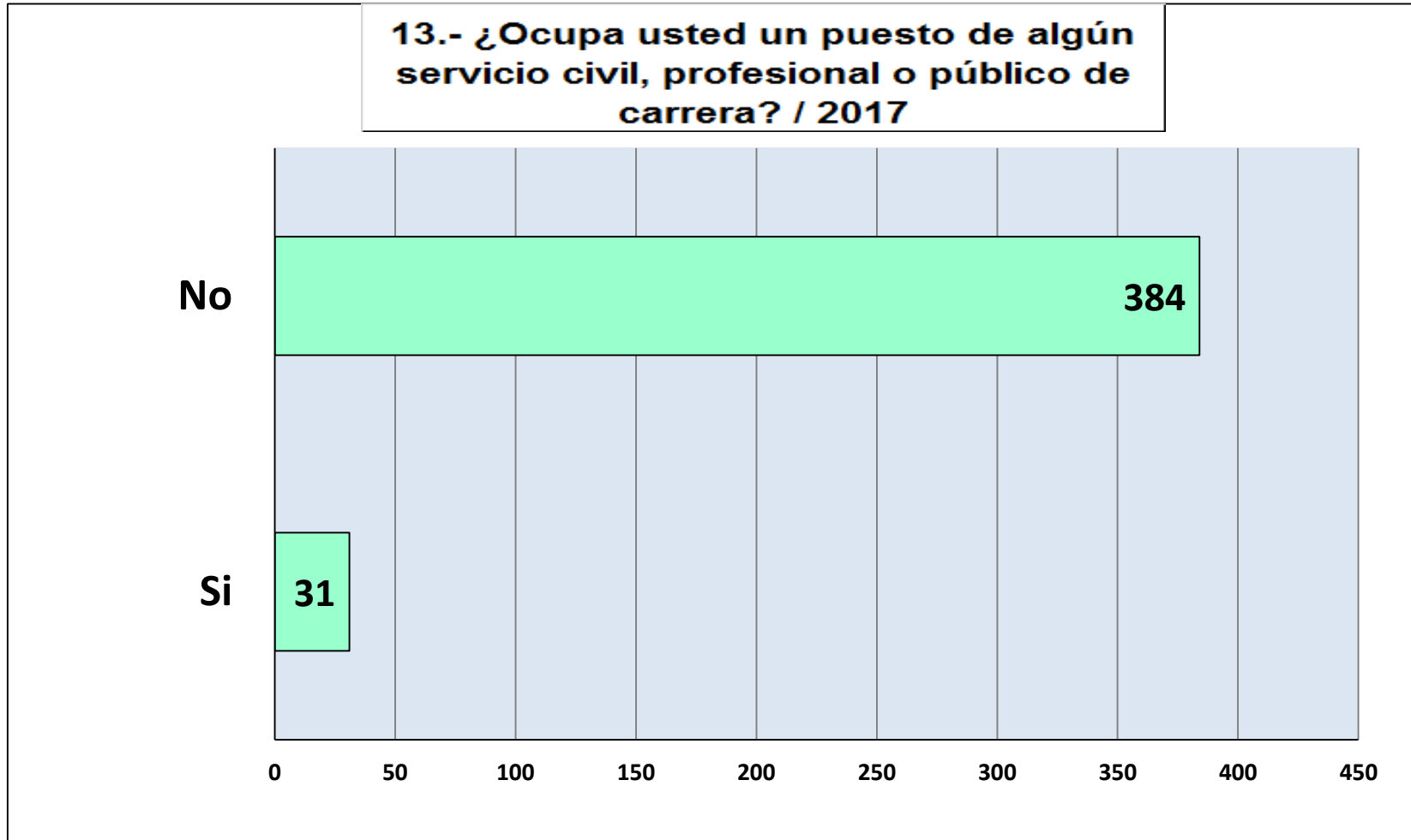
7.- Hasta qué nivel escolar estudió usted? / 2017



Los resultados que se obtuvieron en esta encuesta así como sus comentarios, fueron pronunciados por el 88% del universo participante, quienes ocupan puestos de enlace y operativos; es decir, la base de la estructura de la Institución.

11.- ¿Cuál es el nivel del puesto que desempeña usted actualmente? / 2017

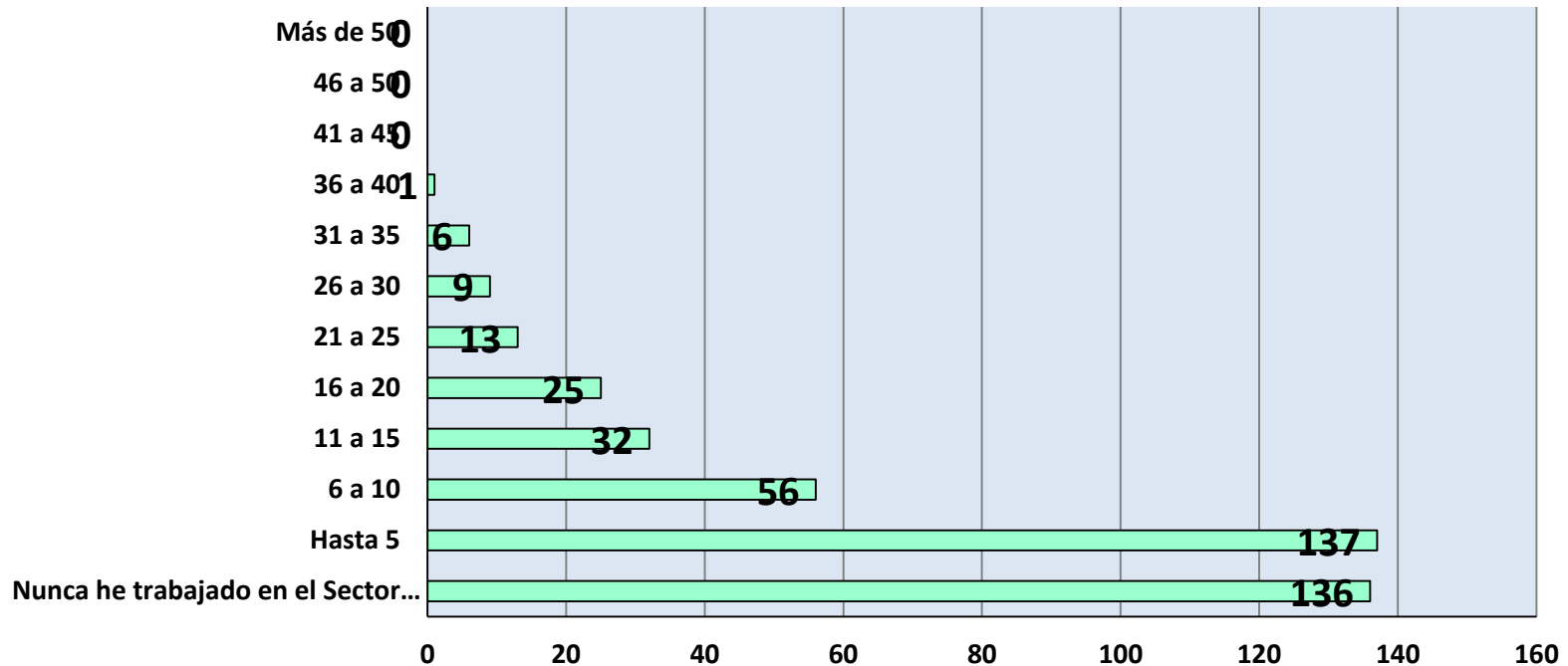




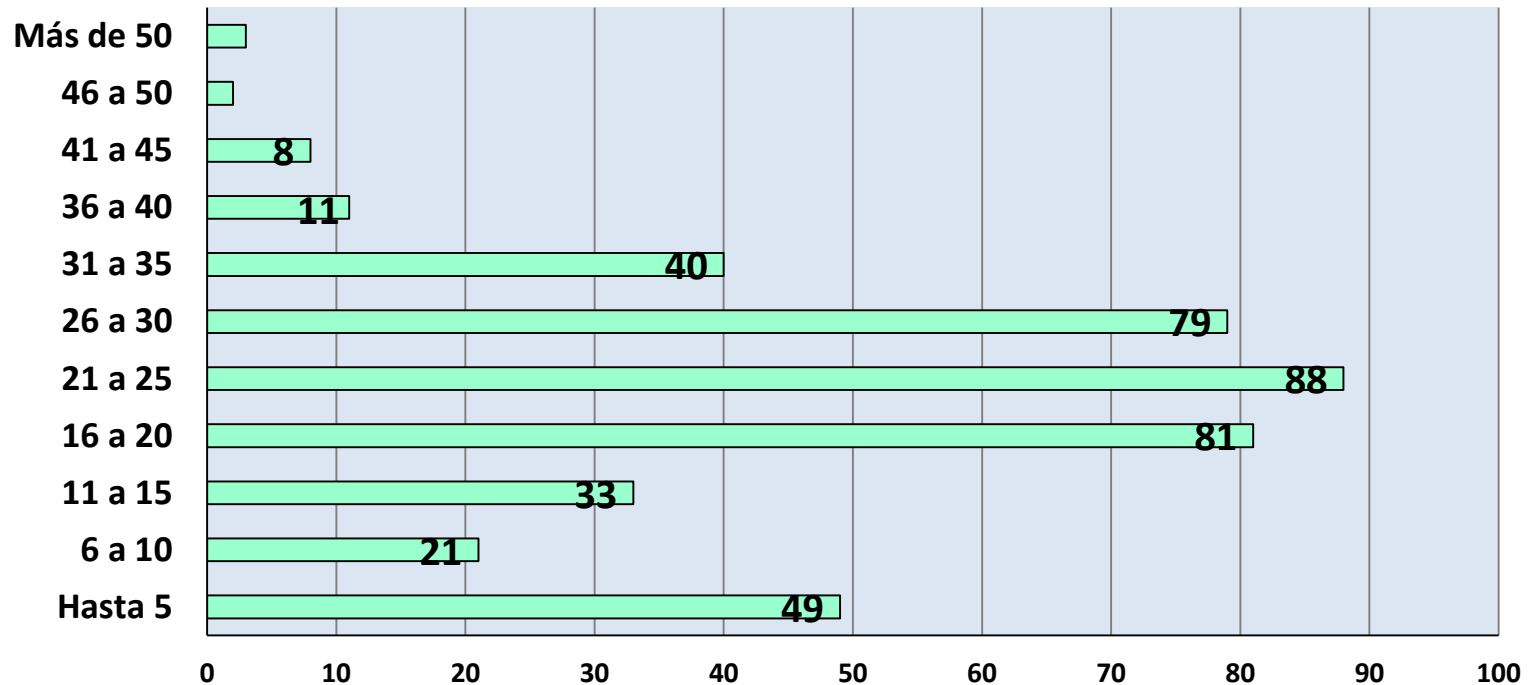
El 18% del personal de esta Unidad Administrativa que participó en la ECCO 2017 considera que su puesto forma parte del Servicio Profesional de Carrera.

3 de cada 10 participantes en la ECCO 2017 presentan gran experiencia en el sector público, mientras que la Institución tiene apertura para las personas con experiencia en el Sector Privado ya que 7 de cada 10 encuestados, han prestado sus servicios en ese sector.

10.- En total ¿cuántos años ha trabajado en el Sector Privado? / 2017



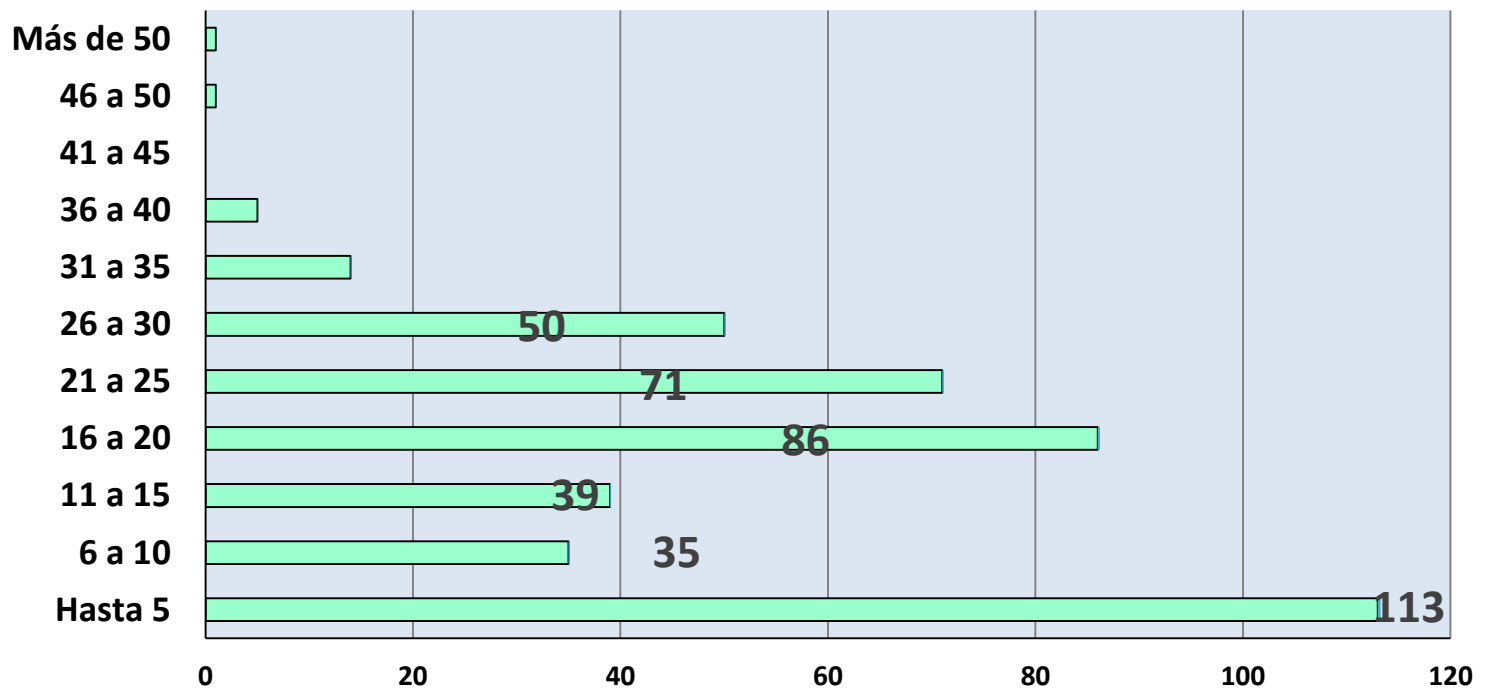
9.- En total ¿cuántos años ha trabajado en el Sector Público? / 2017



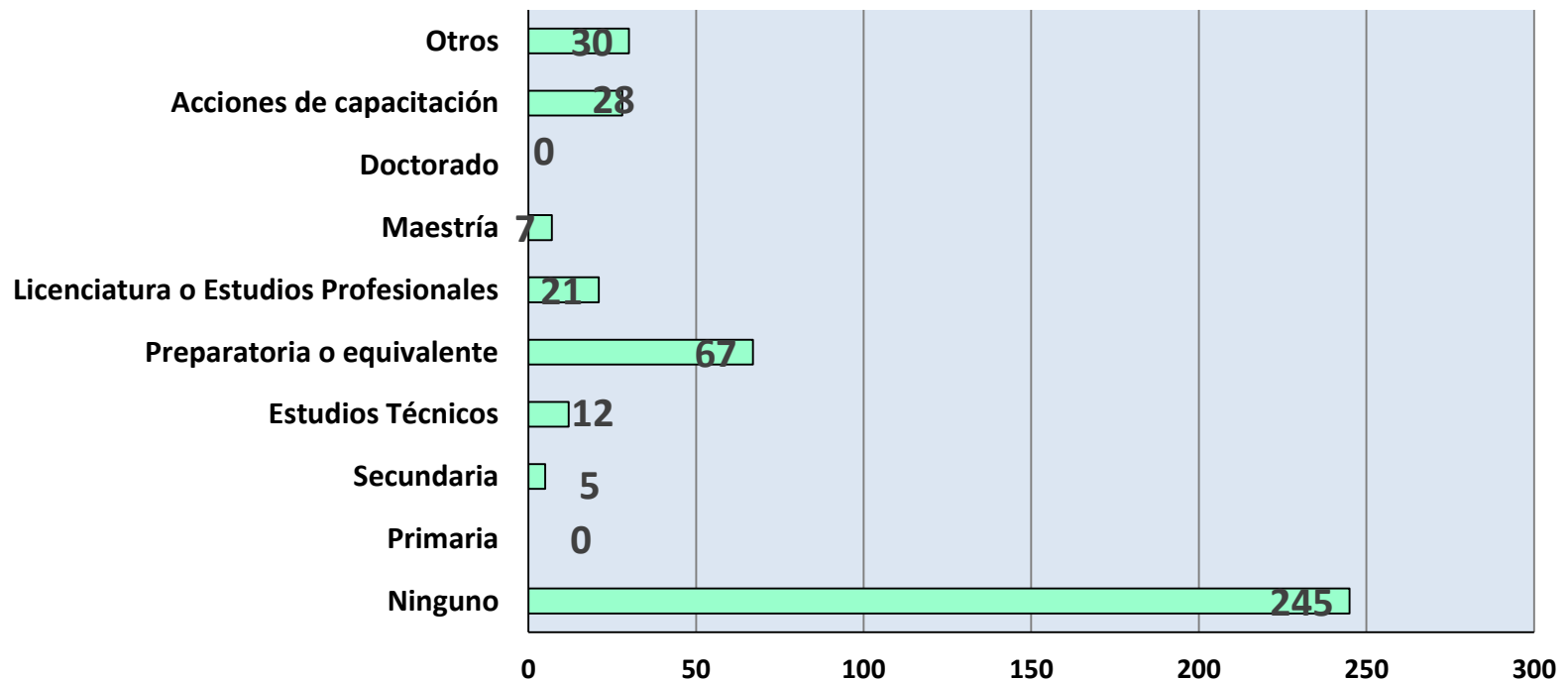
Casi 3 personas de 10 que participaron en la encuesta, tienen oportunidad de crecimiento en la Administración Pública Federal, mientras que en la Institución colaboran 87 servidoras y servidores públicos con mayor experiencia en la APF

Casi 7 personas que participaron en la encuesta, han permanecido hasta 5 años en el puesto, mientras que 3, han presentado poca oportunidad de crecimiento laboral.

