



# ÍNDICE

## I. Presentación

## II. Objetivo de la ECCO

## III. Marco Normativo

## IV. Conceptualización de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional

## V. Resultados

### 1. Análisis Cuantitativo

### 2. Análisis Cualitativo

### 3. Análisis Comparativo (a nivel APF)

### 4. Análisis Comparativo (entre instituciones y, en su caso, entre áreas)

### 5. Efectividad del último PTCCO

### 6. Definición de Objetivos Estratégicos

### 7. Definición de Prácticas de Transformación

### 8. Difusión de resultados

### 9. Práctica estratégica

### 10. Programación de Prácticas de Transformación



# I. PRESENTACIÓN



Desde el año 2002, la Secretaría de la Función Pública (SFP) aplica la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (ECCO) como una estrategia de desarrollo de las instituciones públicas. Fue en el año 2013, en que se estableció de manera normativa en las disposiciones en materia de Planeación, Organización y Administración de los Recursos Humanos, así como en las relativas al Control Interno. Asimismo, la encuesta se empezó a aplicar en el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca (HRAEI) desde el año 2012.

La ECCO 2020 se denominó “Encuesta corta”, la cual permitió conocer la percepción de las y los servidores públicos en la contingencia actual, en temas que afectan positiva o negativamente el desempeño, la productividad, la calidad de los servicios y la imagen de las instituciones. Se compone de 5 factores (Balance trabajo-familia, COVID-19, Género, Igualdad y no Discriminación, Trabajo a Distancia y Trabajo Presencial), con un total de 30 reactivos, los cuales brindan un índice acerca de cómo se percibe el Clima y la Cultura Organizacional dentro del HRAEI. Finalmente derivado de los resultados, se elabora a nivel Institucional, el Programa de Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2021, el cual contiene acciones concretas que impactarán en la mejora del ambiente laboral, mismas que serán presentadas a la Secretaría de la Función Pública.

# I. PRESENTACIÓN



El presente informe comprende el análisis y los resultados de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (ECCO 2020) efectuada en el HRAEI, el análisis y los resultados se estructuran de acuerdo a 10 criterios:

1. Análisis Cuantitativo
2. Análisis Cualitativo
3. Análisis Comparativo (a nivel APF)
4. Análisis Comparativo (entre instituciones y, en su caso, entre áreas)
5. Efectividad del último PTCCO
6. Definición de Objetivos Estratégicos
7. Definición de Prácticas de Transformación
8. Difusión de resultados
9. Práctica estratégica
10. Programación de Prácticas de Transformación

La Encuesta de Clima y Cultura Organizacional aplicada a través de la Secretaría de la Función Pública, no registra ningún nombre o datos personales de identificación; las respuestas son procesadas y su manejo es absolutamente confidencial

# II. OBJETIVO DE LA ECCO



**Orientar las estrategias y acciones que faciliten a las personas servidoras públicas a trabajar en un clima laboral satisfactorio que fortalezca su vocación de servicio a la ciudadanía, así como, fortalecer el desarrollo de las organizaciones públicas.**

# III. MARCO NORMATIVO



**Artículo 59, 60, 61 y 62, Título Tercero, Capítulo III, Sección III, del Clima y Cultura Organizacional, del ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones en las materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera. Publicado en el DOF el 12 de julio de 2010 y modificado el 17 de mayo de 2019.**

- El artículo 59, define al Clima y Cultura Organizacional e indica que las instituciones aplicarán anualmente una ECCO y la herramienta instrumentada se utilizará a nivel de la Administración Pública Federal.
- El artículo 60, indica que la Unidad de Administración y Finanzas o equivalente designará a un coordinador para la aplicación de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional, el cual deberá contar con los apoyos administrativos necesarios.
- El artículo 61, indica que la Unidad proporcionará la asesoría y capacitación necesarias para cada etapa del proceso, las cuales son: planeación, aplicación, resultados y Prácticas de Transformación de Clima y Cultura.

# III. MARCO NORMATIVO



El artículo 62, indica la Unidad de Administración y Finanzas o equivalente, registrará anualmente en el sistema RHnet su programa de prácticas de transformación de clima y cultura organizacional, utilizando los resultados de la encuesta, particularmente en aquellos aspectos o factores que presenten mayores áreas de oportunidad, observando los criterios siguientes:

- I. **Análisis de resultados estadísticos;**
- II. **Análisis de resultados de comentarios y sugerencias;**
- III. **Comparación de resultados;**
- IV. **Definición de objetivos estratégicos en materia de clima y cultura organizacional;**
- V. **Definición de las prácticas de transformación de clima y cultura organizacional, y**
- VI. **Calendarización de las prácticas de transformación de clima y cultura organizacional.**

# IV. ¿QUÉ ES EL CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL?



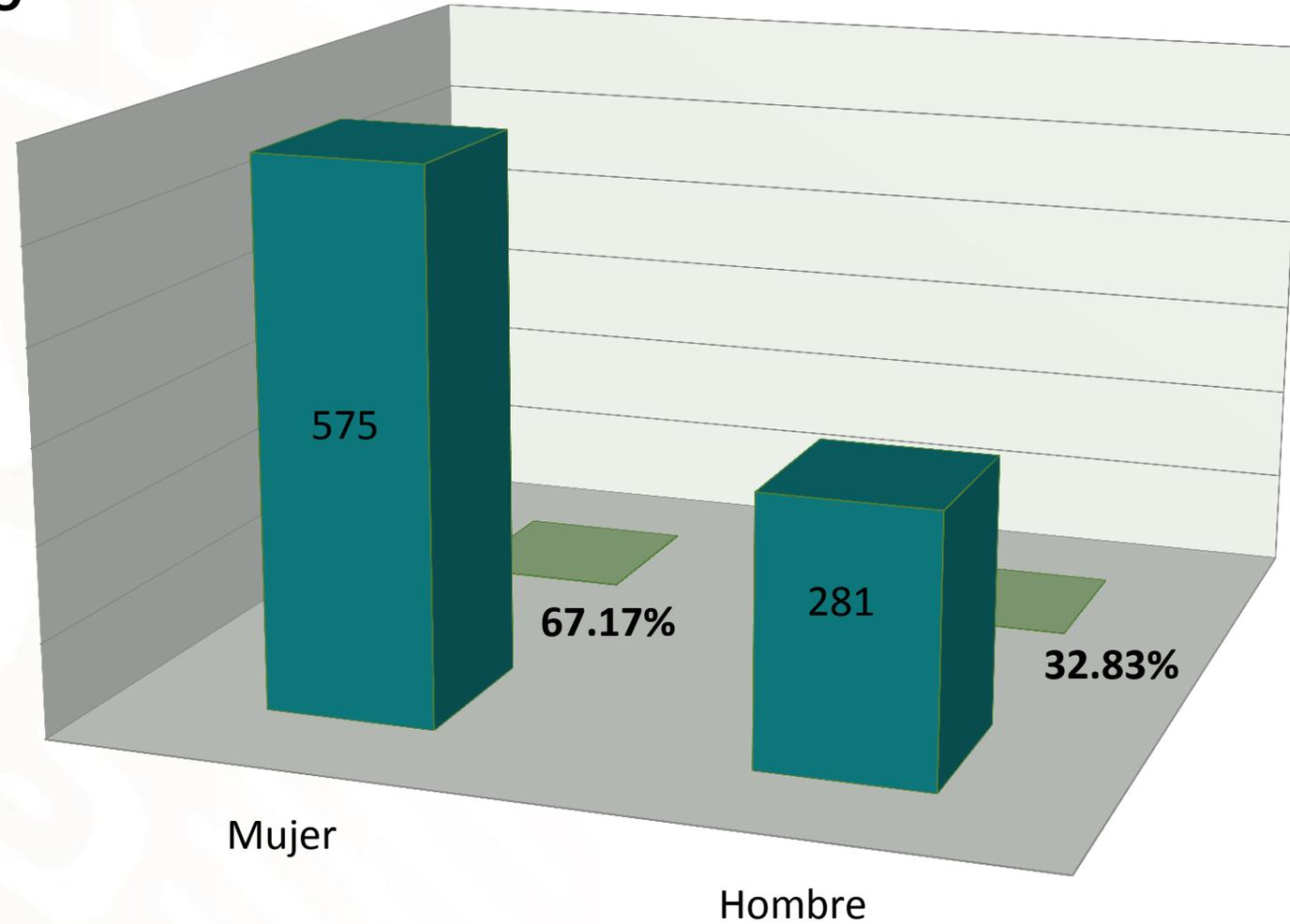
## De acuerdo a la Secretaría de la Función Pública:

El clima y cultura organizacional, son el conjunto de factores que afectan positiva o negativamente el desempeño, la productividad, la calidad de los servicios y la imagen de la Institución y son resultado de las relaciones internas, actitudes, percepciones y conductas de los personas servidoras públicas, retroalimentadas por las motivaciones personales, las prácticas al interior de la organización, el tipo de liderazgo, la evaluación y el reconocimiento de resultados.

# 1. ANÁLISIS CUANTITATIVO (ECCO) 2020



# GRÁFICA 1. GÉNERO

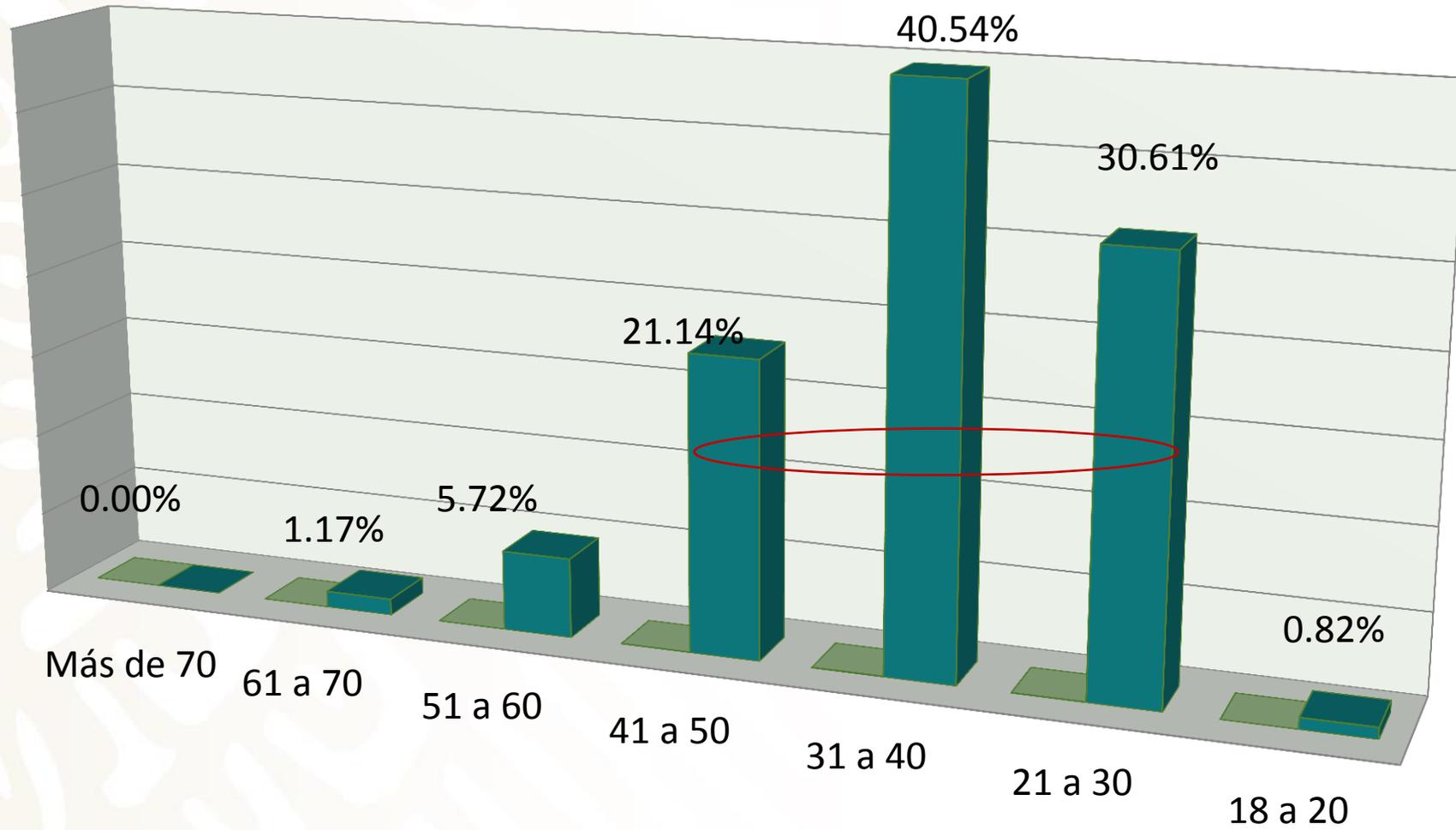


## Datos estadísticos con base en las 856 encuestas realizadas:

- 7 de cada 10 servidores públicos que participaron en la ECCO 2020 son mujeres
- 3 de cada 10 servidores públicos que participaron en la ECCO 2020 son hombres



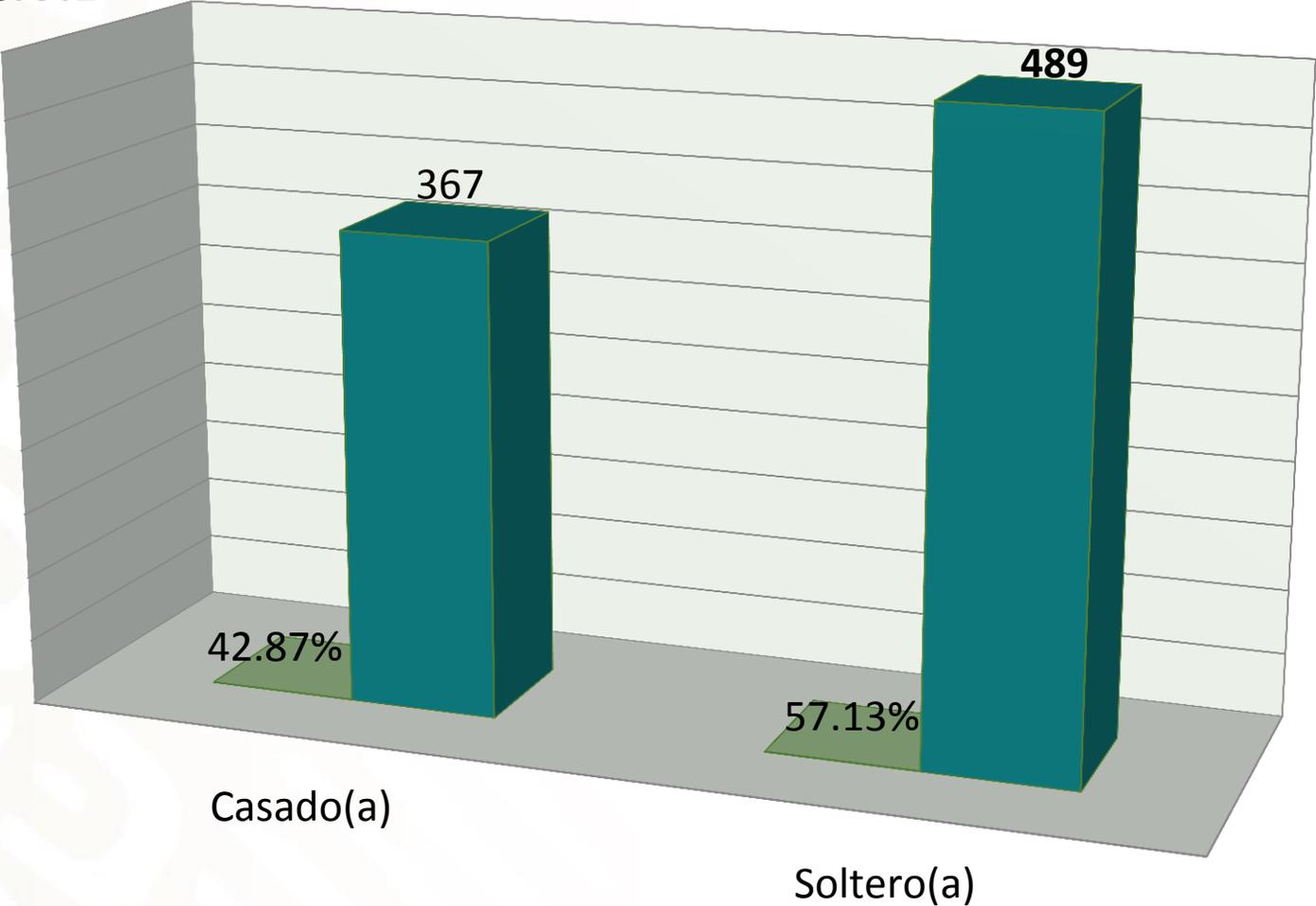
## GRÁFICA 2. EDAD



**Datos estadísticos con base en las 856 encuestas realizadas:**

El 93.11% se los servidores públicos que participaron en la ECCO 2020, se encuentran en edad productiva de los 21 a los 50 años.

