

GUÍA DE APLICACIÓN

ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL ECCO

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL

Disposiciones en materia de Planeación, Organización y Administración de los Recursos Humanos, y Manual Administrativo de Aplicación General

CAPÍTULO III DEL DESARROLLO DE CAPITAL HUMANO

SECCIÓN III DEL CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL

- Sección III
- Del Clima y Cultura Organizacional
- **59. 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 servidores públicos, retroalimentadas por las motivaciones personales, la cultura de la organización, el tipo de liderazgo, la evaluación y el reconocimiento de resultados.**

1. Proceso General de la aplicación de la ECCO

1. Planeación

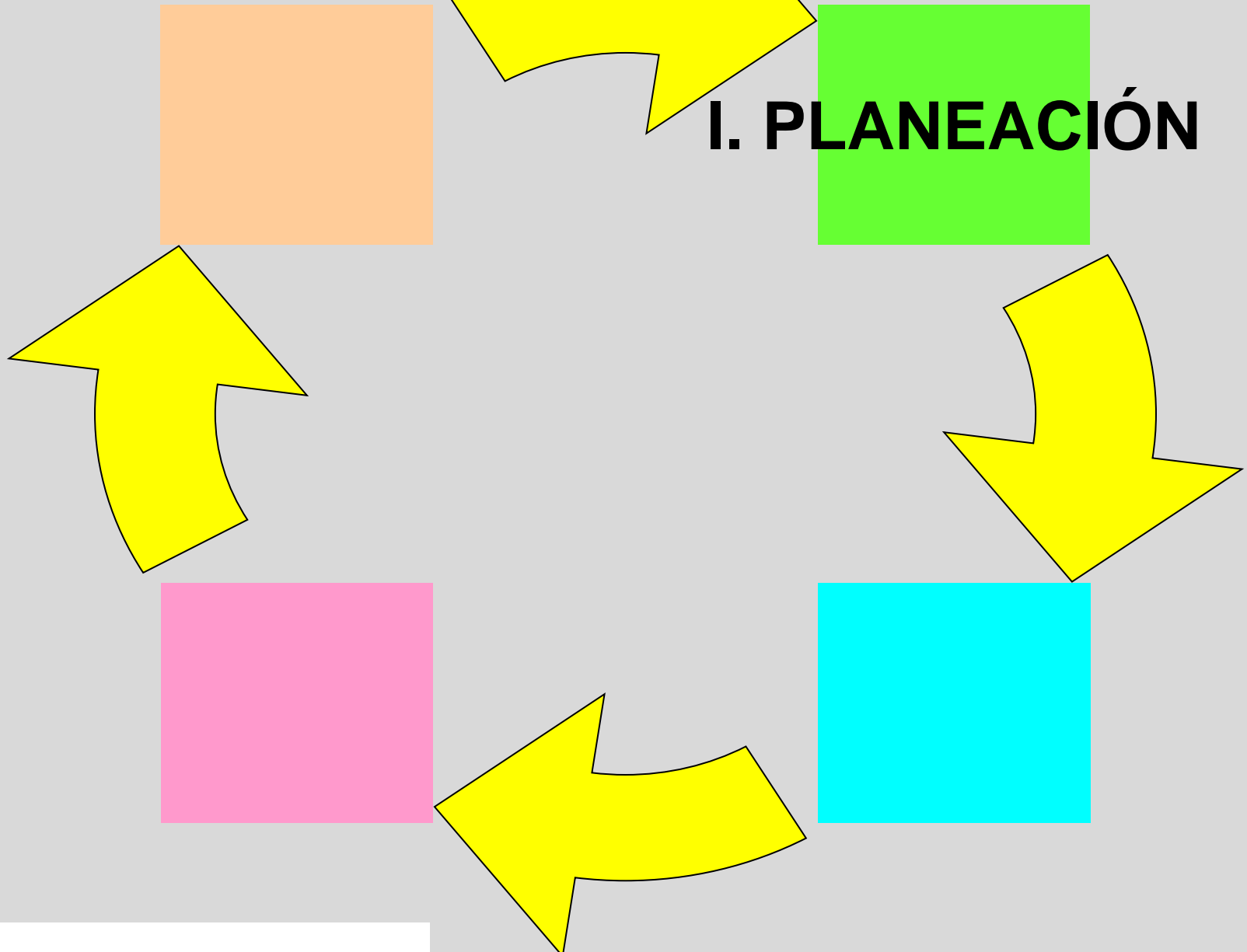
2. Aplicación de la Encuesta

3. Resultados

4. Programas de Acciones de Mejora

PROCESO GENERAL





I.- PLANEACIÓN: Acciones críticas

Es la primera fase del proceso, en la cual se definen los participantes y responsables del ejercicio, se les informa acerca de las generalidades de la herramienta y de los tiempos estipulados para llevar a cabo la medición del clima y cultura organizacional

1	Convocatoria
2	Nombramiento de Responsables
3	Reunión de Planeación. Fechas de aplicación
4	Definición de Universos
5	Promoción y Difusión

1. La emite la **Secretaría de la Función Pública**
2. Detona el proceso de medición del clima y cultura organizacional
3. Responsabiliza al **Oficial Mayor o Equivalente** de cada institución de la medición del clima y cultura organizacional
4. Solicita al **Oficial Mayor o Equivalente**, la confirmación de la institución para la aplicación de la ECCO y la designación del **Coordinador de Aplicación**, a través de un oficio.