12.- ¿Cuántos años tiene usted en su puesto actual? / 2017



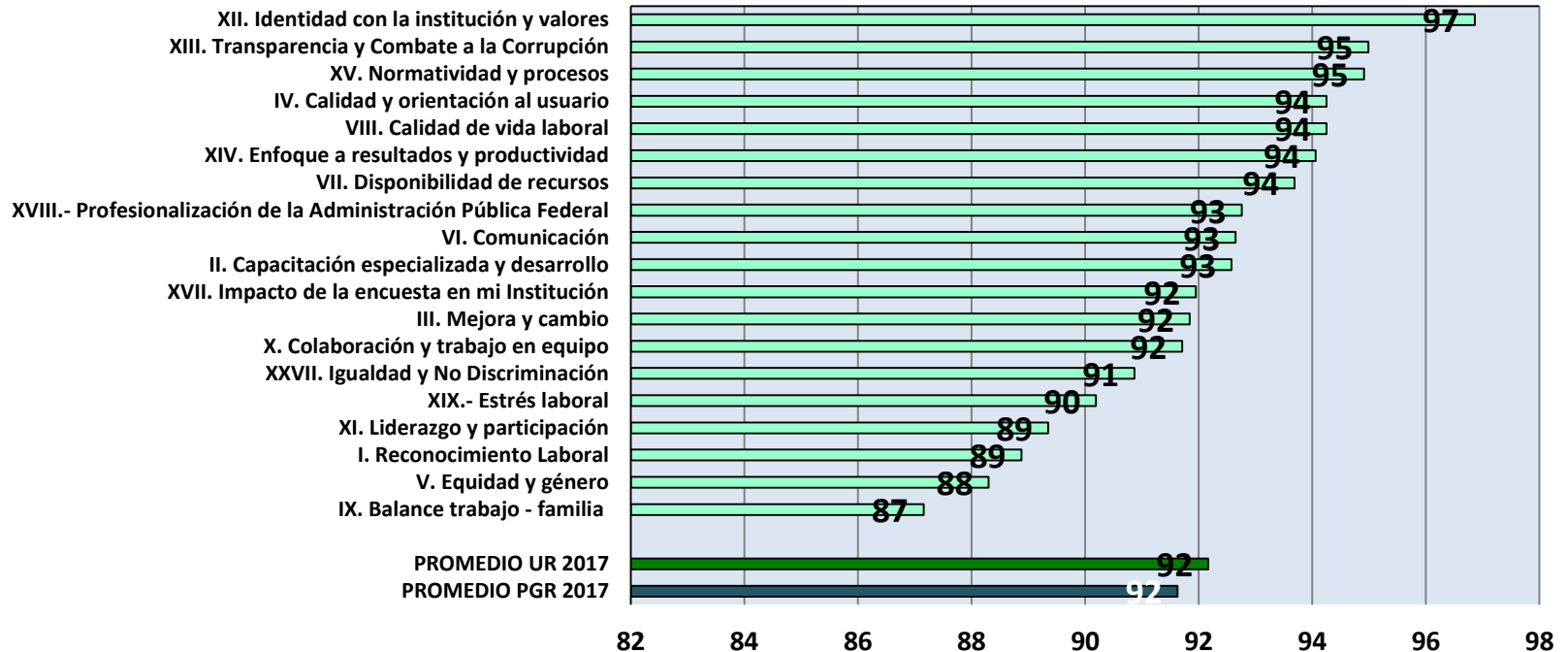
8.- ¿Qué tipo de estudios realiza usted actualmente? / 2017



Casi 6 de 10 servidoras y servidores públicos de la Dirección General de Servicios Aéreos encuestados, se encuentran sin estudiar en este momento. Se mantiene la misma ventana de oportunidad que el año pasado para la formación profesional.

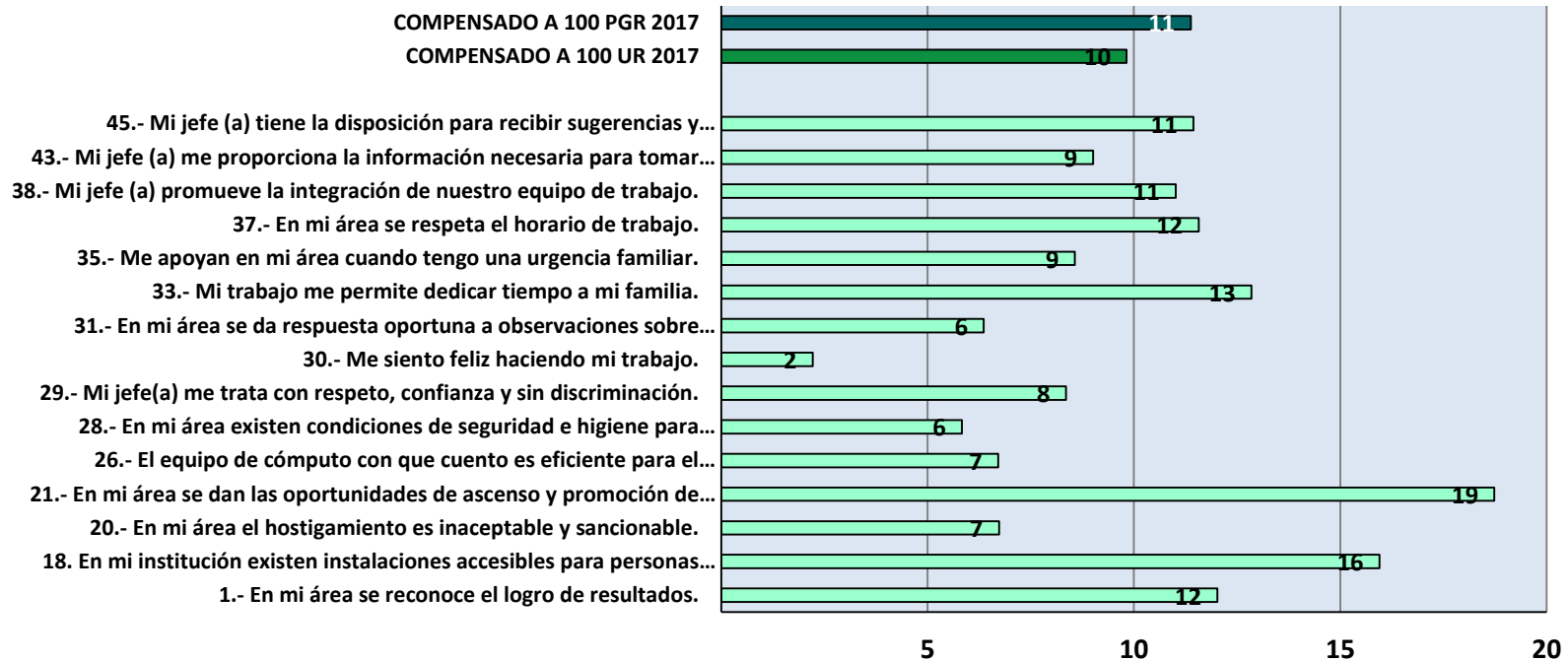
Resultado por Factores de mayor a menor

FACTORES DE MAYOR A MENOR UR / ECCO 2017



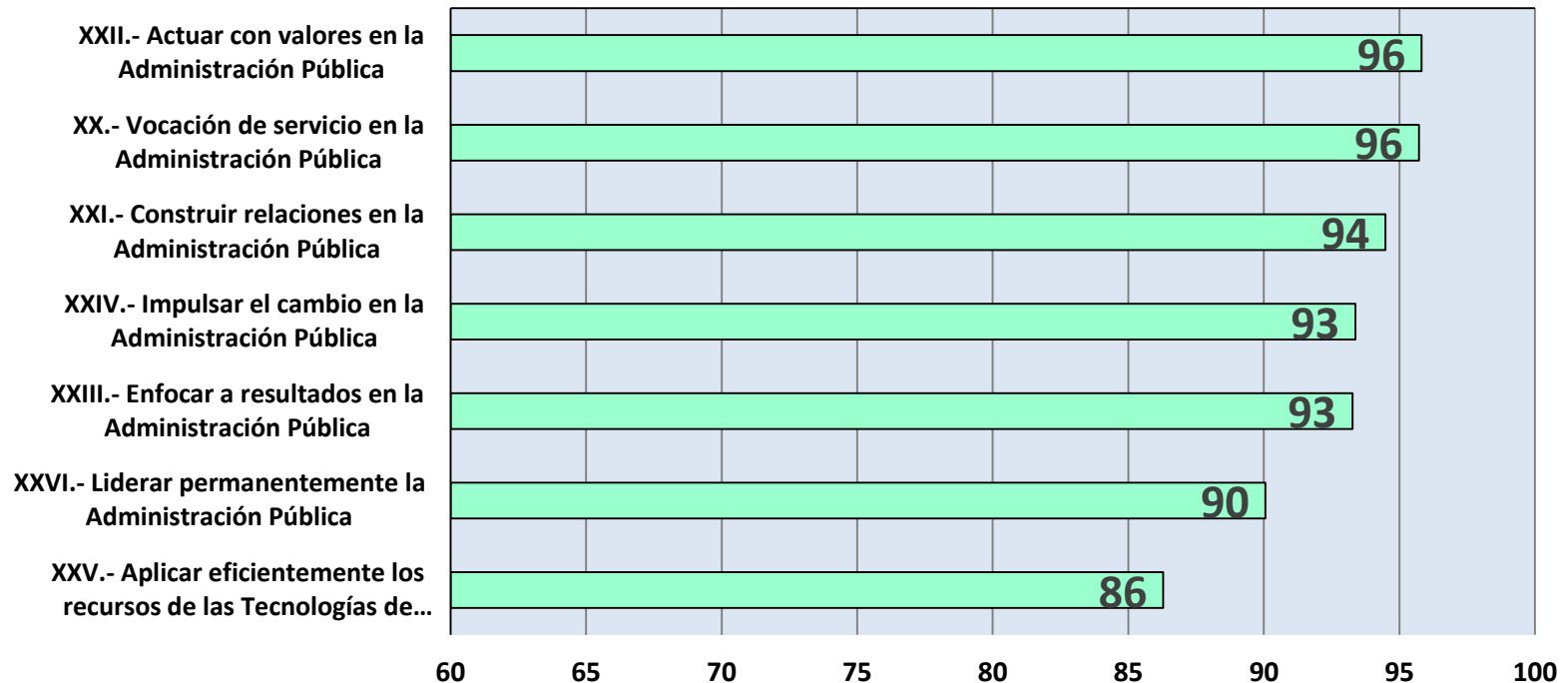
Las y los servidores públicos que participaron en la encuesta se sienten muy orgullosos de trabajar en la Dirección General de Servicios Aéreos que enaltece los valores, la transparencia y el combate a la corrupción; sin embargo, los encuestados resaltan que los horarios son muy extensos, el traslado a sus hogares es muy largo, lo que reduce la posibilidad de convivir con su familia.

XIX. ESTRÉS LABORAL COMPENSADO UR / ECCO 2017



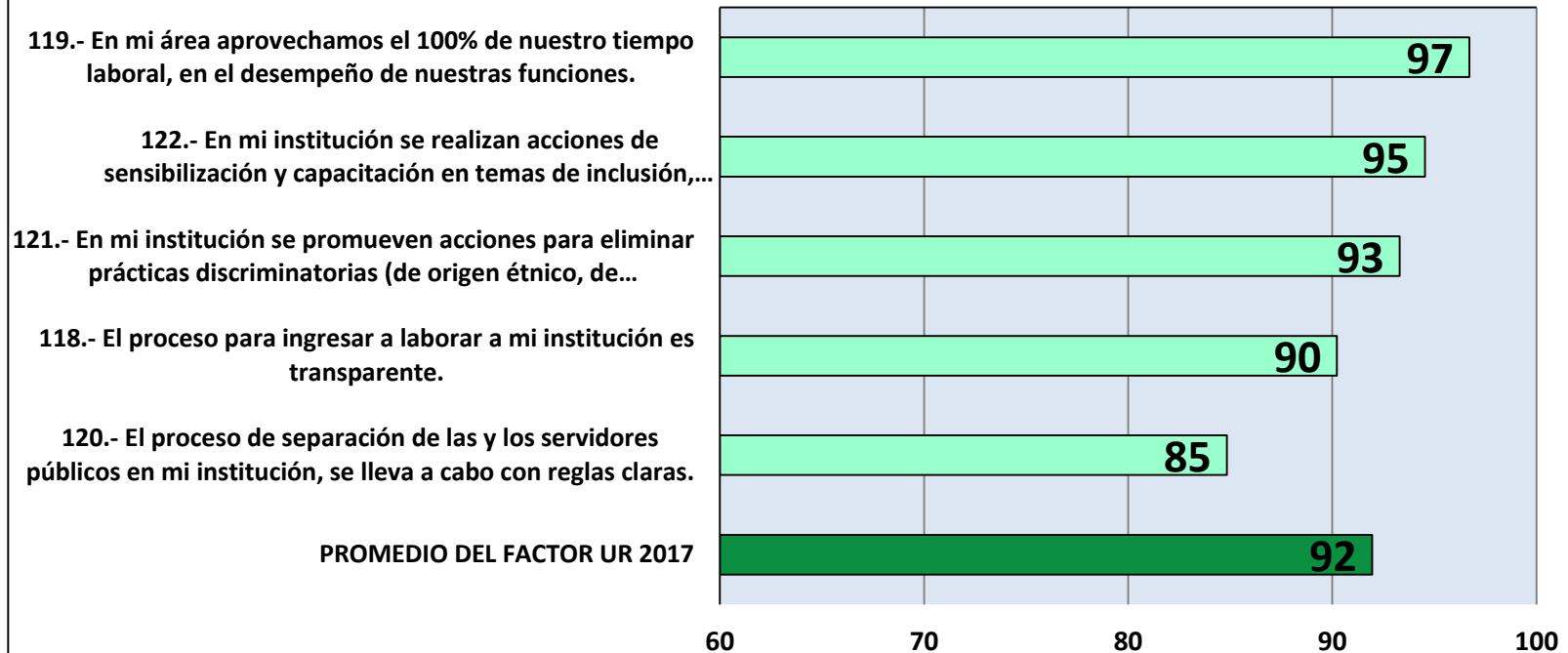
En esta gráfica se puede reafirmar el valor más bajo del factor Me siento Balance Trabajo Familia ya que muestra a los horarios extensos como indicador de un alto estrés laboral; por otro lado, la inaceptabilidad del hostigamiento y el bienestar que produce realizar el trabajo, indican los niveles más bajos de estrés laboral.

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



En este grupo de factores fractales, se ratifica la buena percepción de las y los servidores públicos de la Dirección General de Servicios Aéreos con respecto a los valores y vocación del servicio; en sentido opuesto, se puede mejorar la aplicación eficiente de los recursos de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's).

**ECCO - 37_FACTOR ESPECÍFICO POR RAMO / (APF) / 2017
MAYOR A MENOR / UR / ECCO 2017**



El Factor Específico por Ramo (FER), está enfocado al sector al que corresponde cada Institución, en el caso de la Dirección General de Servicios Aéreos, le corresponden los reactivos que se muestran en esta gráfica, en donde se exterioriza el proceso de separación con la percepción menos favorable.

Fortalezas y Debilidades

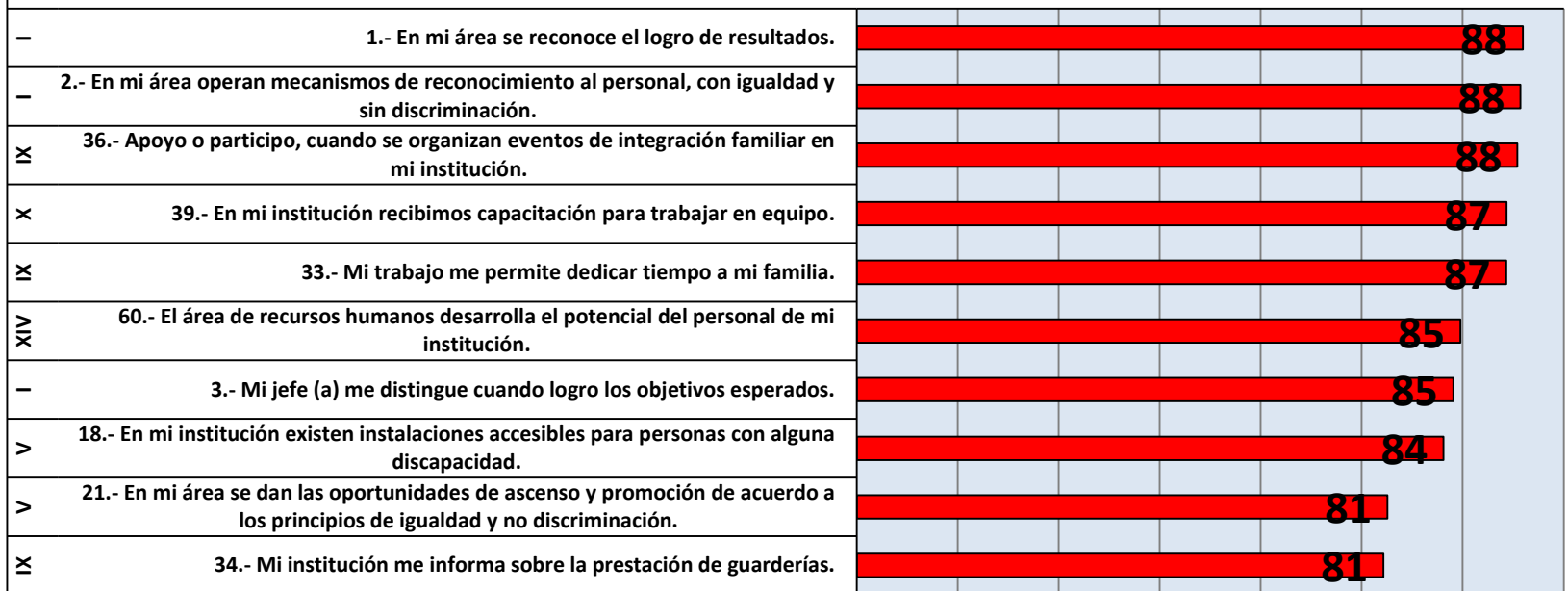
LOS 10 REACTIVOS MEJOR CALIFICADOS PGR / ECCO 2017

XIV	58.- Me comprometo a lograr cada vez mejores resultados en mi área.	99
XII	49.- Me siento orgulloso (a) de ser parte de mi institución.	98
VIII	30.- Me siento feliz haciendo mi trabajo.	98
XIV	56.- Conozco el impacto que el trabajo de mi área tiene en mi institución.	97
VII	25.- Solicito de manera racional el material para el desempeño de mis funciones.	97
XII	50.- Trabajar en la administración pública me permite contribuir al bienestar de la sociedad.	97
XII	48.- Mi institución cuenta con códigos de ética y de conducta actualizados, que incorporan explícitamente los principios de derechos humanos, igualdad y no...	97
XIII	52.- En mi área actuamos con transparencia y legalidad.	97
XV	63.- Conozco la normatividad aplicable a mi trabajo.	97
XII	47.- Mi institución es el mejor lugar para trabajar.	97

Las y los servidores públicos de la Dirección General de Servicios Aéreos se sienten con un alto compromiso para lograr mejores resultados y conocen el impacto de su trabajo en el cumplimiento de los objetivos de la Institución. Asimismo, se sienten orgullosos por formar parte de la Dirección General de Servicios Aéreos , se sienten felices en hacer su trabajo, además de que conocen y aplican los Códigos de Ética y Conducta

Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018

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



Esta gráfica reitera el compromiso que tiene la Dirección General de Servicios Aéreos con la ciudadanía, al cumplir con la misión y objetivos más allá del horario laboral. Por otro lado, aunque se han difundido los directorios de las guarderías del ISSSTE a nivel nacional, todavía falta un poco más de colocación. Asimismo, el reactivo 21 y 34 que ha sido los más bajos en este año, su comportamiento cambiara.