# GRÁFICA 3. ESTADO CIVIL

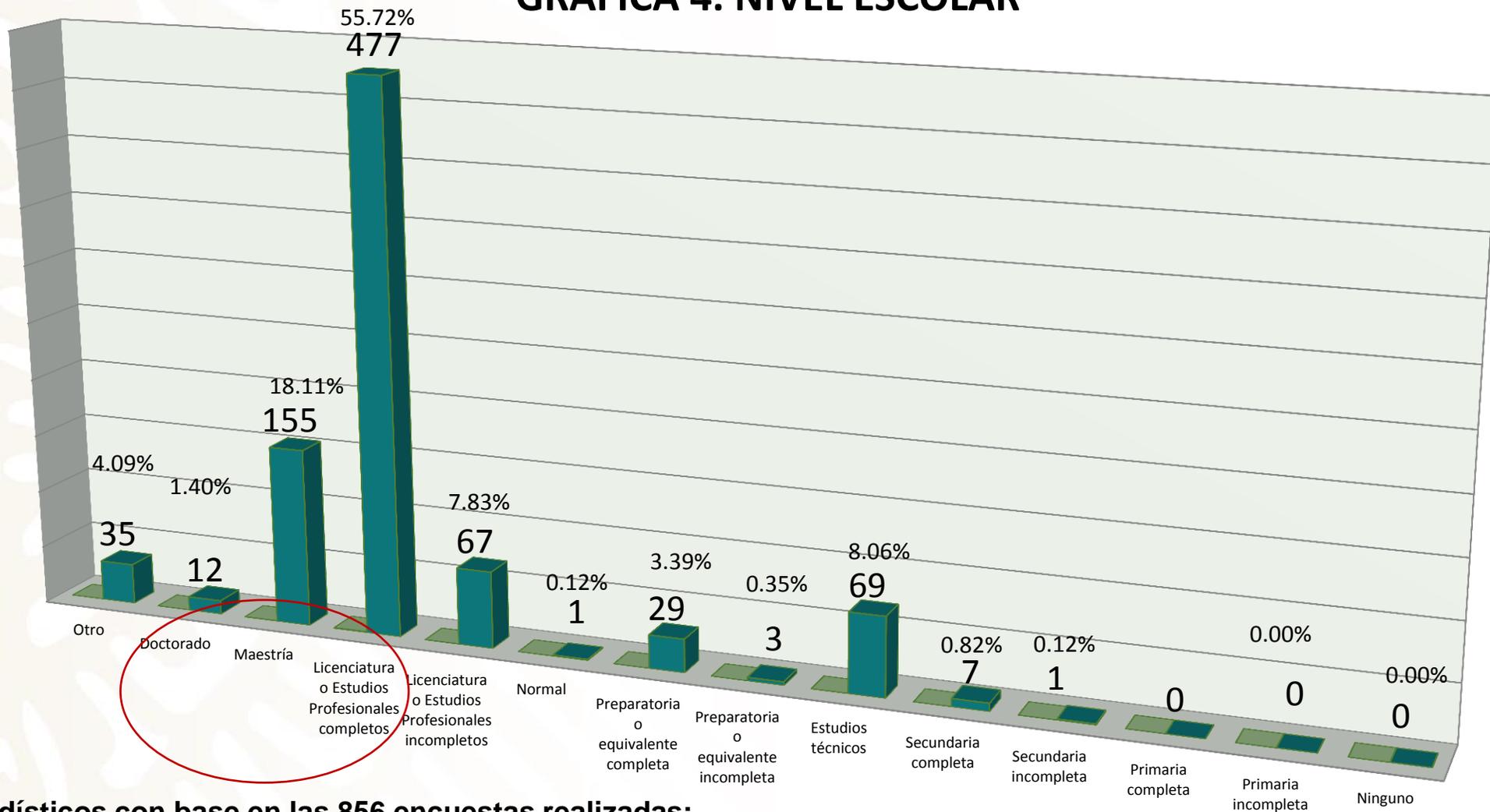


Datos estadísticos con base en las 856 encuestas realizadas:

- 4 de cada 10 servidores públicos desarrollan una vida en pareja
- 6 de cada 10 servidores públicos no mantienen una vida en pareja



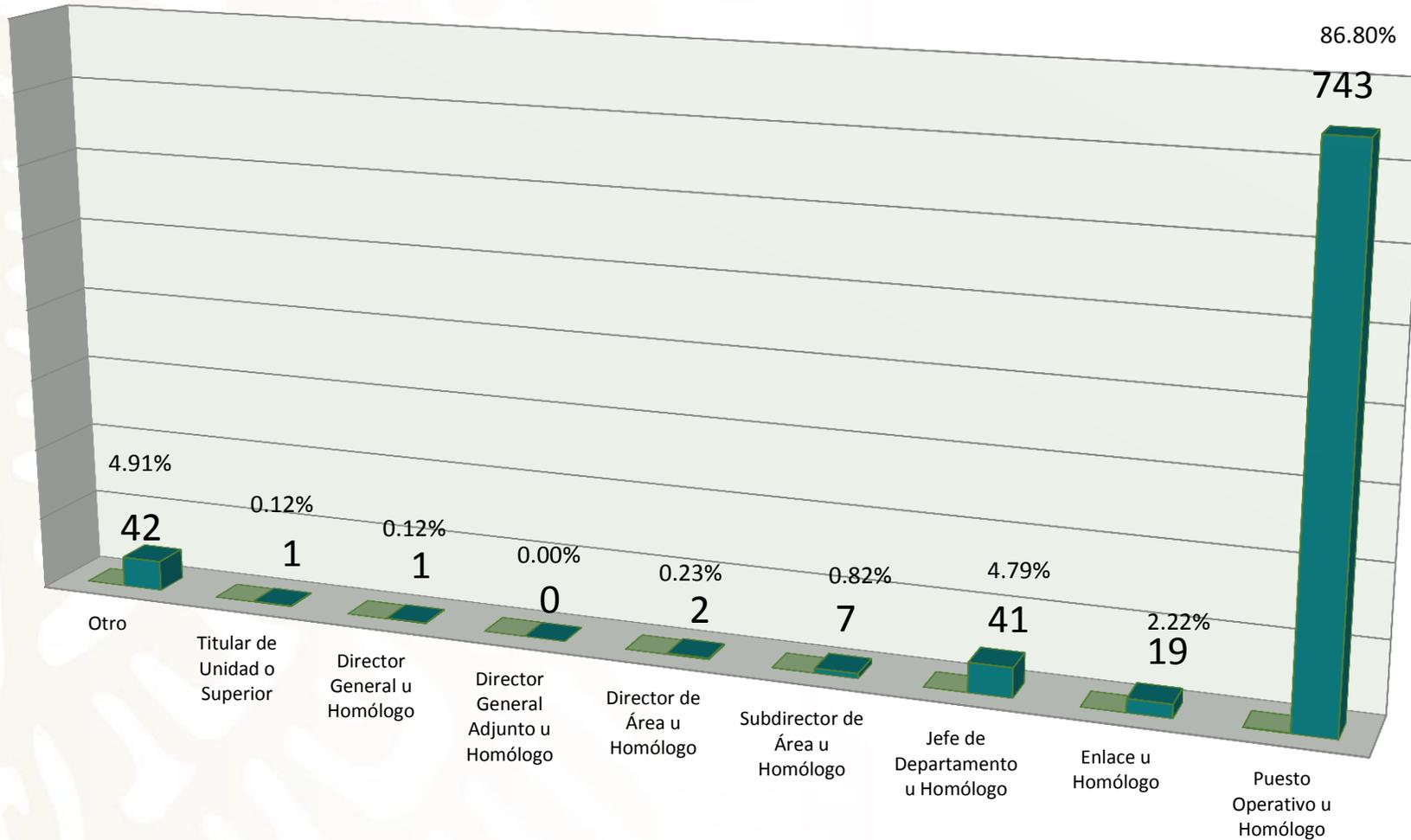
## GRÁFICA 4. NIVEL ESCOLAR



### Datos estadísticos con base en las 856 encuestas realizadas:

- El 75.23% de los Servidores Públicos encuestados, cuentan con un nivel de estudios superiores o de Posgrado, en comparación al año pasado, hay un incremento de 17 personas con Estudios a nivel Maestría, un incremento en el personal con estudios a nivel superior y medio superior, esto responde al hecho de haber realizado contrataciones de Personal que auxiliara en la atención a la contingencia ocasionada por el virus SARS-COV2

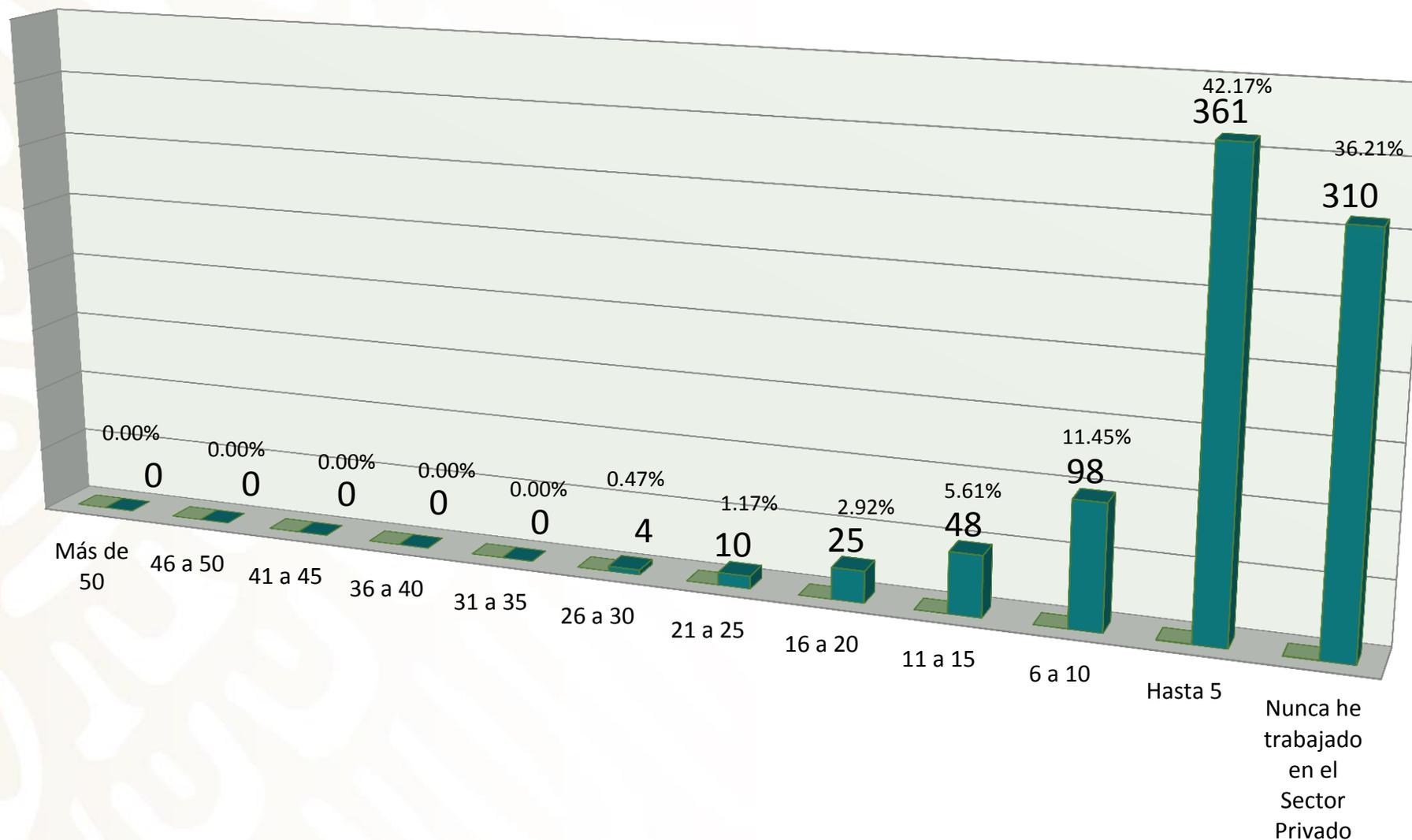
# GRÁFICA 5. NIVEL DE PUESTO



## Datos estadísticos con base en las 856 encuestas realizadas:

- 8 de cada 10 Servidores se encuentran laborando en puestos operativos
- 2 de cada 10 Servidores se encuentran laborando en puestos de mandos medios

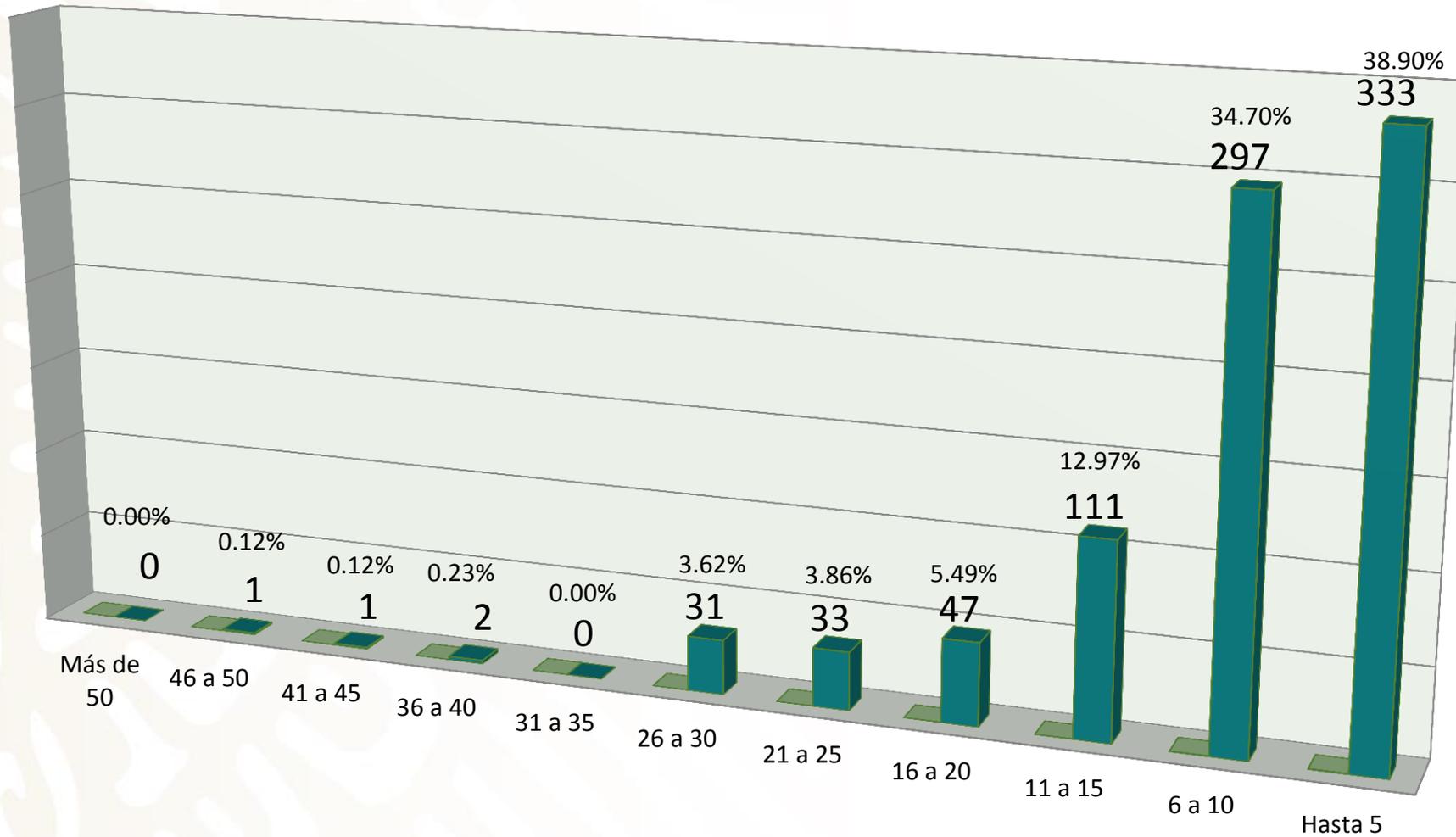
## GRÁFICA 6. AÑOS TRABAJADORES EN SECTOR PRIVADO



**Datos estadísticos con base en las 856 encuestas realizadas:**

- 4 de cada 10 servidores públicos nunca han trabajado en la iniciativa privada
- 6 de cada 10 servidores públicos han trabajado en la iniciativa privada