5. Solicita los universos de aplicación para su registro en el sistema (módulo).

1. El Oficial Mayor o equivalente de cada institución nombra a un **Coordinador de Aplicación**, responsable de la estrategia de aplicación de la ECCO

2. El Coordinador de Aplicación podrá **auxiliarse de otros Coordinadores**, según las necesidades de la institución:
 1. Por área administrativa
 2. Por entidad federativa
 3. Por edificio
 4. Por piso, etc.

- 1. Unificación de criterios**
- 2. Información sobre cambios y mejoras**
- 3. Información sobre la estructura de la herramienta**
 - 1. Datos socio-demográficos**
 - 2. Reactivos / Factores**
 - 3. Comentarios y sugerencias**
- 4. Fechas de aplicación por ramo**
- 5. Ejercicio práctico en tiempo real**

I.3.1 FACTORES QUE MIDE LA ENCUESTA

- I. Reconocimiento laboral**
- II. Capacitación 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. Profesionalización y Servicio Profesional de Carrera**
- XVII. Impacto de la encuesta en mi Institución**

I.4 DEFINICIÓN DE UNIVERSOS

1. El Universo es el número de servidores públicos que laboran en la institución, es decir se refiere al Total de servidores públicos menos la Vacancia

$$U = T_{sp} - V$$

2. Existen 2 criterios para definir el universo:

1. Universo por Institución

2. Universos por Unidades Responsables o Unidades Administrativas:

1. Subsecretarías

2. Direcciones Generales

3. Delegaciones Estatales

4. Gerencias

I.4.1 EJEMPLOS DE UNIVERSOS

SFP

SECRETARÍA DE
LA FUNCIÓN PÚBLICASUBSECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
UNIDAD DE POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS DE LA APF

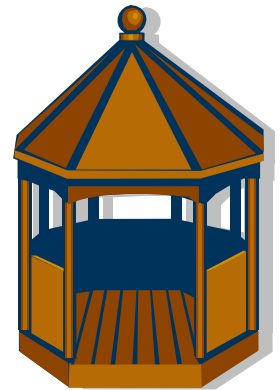
DEFINICIÓN DE UNIVERSOS PARA LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL