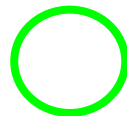
Factores de Clima y Cultura Organizacional

Este factor evalúa la percepción de las y los servidores públicos respecto a su propio desempeño y como su jefe (a) los reconoce y recompensa.

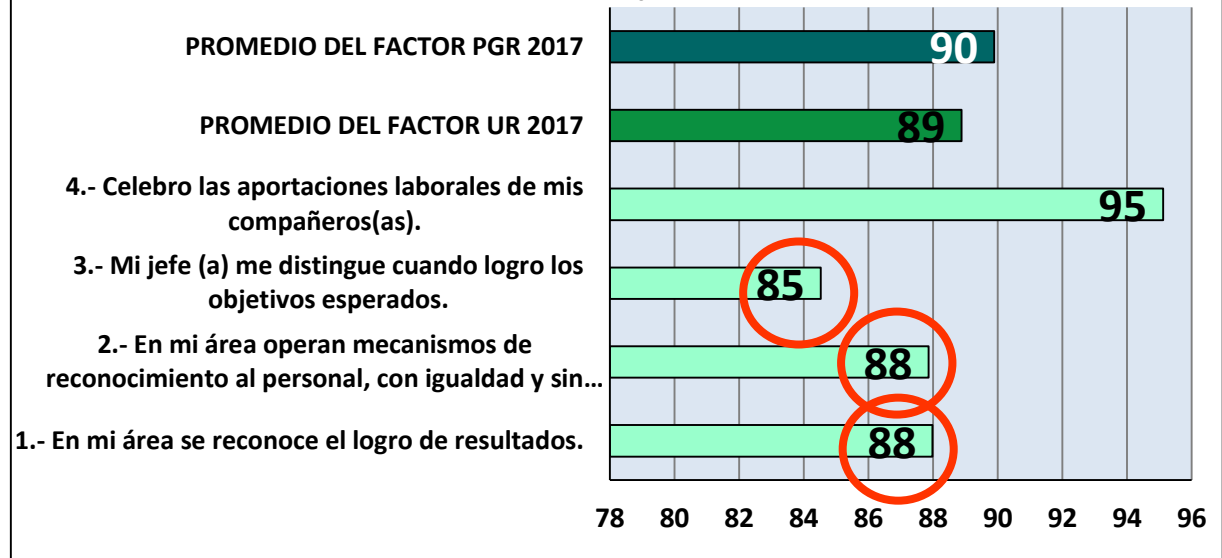
89



97 ≥; 88 ≤



I. RECONOCIMIENTO LABORAL
 UR / ECCO 2017



Las y los servidores públicos encuestados perciben que podría mejorar la distinción que realizan las y los jefes por el logro de los objetivos; sin embargo, celebran a sus compañeros (as) por las mejoras que aportan en sus labores.

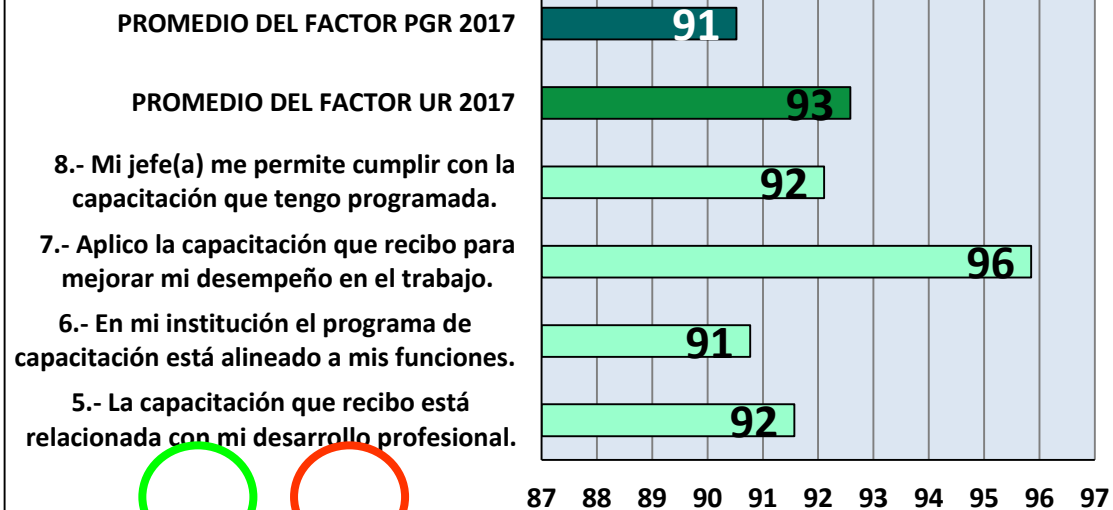
Este factor evalúa la percepción que las y los funcionarios tienen respecto a las acciones de capacitación y desarrollo que la Institución proporciona a su personal.

93



97 ≥; 88 ≤

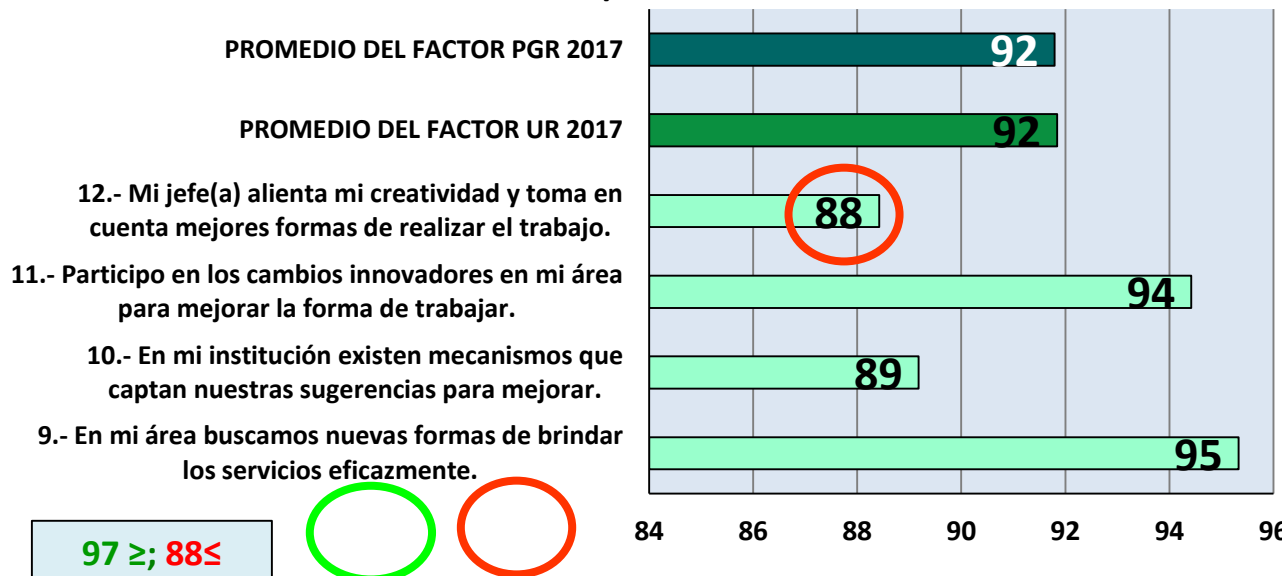
II. CAPACITACIÓN ESPECIALIZADA Y DESARROLLO UR / ECCO 2017



La mayoría de las personas encuestadas perciben que la capacitación que reciben les ayuda a mejorar el desempeño de su trabajo, mientras que podría ser más eficiente la alineación del programa de capacitación con las funciones de las y los servidores públicos y estar más relacionado con su desarrollo profesional.

Este factor evalúa el grado de aceptación de las y los servidores públicos al cambio y su disposición a incorporar su experiencia a los procesos de mejora.

III. MEJORA Y CAMBIO
 UR / ECCO 2017

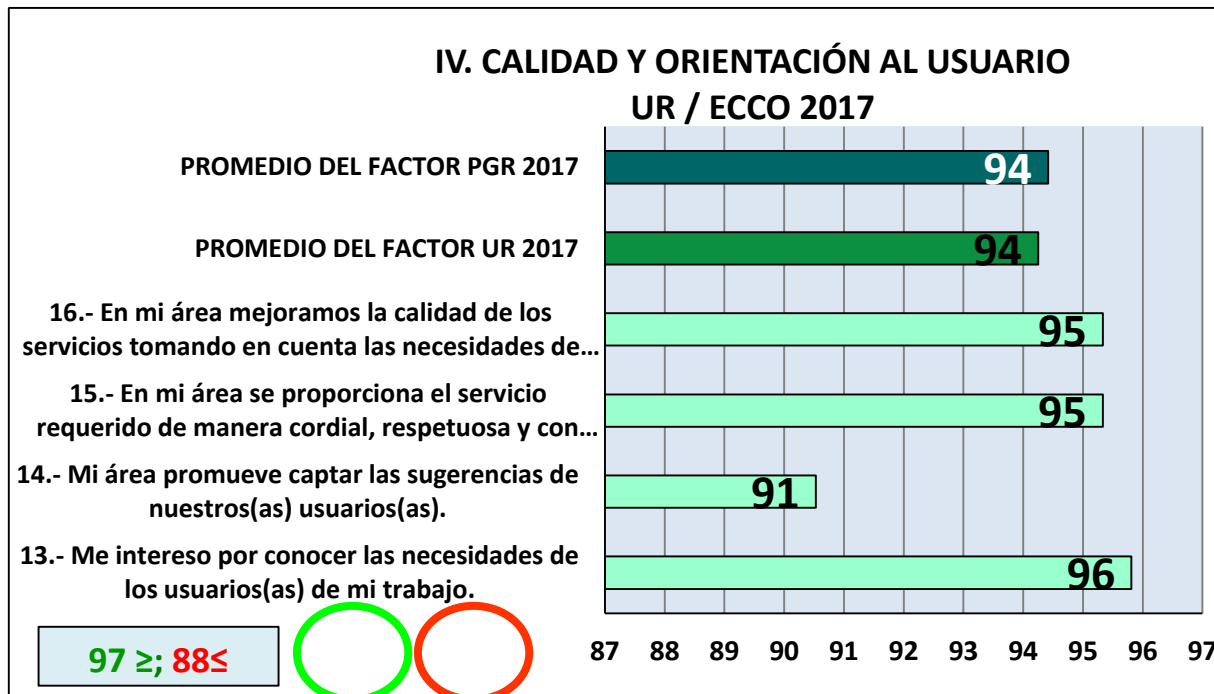


92



Prevalece la percepción de brindar servicios cada vez más eficientemente, con cambios innovadores para mejorar la forma de trabajar en la Dirección General de Servicios Aéreos, es un poco imperceptible que los jefes (as) alientan la creatividad de su personal, también resulta un poco inapreciable la forma en que se captan las sugerencias del personal de la Institución para mejorar.

Este factor evalúa la identificación y conocimiento de la y el servidor público de las necesidades y expectativas de los clientes para incorporarlas a las mejoras de sus actividades.



94



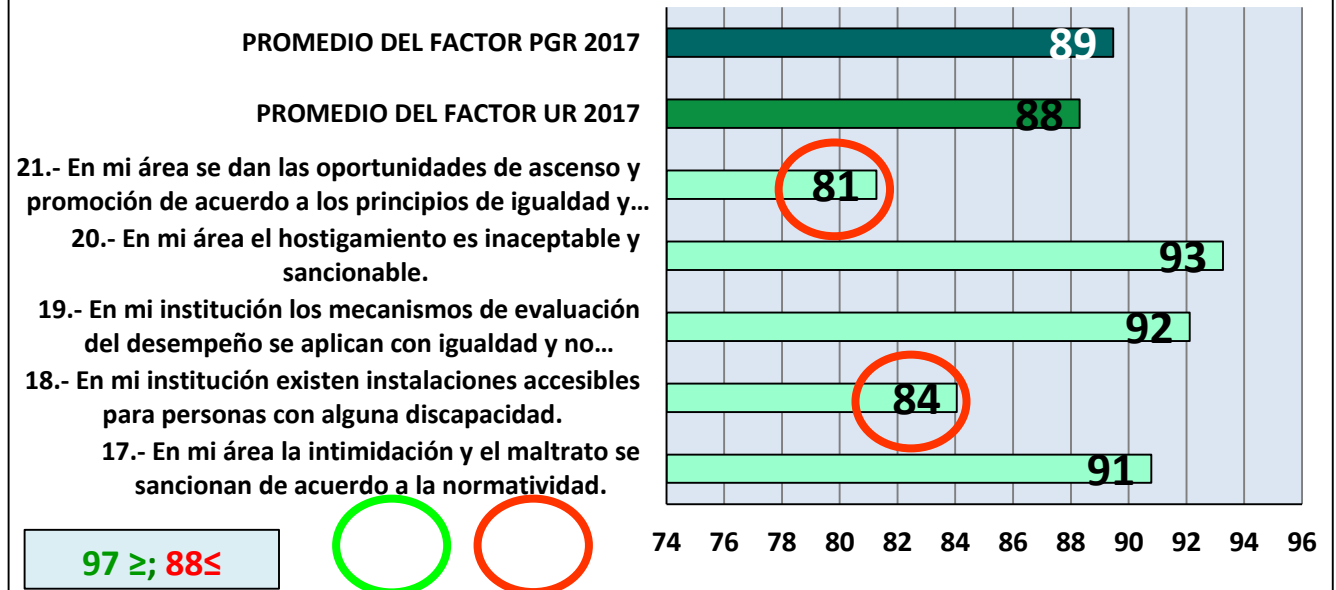
La calificación de este factor muestra una clara percepción de la importancia que tiene para las y los servidores públicos de la Dirección General de Servicios Aéreos en tomar en cuenta y captar las sugerencias de los (as) usuarios (as), manteniendo un trato cordial, respetuoso y con los principios de igualdad y no discriminación al ofrecer sus servicios.

Este factor evalúa la percepción sobre el cumplimiento de principios, valores y disposiciones sobre la no discriminación, así como la percepción respecto a la práctica de la equidad de género.

88



V. EQUIDAD Y GÉNERO
 UR / ECCO 2017



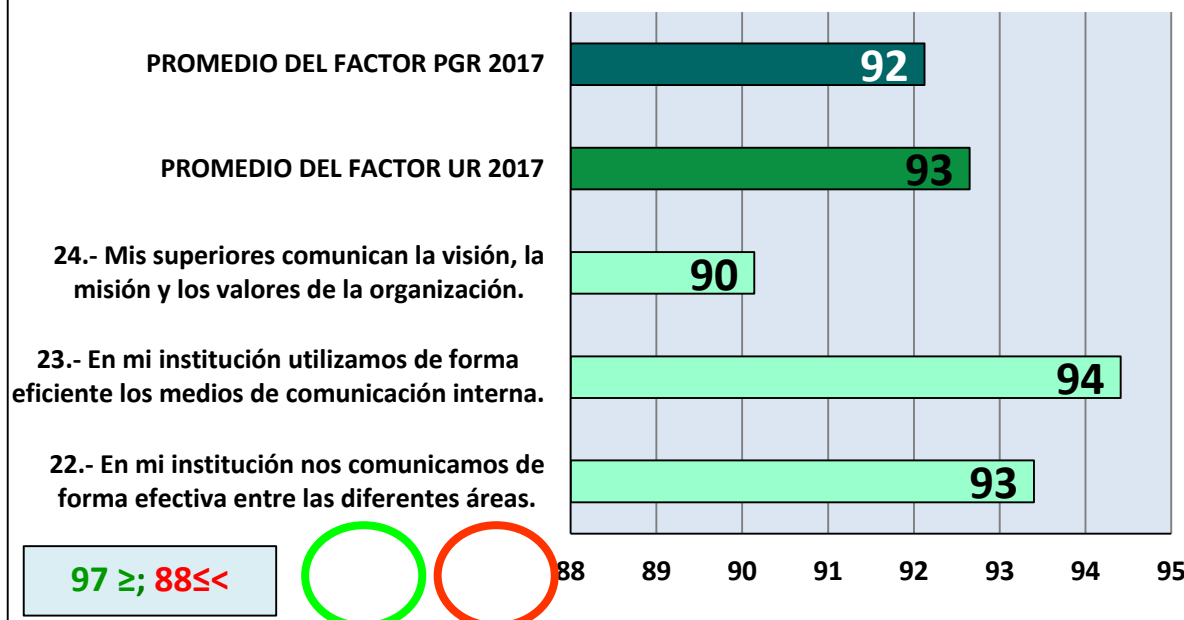
En este factor prevalece la percepción de fortalecer los principios de igualdad y no discriminación para proporcionar las oportunidades de ascenso y promoción, así como la falta de instalaciones accesibles para personas con alguna discapacidad.

Este factor evalúa la percepción de la y el servidor público sobre la funcionalidad, calidad y medios de comunicación interna en su Institución para el cumplimiento de sus objetivos.

93



VI. COMUNICACIÓN
 UR / ECCO 2017



Las y los servidores públicos entrevistados muestran muy buena percepción en la funcionalidad de comunicar la visión, misión y valores, así como la efectividad de comunicación entre las diferentes áreas y Unidades Administrativas. Por otro lado, los medios de comunicación digital interna apoyan en gran medida a cumplir con los objetivos de la Dirección General de Servicios Aéreos.

Este factor evalúa la percepción de la y el servidor público sobre la eficiencia en el suministro de los recursos requeridos para el desarrollo de su trabajo.

VII. DISPONIBILIDAD DE RECURSOS

UR / ECCO 2017

PROMEDIO DEL FACTOR PGR 2017

93

PROMEDIO DEL FACTOR UR 2017

94

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

91

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

93

25.- Solicito de manera racional el material para el desempeño de mis funciones.

97

97 ≥; 88 ≤ <

86 88 90 92 94 96 98

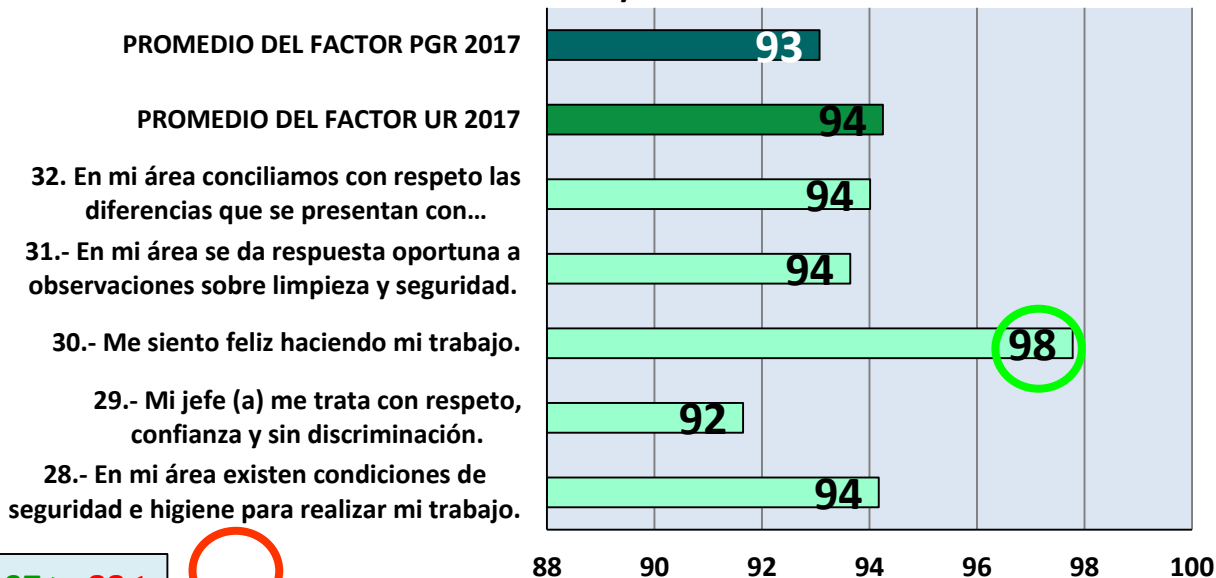
94



Las y los encuestados perciben que se solicita y se utiliza de manera racional el material que se ocupa en el desempeño de sus funciones; sin embargo, se podría mejorar el tiempo de respuesta para entregarlo a cada uno de los requirentes. Por otro lado, la Dirección General de Servicios Aéreos otorga a la mayoría de su personal equipo de cómputo eficiente.