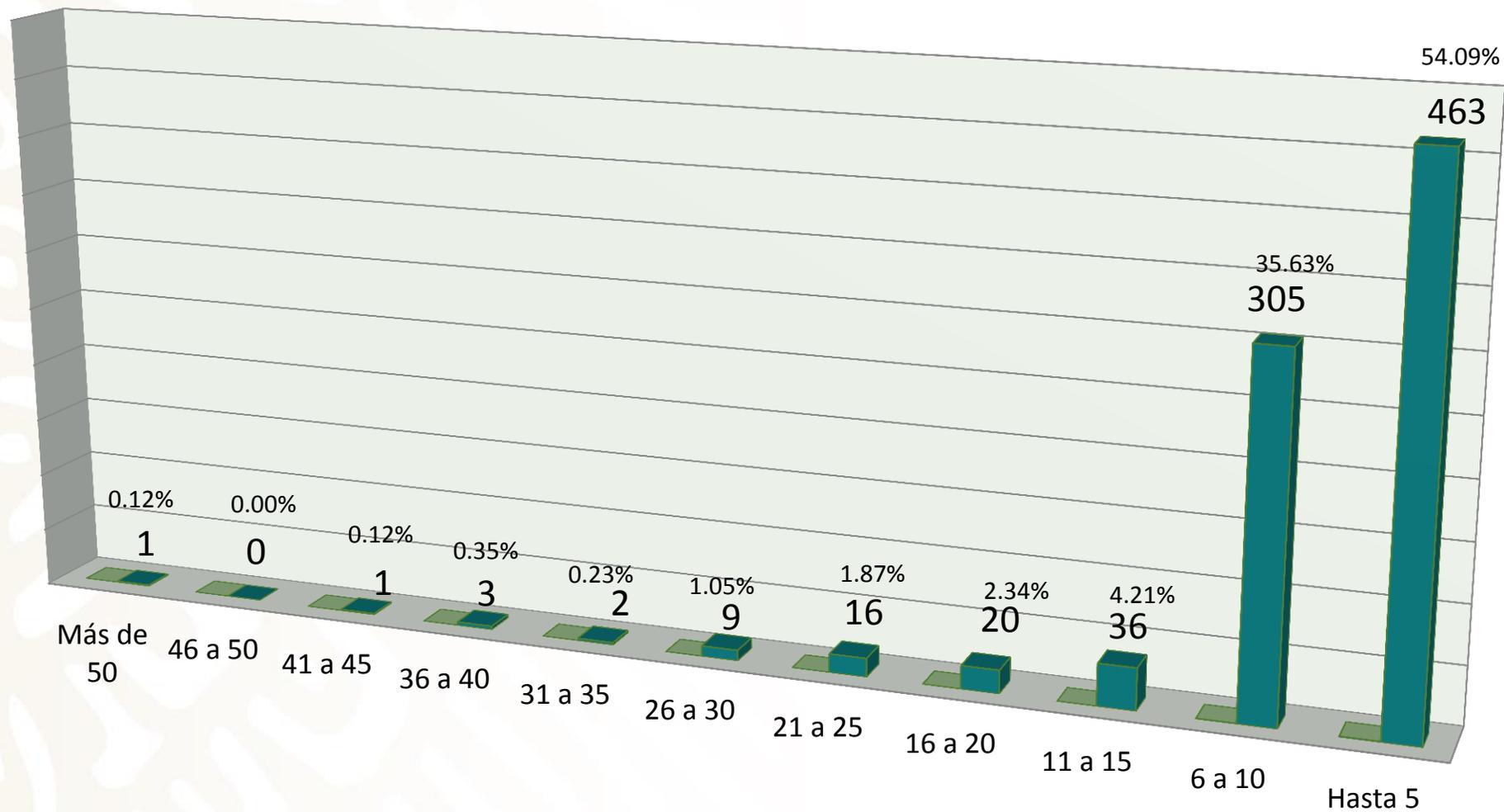
## GRÁFICA 7. AÑOS EN EL SECTOR PÚBLICO



### Datos Estadísticos con base en 856 encuestas realizadas:

- 4 de cada 10 servidores públicos han laborado menos de 5 años en el sector público
- 6 de cada 10 servidores públicos han laborado por mas de 5 años en el sector público

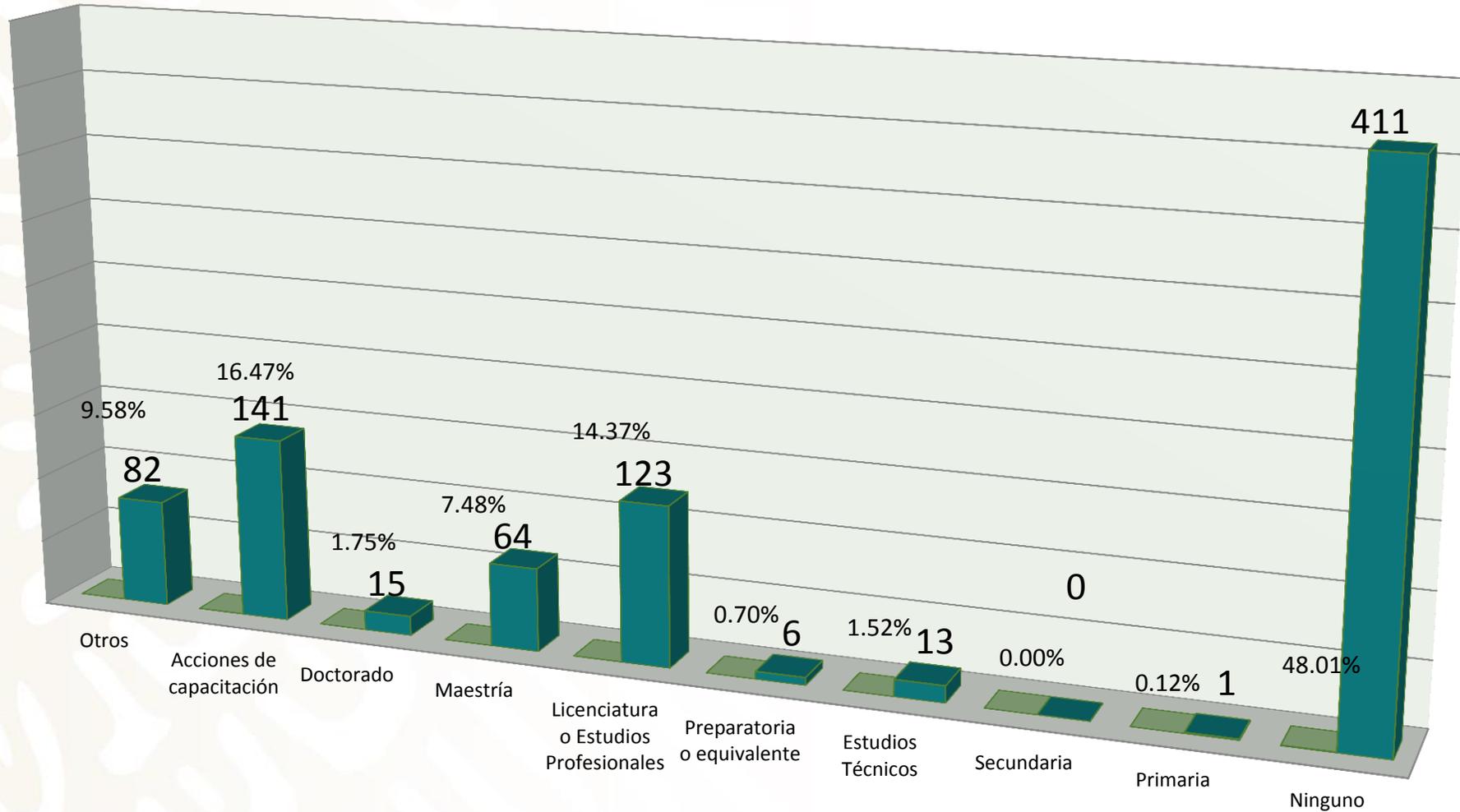
## GRÁFICA 8. AÑOS EN EL PUESTO ACTUAL



### Datos Estadísticos con base en 856 encuestas realizadas:

- El 54 % de los servidores públicos tienen hasta 5 años en su puesto actual, mientras que el 46% tiene más de 6 años en el puesto actual.

## GRÁFICA 9. ESTUDIOS REALIZADOS ACTUALMENTE



Datos estadísticos con base en las 856 encuestas realizadas:

- El 52% de los servidores públicos se encuentran realizando algún nivel de estudios o capacitación.

# DESCRIPCIÓN DE FACTORES DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL (ENCUESTA CORTA)



No.	FACTOR	DESCRIPCIÓN
1	Balance trabajo-familia	Evalúa la percepción de las personas servidoras públicas sobre la carga laboral y su impacto en la vida familiar.
2	COVID-19	Evalúa la percepción de las personas servidoras públicas sobre la respuesta de la institución ante la emergencia sanitaria del COVID-19.
3	Genero, igualdad y no discriminación	Evalúa el grado de cumplimiento de la institución hacia los principios, valores y disposiciones de la igualdad y no discriminación en su ambiente de trabajo y la percepción de las personas servidoras públicas respecto a la práctica de la equidad.
4	Trabajo a distancia	Evalúa la percepción de las personas servidoras públicas sobre las condiciones con las que cuenta para realizar actividades eficazmente vía remota.
5	Trabajo presencial	Evalúa la percepción de las personas servidoras públicas sobre las condiciones con las que cuenta para realizar actividades en los centros de trabajo y/o trabajo de campo eficazmente durante en esta emergencia sanitaria.

# DESCRIPCIÓN DE FACTORES Y REACTIVOS DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL (ENCUESTA CORTA)

No.	FACTOR	REACTIVOS
I	BALANCE TRABAJO-FAMILIA	1. Mi trabajo me permite dedicar tiempo suficiente a mi familia. 2. Mi trabajo me permite atender mi salud y disfrutar de mi tiempo libre. 3. Mi horario laboral es suficiente para realizar las actividades diarias asignadas a mi puesto.
II	COVID-19	4. Mi institución cuenta con un protocolo de identificación de casos sospechosos y seguimiento de casos confirmados por COVID-19 que fue comunicado al personal. 5. Cuando asisto a mi centro de trabajo ya se cuenta con los protocolos de limpieza, desinfección, toma de temperatura y espacios necesarios para resguardar la seguridad de las personas servidoras públicas. 6. Mi área cuenta con el espacio físico y material para mantener la sana distancia entre compañeros. 7. Mi institución me ha brindado información de prevención y orientación sobre COVID-19. 8. En mi institución trabajamos a distancia como medida preventiva para evitar la propagación del COVID-19. 9. En mi institución se han identificado a los grupos de personas vulnerables y se han implementado acciones para favorecer su bienestar.
III	GÉNERO, IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN	10. En mi área el acoso y hostigamiento (presencial o cibernético) son inaceptables y sancionables. 11. Mi institución me ha brindado información sobre el Protocolo para la Prevención, Atención y Sanción del Hostigamiento Sexual y Acoso Sexual. 12. En mi institución tanto hombres como mujeres tienen igualdad de oportunidades de liderazgo. 13. En mi institución se han adoptado políticas encaminadas a promover la igualdad de género, así como impulsar el empoderamiento de las mujeres en todos los niveles. 14. Mi institución promueve la inclusión laboral de personas con discapacidad. 15. En mi institución se impulsa la eliminación de imágenes estereotipadas sobre las mujeres. 16. En mi institución se respetan las diferencias de las personas servidoras públicas sin importar su edad, sexo, origen étnico o nacional, discapacidad, religión, apariencia física, situación económica, orientación y diversidad sexual u otra condición. 17. En mi institución se implementan acciones encaminadas a cerrar brechas de desigualdad entre hombres y mujeres. 18. En mi institución se reconocen los derechos humanos tanto de mujeres como hombres, por igual.

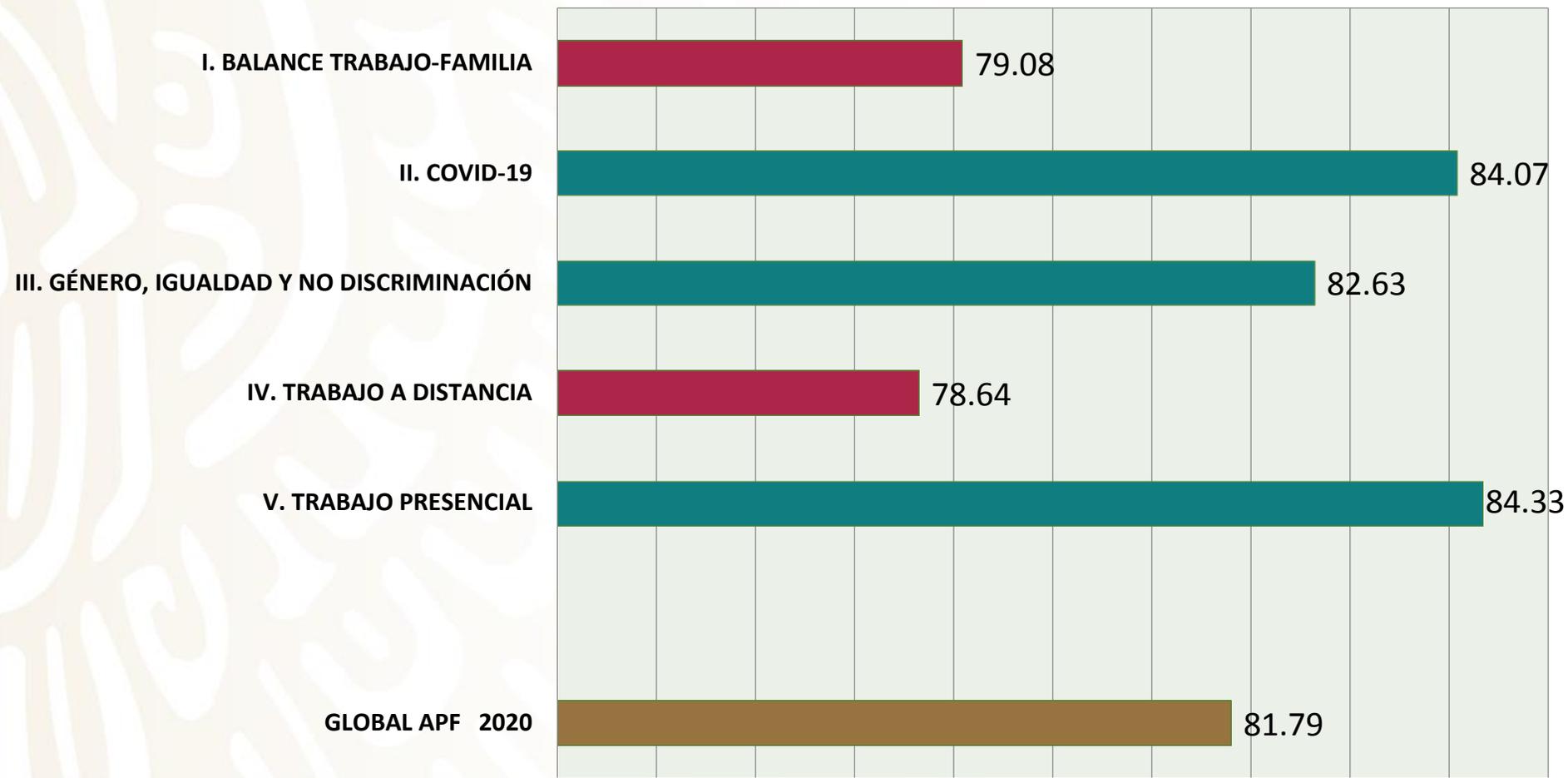
# DESCRIPCIÓN DE FACTORES Y REACTIVOS DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL (ENCUESTA CORTA)