RAMO No.	RAMO SIGLAS	RAMO NOMBRE	SIGLAS INSTITUCIÓN	NOMBRE INSTITUCIÓN	CLAVE PRESUPUESTAL	No. DE ÁREAS O UR's	NOMBRE DE LAS UR's O ÁREAS A DESAGREGAR	UNIVERSOS PARCIALES 2011	UNIVERSO GLOBAL 2011
4	SEGOB	Secretaría de Gobernación	CONAPO	Secretaría General del Consejo Nacional de Población	G00	1	SECRETARÍA GENERAL DEL CONSEJO NACIONAL DE POBLACIÓN	128	128
5	SRE	Secretaría de Relaciones Exteriores	C.I.L.A. MÉXICO	Comisión Internacional de Límites y Aguas	B00	1	Comisión Internacional de Límites y Aguas	81	81
6	SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público	LOTENAL	Lotería Nacional para la Asistencia Pública	HHQ	1	Lotería Nacional para la Asistencia Pública	985	985
6	SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público	CDI	Comisión Nacional para el Desarrollo de los Recursos Humanos	AYB	1	DIRECCIÓN GENERAL DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS	15	
6	SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público	CDI	Comisión Nacional para el Desarrollo de los Recursos Humanos	AYB	2	UNIDAD DE PLANEACIÓN Y CONSULTA	68	
6	SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público	CDI	Comisión Nacional para el Desarrollo de los Recursos Humanos	AYB	3	UNIDAD DE DETERMINACIÓN PENAL	71	
6	SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público	CDI	Comisión Nacional para el Desarrollo de los Recursos Humanos	AYB	4	CORPORACIÓN GENERAL DE PROGRAMAS	82	
6	SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público	CDI	Comisión Nacional para el Desarrollo de los Recursos Humanos	AYB	5	DIRECCIÓN GENERAL DE ASUNTOS LEGALES	16	
6	SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público	CDI	Comisión Nacional para el Desarrollo de los Recursos Humanos	AYB	6	UNIDAD GENERAL DE ADMINISTRACIÓN	235	
6	SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público	CDI	Comisión Nacional para el Desarrollo de los Recursos Humanos	AYB	7	ORGANO INTERNO DE CONTROL	53	
6	SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público	CDI	Comisión Nacional para el Desarrollo de los Recursos Humanos	AYB	8	DELEGACIÓN BAJA CALIFORNIA	25	
6	SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público	CDI	Comisión Nacional para el Desarrollo de los Recursos Humanos	AYB	9	DELEGACIÓN CAMPECHE	54	
6	SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público	CDI	Comisión Nacional para el Desarrollo de los Recursos Humanos	AYB	10	DELEGACIÓN CHIAPAS	262	
6	SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público	CDI	Comisión Nacional para el Desarrollo de los Recursos Humanos	AYB	11	DELEGACIÓN CHIHUAHUA	88	
6	SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público	CDI	Comisión Nacional para el Desarrollo de los Recursos Humanos	AYB	14	DELEGACIÓN HIDALGO	55	
6	SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público	CDI	Comisión Nacional para el Desarrollo de los Recursos Humanos	AYB	15	DELEGACIÓN JALISCO	38	
6	SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público	CDI	Comisión Nacional para el Desarrollo de los Recursos Humanos	AYB	16	DELEGACIÓN ESTADO DE MÉXICO	27	
6	SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público	CDI	Comisión Nacional para el Desarrollo de los Recursos Humanos	AYB	28	DELEGACIÓN VERACRUZ	140	
6	SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público	CDI	Comisión Nacional para el Desarrollo de los Recursos Humanos	AYB	29	DELEGACIÓN YUCATÁN	106	2,541
6	SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público	NAFIN	Nacional Financiera, S.N.C.	6	1	DIRECCION GENERAL (Áreas adscritas)	43	
6	SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público	NAFIN	Nacional Financiera, S.N.C.	6	2	DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE ADMINISTRACIÓN	290	
6	SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público	NAFIN	Nacional Financiera, S.N.C.	6	3	DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE ASISTENCIA TECNICA	66	
6	SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público	NAFIN	Nacional Financiera, S.N.C.	6	4	DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE ASISTENCIA TECNICA	165	
6	SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público	NAFIN	Nacional Financiera, S.N.C.	6	5	DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE ASISTENCIA TECNICA	152	
6	SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público	NAFIN	Nacional Financiera, S.N.C.	6	6	DIRECCION GENERAL ADJUNTA DE ASISTENCIA TECNICA	106	
6	SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público	NAFIN	Nacional Financiera, S.N.C.	6	7	DIRECCION GENERAL ADJUNTA FINANCIERA	77	
6	SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público	NAFIN	Nacional Financiera, S.N.C.	6	8	DIRECCION GENERAL ADJUNTA FINANCIERA	104	
6	SHCP	Secretaría de Hacienda y Crédito Público	NAFIN	Nacional Financiera, S.N.C.	6	9	ORGANO INTERNO DE CONTROL	54	1,057