Este factor evalúa la percepción de la y el servidor público sobre los factores que inciden al interior de la Institución, tales como: integración, bienestar, salud, seguridad, atención y trato digno y respetuoso.

VIII. CALIDAD DE VIDA LABORAL
 UR / ECCO 2017



94



97 ≥; 88 ≤



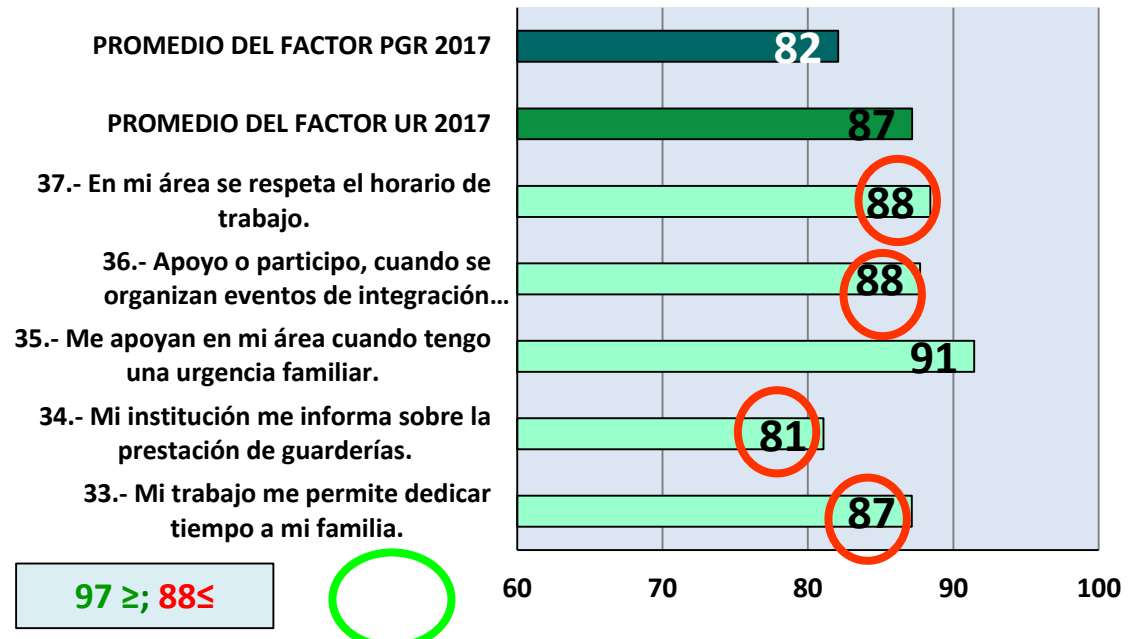
La Dirección General de Servicios Aéreos cuenta con servidoras y servidores públicos felices en el desempeño de su trabajo. Se percibe una pequeña ventana de oportunidad para mejorar las condiciones de limpieza y seguridad.

Este factor evalúa la percepción de la y el servidor público sobre las cargas de trabajo, horario laboral, posibilidad de disfrutar de eventos culturales y deportivos promovidos por la dependencia y su impacto en la vida familiar.

87



IX. BALANCE TRABAJO - FAMILIA
 UR / ECCO 2017



La calificación en la ECCO 2015 fue de 76 puntos, y en 2017 se incrementa en 7.32 puntos porcentuales, esta percepción se ve reflejada en todos los reactivos de este factor; sin embargo, la percepción que se tiene en el tiempo extenso de labores, es una variable que reincide en los comentarios de la mayoría de las Unidades Administrativas.

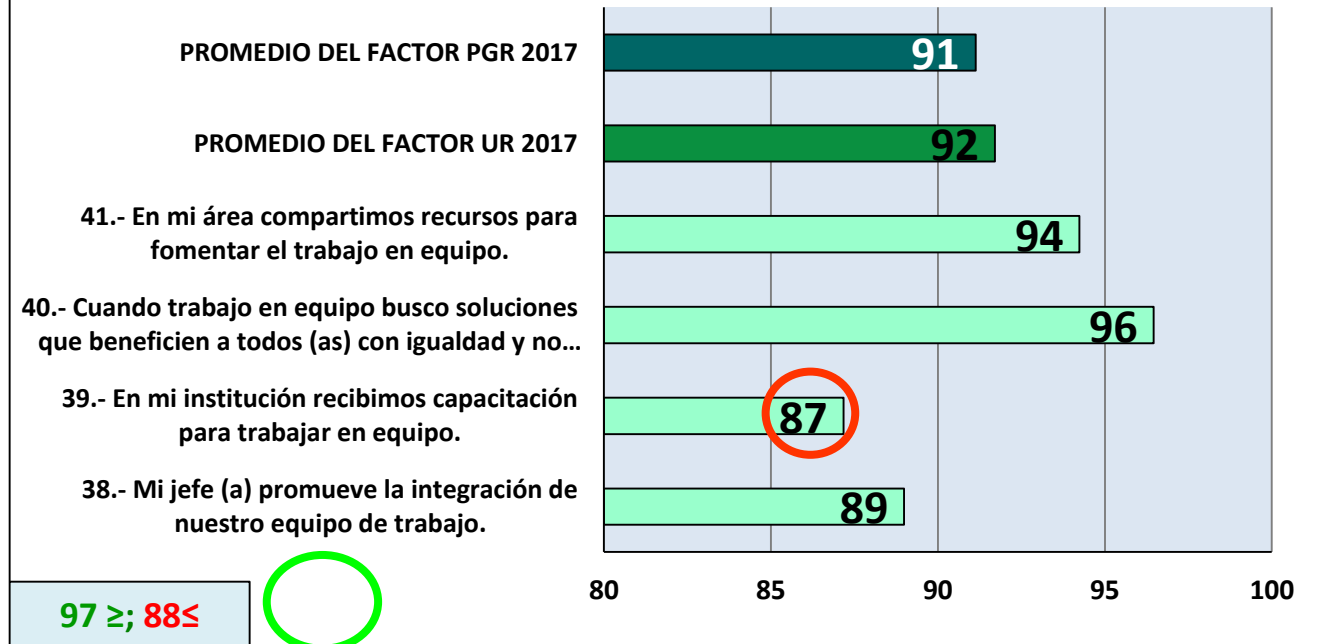
Este factor evalúa, percepción de la y el servidor público sobre los mecanismos que establece la Institución es sus diferentes áreas para impulsar el trabajo en equipo e incrementar la participación y la responsabilidad.

92



X. COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO

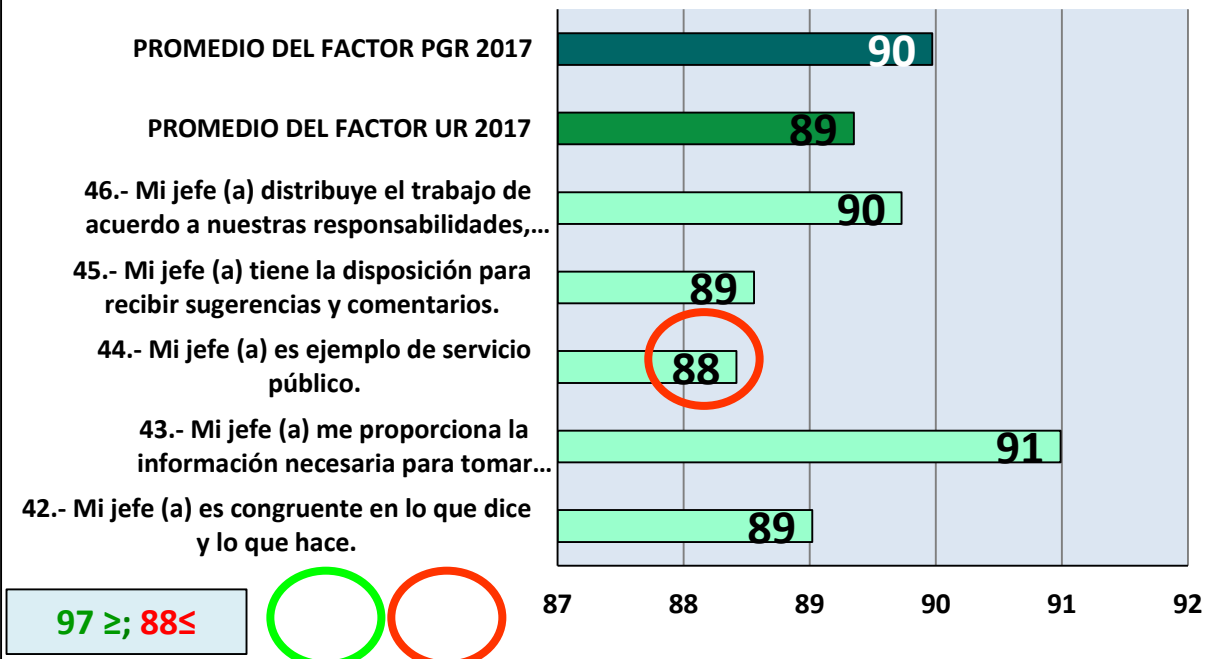
UR / ECCO 2017



En este factor se presenta una oportunidad para ofrecer cursos y talleres en temas de trabajo en equipo, factor que prevalece en los comentarios; en otro sentido, cuando se trabaja en equipo el personal de la Institución percibe que se beneficia a todos (as) con igualdad y no discriminación.

Este factor evalúa la percepción de la y el servidor público sobre el liderazgo del jefe (a), fundado en el ejemplo y la práctica de la comunicación, la promoción de la participación y la equidad en el reparto de trabajo y tareas.

XI. LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN
 UR / ECCO 2017



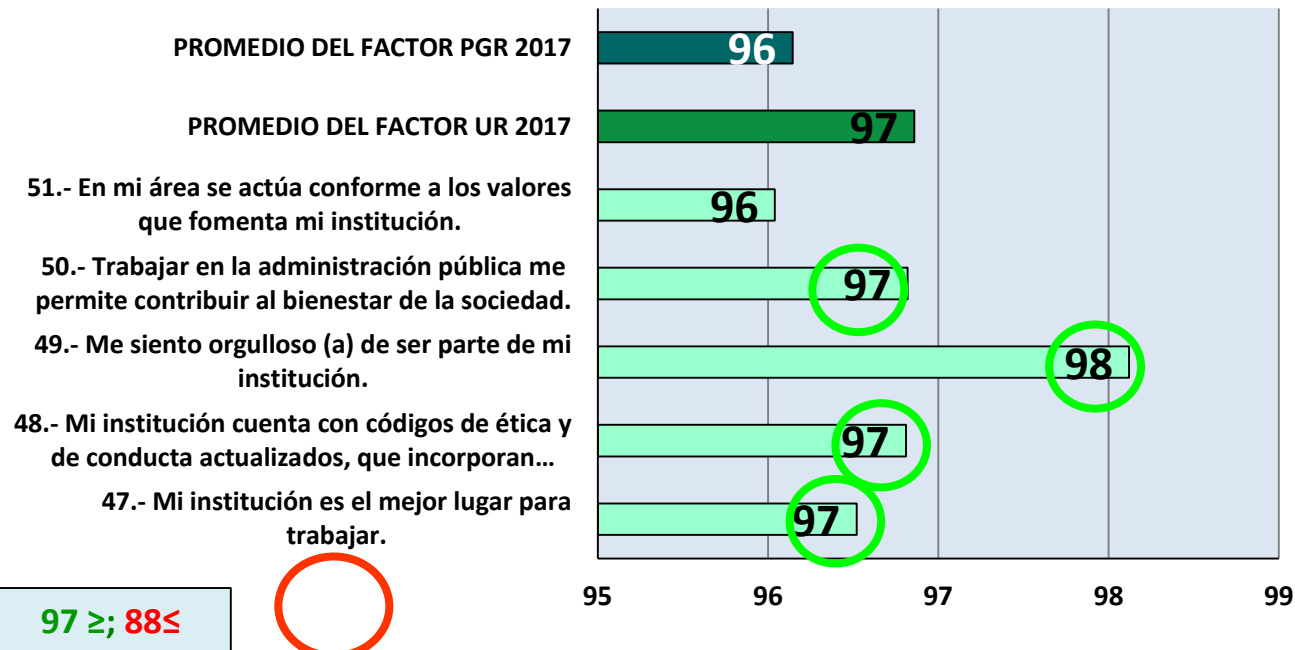
89



Las personas encuestadas perciben que los mandos medios y superiores podrían mejorar la congruencia en lo que dicen con lo que hacen, además perciben que se podría repartir el trabajo y las tareas en forma más equitativa de acuerdo a las responsabilidades, capacidades y competencias.

Este factor evalúa, la autoestima de la y el servidor público, 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



97



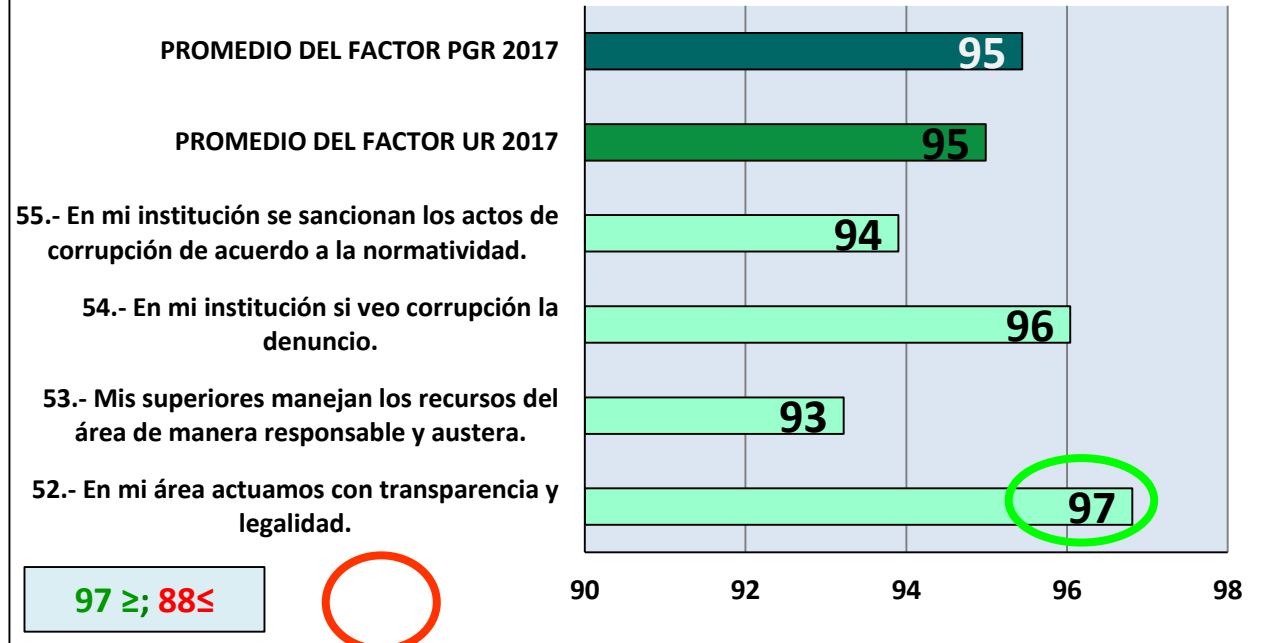
Para el año de 2017, las y los servidores públicos que participaron en la encuesta se sienten muy orgullosos de trabajar en la Dirección General de Servicios Aéreos la cual cuenta con Códigos de Ética y de Conducta; asimismo perciben a su trabajo como una oportunidad para contribuir al bienestar de la sociedad.

Este factor evalúa la percepción de la y el servidor público sobre el aprovechamiento de los recursos de la Institución, así como de la prevención y combate a la corrupción.

95



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



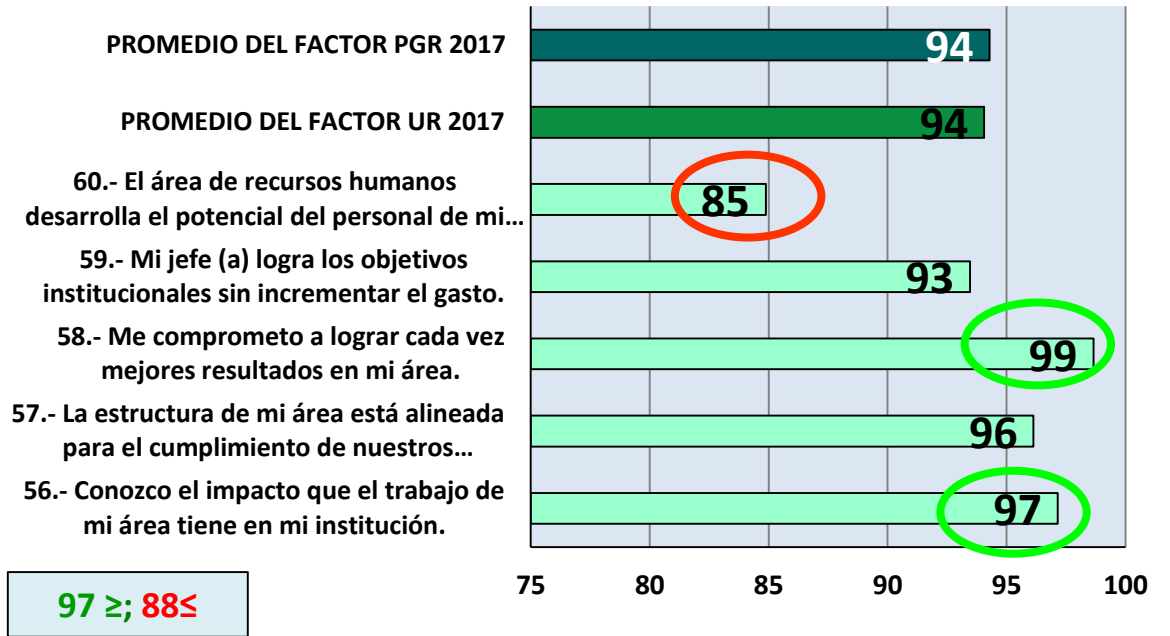
La percepción en este factor es que la Dirección General de Servicios Aéreos actúa con transparencia y legalidad y su equipo de trabajo denuncia todo tipo de corrupción; asimismo, las personas encuestadas perciben que se sancionan los actos de corrupción de acuerdo a su normatividad.