No.	FACTOR	REACTIVOS
IV	TRABAJO A DISTANCIA	19. Tengo acceso a las herramientas digitales y/o tecnológicas necesarias para realizar mis actividades vía remota (internet, equipo de cómputo, software, etc.).
		20. He recibido capacitación en herramientas digitales y/o tecnológicas que facilita mi desempeño para realizar mis actividades vía remota.
		21. Sigo un plan de trabajo que me ayuda a organizarme efectivamente para realizar mis actividades vía remota.
		22. En mi área se lleva a cabo el proceso de planeación, elaboración de actividades, reporte de resultados, así como la comunicación y retroalimentación de mi trabajo durante el horario laboral.
		23. Tengo un lugar dedicado para realizar mis actividades laborales vía remota con las condiciones adecuadas para ello (silla, escritorio, iluminación, ventilación, etc.).
		24. Cuando trabajo vía remota alguien más se encarga del cuidado de niñas, niños, adultos mayores, personas enfermas o personas con discapacidad de mi hogar.
		25. Cuando trabajo vía remota cumplo con los objetivos establecidos.
V	TRABAJO PRESENCIAL	26. En mi área, la comunicación es efectiva cuando realizamos actividades vía remota.
		27. Cuando asisto a mi lugar de trabajo cumplo con los objetivos establecidos en tiempo y forma observando las medidas necesarias de acuerdo a la emergencia sanitaria.
		28. En mi área asistimos a nuestro lugar de trabajo físico porque realizamos actividades esenciales.
		29. Cuando asisto a mi lugar de trabajo físico cuento con el equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar mis actividades incluso durante la emergencia sanitaria.
		30. En mi institución se han establecido horarios escalonados para el cumplimiento de la jornada laboral durante la emergencia sanitaria.

# PERCEPCIÓN DE LOS FACTORES DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL EN EL HRAEI



**GRÁFICA 10. ECCO 2020 - Factores de Clima y Cultura Organizacional APF**



El Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca cuenta con una calificación general en la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional de 81.79, promediando 5 factores, de los cuales 2 arrojaron la calificación más baja para mayor atención.



## GRÁFICA 11. FACTOR I BALANCE TRABAJO-FAMILIA

1. Mi trabajo me permite dedicar tiempo suficiente a mi familia.
2. Mi trabajo me permite atender mi salud y disfrutar de mi tiempo libre.
3. Mi horario laboral es suficiente para realizar las actividades diarias asignadas a mi puesto.

PROMEDIO DEL FACTOR 2020

GLOBAL APF 2020



Uno de los factores con calificación baja fue Balance Trabajo y familia; la institución percibe mayor tiempo dedicado al trabajo que a otros factores de interés personal, lo que nos hace desarrollar una práctica de conciliación laboral-familiar.



## GRÁFICA 12. FACTOR II COVID-19

- 4. Mi institución cuenta con un protocolo de identificación de casos sospechosos y seguimiento de casos confirmados por COVID-19 que fue comunicado al personal.
- 5. Cuando asisto a mi centro de trabajo ya se cuenta con los protocolos de limpieza, desinfección, toma de temperatura y espacios necesarios para resguardar la seguridad de las personas servidoras públicas.
- 6. Mi área cuenta con el espacio físico y material para mantener la sana distancia entre compañeros.
- 7. Mi institución me ha brindado información de prevención y orientación sobre COVID-19.
- 8. En mi institución trabajamos a distancia como medida preventiva para evitar la propagación del COVID-19.
- 9. En mi institución se han identificado a los grupos de personas vulnerables y se han implementado acciones para favorecer su bienestar.

PROMEDIO DEL FACTOR 2020

GLOBAL APF 2020

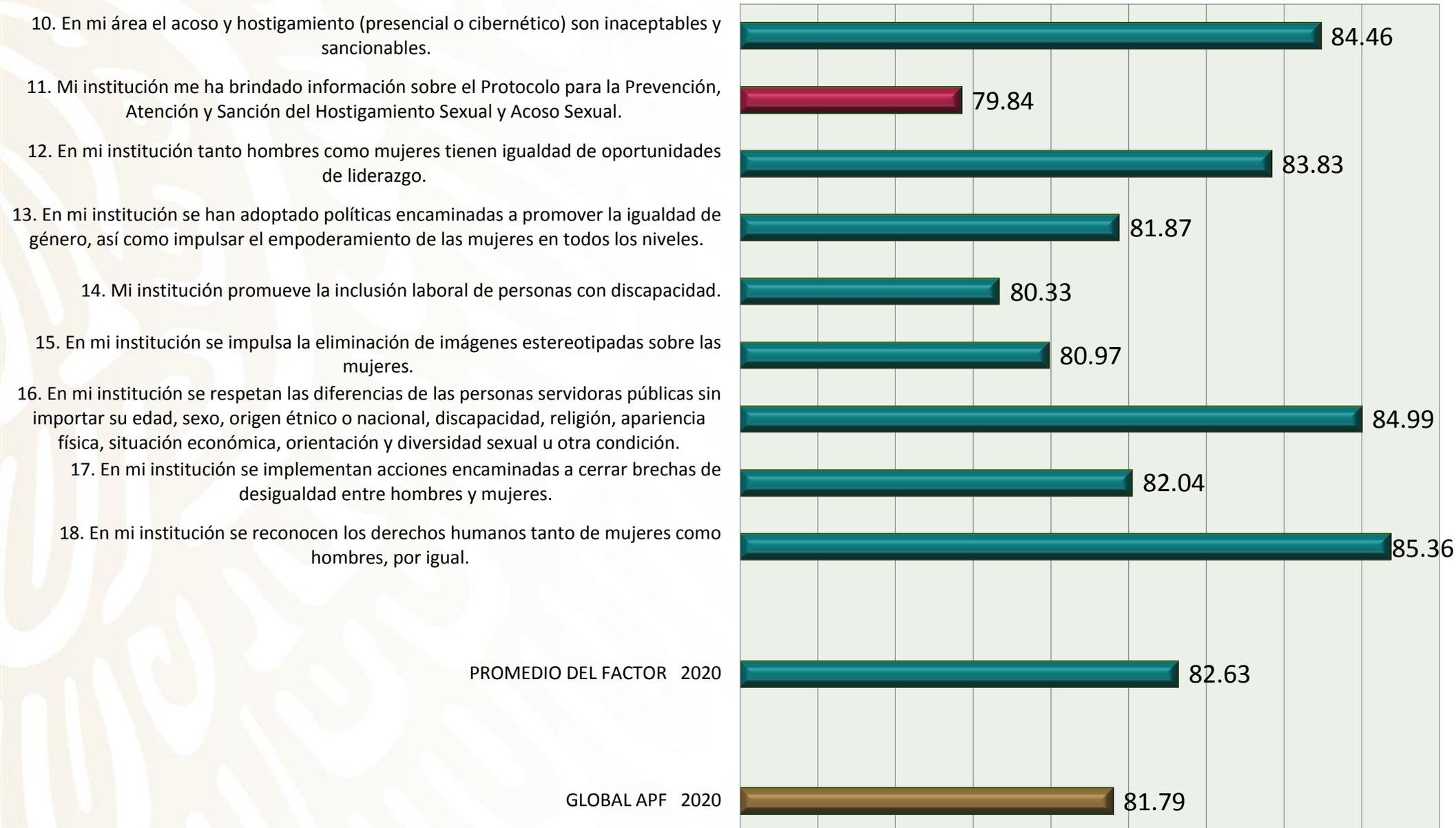


El HRAEI ha implementado una buena estrategia de comunicación para el manejo de acciones preventivas de la enfermedad COVID. El reactivo con menos calificación nos deja claro que debido a la naturaleza de las actividades es imposible para la mayoría de los profesionales de la salud trabajar a distancia, ya que se tiene que dar atención a la pandemia causada por el virus SARS-COV19

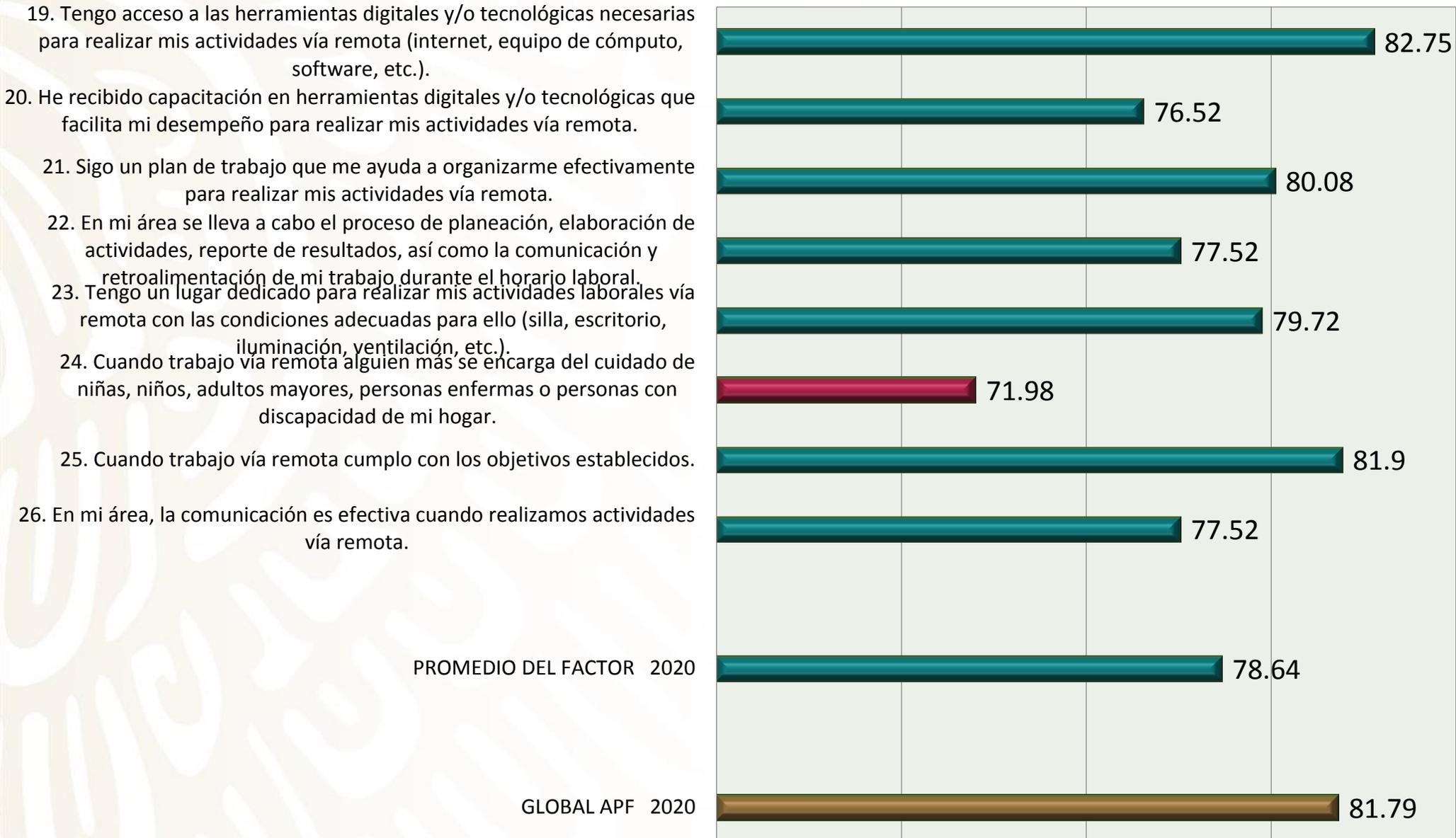
### GRÁFICA 13. FACTOR III GÉNERO, IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN



Se identifica asertividad en las acciones que ha instrumentado el HRAEI para promover acciones de género, igualdad y no discriminación; sin embargo es necesario reforzar sobre el conocimiento del protocolo para la prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual y acoso sexual.



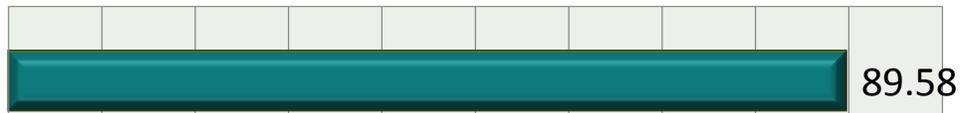
## GRÁFICA 14. FACTOR IV. TRABAJO A DISTANCIA



El HRAEI es una institución de salud, su actividad principal limita el trabajo a distancia. Se fortalecerán acciones de capacitación en herramientas digitales, y comunicación efectiva.

## GRÁFICA 15. FACTOR V. TRABAJO PRESENCIAL

27. Cuando asisto a mi lugar de trabajo cumplo con los objetivos establecidos en tiempo y forma observando las medidas necesarias de acuerdo a la emergencia sanitaria.



28. En mi área asistimos a nuestro lugar de trabajo físico porque realizamos actividades esenciales.



29. Cuando asisto a mi lugar de trabajo físico cuento con el equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar mis actividades incluso durante la emergencia sanitaria.



30. En mi institución se han establecido horarios escalonados para el cumplimiento de la jornada laboral durante la emergencia sanitaria.