1. **Buscar aliados**
2. **Promover la confidencialidad de la encuesta**
3. **Comunicado del Titular de la Institución**
4. **Correo electrónico de notificación**
5. **Tabla de homologación de niveles, a los de sector central**
6. **Carteles**
7. **Refuerzo diario**
8. **Inserción en medios internos de comunicación**
9. **Comunicado conjunto del Sindicato**



- 1. Identificar equipos con salida a internet**
- 2. Identificar lugares donde se requiera kioscos (multiusuarios)**
 - 1. Por delegaciones regionales**
 - 2. Por edificios**
 - 3. Por pisos**
 - 4. Por oficinas**



I.5.2 FACTORES DE ÉXITO

Promoción y Difusión

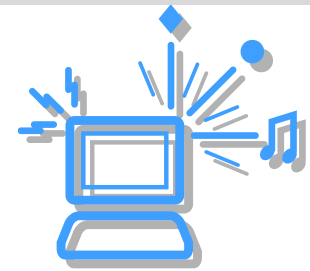
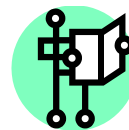
1: Censal

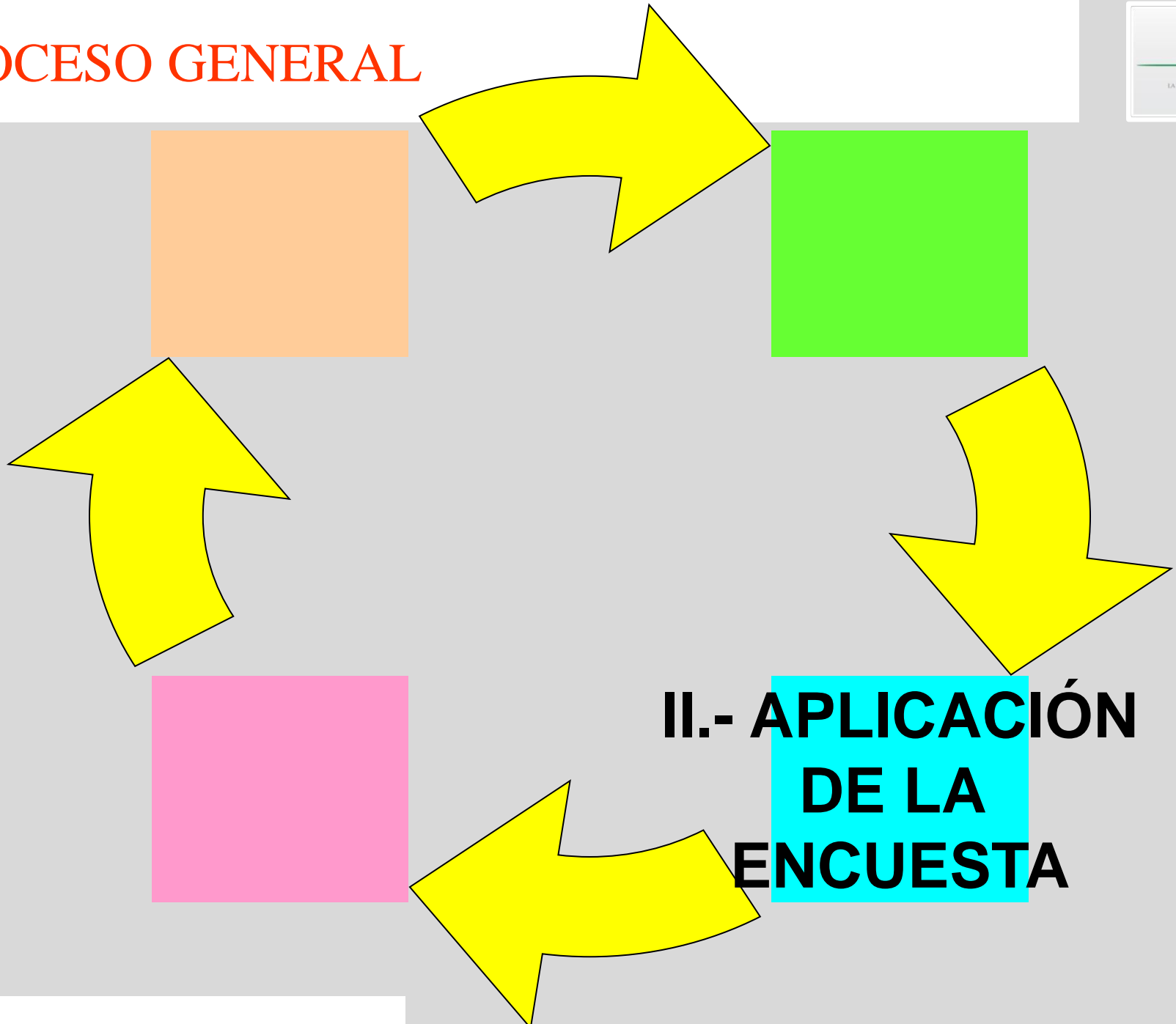


Coordinadores Auxiliares

2: Libre

“A mayor
promoción,
mayor índice
de respuesta”





II. APLICACIÓN DE LA ENCUESTA



Para la aplicación de la encuesta se realiza la programación de los grupos, generalmente por ramo administrativo.

Cada institución tiene 2 semanas para la aplicación de la encuesta de clima y cultura organizacional

1	Estrategia de Programación por Ramos
2	Modelo de aplicación
3	Evaluación del avance

II.1 PROGRAMACIÓN GRUPOS / RAMOS

1 Ago 26 – Sep 6	2 Sep 2 - 13	3 Sep 9 - 20	4 Sep 16 - 27	5 Sep 23 – Oct 4
2 4 5 6 7 8 9 10	11 12 13 14 15	16 17 18 20 21 22 27 31 32 35 37 38	40 51 59	50

ejemplo

II.1.1 PROGRAMACIÓN / POR SEMANAS

Promoción y Difusión	1 Ago 26 - - Sep 6		Programas de Acciones de Mejora	PAM				
	PD	2 Sep 2 - - Sep 13		PAM	PAM			
		PD	3 Sep 9 - - Sep 20		PAM	PAM		
			PD	4 Sep 16 - - Sep 27		PAM	PAM	
				PD	5 Sep 23 - - Oct 4		PAM	PAM