Este factor evalúa la percepción de la y el servidor público sobre su contribución al cumplimiento de los objetivos institucionales y el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles.

94



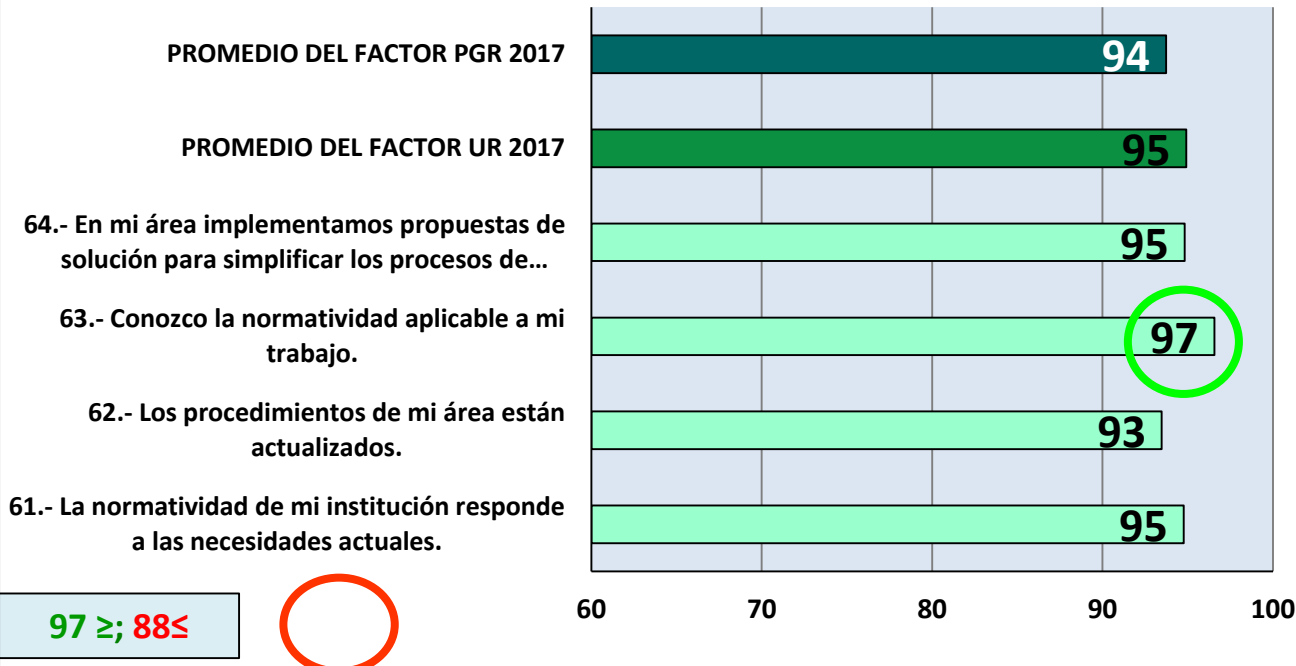
XIV. ENFOQUE A RESULTADOS Y PRODUCTIVIDAD
 UR / ECCO 2017



Este factor muestra el gran compromiso que tienen las y los servidores públicos que laboran en la Dirección General de Servicios Aéreos para lograr cada vez mejores resultados en sus áreas de adscripción. Por otro lado, se tendrá que poner atención en las áreas de recursos humanos para que apoyen aún más el desarrollo y potencial del personal.

Este factor evalúa la percepción de la y el servidor público sobre cómo afectan los procesos y la normatividad a la organización y desarrollo de su trabajo.

XV. NORMATIVIDAD Y PROCESOS
UR / ECCO 2017



95



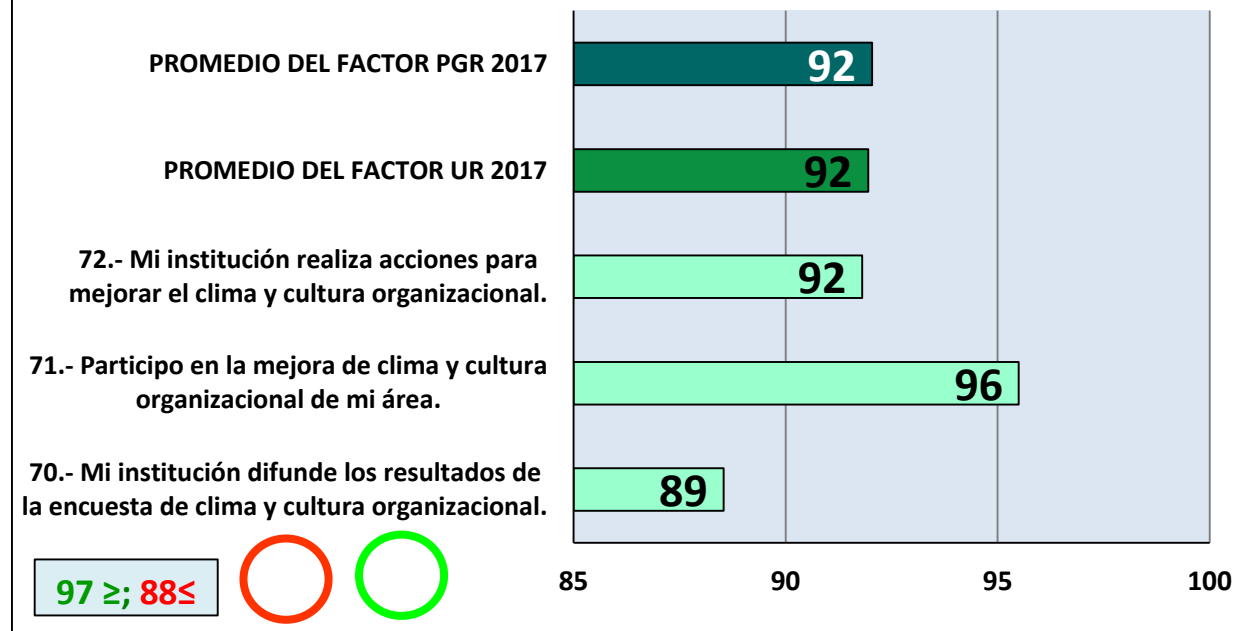
Los encuestados perciben conocer muy bien la normatividad aplicable a su trabajo, implementan propuestas para simplificar los procesos de su trabajo. Perciben que algunos procedimientos no están actualizados y la normatividad podría responder mejor a las necesidades actuales.

Este factor evalúa la percepción de la y el servidor público sobre cómo su Institución difunde los resultados del ejercicio anual de la encuesta y promueve acciones de mejora.

92



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



Se podría mejorar la publicación de los resultados de la ECCO y de las PTCCO's de las Unidades Administrativas que conforman la Institución al interior de cada una de ellas. Los resultados y las PTCCO's se difunden en la página web institucional; sin embargo se podría dar mayor énfasis con el objeto de que la mayoría del personal conozca este trabajo.

Este factor evalúa la percepción de la y el servidor público sobre los mecanismos que aplica la Institución para la profesionalización de su personal en función de sus atribuciones y competencias laborales.

XVIII. PROFESIONALIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL

UR / ECCO 2017



97 ≥; 88 ≤

93



El resultado de este factor fractal, muestra la importancia de poner atención en el área de recursos humanos de las Unidades Administrativas para mejorar el desarrollo potencial de su personal, ya que las y los servidores públicos encuestados están muy comprometidos en dar mejores resultados en su trabajo.

Factores Fractales de Clima y Cultura Organizacional

Este factor evalúa la percepción de la y el servidor público sobre las condiciones laborales y de clima organizacional que generan estrés.

90



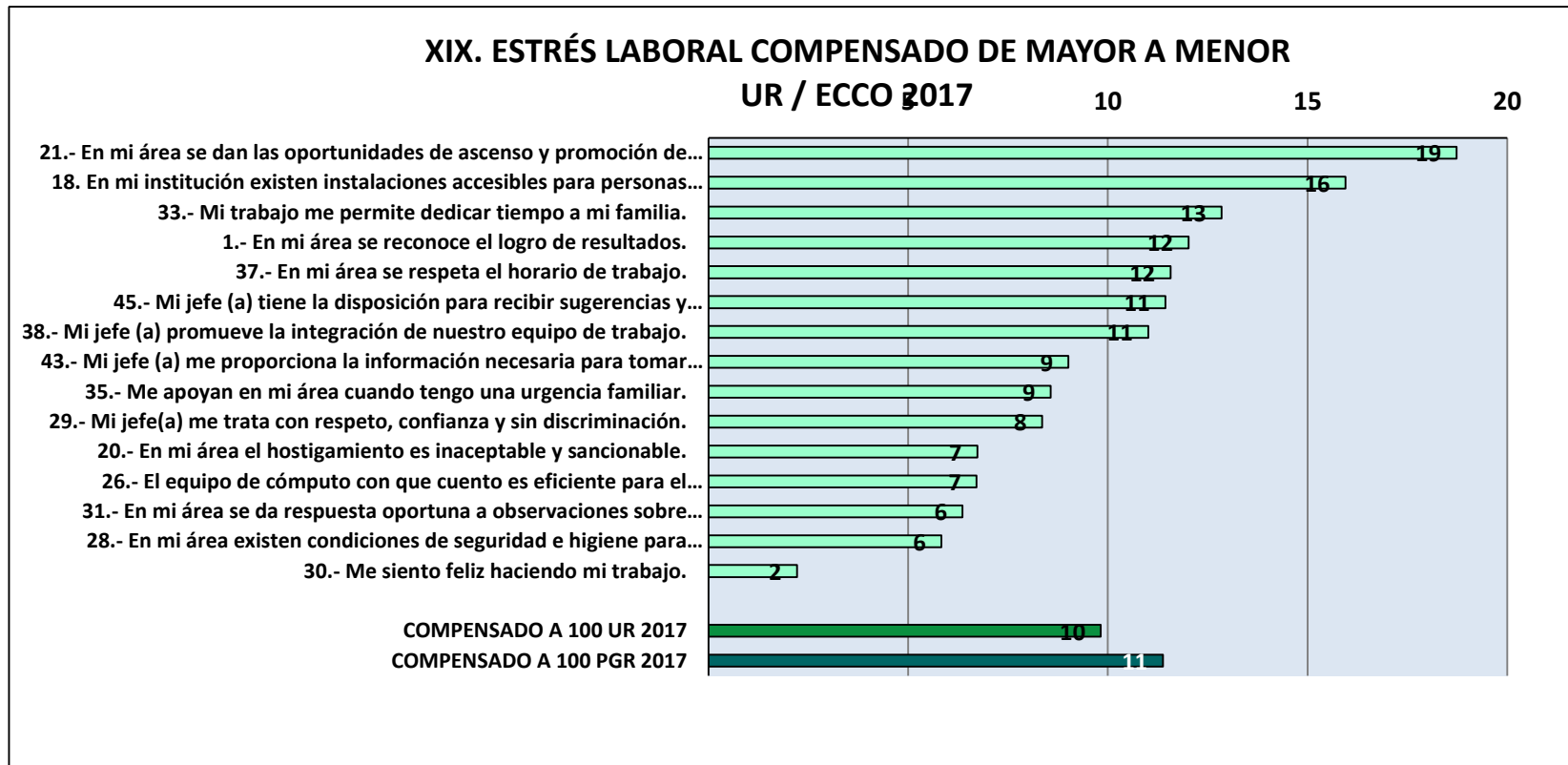
97 ≥; 88 ≤

**XIX. ESTRÉS LABORAL
 UR / ECCO 2017**



La Dirección General de Servicios Aéreos es una Institución en donde el personal realiza su trabajo felizmente; sin embargo el compromiso que tiene con la sociedad de cumplir sus objetivos y metas, trae como consecuencia tener jornadas laborales extensas lo que repercute en el clima laboral, estos reactivos serán atendidos en cada uno de los factores correspondientes.

Este factor evalúa la percepción de la y el servidor público sobre las condiciones laborales y de clima organizacional que generan estrés.



Esta gráfica muestra claramente que la falta de tiempo dedicado a la familia, genera un alto índice de estrés en las y los servidores públicos encuestados

Factores Fractales de Competencias

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.

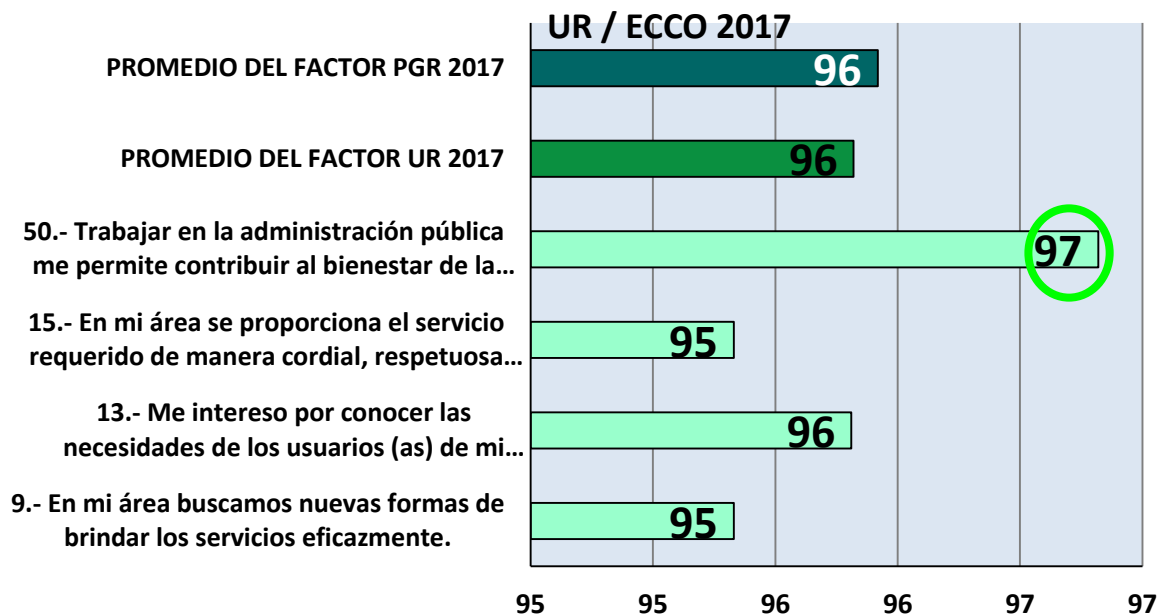
96



97 ≥; 88 ≤



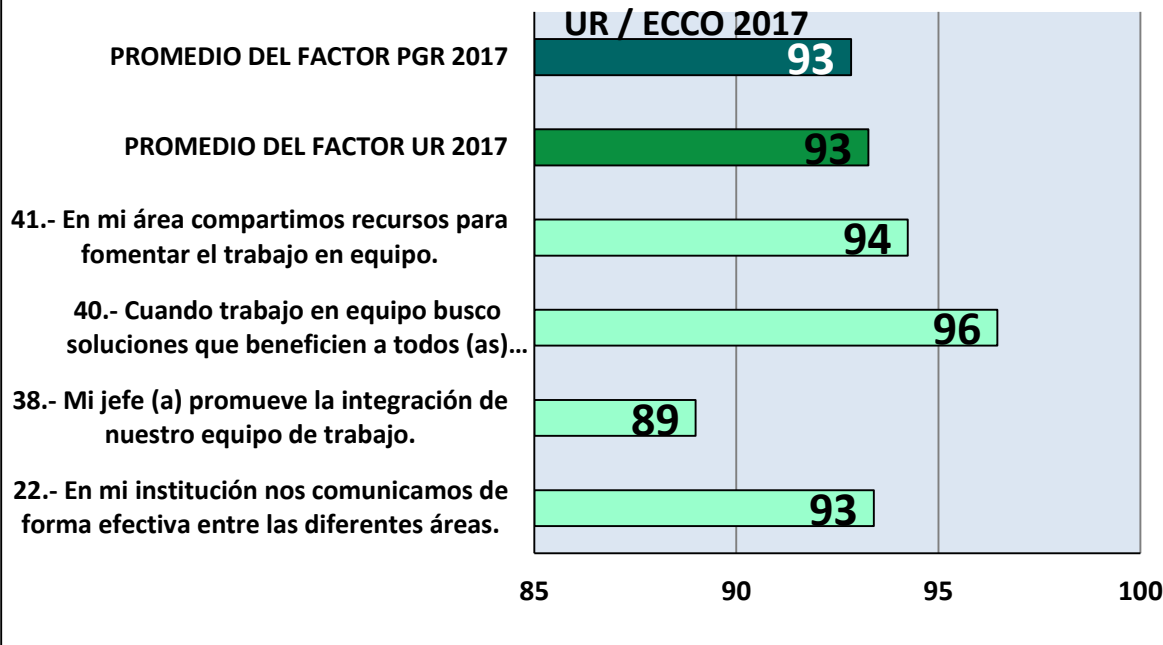
XX. VOCACIÓN DE SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



Las y los servidores públicos de la Dirección General de Servicios Aéreos que participaron en la encuesta perciben que es muy importante contribuir al bienestar de la sociedad de manera cordial, respetuosa, cooperativa y con los principios de igualdad y no discriminación para facilitar la atención a sus necesidades y expectativas.

Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre su colaboración, comunicación, integración y negociación en su institución, para construir vínculos que generen valor a su gestión.

XXI. CONSTRUIR RELACIONES EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



93



97 ≥; 88 ≤

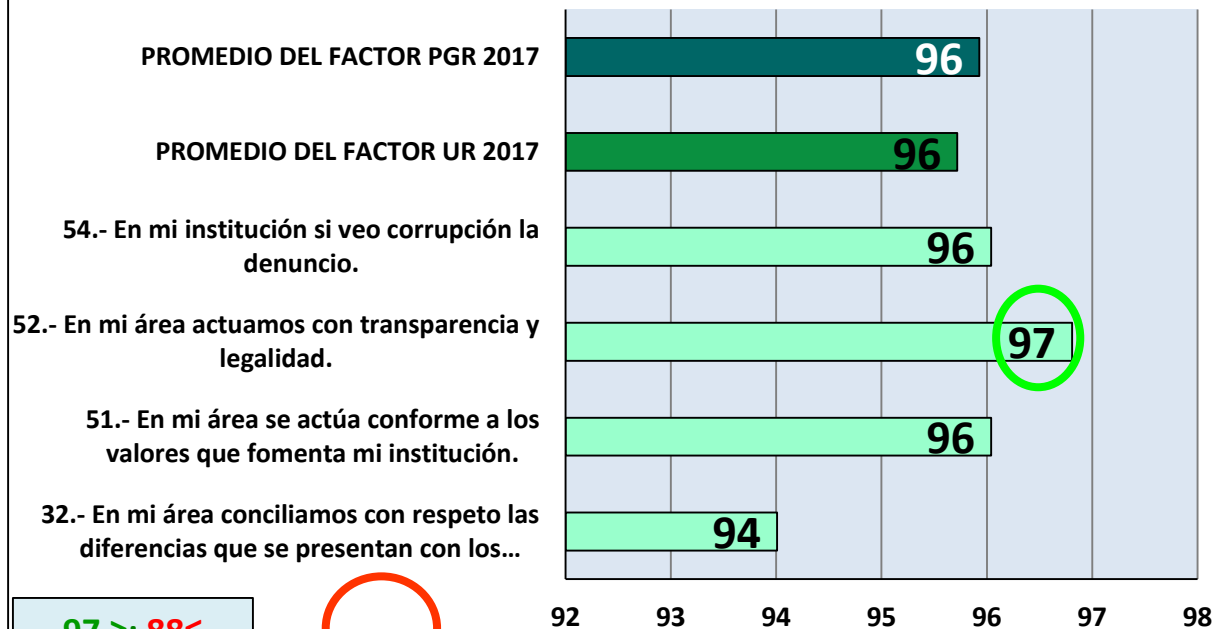
La percepción de las personas encuestadas es buena en cuanto a su colaboración, comunicación, integración y negociación en la Dirección General de Servicios Aéreos, siempre buscando soluciones que beneficien a todos (as) con igualdad y no discriminación.

Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre su actuar con integridad, legalidad, transparencia y respeto, ante la ciudadanía.

96



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



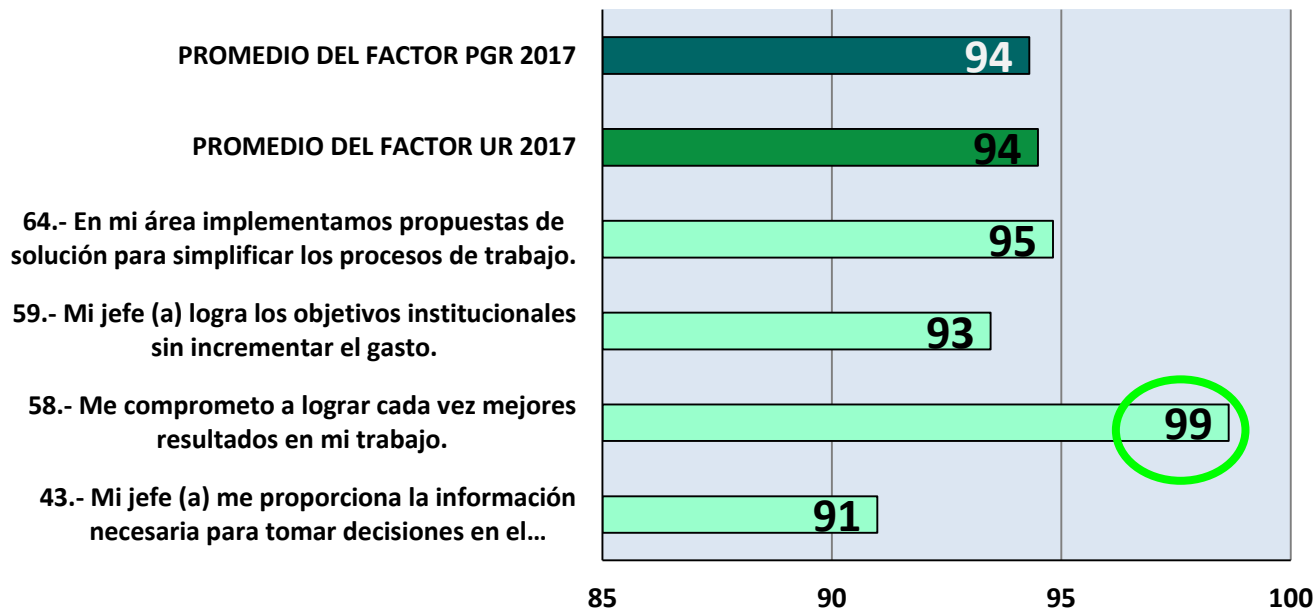
97 ≥; 88 ≤



Las servidoras y servidores públicos que laboran en la Dirección General de Servicios Aéreos, perciben que tienen una excelente actuación con respecto a la integridad, legalidad, transparencia y respeto, ante la ciudadanía.

Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre la atención de problemas, propuestas de solución y toma de decisiones, para el logro de los objetivos institucionales.

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



94



97 ≥; 88 ≤

La Institución está formada por servidoras y servidores públicos muy comprometidos para atender problemas, proponer soluciones, tomar decisiones para lograr cada vez mejores resultados en los objetivos de la Dirección General de Servicios Aéreos.

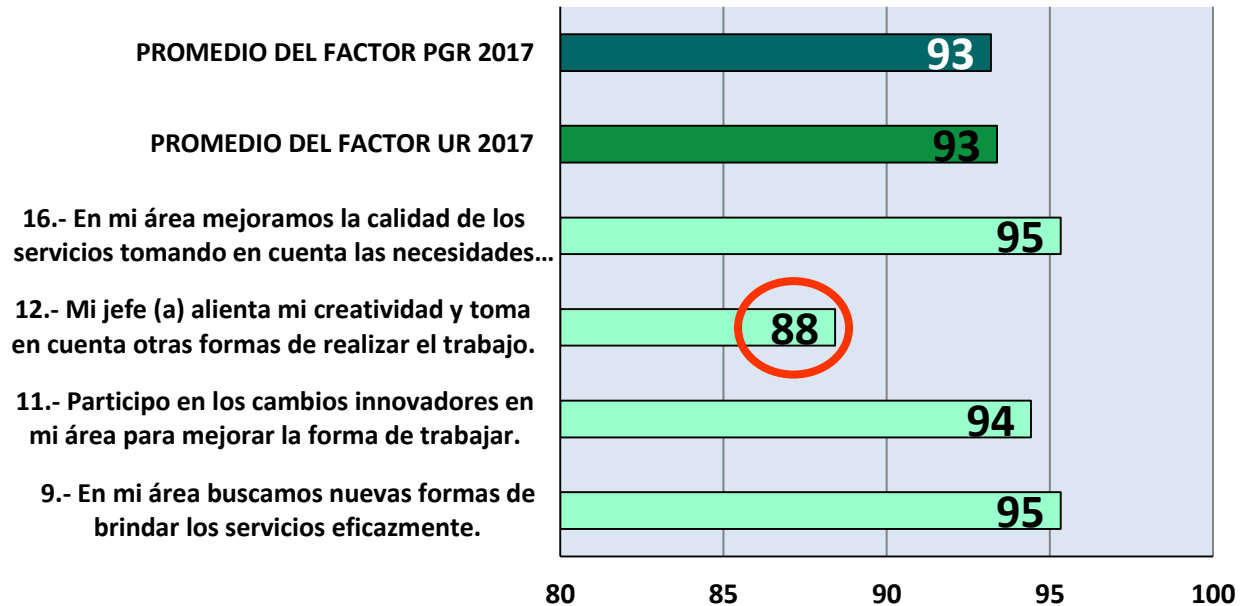
Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre impulsar el cambio, la creatividad y la innovación, de las técnicas, métodos y procesos que mejoren los productos y/o servicios que se ofrecen en su institución.

93



97 ≥; 88 ≤

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



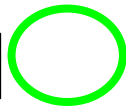
Las nuevas formas de brindar los servicios eficazmente, la mejora continua en la calidad de los servicios tomando en cuenta las necesidades de las y los usuarios, impulsan el cambio, la creatividad y la innovación en los procesos que ofrece la Dirección General de Servicios Aéreos.

Evalúa 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.)

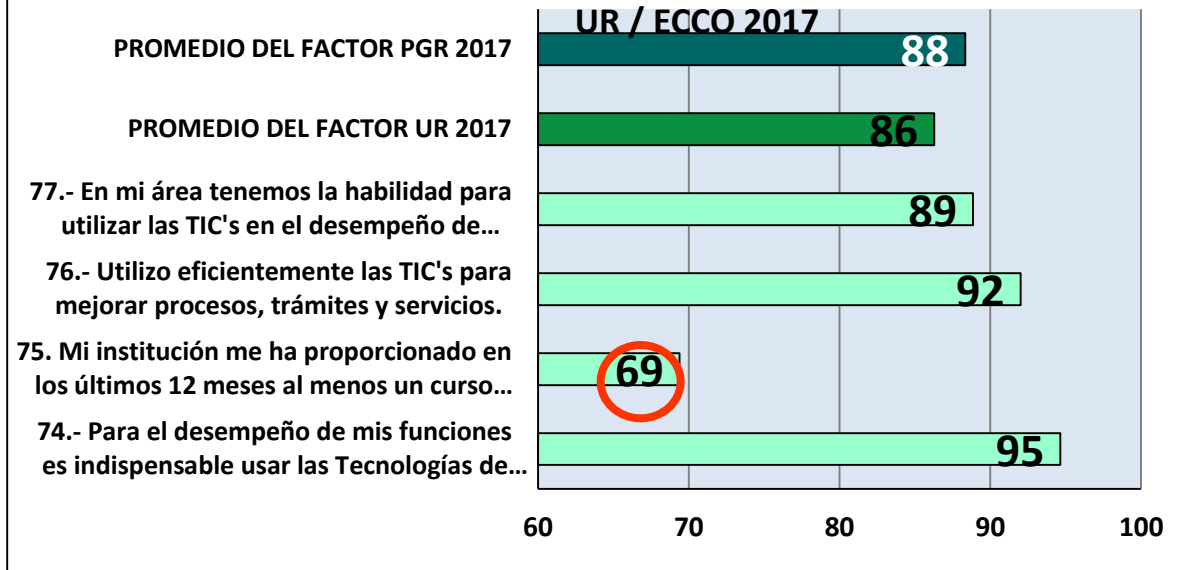
86



97 ≥; 88 ≤



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

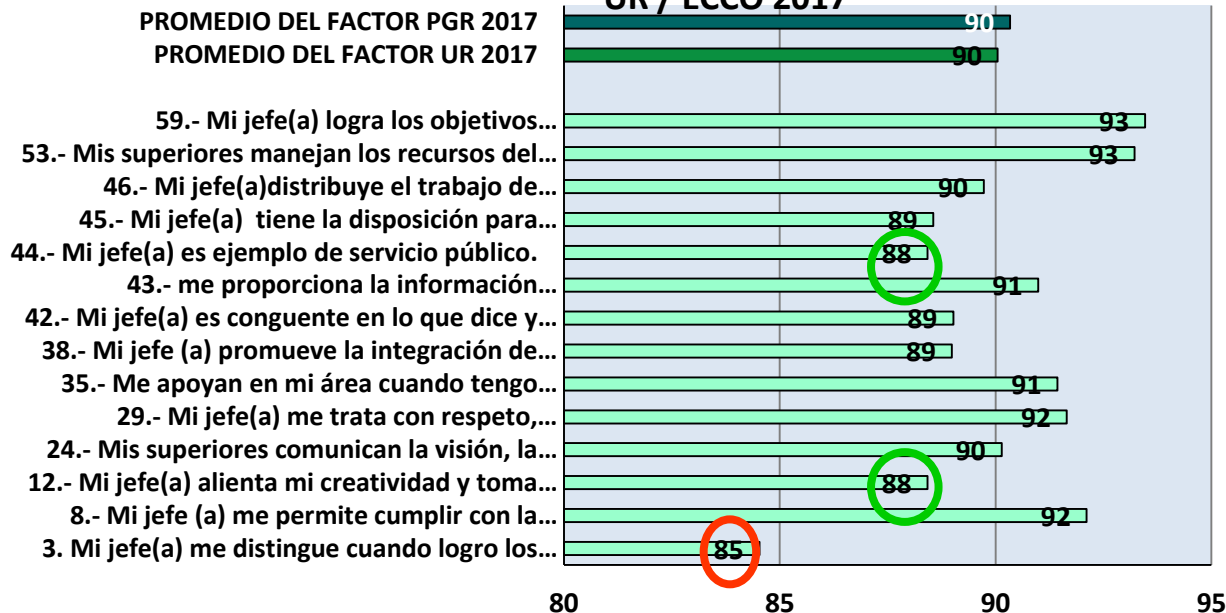


La percepción en este factor fractal es que los encuestados han participado insatisfactoriamente en los cursos relacionados con las TIC's, es importante participar en este tipo de actividades ofrecidas por la Institución ya que perciben indispensable usar las Tecnologías de Información y Comunicación para el buen desempeño de sus funciones.

Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre diferentes comportamientos del liderazgo en la vida laboral cotidiana, de sus jefes (as) y mandos superiores.

XXVI. LIDERAR PERMANENTEMENTE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

UR / ECCO 2017



90



97 ≥; 88 ≤



Los reactivos mejor calificados se refieren a la austeridad del gasto y de los recursos con los que actúan los mandos para alcanzar los objetivos propuestos; asimismo, se dirigen con respeto, confianza y sin discriminación a su personal y les dan la información necesaria para desempeñar sus funciones. Se tendrá que reforzar el reconocimiento cuando se logran los objetivos encomendados.

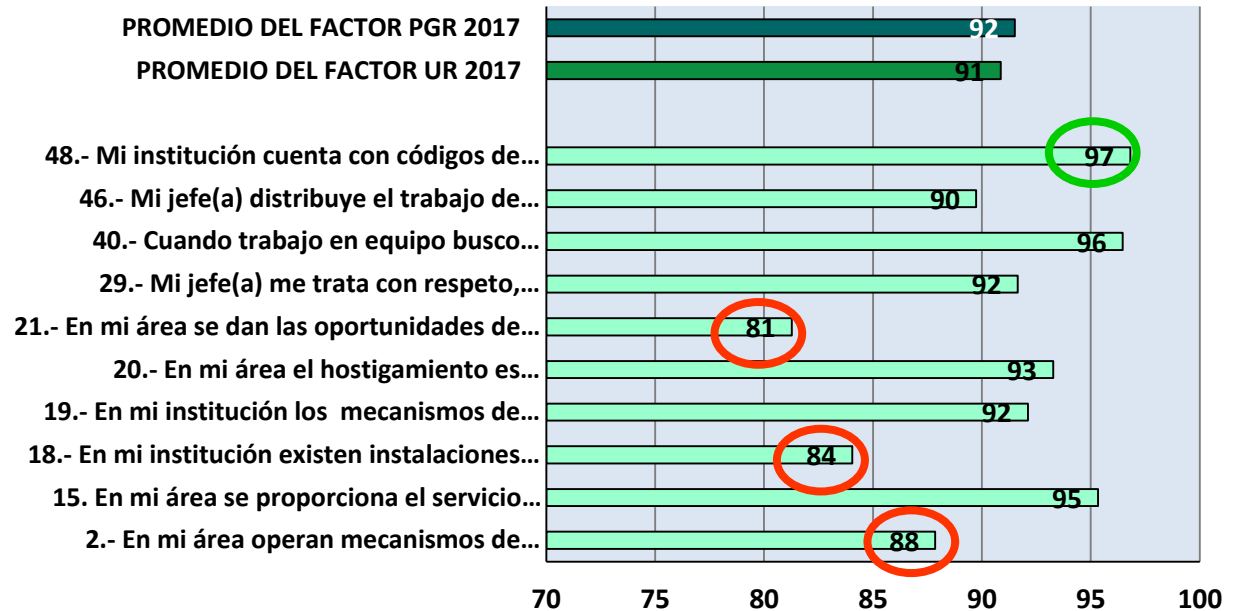
Factor Fractal de Igualdad y No Discriminación

Evalúa 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.

91



XXVII. IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN
UR / ECCO 2017



97 ≥; 88 ≤

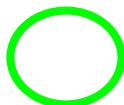
Este factor fractal muestra a la Dirección General de Servicios Aéreos como una Institución que cumple con los principios de igualdad de trato y no discriminación en el ambiente de trabajo; sin embargo, todavía habrá que trabajar en aplicar estos principios en las oportunidades de ascenso y en la adecuación de instalaciones para personas con alguna discapacidad.

Factor Específico por Ramo (FER)