PROMEDIO DEL FACTOR 2020

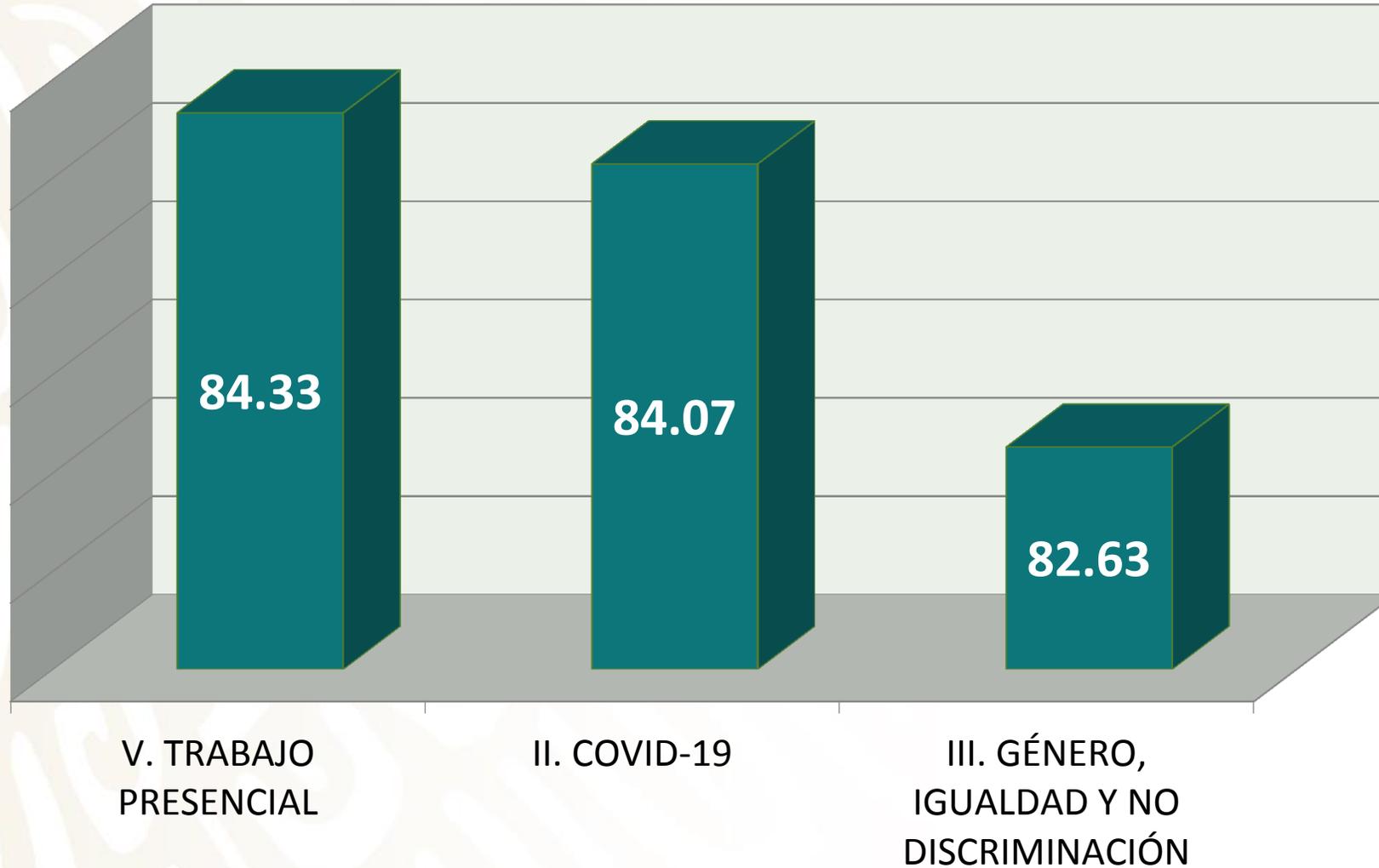


GLOBAL APF 2020



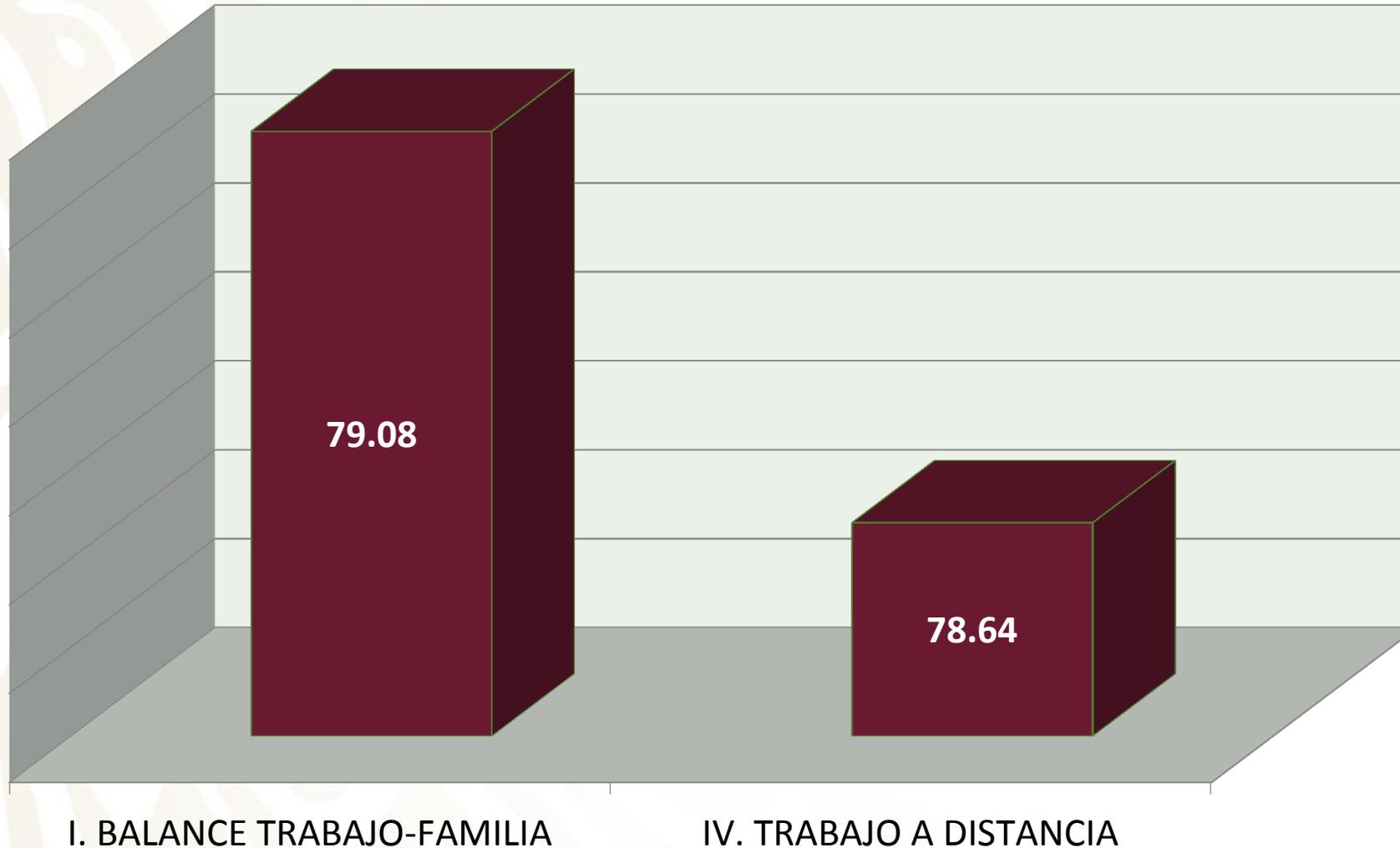
El reactivo con la calificación más baja nos refleja que durante la emergencia sanitaria el personal percibe que no pudo realizar horarios escalonados por la naturaleza de sus funciones, era de vital importancia que dieran atención a la contingencia.

# FACTORES MEJOR CALIFICADOS



Factores ubicados en un rango positivo, que a pesar de haber obtenido una buena calificación nos interesa aumentar la percepción que tiene el servidor público de los factores aquí señalados.

# FACTORES CON MENOS CALIFICACIÓN



A pesar de no ser factores que se encuentren en un rango negativo, obtuvieron las más bajas calificaciones, por lo que se pondrá mayor atención en aumentar la percepción de los servidores públicos en estos dos factores.

# REACTIVOS MEJOR CALIFICADOS



La mayor calificación, en el concepto de reactivos, fue de 91.37, mientras que la menor se encuentra en los 80.08, una calificación que no se considera negativa.



# REACTIVOS CON MENOS CALIFICACIÓN



Los 10 reactivos con calificaciones menores va desde los 72 a los 80 puntos.

# FACTORES Y REACTIVOS QUE NECESITAN MAYOR ATENCIÓN EN EL REPORTE DE PRÁCTICAS DE TRANSFORMACIÓN 2021



NO.	FACTOR	PUNTAJE DEL FACTOR	REACTIVOS	PUNTAJE DE REACTIVOS
1	Balance de Trabajo Familia	79.08	1. Mi trabajo me permite dedicar tiempo suficiente a mi familia.	78.24
			2. Mi trabajo me permite atender mi salud y disfrutar de mi tiempo libre.	76.49
			3. Mi horario laboral es suficiente para realizar las actividades diarias asignadas a mi puesto.	78.24
2	Trabajo a distancia	78.64	19. Tengo acceso a las herramientas digitales y/o tecnológicas necesarias para realizar mis actividades vía remota (internet, equipo de cómputo, software, etc.).	82.75
			20. He recibido capacitación en herramientas digitales y/o tecnológicas que facilita mi desempeño para realizar mis actividades vía remota.	76.52
			21. Sigo un plan de trabajo que me ayuda a organizarme efectivamente para realizar mis actividades vía remota.	80.08
			22. En mi área se lleva a cabo el proceso de planeación, elaboración de actividades, reporte de resultados, así como la comunicación y retroalimentación de mi trabajo durante el horario laboral.	77.52
			23. Tengo un lugar dedicado para realizar mis actividades laborales vía remota con las condiciones adecuadas para ello (silla, escritorio, iluminación, ventilación, etc.).	79.72
			24. Cuando trabajo vía remota alguien más se encarga del cuidado de niñas, niños, adultos mayores, personas enfermas o personas con discapacidad de mi hogar.	71.98
			25. Cuando trabajo vía remota cumplo con los objetivos establecidos.	81.90
26. En mi área, la comunicación es efectiva cuando realizamos actividades vía remota.	77.52			

# 1. ANÁLISIS CUALITATIVO (ECCO) 2020



# ANÁLISIS DE COMENTARIOS Y SUGERENCIAS



De las 856 personas servidoras públicas del Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca que contestaron la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2020, se registraron 172 comentarios textuales, representando un 20% de participación del total de Personas Servidoras Públicas. Para su análisis se realizó una clasificación, agrupándolos según el tipo de comentario, conformándose cuatro grupos:

1. 43 comentarios de Sugerencia

Representando el **5.0%** del total de comentarios emitidos.

2. 82 comentarios de Felicitación o Reconocimiento

Representando el **9.5%** del total de comentarios emitidos.

3. 38 comentarios de Queja

Representa el **4.5%** del total de comentarios emitidos.

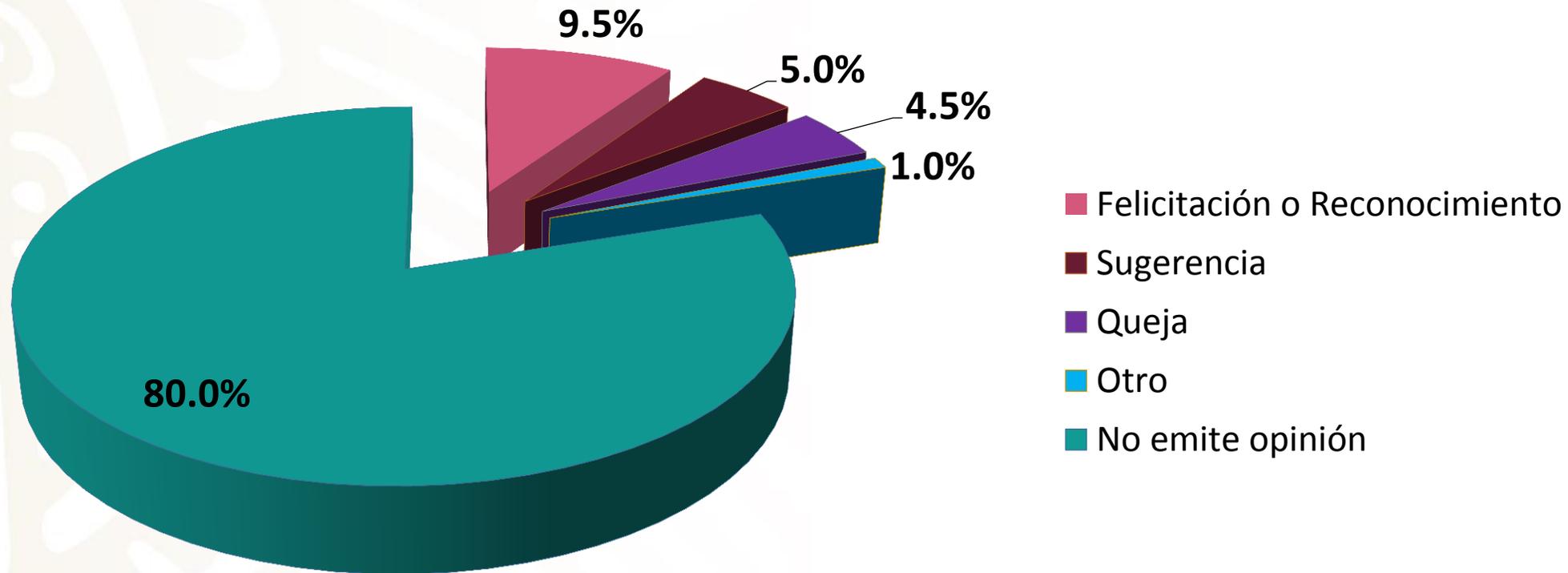
4. 9 comentarios en Otros

Representa el **1.0%** del total de comentarios emitidos.

---



## PORCENTAJE DE COMENTARIOS TEXTUALES RECIBIDOS



### Datos Estadísticos con base en 856 Encuestas Realizadas

Donde el 80% de los Servidores Públicos participantes, no quiso emitir opinión, el 9.5% realizó felicitaciones, el 5.0% ofreció sugerencias y el 4.5% externó quejas; solo el 1% registró comentarios en "Otro".



## GRÁFICA. FELICITACIONES

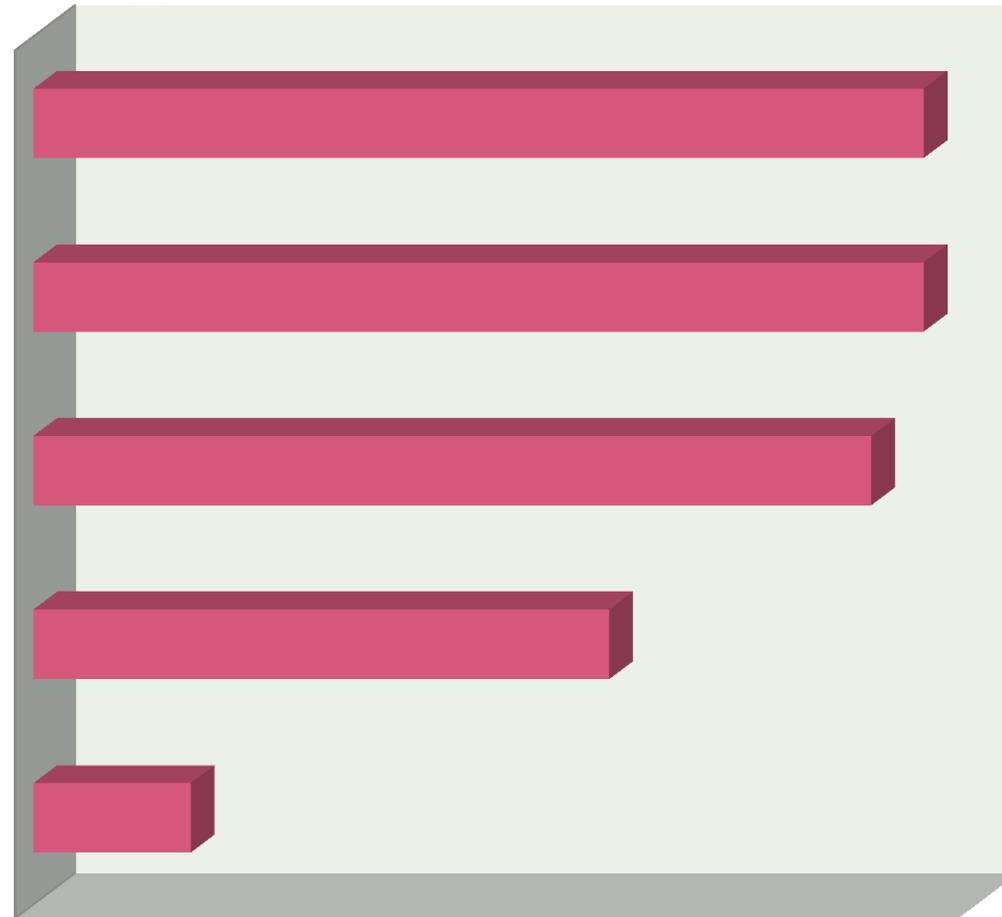
Por brindar todos los recursos necesarios para hacer frente a la contingencia; como capacitación permanente en temas del cuidado de la salud, protocolos de prevención para cuidar a los trabajadores, equipo de protección y resguardo del personal vulnerable

Orgullosos de pertenecer al Hospital por considerarlo una excelente Institución gracias a su trata humanitario y sus protocolos bien establecidos

Buen liderazgo por parte de los Jefes inmediatos, ambiente laboral adecuado para el desarrollo de las funciones, compañerismo y trabajo en equipo.

A todos los compañeros que se quedarán por convicción y vocación en el puesto de trabajo atendiendo la pandemia a pesar del riesgo

A la Directora General por su apoyo y entrega, la cual contagia a todo el personal, incentivandolo a continuar con los compromisos institucionales



### Datos Estadísticos con base en 856 Encuestas Realizadas

Donde las felicitaciones mas recurrentes van encaminadas a la capacitación permanente en temas de cuidado de la salud y protocolos de prevención bien establecidos para cuidar a los trabajadores, es claro que el personal se siente orgullosos de pertenecer a la institución y a su vocación de servicio.