ejemplo

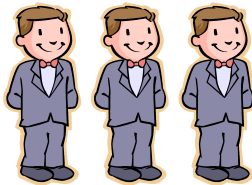
II.2 MODELO DE APLICACIÓN



OFM



COORDINADOR DE APLICACIÓN



n' Coordinadores Auxiliares



n' KIOSCOS



II.2.1 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

1. Computadoras con salida a Internet

2. Explorer versión 6.0 mínimo

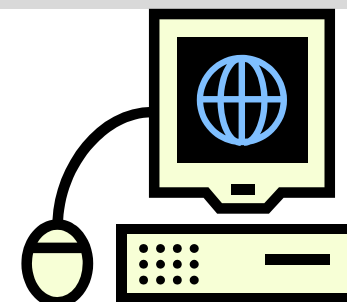


3. De 10 a 15 minutos







II.2.2 A, B, C... DEL MONO-USUARIO

1. Encender computadora
2. Accesar a Internet
3. Teclear la dirección electrónica:
<http://clima/>
4. Leer el objetivo de la encuesta
5. Avanzar a la siguiente página
6. Contestar “todos” los reactivos
7. Seleccionar botón “Enviar”



ejemplo

II.2.3 A, B, C... DEL MULTI-USUARIO

1. Encender computadora
2. Accesar a Internet
3. Teclear la dirección electrónica:
<http://clima/>
4. Dar click a 
5. Antes de contestar la encuesta, dar click al ícono  “activar kiosco”
6. Aparece una ventana, donde se incorpora las claves de “usuario” y “contraseña”. (Aparece “desactivar kiosco”)
7. La computadora se convierte en un kiosco para poder emitir las encuestas necesarias 
8. Es importante que cuando se deje de utilizar esa computadora como kiosco, o al terminar la aplicación de la ECCO, se inhabilite la computadora como kiosco, dando un click en “desactivar kiosco” y aparece nuevamente el ícono “activar kiosco” 

ejemplo



II.3 EVALUACIÓN DEL AVANCE



Para ingresar al Reporteador de avance en tiempo real:

1. Ingresar a: www.usp.funcionpublica.gob.mx
2. Buscar el menú: **SISTEMAS APF**
3. Elegir la opción: **Sistema de Clima y Cultura Organizacional de la APF (ECCO)**
4. Ingresar la clave correspondiente
5. Buscar el menú: **APLICACIÓN**
6. Seleccionar:
Seguimiento de avance ECCO, y enseguida:
[Reporteador de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional](#)

Adicionalmente, se puede seleccionar y copiar la información de interés, y pegarla en un archivo de Excel.

PROCESO GENERAL



III.- RESULTADOS

III. RESULTADOS



En esta fase se realiza la generación de resultados y la validación del ejercicio por parte de la Unidad de Política de Recursos Humanos y se convoca a los responsables del ejercicio para la entrega correspondiente.

1	Consolidación de bases de datos
2	Generación de índices de Resultados
3	Convocatoria para la entrega de resultados
4	Presentación y Entrega de Resultados

Consolidación de bases de datos:

1. Cierre del Sistema

2. Procesamiento de la información

- **Se utiliza la escala de Likert:**

Muy de acuerdo	Algo de acuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Algo en desacuerdo	Muy en desacuerdo
5	4	3	2	1

- **Los niveles de desagregación de universos del sistema ECCO se reflejan en la manera de generar los resultados.**
- **Es decir, el sistema genera los siguientes resultados:**
 1. **El global de la institución**
 2. **El de cada área, x cada reactivo**
 3. **El de cada área, x cada factor**
 4. **El de datos sociodemográficos**
 5. **El de comentarios y sugerencias**

III.3. CONVOCATORIA PARA ENTREGA DE RESULTADOS



- 1. La emite la Secretaría de la Función Pública**
- 2. Convoca a la reunión de entrega de resultados**
- 3. Solicita al Oficial Mayor o Equivalente de cada institución, mande registrar el Programa de Acciones de Mejora para su institución (PAM)**
- 4. Se informa del plazo a registrar dicho PAM**

III.4. REUNIÓN DE ENTREGA DE RESULTADOS



- 1. Se entregan los resultados de la medición del Clima y Cultura Organizacional a cada institución**
- 2. Se presentan los resultados globales de la Administración Pública Federal**
- 3. Se informa del plazo para registrar el PAM en la Secretaría de la Función Pública**

IV.- PROGRAMAS DE ACCIONES DE MEJORA



IV. PROGRAMAS DE ACCIONES DE MEJORA



La cuarta fase del proceso se refiere al diseño, registro y seguimiento de las Acciones de Mejora, en aquellos factores que hayan resultado como áreas de oportunidad.