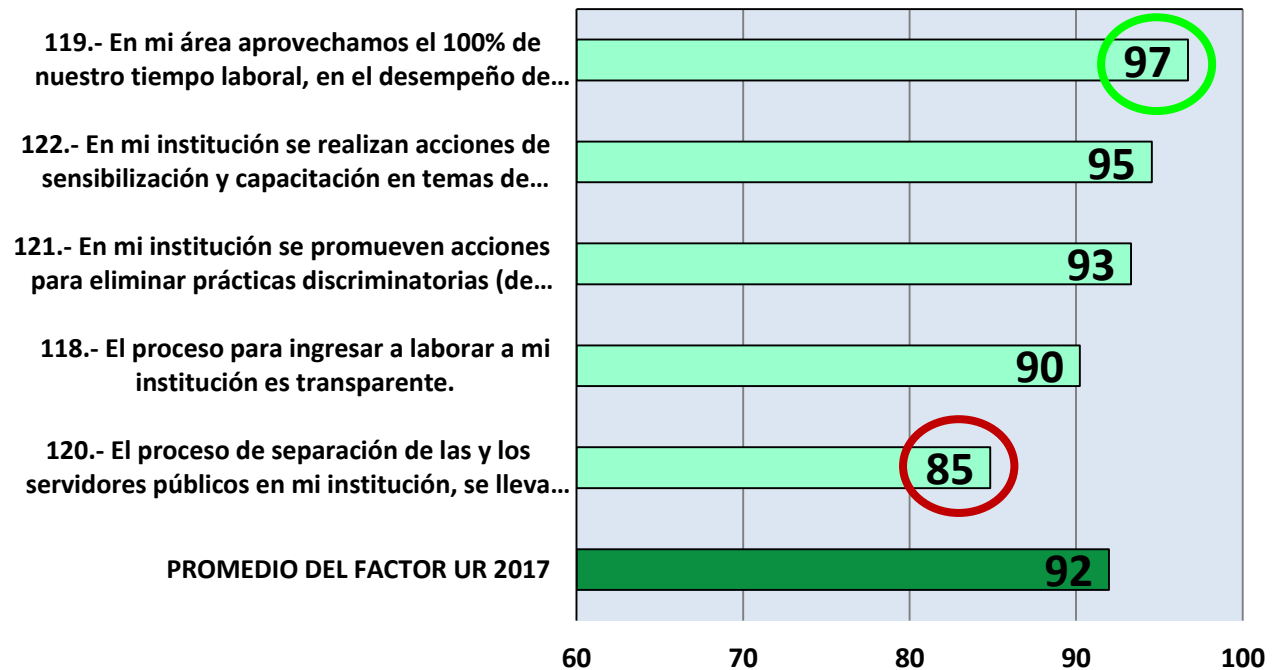
92



97 ≥; 88 ≤



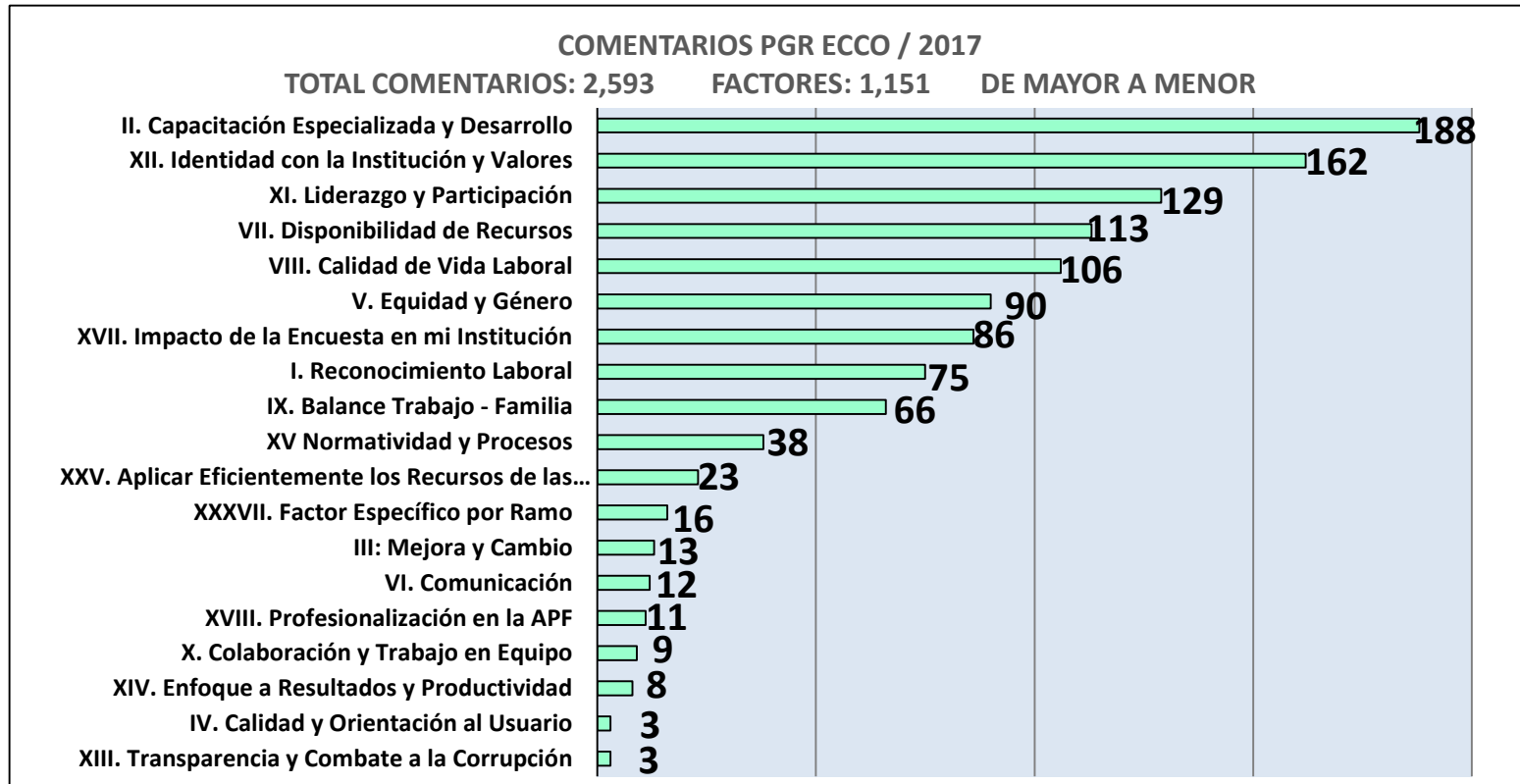
**ECCO - 37_FACTOR ESPECÍFICO POR RAMO / (APF) / 2017
 MAYOR A MENOR / UR / ECCO 2017**



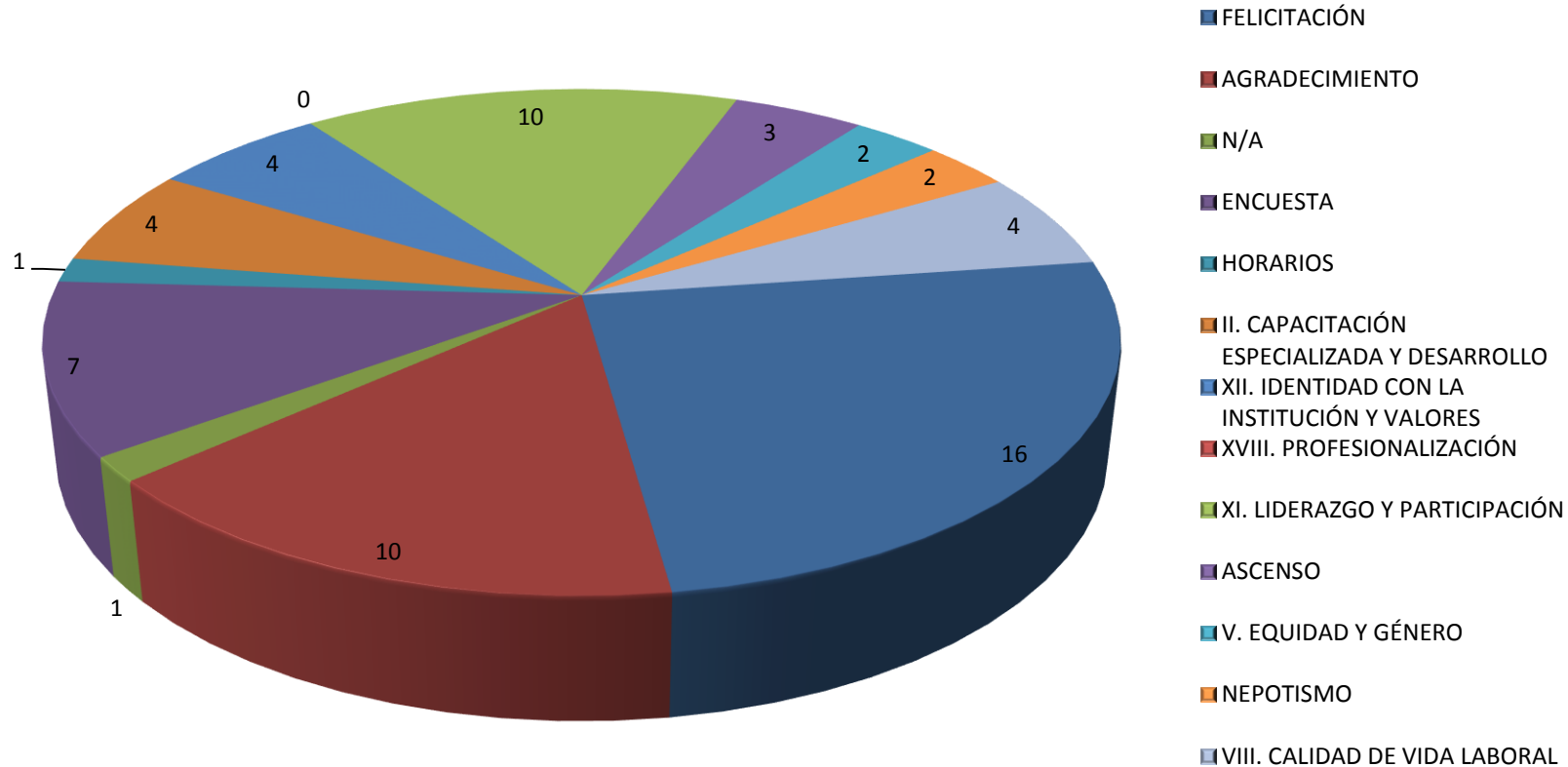
Se ha emprendido una campaña de difusión del proceso para ingresar a laborar a la Institución; sin embargo, el proceso de separación de las y los servidores públicos de la Dirección General de Servicios Aéreos debería ser un poco más transparente.

2. Análisis Cualitativo

Comentarios y Sugerencias



Los comentarios que las y los servidores públicos de la Dirección General de Servicios Aéreos expresaron fueron **2,593** en total, de los cuales 1,151 (44%) se refieren directamente a los Factores que componen esta encuesta. Los participantes enunciaron sus inquietudes con temas relacionados a la capacitación, resaltaron su identidad con la Institución y se refirieron a diferentes casos de disponibilidad de los recursos con los que cuentan para la realización de su trabajo. Todos estos comentarios se tomaron en cuenta para la elaboración de las Prácticas de Transformación comprometidas para el año de 2018.

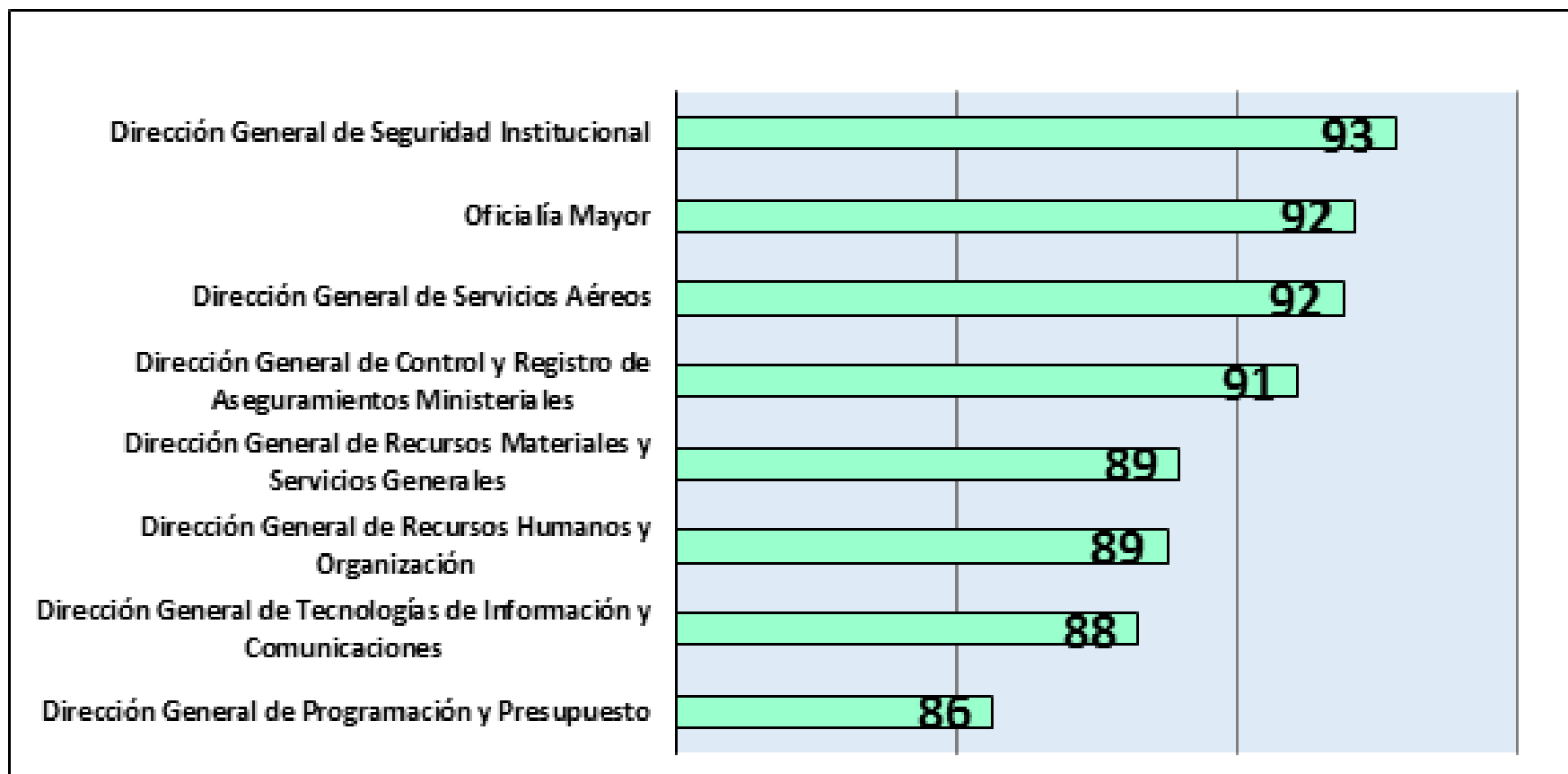


Por otro lado, de 64 comentarios y sugerencias pronunciadas por las y los servidores públicos participantes en la encuesta, el 40% externaron felicitaciones y agradecimientos por los logros alcanzados de esta Unidad Administrativa y por realizar este tipo de ejercicio, y finalmente el 3% se refiere a que hace mucho que no tienen un aumento en su remuneración y el 15% de liderazgo y participación.

3. Análisis Comparativo

Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018

COMPARATIVO DGSA-OFICIALÍA MAYOR

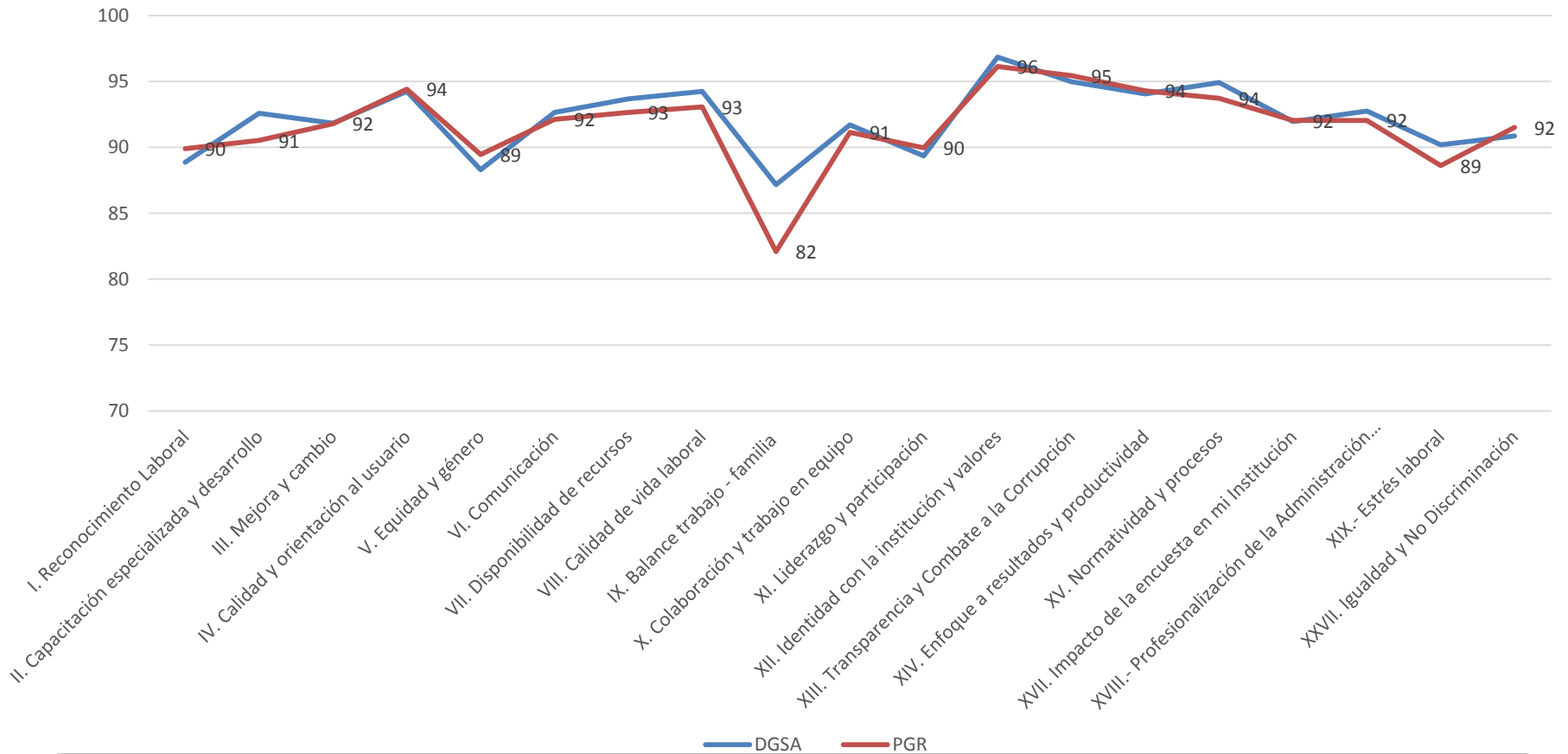


El comparativo con la Oficialía Mayor nos indica que la Dirección General de Servicios Aéreos obtuvo la misma puntuación de 92 puntos.

3.1. Comparación de resultados entre instituciones y entre áreas

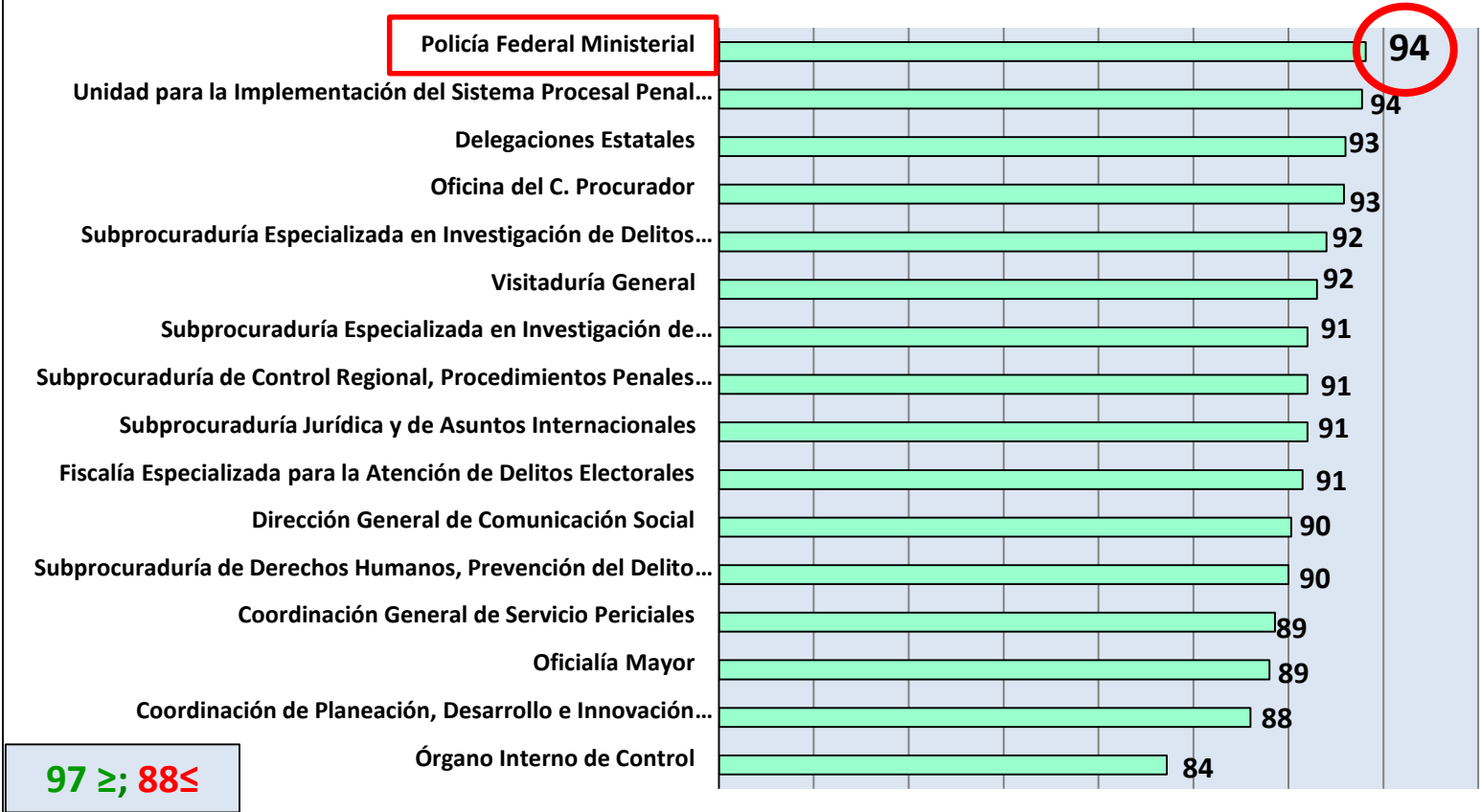
Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018

Comparativo DGSA-PGR / 2017



La gráfica muestra que la Dirección General de Servicios Aéreos, en la mayoría de los factores se obtuvo mayor calificación respecto a la Procuraduría General de la República, excepto en el Factor de Entorno Estrés Laboral, en el que se obtuvo una calificación menor en 1 puntos, factor para el cual se comprometen prácticas orientadas a atender las ventanas de oportunidad identificadas.