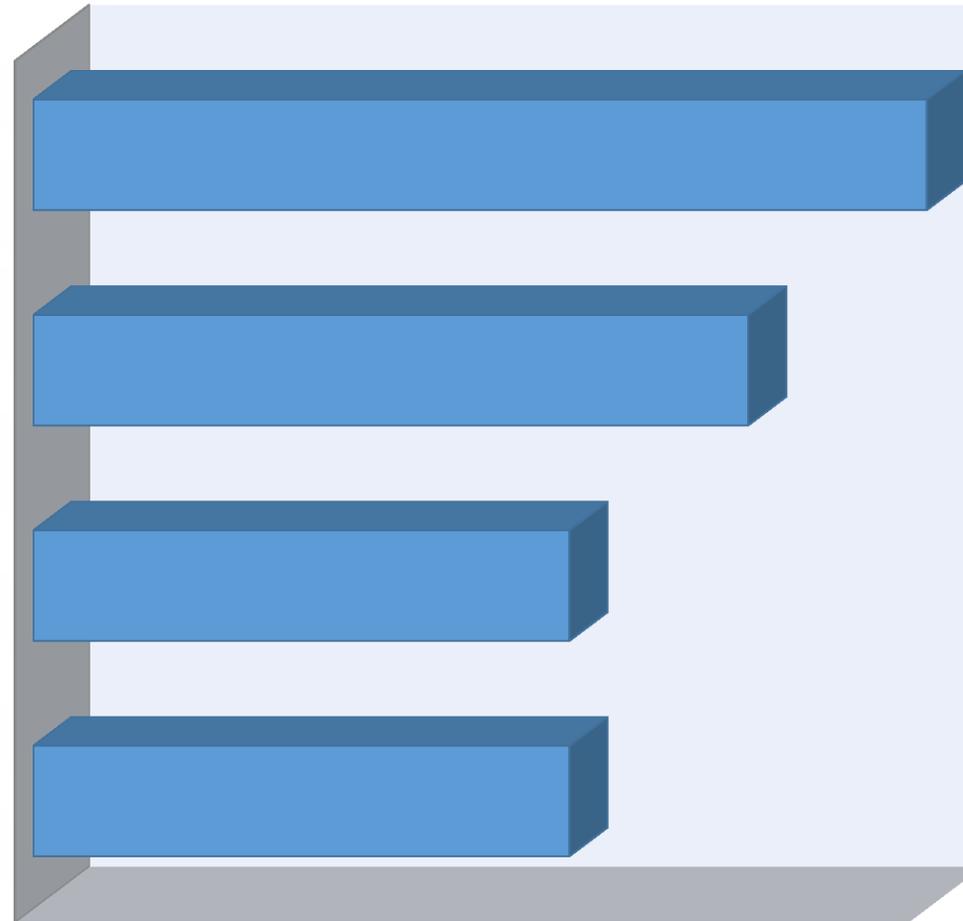
## GRÁFICA. SUGERENCIAS

Contratación de más personal médico y de enfermería, así como la emisión de más insumos.

Solucionar situaciones de conflicto en las áreas, incentivando el trabajo en equipo y comunicación efectiva

Reemplazar los procesos del sistema electrónico para eficientar tiempos

Capacitación continua al personal de nuevo ingreso



### Datos Estadísticos con base en 856 Encuestas Realizadas

Donde las sugerencias más recurrentes fueron dirigidas a poner mayor atención en la capacitación del personal de nuevo ingreso, replantear procesos para realizar las actividades de manera eficiente.



## GRÁFICA. QUEJAS

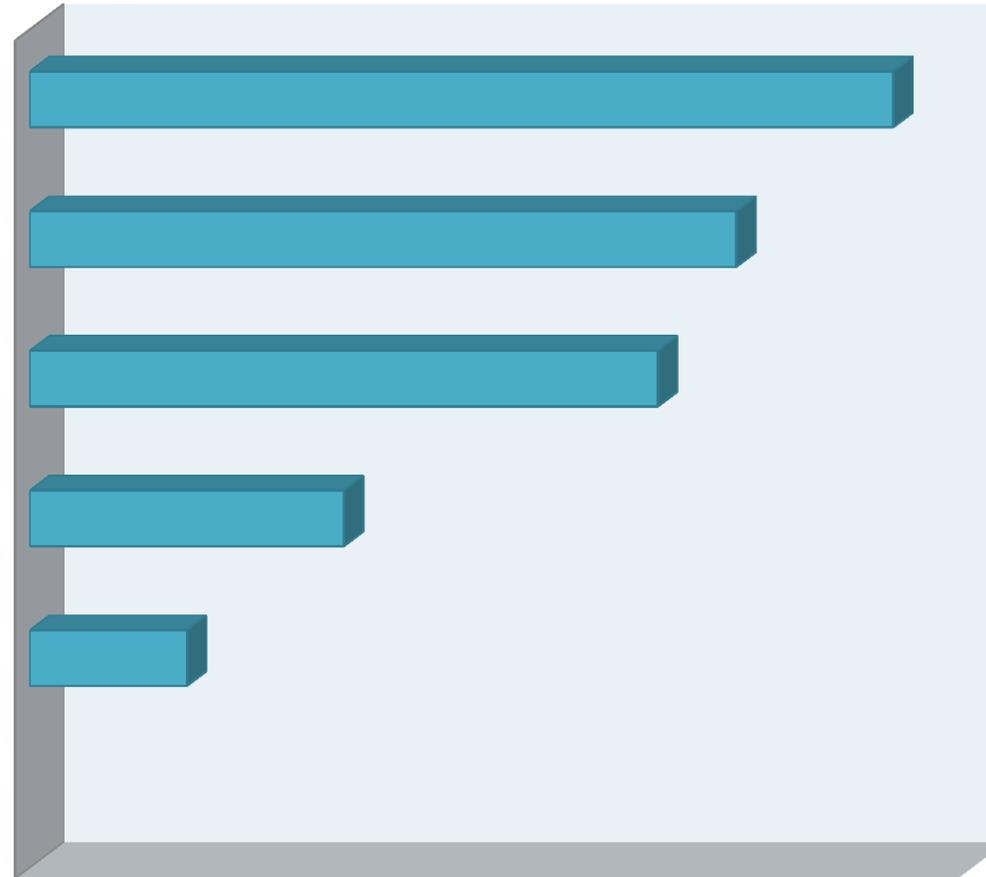
son autoritarios y gobiernan el nepotismo, hay mala organización y falta de empatía; se pide respeto y erradicar el abuso de poder y la prepotencia con la que se dirigen a la base trabajadora.

El equipo y el sistema que se utilizan para el desarrollo de actividades resultan deficientes y constantemente provocan atraso y problemas para realizar el trabajo en tiempo y forma.

No se programarán horarios escalonados, y hay exposición de aglomeraciones, en algunas áreas no se autorizó el resguardo domiciliario por indicaciones y reglas de la Dirección General.

Mucho del personal enviado de resguardo abusa de esta condición otorgada, usando el tiempo para hacer otras actividades ajenas a las propias de su puesto.

No hay reconocimiento en ningún momento por el trabajo realizado frente a la atención de los pacientes COVID.



### Datos Estadísticos con base en 856 Encuestas Realizadas

En gran parte de las quejas se refleja descontento del personal hacia algunas autoridades de la Institución, donde mencionan que no se les escucha ni se les respeta, reprueban algunas conductas o reprochan la forma en que se dirigen al personal a cargo.



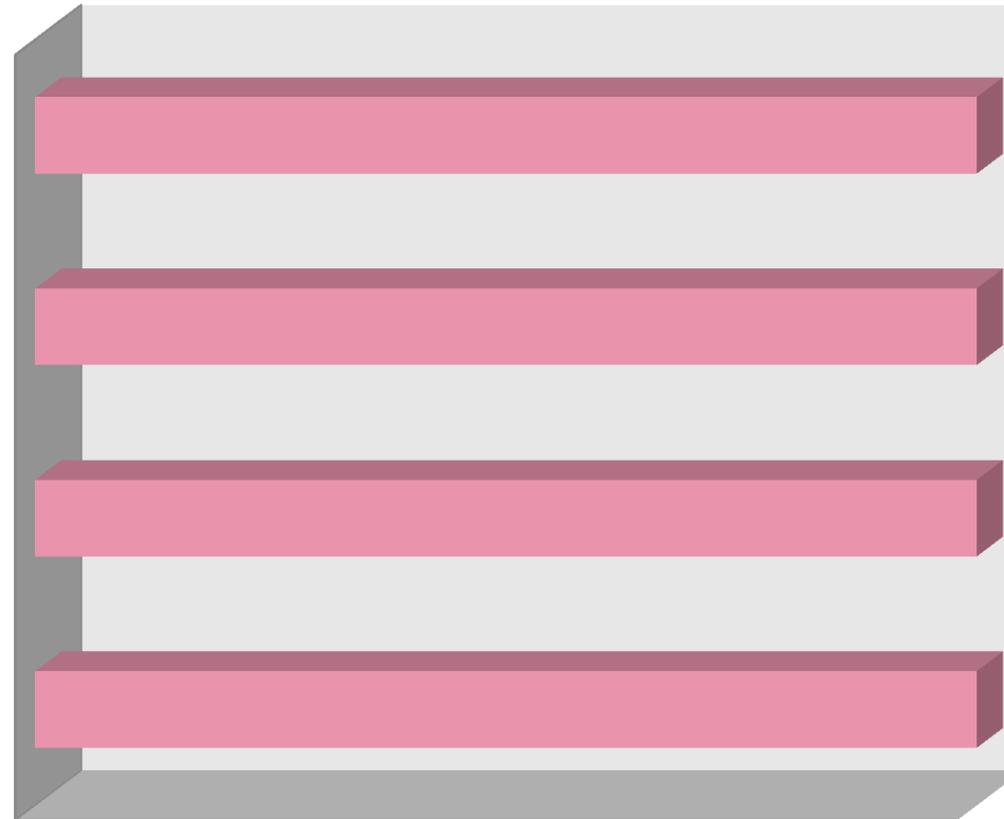
## GRÁFICA. OTROS

Enriquecer habilidades y conocimientos

El trabajo incremento en razón de haber una cantidad alta de personal en resguardo.

Incrementar el equipo de cómputo para poder brindar mejor atención en el llenado de expediente electrónico

Institución de grandes capacidades y un buen ambiente laboral



### Datos Estadísticos con base en 856 Encuestas Realizadas

En consecuencia de la contingencia atendida, el trabajo incremento de manera significativa, pero se pudo dar una atención de calidad

# 1. ANÁLISIS COMPARATIVO



# COMPARACIÓN DE REACTIVOS SIGNIFICATIVOS A NIVEL APF/INSTITUCIÓN



NOMBRE DEL FACTOR	NOMBRE DEL REACTIVO	ID_REACTIVO	INDICE GLOBAL APF	INDICE GLOBAL INSTITUCIÓN
Balance trabajo-familia	1. Mi trabajo me permite dedicar tiempo suficiente a mi familia.	208	78.42	78.24
	2. Mi trabajo me permite atender mi salud y disfrutar de mi tiempo libre.	209	78.48	76.49
	3. Mi horario laboral es suficiente para realizar las actividades diarias asignadas a mi puesto.	210	84.66	78.24
COVID-19	4. Mi institución cuenta con un protocolo de identificación de casos sospechosos y seguimiento de casos confirmados por COVID-19 que fue comunicado al personal.	211	80.72	85.78
	5. Cuando asisto a mi centro de trabajo ya se cuenta con los protocolos de limpieza, desinfección, toma de temperatura y espacios necesarios para resguardar la seguridad de las personas servidoras públicas.	212	80.92	86.82
	6. Mi área cuenta con el espacio físico y material para mantener la sana distancia entre compañeros.	213	78.47	80.14
	7. Mi institución me ha brindado información de prevención y orientación sobre COVID-19.	214	85.99	90.13
	8. En mi institución trabajamos a distancia como medida preventiva para evitar la propagación del COVID-19.	215	80.7	75.82
	9. En mi institución se han identificado a los grupos de personas vulnerables y se han implementado acciones para favorecer su bienestar.	216	84.01	84.77
	10. En mi área el acoso y hostigamiento (presencial o cibernético) son inaceptables y sancionables.	217	84.33	84.46
Género, igualdad y no discriminación	11. Mi institución me ha brindado información sobre el Protocolo para la Prevención, Atención y Sanción del Hostigamiento Sexual y Acoso Sexual.	218	81.76	79.84
	12. En mi institución tanto hombres como mujeres tienen igualdad de oportunidades de liderazgo.	219	84.28	83.83
	13. En mi institución se han adoptado políticas encaminadas a promover la igualdad de género, así como impulsar el empoderamiento de las mujeres en todos los niveles.	220	83.59	81.87
	14. Mi institución promueve la inclusión laboral de personas con discapacidad.	221	80.31	80.33
	15. En mi institución se impulsa la eliminación de imágenes estereotipadas sobre las mujeres.	222	82.48	80.97
	16. En mi institución se respetan las diferencias de las personas servidoras públicas sin importar su edad, sexo, origen étnico o nacional, discapacidad, religión, apariencia física, situación económica, orientación y diversidad sexual u otra condición.	223	85.45	84.99
	17. En mi institución se implementan acciones encaminadas a cerrar brechas de desigualdad entre hombres y mujeres.	224	82.87	82.04
	18. En mi institución se reconocen los derechos humanos tanto de mujeres como hombres, por igual.	225	85.11	85.36

# COMPARACIÓN DE REACTIVOS SIGNIFICATIVOS A NIVEL APF/INSTITUCIÓN



NOMBRE DEL FACTOR	NOMBRE DEL REACTIVO	ID_REACTIVO	INDICE GLOBAL APF	INDICE GLOBAL INSTITUCIÓN
Trabajo a distancia	19. Tengo acceso a las herramientas digitales y/o tecnológicas necesarias para realizar mis actividades vía remota (internet, equipo de cómputo, software, etc.).	226	78.55	82.75
	20. He recibido capacitación en herramientas digitales y/o tecnológicas que facilita mi desempeño para realizar mis actividades vía remota.	227	75.25	76.52
	21. Sigo un plan de trabajo que me ayuda a organizarme efectivamente para realizar mis actividades vía remota.	228	81.85	80.08
	22. En mi área se lleva a cabo el proceso de planeación, elaboración de actividades, reporte de resultados, así como la comunicación y retroalimentación de mi trabajo durante el horario laboral.	229	81.15	77.52
	23. Tengo un lugar dedicado para realizar mis actividades laborales vía remota con las condiciones adecuadas para ello (silla, escritorio, iluminación, ventilación, etc.).	230	79.72	79.72
	24. Cuando trabajo vía remota alguien más se encarga del cuidado de niñas, niños, adultos mayores, personas enfermas o personas con discapacidad de mi hogar.	231	74.85	71.98
	25. Cuando trabajo vía remota cumplo con los objetivos establecidos.	232	85.29	81.9
	26. En mi área, la comunicación es efectiva cuando realizamos actividades vía remota.	233	81.96	77.52
Trabajo presencial	27. Cuando asisto a mi lugar de trabajo cumplo con los objetivos establecidos en tiempo y forma observando las medidas necesarias de acuerdo a la emergencia sanitaria.	234	88.16	89.58
	28. En mi área asistimos a nuestro lugar de trabajo físico porque realizamos actividades esenciales.	235	86.21	91.37
	29. Cuando asisto a mi lugar de trabajo físico cuento con el equipo, herramientas y materiales necesarios para realizar mis actividades incluso durante la emergencia sanitaria.	236	80.84	83.05
	30. En mi institución se han establecido horarios escalonados para el cumplimiento de la jornada laboral durante la emergencia sanitaria.	237	77.43	72.2