1	Oficial Mayor o Equivalente autoriza el PAM
2	Evaluación de los PAM's
3	Registro de PAM's

IV.1 OFICIAL MAYOR O EQUIVALENTE AUTORIZA EL PAM



- 1. Cada institución diseña su Programa de Acciones de Mejora**
- 2. El Oficial Mayor o equivalente lo autoriza**
- 3. Se envía por Oficio al Titular de la Unidad de Política de Recursos Humanos de la APF**
- 4. Se envía por correo electrónico a la Dirección de Desarrollo Humano para su evaluación**

- 1. La Unidad de Política de Recursos Humanos de la APF evalúa los PAM's de acuerdo a los criterios establecidos en el Manual de Aplicación General de Recursos Humanos.**
- 2. Aplica una ponderación, según se cumplan dichos criterios...**

IV.2.1 CRITERIOS DE EVALUACIÓN / PAM

✓ CRITERIOS A CUMPLIR EN EL PAM 2012:	PUNTOS POSIBLES	EVIDENCIA:	PUNTOS CUMPLIDOS	CUMPLE AL:	INSTITUCIÓN:				
1 ANÁLISIS CUAITITATIVO (Resultados Estadísticos)	1	Gráficas o tablas	1	10%					
2 ANÁLISIS CUALITATIVO (Comentarios y Sugerencias)	1	Gráficas o tablas	1	10%					
3 ANÁLISIS COMPARATIVO									
[^] Comparación de resultados entre áreas y/o	1	Gráficas o tablas	1	10%					
[^] Comparación de resultados 2011 con 2010	1	Gráficas o tablas	1	10%					
4 DEFINICIÓN DE OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	1	Formato libre	1	10%					
5 DEFINICIÓN DE ACCIONES DE MEJORA	1	Formato libre	1	10%					
[^] Difusión de resultados (Obligatorio)	1	Calendario	1	10%					
[^] Acciones relacionadas con el factor "Liderazgo"	1	Calendario	1	10%			AP /	AC:	EDEC. PAM 2011
[^] Efectividad de tu último PAM (Acciones cumplidas/Acciones programadas*100)	1	Dato	1	10%			20	20	100%
6 CALENDARIZACIÓN DE ACCIONES	1	Calendario	1	10%		EVALUÓ:			
CALIFICACIÓN MÁXIMA DEL PAM =	10	CALIFICACIÓN:	10	100%	SIGLAS_SIGLAS	JFM			

- 1. Una vez evaluados, la Unidad de Política de Recursos Humanos de la APF, los incorpora a la página electrónica de Clima y Cultura Organizacional:**

www.usp.funcionpublica.gob.mx

- 2. Para verificar que el PAM haya quedado registrado, la institución podrá revisarlo en la siguiente ruta:**

IV.3.1 RUTA PARA EL REGISTRO DE PAM'S

- Ingresar al portal:** www.usp.funcionpublica.gob.mx
- 2.- Buscar el menú:** **SISTEMAS APF**
- 3.- Elegir la opción:** **Sistema de Clima Organizacional de la APF (ECCO)**
- 4.- Ingresar la clave correspondiente.**

- 5.- Buscar el menú:** **ACCIONES DE MEJORA**
- 6.- Seleccionar:** **PAM's Registrados**

El propósito es que todas las instituciones públicas puedan conocer, comparar y aprovechar otras acciones, que puedan serles útiles para la mejora del clima y la cultura organizacional.

**“Sabemos lo que
somos, pero no lo que
podemos llegar a
ser...”**

OFELIA en ‘HAMLET’

Monólogo de OFELIA... Franco Zeffirelli, 1990, Mel Gibson.