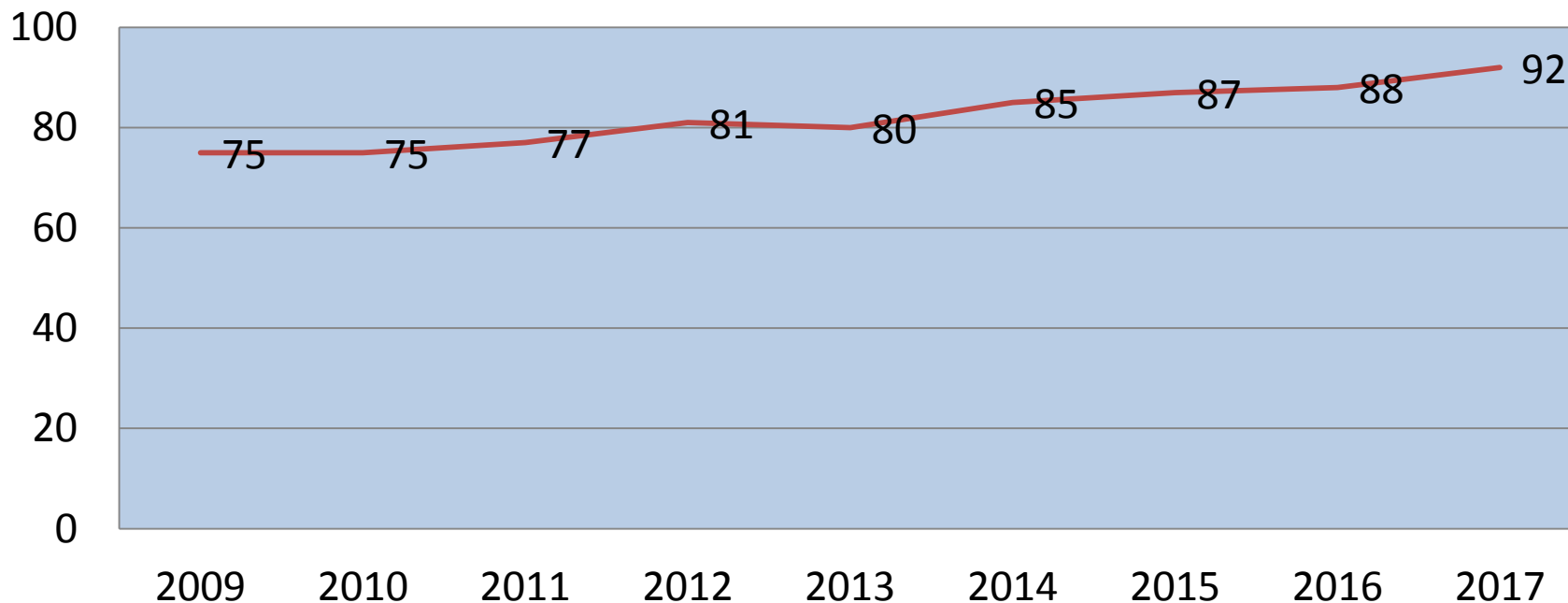
ECCO _ Índice Promedio UR's PGR / 2017



La Dirección General de Servicios Aéreos que pertenece a la Oficialía Mayor, quien obtuvo 89 puntos, sin embargo esta Unidad Administrativa por si sola obtuvo un puntaje de 92, considerado uno de las mejores de la Procuraduría General de la República, a pesar de que contamos con 685 trabajadores (as).

Resultados ECCO DGSA
Comparativo Histórico

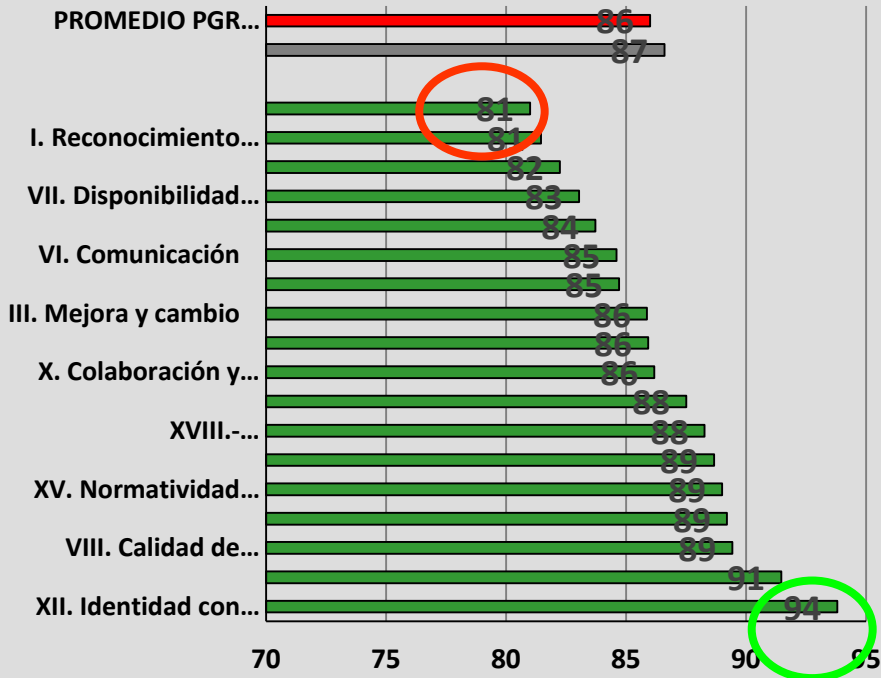
2009-2017



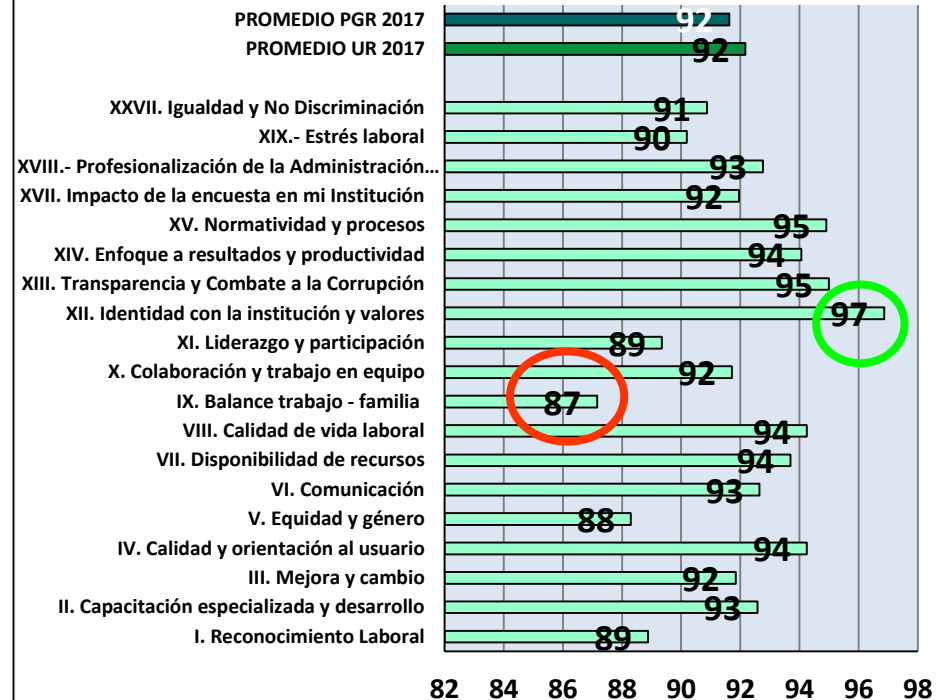
Esta gráfica muestra la calificación que ha obtenido la Dirección General de Servicios Aéreos en la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional de la Administración Pública Federal, a través del tiempo.

3.2. Resultados PGR 2015 Vs. 2017

FACTORES DE MAYOR A MENOR UR / ECCO 2015



FACTORES UR / ECCO 2017



Estas gráficas muestran en comparación, la calificación de la Dirección General de Servicios Aéreos en la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional de la Administración Pública Federal, 2015 y 2017, con un incremento importante en la puntuación de todos los factores, destacando al Factor XII. Identidad con la institución y valores con 3 puntos arriba para 2017.

3.3. Efectividad del PTCCO 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:

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

$$\frac{6 \text{ Acciones cumplidas}}{6 \text{ Acciones Programadas}} \times 100 = \underline{100\%} \text{ de efectividad}$$

Factor 46. Profesional

3 cumplidas

3 programadas

X 100 = **100 %** de efectividad

Factor 47. Motivada

3 cumplidas

3 programadas

X 100 = **100 %**
de efectividad

4. Definición de Objetivos Estratégicos.
5. Definición de Prácticas de Transformación.
6. Calendarización de Prácticas de Transformación.

Las Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018 (PTCCO), se elaboraron con el objetivo de diseñar acciones factibles y viables que permitan hacer efectivos los cambios identificados, para mejorar el Clima y Cultura Organizacional de la PGR, tomando en cuenta los resultados y comentarios de la Encuesta 2017.

Las prácticas de transformación se enfocan a los factores y reactivos cuya puntuación se ubicó en el umbral inferior igual a 88 puntos o menores.

$97 \geq; 88 \leq$

Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018

- 4. Definición de Objetivos Estratégicos.
- 5. Definición de Acciones de Mejora.
- 6. Calendarización de Prácticas de Transformación



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

UNIDAD ADMINISTRATIVA

815	DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS AÉREOS
-----	---------------------------------------

FACTOR

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.
--

OBJETIVO ESTRATÉGICO

REDUCIR LOS TIEMPOS MUERTOS CON ORGANIZACIÓN Y ESTRATEGIA, CON EL PROPÓSITO DE QUE LOS EMPLEADOS FEDERALES TENGAN EL SUFICIENTE TIEMPO PARA CUMPLIR CON SUS OBLIGACIONES Y ASÍ ATENDER LAS NECESIDADES QUE REQUIERE LA FAMILIA, COMO SON LA ATENCIÓN, DIVERSIÓN Y ECONOMÍA.

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	EN LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS AÉREOS, SE IMPLEMENTÓ EL PROGRAMA DE COMPACTACIÓN DE HORARIOS, LO QUE HA PERMITIDO QUE LAS JORNADAS LABORALES SEAN ADECUADAS PARA QUE EL PERSONAL TENGA TIEMPO PARA SUS ASPECTOS PERSONALES, SIN AFECTAR LA OPERACIÓN DIARIA DE ESTA UNIDAD ADMINISTRATIVA.	DIRECCIONES DE ÁREA	NINGUNO	PERMANENTE	E	X	TODO EL PERSONAL	P													
					O			R													
2	SE FORTALECERÁ LA COORDINACIÓN CON LA DIRECCIÓN DE PRESTACIONES DEPENDIENTE DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE RECURSOS HUMANOS, CON LA FINALIDAD DE INFORMAR A LOS TRABAJADORES (AS) QUE LO REQUIERAN, DIFUNDIENDO DICHAS PRESTACIONES DE MANERA INTENSIVA Y PERMANENTE, A TRAVÉS DE CIRCULARES.	DIRECCIONES DE ÁREA	NINGUNO	MENSUAL	E	X	TODO EL PERSONAL	P													
					O			R													
3	SE LES COMUNICARÁ VIA CORREO Y POR OFICIO DE LA PRESTACIÓN DE GUARDERÍAS A LAS MADRES QUE TENGAS HIJOS (AS) MENORES DE EDAD QUE NECESITEN EL SERVICIO Y QUE SEAN ACREADORAS AL MISMO.	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	NINGUNO	PERMANENTE	E	X	TODO EL PERSONAL	P													
					O			R													
4	SE REFORZARÁN LOS MEDIOS EN QUE SE DIFUNDE LA INFORMACIÓN ACERCA DE LAS DIVERSAS ACTIVIDADES DE TIPO RECREATIVO Y CULTURAL (PÁRQUES DE DIVERSIÓN, TEATRO, MUSICALES, ENTRE OTROS), EN LAS QUE PUEDEN PARTICIPAR EL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS AÉREOS, ASÍ MISMO EN SUS CORREOS ELECTRONICOS EN EL PARA TI.	DIRECCIONES DE ÁREA	NINGUNO	PERMANENTE	E	X	TODO EL PERSONAL	P													
					O			R													

DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS AÉREOS
 GRAL. DE ALA P. A. RET
 JOSÉ ANTONIO RAMOS ARÉVALO

DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
 LIC. MARCOS R. ALVARADO CANALES

Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018

4. Definición de Objetivos Estratégicos.
5. Definición de Acciones de Mejora.
6. Calendarización de Prácticas de Transformación

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



UNIDAD ADMINISTRATIVA

815 DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS AÉREOS

FACTOR

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

OBJETIVO ESTRATÉGICO

CONOCER EL POTENCIAL DE CADA TRABAJADOR (A) CONFORME A SUS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES, CON EL PROPOSITO DE QUE SE DESARROLLE EN UN AMBIENTE LABORAL ADECUADO DE ACUERDO A SU PERFIL.

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	SE CUENTA CON MECANISMOS PARA CONOCER EL POTENCIAL LABORAL DE CADA TRABAJADOR (A), TOMADO EN CUENTA SU RESPONSABILIDAD, SU ASISTENCIA Y PUNTUALIDAD Y SUS CONDICIONAMIENTOS, CON EL FIN DE INTEGRARLO A UN EQUIPO DE TRABAJO SEGUN SU PERFIL.	DIRECTORES GENERALES ADJUNTOS, SUBDIRECTORES (AS) DE ÁREA	NINGUNO	PERMANENTE	E	X	TODO EL PERSONAL	P															
								R															
								P															
								R															
								P															
								R															

DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS AÉREOS
 GRAL. DE ALA P. A. RET
 JOSÉ ANTONIO RAMOS ARÉVALO

DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
 LIC. MARCOS R. ALVARADO CANALES

Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018

4. Definición de Objetivos Estratégicos.
5. Definición de Acciones de Mejora.
6. Calendarización de Prácticas de Transformación



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

UNIDAD ADMINISTRATIVA

815	DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS AÉREOS
-----	---------------------------------------

FACTOR

37.-FER (APF)
120.- El proceso de separación de las y los servidores públicos en mi institución, se lleva a cabo con reglas claras.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

CONTRIBUIR A QUE EL TRABAJADOR(A) TENGA CLARO LAS REGLAS CUANDO SE SEPARA DE LA INSTITUCIÓN.
--

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	EXISTE UNA DEBIDA ORIENTACIÓN HACIA LOS TRABAJADORES (AS) CUANDO SE SEPARAN DE LA INSTITUCIÓN DE LO QUE TIENEN DERECHO COMO ES SU AGUINALDO SU PENSIÓN Y/O JUBILACIÓN, Y SUS SEGUROS EN CASO DE TENER DERCHO A ELLOS.	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	NINGUNO	PERMANENTE			TODO EL PERSONAL	P														
								R														
								P														
								R														
								P														
								R														


 DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS AÉREOS
 GRAL. DE ALA P. A. RET
 JOSÉ ANTONIO RAMOS ARÉVALO


 DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
 LIC. MARCOS R. ALVARADO CANALES

Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018

- 4. Definición de Objetivos Estratégicos.
- 5. Definición de Acciones de Mejora.
- 6. Calendarización de Prácticas de Transformación



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

UNIDAD ADMINISTRATIVA

815	DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS AÉREOS
------------	--

FACTOR

XI.- LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN

OBJETIVO ESTRATÉGICO

INTEGRAR A LOS EMPLEADOS FEDERALES AL EQUIPO DE TRABAJO CON SU PARTICIPACIÓN, CREANDO UN AMBIENTE LABORAL PROPICIO PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS DE LA PROCURADURÍA.
--

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	QUE EL TITULAR DE CADA ÁREA QUE INTEGRA LA DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS AÉREOS, LLEVE A CABO REUNIONES DE TRABAJO CON SUS COLABORADORES POR LO MENOS UNA VEZ AL MES, EN LAS CUALES SE HAGA PARTICIPE AL PERSONAL BAJO SU MANDO, DE LOS PLANES Y PROYECTOS DE TRABAJO, ASÍ COMO DE LAS PROBLEMÁTICAS DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA, A FIN DE QUE TODO EL PERSONAL PARTICIPE EN LA PROPUESTA DE ACCIONES DE MEJORA Y SOLUCIONES.	DIRECTOR GENERAL, DIRECTORES GENERALES ADJUNTOS, SUBDIRECTORES (AS) DE ÁREA	NINGUNO	MENSUAL	E	X	OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	P												
					O			R												


 DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS AÉREOS
 GRAL. DE ALA P. A. RET
 JOSÉ ANTONIO RAMOS ARÉVALO


 DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
 LIC. MARCOS R. ALVARADO CANALES

Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018

4. Definición de Objetivos Estratégicos.
5. Definición de Acciones de Mejora.
6. Calendarización de Prácticas de Transformación



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

UNIDAD ADMINISTRATIVA

815 DIRECCIÓN GENERAL DE SERVICIOS AÉREOS

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	TIPO DE PERSONAL	2018															
							FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGS	SEP	OCT	NOV	DIC					
1	SE INFORMARÁ A LOS TRABAJADORES (AS), DE LOS RESULTADOS DE LAS ENCUESTAS Y DE LAS ACCIONES DE MEJORA QUE SE INSTRUMENTARÁN, A PARTIR DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS, POR MEDIO DE CORREOS ELECTRÓNICOS Y POR MEDIO DE POSTERS.	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	NINGUNO	MAYO-JUNIO	E	X	OPERATIVOS Y ADMINISTRATIVOS	P														
					O			R														
2					E			P														
					O	X		R														
3					E			P														
					O	X		R														
4					E	X		P														
					O			R														

DIRECTOR GENERAL DE SERVICIOS AÉREOS
 GRAL. DE ALA P. A. RET
 JOSÉ ANTONIO RAMOS ARÉVALO

DIRECTOR DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
 LIC. MARCOS R. ALVARADO CANALES