# RESUMEN COMPARACIÓN DE ÍNDICE DE RESULTADOS GLOBALES POR FACTOR 2020



FACTORES		ÍNDICE GLOBAL RESULTADOS A NIVEL APF	ÍNDICE GLOBAL RESULTADOS INSTITUCIÓN
I	BALANCE TRABAJO-FAMILIA	80.52	79.08
II	COVID-19	81.81	84.07
III	GÉNERO, IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN	83.36	82.67
IV	TRABAJO A DISTANCIA	79.83	78.64
V	TRABAJO PRESENCIAL	83.22	84.33
<b>CALIFICACIÓN TOTAL GLOBAL</b>		<b>81.79</b>	<b>81.84</b>

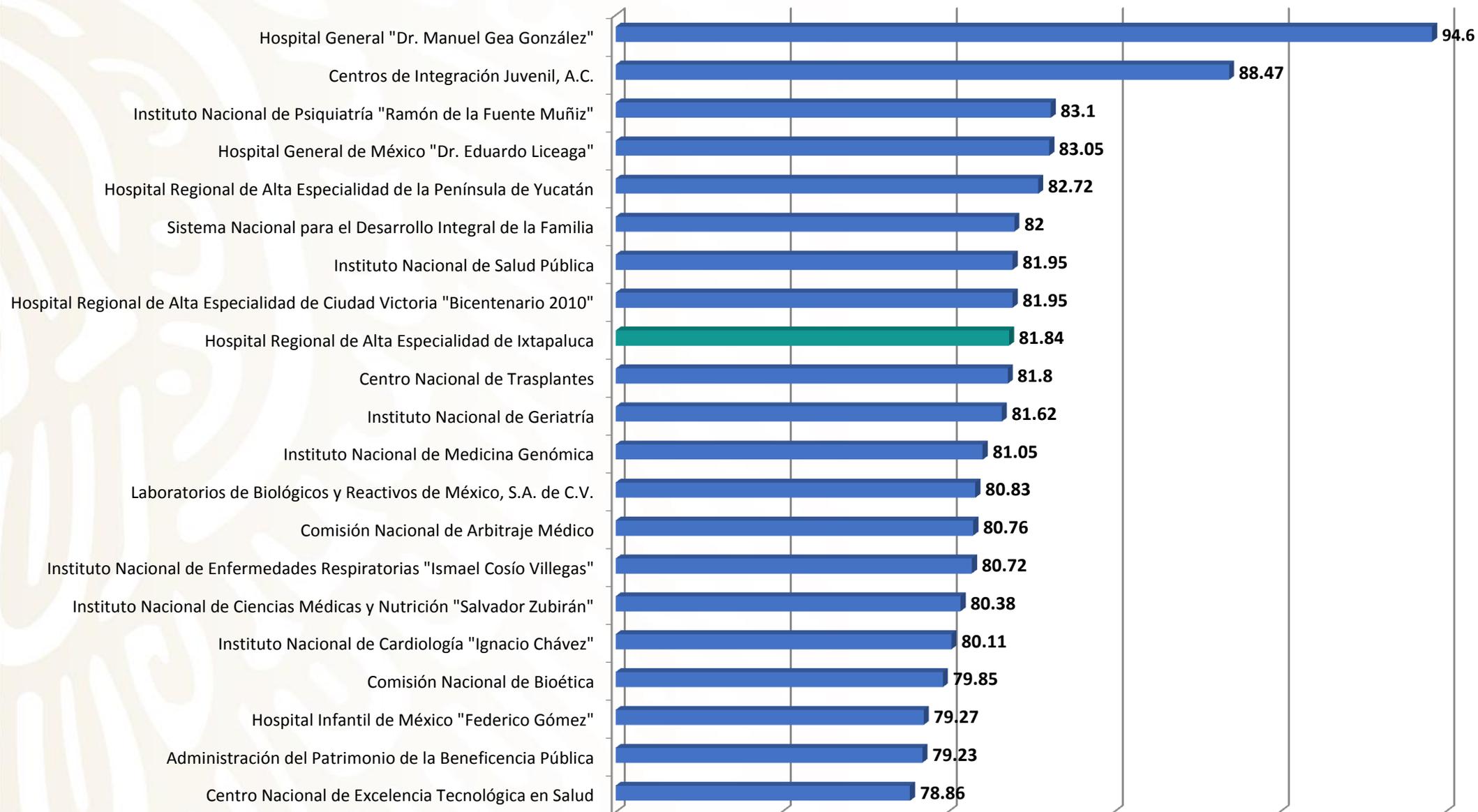
Tanto a nivel APF como institución, los índices que se detectan con calificación más baja son: Balance Trabajo-Familia y Trabajo a Distancia, lo que nos permite discernir que de manera general, los servidores públicos requieren capacitación sobre el uso de herramientas tecnológicas-digitales necesarias para el trabajo a distancia, y fortalecer nuevos modelos de comunicación para coordinar estos trabajos. Es de resaltar que esta institución por su naturaleza de funciones requiere dar una atención presencial. Este año el trabajo del personal sustantivo aumento, en atención a la contingencia causada por el virus SARS-COV2, muchos de ellos no lograron encontrar un balance entre su vocación profesional y su ámbito personal.

# COMPARACIÓN DE INSTITUCIONES DEL SECTOR SALUD "RAMO 12"

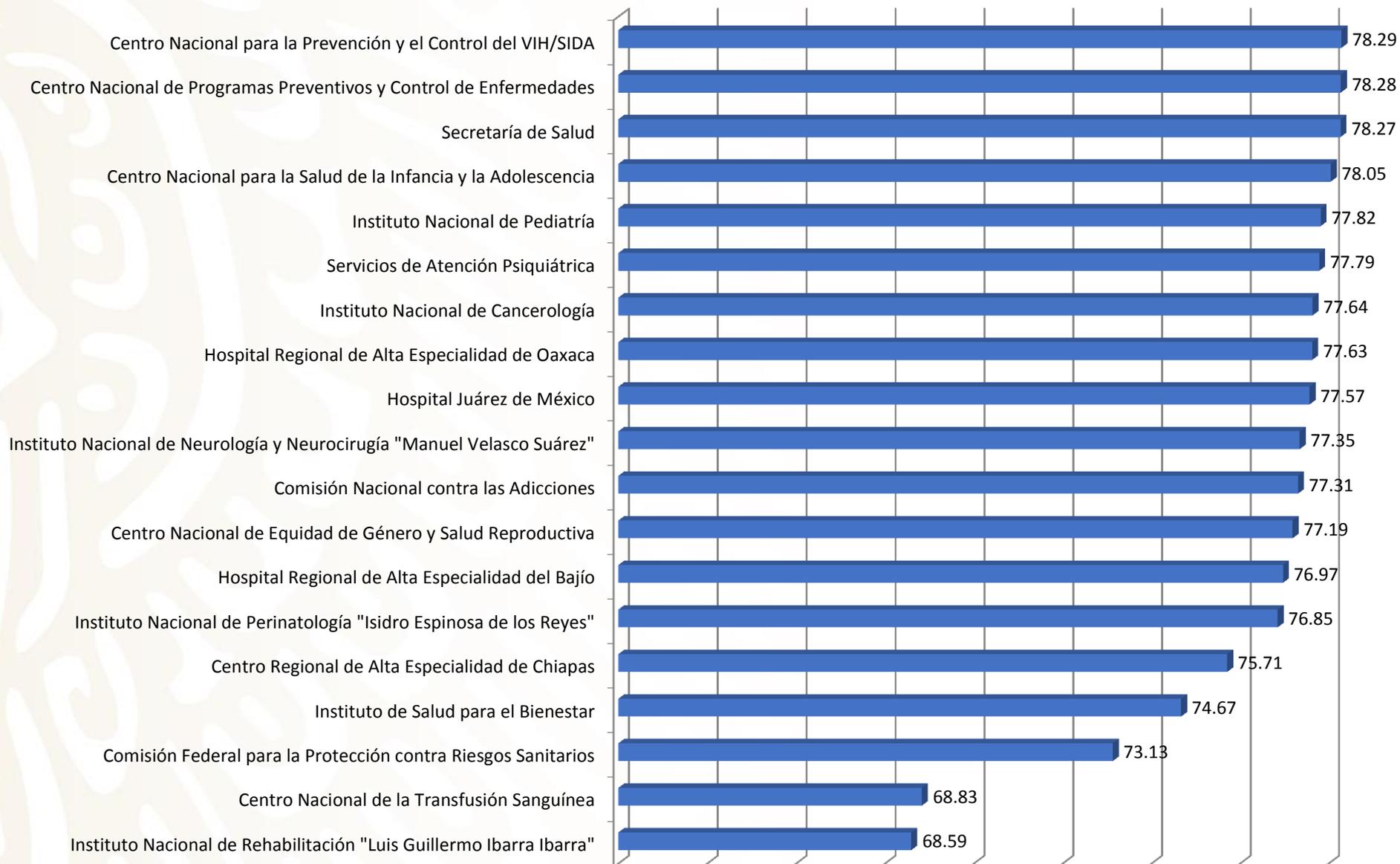


En comparación con las instituciones que pertenecen al mismo ramo nos encontramos en las 10 primeras, con una calificación de 81.84, que nos posiciona como una institución con un ambiente laboral adecuado y competitivo.

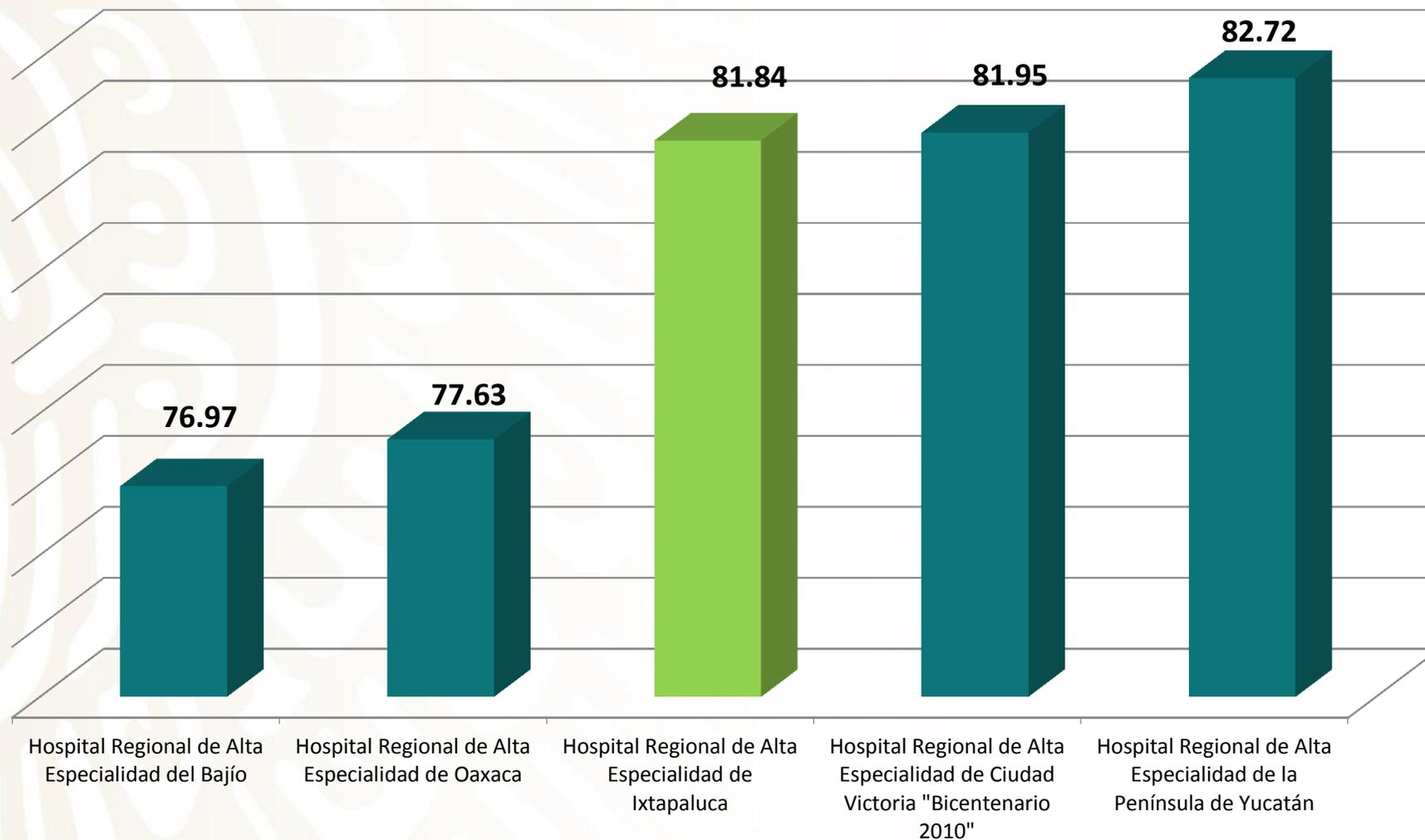
La mejor calificación es de 94.6 y la menor de 68.59



# COMPARACIÓN DE INSTITUCIONES DEL SECTOR SALUD "RAMO 12"



# COMPARATIVO DE HOSPITALES REGIONALES DE ALTA ESPECIALIDAD



Comparando las instituciones que pertenecen al mismo giro, el HRAEI tiene una **calificación de 81.84** puntos, considerando que la institución con mayor calificación es de **82.72** y la calificación menor es **76.97.**, notando que entre la calificación máxima y la obtenida mínima no se tiene una diferencia considerable.

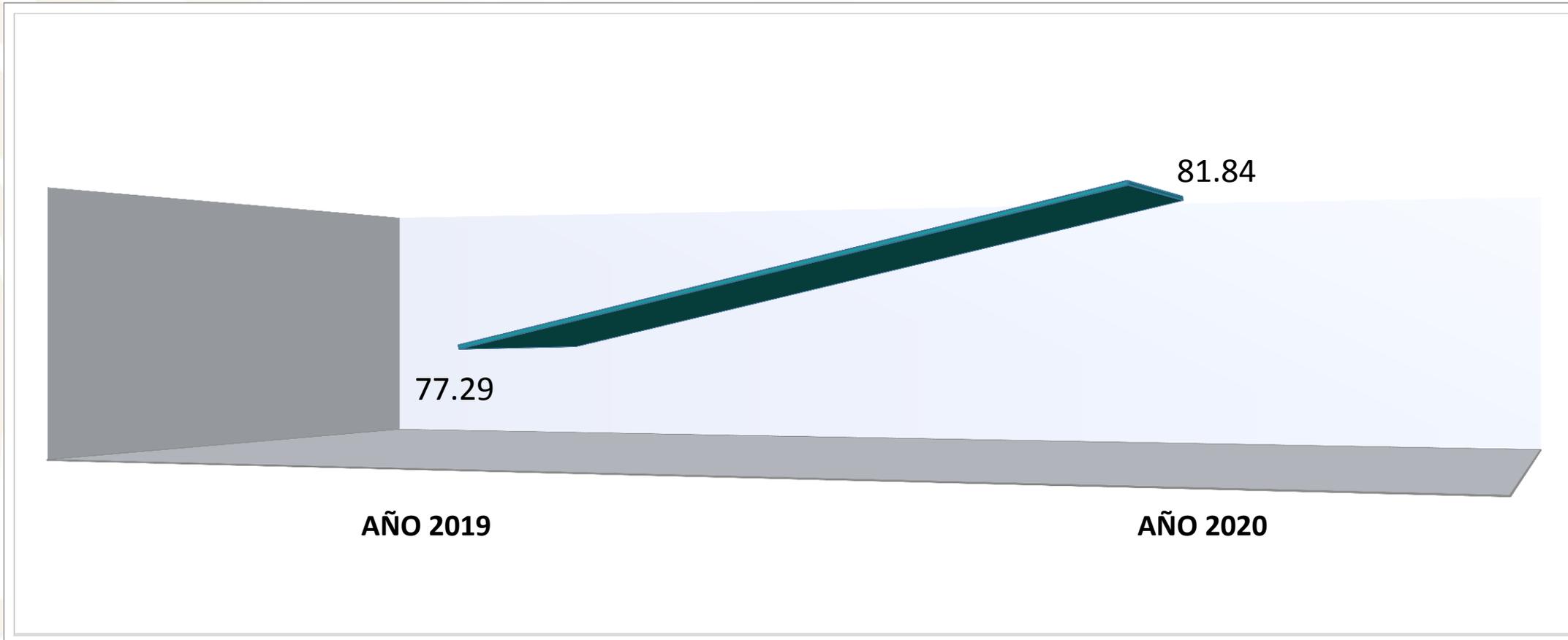


## COMPARACIÓN DE ÍNDICE DE RESULTADOS ENTRE LAS ÁREAS DEL HRAEI

En esta ocasión las preguntas se asignaron a un categoría general denominada “Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca”, por lo que no se dividieron por áreas los reactivos y factores, motivo por el cuál no se generan gráficas de comparación entre áreas.

---

## GRÁFICA 52. COMPARACIÓN DE CALIFICACIÓN DE LA ECCO



Cada año la calificación se compara con la obtenida en el cuestionario aplicado con los mismo factores y reactivos, en esta ocasión no hay precedente con cual comparar la Encuesta Corta que se aplicó este 2020, por lo que la calificación obtenida se compara con la obtenida en el ejercicio inmediato anterior (2019).

## 5. EFECTIVIDAD DEL ÚLTIMO PTCCO





No. de Objetivo	Acción de Mejora	Fecha de Ejecución	Factores al que contribuye la Acción	Acciones Realizadas	Prácticas Programadas	Prácticas Cumplidas	Porcentaje de Cumplimiento
1	Difundir los resultados de la ECCO 2019 y El Programa de PTCCO 2020, a través de la página Institucional.	31/03/2020	Comunicación/Impacto de la Encuesta en mi Institución	Se solicitó la publicación en la página Institucional, los Resultados de la ECCO 2019 y el Programa de PTCCO 2020, para su consulta y se dio aviso por medio de correo electrónico a todo el personal.	1	1	100%
2	Implementar sesiones informativas para dar a conocer los resultados estadísticos de la ECCO 2019 y las estrategias que contempla el Programa de PTCCO 2020	31/03/2020	Comunicación/Impacto de la Encuesta en mi Institución	Se integro la presentación realizada para exponer en las sesiones informativas, sin embargo, a consecuencia de la pandemia, estas no se pudieron llevar a cabo, pero la información se hizo llegar al personal.	1	1	100%
3	Enviar a las Direcciones el Programa de Prácticas de Transformación 2020.	31/03/2020	Comunicación/Impacto de la Encuesta en mi Institución	Se envió vía oficio a las Direcciones y Subdirecciones, con las estrategias que se implementarían durante el año 2020.	1	1	100%
4	Impartir cursos que fortalezcan las competencias gerenciales de los mandos medios	31/12/2020	Liderazgo y participación/Colaboración y Trabajo en Equipo/Mejora y cambio	Se elaboraron oficios de invitación, y se entregaron a todas las direcciones para su difusión interna entre unidades y coordinaciones impartiendo 5 cursos para fortalecer competencias gerenciales	1	1	100%
5	Elaborar una campaña para difundir la Cultura Organizacional del HRAEI	31/07/2020	Comunicación	Se difundió el código de conducta, así como la cultura organizacional del Hospital mediante correo electrónico a todo el personal adscrito al HRAEI, Se efectuaron difusión del Programa de Control interno, y administración de riesgos; acciones que forman parte de la Cultura Institucional del HRAEI	1	1	100%
6	Promover cursos dirigidos a todas las Personas Servidoras Públicas del HRAEI en materia de igualdad, no discriminación, equidad de género y derechos humanos	31/12/2020	Equidad y Género	Se realizaron invitaciones a través de oficios enviados a las diferentes áreas del hospital para participar en los cursos que se imparten en línea, llevando a cabo 9 cursos con un aproximado de participación de 2,200 servidores públicos	1	1	100%
7	Realizar una campaña de difusión para que el personal conozca la realización y razón de ser de la Ceremonia de Reconocimiento al Desempeño y Compromiso Institucional.	30/11/2020	Reconocimiento laboral	Se Difundió un cartel de ¿Sabías qué? Para que el personal conozca la razón de ser de la Ceremonia de reconocimiento al desempeño y compromiso institucional, colocándolo en las áreas de más afluencia.	1	1	100%



No. de Objetivo	Acción de Mejora	Fecha de Ejecución	Factores al que contribuye la Acción	Acciones Realizadas	Prácticas Programadas	Prácticas Cumplidas	Porcentaje de Cumplimiento
8	Continuar la difusión del Programa de Estímulos, a través de medios digitales .	31/12/2020	Reconocimiento Laboral	Se difundió por medios electrónicos información inherente a los diferentes estímulos que se otorgan en el HRAEI. A través de la Ceremonia de Reconocimiento Institucional Anual, se dio reconocimiento a <b>45</b> servidores públicos.	1	1	100%
9	Elaborar una campaña que sensibilice al Servidor Público sobre conciliar la vida laboral y personal.	31/12/2020	Balance Trabajo-Familia/ Estrés Laboral/Calidad de vida laboral	En los primeros meses del año 2020, se difundieron eventos culturales a los que los servidores públicos podían acudir para fortalecer la convivencia familiar.	1	1	100%
10	Difundir el directorio de las personas consejeras inmersas en el Protocolo para la prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual y acoso sexual	31/12/2020	Equidad y Género/Comunicación/Estrés laboral	Se dio a conocer por correo electrónico el directorio de las personas consejeras que atienden el protocolo para la prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual y acoso sexual.	1	1	100%
11	Aplicar acciones relativas al proceso de Reclutamiento y Selección de Personal.	31/12/2020	Igualdad y no discriminación/Equidad y No discriminación/Comunicación	Se fortaleció la difusión de plazas vacantes a través de redes sociales que permitió un incremento de captación de candidatos, logrando evaluar a 2300 en el año 2020, que permitió la contratación de 700. En promedio 3 candidatos por plaza.	1	1	100%

## EFFECTIVIDAD:

No. de Prácticas cumplidas 11 /11 No. de Prácticas registradas año anterior \* 100= **100% CUMPLIDO**



# REPORTE DE PRÁCTICAS DE TRANSFORMACIÓN 2021



Número	Objetivos Estratégicos	Práctica de Transformación	Tipo de Práctica	Personal Dirigido	Fecha de Inicio	Fecha de Fin	Precisión	1° Factor Relacionado	2° Factor Relacionado	3° Factor Relacionado
1	Difundir a todas las personas Servidoras Públicas del HRAEI, los resultados de la ECCO 2020 y el Programa de PTCCO 2021 para su conocimiento.	1. Difundir los resultados de la ECCO 2020 y El Programa de PTCCO 2021.	Operativa	Todo el personal	12/03/2021	31/03/2021	Solicitar la publicación en la página Institucional de los Resultados de la ECCO 2020 y el Programa de PTCCO 2021, para su consulta y dar aviso por medio de correo electrónico a todo el personal.	Comunicación	Transparencia Y combate a la corrupción	
2	Dar a conocer a través de las áreas, las estrategias contempladas en el Programa de PTCCO	2. Enviar a las Direcciones el Programa de Prácticas de Transformación 2020.	Estratégica	Todo el personal	12/03/2021	31/03/2021	Enviar oficios a las Direcciones y Subdirecciones para la difusión de los resultados.	Transparencia Y combate a la corrupción	Comunicación	
3	Sensibilizar y fortalecer competencias gerenciales de los mandos medios del HRAEI	3. Impartir cursos que fortalezcan las competencias gerenciales de los mandos medios, así como fortalecer la conducción del desempeño institucional.	Estratégica	Personal Mando Medio	12/03/2021	31/12/2021	Elaborar oficios de invitación para que el personal de mando participe en los diferentes cursos que se aplicarán durante el año. Unificar el modelo de evaluación del desempeño institucional, ampliando la cobertura de participantes que nos permita alinear los esfuerzos institucionales.	Liderazgo y participación	Liderazgo	Trabajo Presencial
4	Concientizar al Servidor Público sobre la importancia de encontrar equilibrio entre actividades personales y profesionales	4. Elaborar una campaña que apoye al Servidor Público a encontrar un equilibrio entre sus necesidades personales y sus actividades profesionales.	Estratégica	Todo el personal	12/03/2021	30/06/2021	Difundir carteles que hagan reflexionar al servidor público sobre la importancia de sus actividades laborales y como equilibrarlas con las personales, así como recomendaciones para llevar una vida más relajada.	Calidad de vida Laboral	Balance trabajo-familia	Estrés Laboral

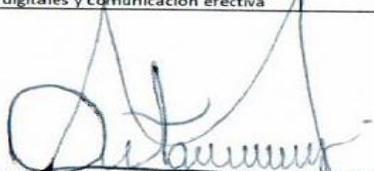
# REPORTE DE PRÁCTICAS DE TRANSFORMACIÓN 2021



Número	Objetivos Estratégicos	Práctica de Transformación	Tipo de Práctica	Personal Dirigido	Fecha de Inicio	Fecha de Fin	Precisión	1° Factor Relacionado	2° Factor Relacionado	3° Factor Relacionado
5	Concientizar al personal de las medidas tomadas para beneficio y cuidado de su integridad	5. Elaborar una campaña que dé a conocer todas las medidas y protocolos activados para dar atención a la contingencia causada por el virus SARS COV -19	Operativa	Todo el personal	12/03/2021	30/11/2021	Publicar y enviar por correo electrónico infografías y/o carteles en alusión a las medidas que se implementaron para salvaguardar la integridad del personal y los resultados obtenidos)	COVID 19	Trabajo Presencial	
6	Fomentar acciones que sensibilicen al Servidor Público en temas de interés social	6. Promover cursos dirigidos a todas las Personas Servidoras Públicas del HRAEI en materia de igualdad, no discriminación, equidad de género y derechos humanos	Operativa	Todo el personal	12/03/2021	31/12/2021	Invitar por oficio a las diferentes áreas del hospital a participar en los cursos que se imparten.	Equidad y Género	Género, igualdad y No discriminación	
7	Fortalecer acciones en materia de prevención, atención y sanción en casos de hostigamiento sexual y acoso sexual.	7. Impulsar campaña para prevenir el hostigamiento y acoso sexual	Estratégica	Todo el Personal	12/03/2021	31/12/2021	Se promoverá campaña con diferentes estrategias para prevenir acoso y hostigamiento sexual.	Género, igualdad y No discriminación	Comunicación	Estrés laboral
8	Lograr que los Servidores Públicos reconozcan e implementen el Código de Ética	8. Generar estrategias para difundir y dar a conocer el Código de Ética y Conducta	Operativa	Todo el personal	12/03/2021	30/11/2021	Difundir el Código de Conducta vigente por medio de correo electrónico para todo el personal, solicitar carteles con alusión y contenido de la importancia de respetar los valores previstos en el código de ética.	Género, igualdad y No discriminación		
9	Impartir cursos de herramientas digitales y comunicación efectiva	9. Elaborar una campaña y la impartición de cursos que apoyen en el desarrollo de actividades laborales a distancia.	Operativa	Todo el personal	12/03/2021	31/12/2021	Comunicar por medio electrónico contenidos para fortalecer el trabajo a distancia y la difusión por oficio y/o correos electrónicos de cursos en líneas.	Trabajo a distancia		

## Reporte de PTCCO

Número	Objetivos estratégicos	Tipo de práctica	Práctica de transformación	Personal dirigido	Fecha de registro	Fecha de inicio	Fecha de fin	Precisión	1° Factor relacionado	2° Factor relacionado	3° Factor relacionado	Impacto
1	1 - Difundir a todas las personas servidoras públicas del HRAEI, los resultados de la ECCO 2020 y el Programa de PTCCO 2021 para su conocimiento	2- Operativa	Difundir los resultados de la ECCO 2020 y El Programa de PTCCO 2021	1- Todo el personal	12/03/2021	12/03/2021	31/03/2021	Solicitar la publicación en la página Institucional de los Resultados de la ECCO 2020 y el Programa de PTCCO 2021, para su consulta y dar aviso por medio de correo electrónico a todo el personal.	6 - Comunicación	13 - Transparencia y Combate a la corrupción		Medio
2	2 - Dar a conocer a través de las áreas, las estrategias contempladas en el Programa de PTCCO	1- Estratégica	Enviar a las Direcciones el Programa de Prácticas de Transformación 2020.	1- Todo el personal	12/03/2021	12/03/2021	31/03/2021	Enviar oficios a las Direcciones y Subdirecciones para la difusión de los resultados.	13 - Transparencia y Combate a la corrupción	6 - Comunicación		Alto
3	3 - Sensibilizar y fortalecer competencias gerenciales de los mandos medios del HRAEI	1- Estratégica	Impartir cursos que fortalezcan las competencias gerenciales de los mandos medios, así como fortalecer la conducción del desempeño institucional.	10- Mandos Superiores y Operativos	12/03/2021	12/03/2021	31/12/2021	Elaborar oficios de invitación para que el personal de mando participe en los diferentes cursos que se aplicarán durante el año. Unificar el modelo de evaluación del desempeño institucional, ampliando la cobertura de participantes que nos permita alinear los esfuerzos institucionales.	11 - Liderazgo y participación	59 - Liderazgo	69 - Trabajo presencial	Medio
4	4 - Concientizar al servidor público sobre la importancia de encontrar equilibrio entre actividades personales y profesionales	1- Estratégica	Elaborar una campaña que apoye al Servidor Público a encontrar un equilibrio entre sus necesidades personales y sus actividades profesionales.	1- Todo el personal	12/03/2021	12/03/2021	31/10/2021	Difundir carteles que hagan reflexionar al servidor público sobre la importancia de sus actividades laborales y como equilibrarlas con las personales, así como recomendaciones para llevar una vida más relajada.	8 - Calidad de vida laboral	9 - Balance trabajo - familia	19 - Estrés laboral	Alto
5	5 - Concientizar al personal de las medidas tomadas para beneficio y cuidado de su integridad	1- Estratégica	Elaborar una campaña que dé a conocer todas las medidas y protocolos activados para dar atención a la contingencia causada por el virus SARS COV -19	1- Todo el personal	12/03/2021	12/03/2021	30/11/2021	Publicar y enviar por correo electrónico infografías y/o carteles en alusión a las medidas que se implementaron para salvaguardar la integridad del personal y los resultados obtenidos)	66 - COVID-19	69 - Trabajo presencial		Alto
6	6 - Fomentar acciones que sensibilicen al servidor público en temas de interés social	2- Operativa	Promover cursos dirigidos a todas las Personas Servidoras Públicas del HRAEI en materia de igualdad, no discriminación, equidad de género y derechos humanos	1- Todo el personal	12/03/2021	12/03/2021	31/12/2021	Invitar por oficio a las diferentes áreas del hospital a participar en los cursos que se imparten.	5 - Equidad y género	67 - Género, igualdad y no discriminación		Medio
7	7 - Fortalecer acciones en materia de prevención, atención y sanción en casos de hostigamiento sexual y acoso sexual	1- Estratégica	Impulsar campaña para prevenir el hostigamiento y acoso sexual	1- Todo el personal	12/03/2021	13/03/2021	31/12/2021	Se promoverá campaña con diferentes estrategias para prevenir acoso y hostigamiento sexual.	67 - Género, igualdad y no discriminación	6 - Comunicación	73 - Estrés laboral	Alto
8	8 - Lograr que los servidores públicos reconozcan e implementen el Código de Ética	1- Estratégica	Generar estrategias para difundir y dar a conocer el Código de Ética y Conducta	1- Todo el personal	12/03/2021	12/03/2021	31/12/2021	Difundir el Código de Conducta vigente por medio de correo electrónico para todo el personal, solicitar carteles con alusión y contenido de la importancia de respetar los valores previstos en el código de ética.	67 - Género, igualdad y no discriminación			Alto
9	9 - Impartir cursos de herramientas digitales y comunicación efectiva	1- Estratégica	Elaborar una campaña y la impartición de cursos que apoyen en el desarrollo de actividades laborales a distancia.	1- Todo el personal	12/03/2021	12/05/2021	31/12/2021	Comunicar por medio electrónico contenidos para fortalecer el trabajo a distancia y la difusión por oficio y/o correos electrónicos de cursos en líneas.	68 - Trabajo a distancia			Alto



Firma:  
Nombre de Oficial Mayor o Equivalente: Mtro. Octavio Olivares Hernández  
Fecha : 12 de Marzo de 2021

**AUTORIZACIÓN PTCCO  
2021**

# HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA

