

EVALUACIÓN ANUAL DEL CÓDIGO DE CONDUCTA DE LA INSTITUCIÓN

- **Encuestas de nivel de Control Interno:**

Con base en el ACUERDO por el que se emiten las Disposiciones en Materia de Control Interno y se expide el Manual Administrativo de Aplicación General en Materia de Control Interno, en su numeral 14, fracción I que a la letra dice:

“NORMAS GENERALES DE CONTROL INTERNO: Los Titulares deberán asegurarse de:

PRIMERA. Ambiente de Control: Que exista un entorno y clima organizacional de respeto e integridad con actitud de compromiso y congruente con los valores éticos del servicio público en estricto apego al marco jurídico que rige a la APF, con una clara definición de responsabilidades, desagregación y delegación de funciones, además de prácticas adecuadas de administración de los recursos humanos; alineados en su conjunto con la misión, visión, objetivos y metas institucionales, lo que contribuirá a fomentar la transparencia, rendición de cuentas y el apoyo a la implementación de un Sistema de Control Interno eficaz y eficiente.”

Por lo anterior en el elemento 1.1.d del Programa de Trabajo de Control Interno 2013 (PTCI) tiene un avance del 50% de cumplimiento, por lo que como acción de mejora se dio la integración del Comité de Ética. (Se anexa el PTCI 2013)

- **Encuestas a los usuarios de trámites y servicios de la institución.**

En la semana del 11 al 15 de noviembre del presente año se realizó el ejercicio de “Encuestas de satisfacción al usuario 2013” a nivel nacional, de la en el primer rubro “El trato que recibió por parte de los Servidores públicos que le atendieron fue:” más del 60 % de la población objetivo percibe que es muy bien atendida,

En los reactivos de haber sido discriminado en algún momento o si algún servidor público le solicitará dinero para concluir el trámite o servicio, negaron en su totalidad, mostrando que la percepción ciudadana es positiva hacia la conducta de los servidores públicos



SUBSECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

UNIDAD DE POLÍTICA DE RECURSOS HUMANOS DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL

FORMATO PARA EL REGISTRO DE ACCIONES DE MEJORA ALINEADOS A LOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS 2013

No.	OBJETIVO ESTRATÉGICO:	No.	ACCIONES DE MEJORA:	FECHA DE EJECUCIÓN:	No. FACTOR	FACTOR AL QUE CONTRIBUYEN:
1		1	DIFUSIÓN DE RESULTADOS DE LA ECCO (OBLIGATORIA)		XVII	Impacto de la encuesta en mi institución
2					XI	Liderazgo y participación (ES ESTRATÉGICO)
3	Contar con ingresos adicionales que permitan la adquisición de insumos para el área de servicios gerontológicos	1	Control de los ingresos por concepto de cuotas de recuperación en una cuenta única, con el fin de poder ser utilizados en la adquisición de insumos básicos para el área de geriatría.		VII	Disponibilidad de Recursos
4	Reconocer y estimular la labor del personal	1,2,3	1. A través del programa de "Encuentro Multidisciplinario" (Reuniones periódicas con todas las áreas del Instituto) . 2. "Ceremonia Anual INAPAM" , en donde se entreguen reconocimientos al personal que se haya distinguido en su diaria labor, así como por años de servicios al Instituto. 3. Hacer llegar al personal una "Tarjeta de Felicitación" , en el día de su cumpleaños, firmada por la Directora General y de manera electrónica		XVII	Impacto de la encuesta en mi institución
5	Elaborar un formato que incluya los principales aspectos laborales sujetos a evaluación	1	Aplicar el formato de evaluación del desempeño sin discriminación al personal de forma semestral		V	Equidad y género
6	Contar con un medio de comunicación que integre al Instituto	1	Elaborar el "Boletín INAPAM", al menos tres veces al año, de manera electrónica, distribuirlo a través de los jefes de área, informando de los avances con respecto a las metas y programas de todas las áreas, promoviendo los valores que fortalecen a la institución, cumplimiento de su Misión y Visión, e invitar al personal a participar en sus contenidos.		VI	Comunicación
					XII	Identidad con la Institución y valores
					XIV	Enfoque a resultados y productividad



2. Análisis de Resultados de Comentarios y Sugerencias

ÁREA	ANÁLISIS
Dirección General	<ul style="list-style-type: none"> • Necesidad de capacitación adecuada • Igualdad de oportunidades
Dirección de Programas Estatales	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de espacios en clubes para el desarrollo de actividades • Mejoramiento de instalaciones para adultos mayores y discapacitados • Capacitación para mandos medios • Dar seguimiento a sugerencias del personal y tomar en cuenta su experiencia • Falta de conocimiento del quehacer de las demás áreas • Difusión de resultados de la ECCO • Seguimiento a los procedimientos para evitar discriminación y hostigamiento laboral
Dirección de Atención Geriátrica	<ul style="list-style-type: none"> • Carencia de insumos de buena calidad para la atención a los adultos mayores • Carencia de estímulos y reconocimientos al personal • Falta de información sobre objetivos, metas, programas, impacto. • Énfasis en la importancia del trabajo en equipo • Difusión de resultados de la ECCO
Dirección de Administración y Finanzas	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación no sólo a los trabajadores sindicalizados • Encuesta como canal de expresión de necesidades laborales
Órgano Interno de Control	<ul style="list-style-type: none"> • Programación de cursos y difusión de información entre las áreas • Malas condiciones del mobiliario • Mayor claridad en las preguntas de la encuesta
Delegaciones Estatales	<ul style="list-style-type: none"> • Contratación de personal y revisión de sueldos (bajos) • Tomar en cuenta grado de estudios y experiencia laboral (años de servicio) en el Instituto • Mejorar las condiciones físicas de los bienes inmuebles del Instituto • Difusión a resultados de la ECCO
Albergues	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar las instalaciones (agua caliente, cisternas, baños, rampas, etc.), contar con suficientes insumos de limpieza y lavadoras, secadores en buenas condiciones en los albergues • Estímulos por productividad a quien lo merezca
Centros de Atención Integral	<ul style="list-style-type: none"> • Reconocimiento a la capacidad del personal • Estímulos al personal en forma equitativa • Difusión a resultados de la ECCO • Cambios en actitud y capacidad comprobada de dirigentes
Residencias de Día	<ul style="list-style-type: none"> • Claridad en la formulación de las preguntas de la encuesta • Reconocimiento a la importancia del papel que juega el INAPAM para con la población adulta mayor • Necesidad de mayor capacitación médica • Mobiliario y equipo de trabajo viejo con los riesgos que implica, tanto para el personal como para los usuarios
Nota	<p>En todas las áreas existen expresiones de agradecimiento al Instituto y/o Jefes Superiores, así como de satisfacción por laborar en el INAPAM.</p>



3. Comparación de Resultados

COMPARATIVO 2012-2013 POR ÁREA

No.	Descripción de Área	2012	2013
1	Dirección General	75	78
2	Dirección de Programas Estatales	76	77
3	Dirección de Atención Geriátrica	72	70
4	Dirección de Administración y Finanzas	75	76
5	Órgano Interno de Control	68	83
6	Delegaciones Estatales	78	79
7	Albergues	80	77
8	Centros de Atención Integral	70	67
9	Residencias de DIA	78	78

Comparativo de resultados de la "Encuesta de Clima y Cultura Organizacional 2012-2013"

COMPARATIVO POR REACTIVO Y FACTOR FACTOR I: RECOMPENSAS Y RECONOCIMIENTOS

No.	Reactivo	2012	2013
1	En mi área se reconoce el logro de resultados	70	68
17	En mi institución hay sistemas de recompensas por resultados	71	68
34	Mi jefe es objetivo cuando evalúa mi desempeño	67	66
51	Mi jefe reconoce la contribución de mi trabajo para el logro de los objetivos del área	84	84
Promedio del Factor		73	72

FACTOR II: CAPACITACIÓN Y DESARROLLO

No.	Reactivo	2012	2013
2	La capacitación que recibo está relacionada con las funciones que realizo	74	72
18	En mi institución hay un programa de capacitación adecuado	71	70
35	La capacitación que recibo mejora mi desempeño en el trabajo	85	86
52	Mi jefe me permite cumplir con la capacitación que tengo programada	84	84
Promedio del Factor		79	78



FACTOR III: MEJORA Y CAMBIO

No.	Reactivo	2012	2013
3	En mi área buscamos nuevas formas de brindar los servicios eficazmente	82	82
19	En mi institución existen comités que captan nuestras sugerencias para mejorar	58	59
36	Me siento preparado para aceptar y enfrentar los cambios que ocurran en la forma de trabajar	91	89
53	Mi jefe me alienta a ser creativo en le desarrollo de mi trabajo, para lograr los objetivos de la institución	77	76
Promedio del Factor		77	77

FACTOR IV: CALIDAD Y ORIENTACIÓN AL USUARIO

No.	Reactivo	2012	2013
4	Conozco las necesidades de los usuarios de mi trabajo	88	90
20	Mi institución promueve captar las sugerencias de nuestros usuarios	70	69
37	El trato que damos en mi área es cordial y respetuoso	87	86
54	En mi área se aprovechan las sugerencias para mejorar la calidad de los servicios	75	76
Promedio del Factor		80	80

FACTOR V: EQUIDAD Y GÉNERO

No.	Reactivo	2012	2013
5	En mi institución hay ausencia de situaciones de intimidación o maltrato	71	70
21	En mi institución existen instalaciones adecuadas para personas discapacitadas	59	58
38	Existen mecanismos de evaluación del desempeño sin discriminación para mujeres y hombres	77	75
69	En mi área el hostigamiento es inaceptable y sancionable	77	77
71	En mi institución se dan las oportunidades de ascenso y promoción, sin distinción de mujeres y hombres	69	69
Promedio del Factor		71	70

FACTOR VI: COMUNICACIÓN

No.	Reactivo	2012	2013
6	En mi trabajo existe comunicación entre las diferentes áreas	71	69
22	Mi jefe me informa de los objetivos que tenemos que lograr en mi área	72	71
39	Mis superiores comunican la visión, la misión y los valores de la organización	71	72
Promedio del Factor		71	71

FACTOR VII: DISPONIBILIDAD DE RECURSOS

No.	Reactivo	2012	2013
7	Cuento con el material necesario para el desempeño de mis funciones	63	64
23	El equipo de cómputo con que cuento es adecuado para el desarrollo de mis funciones	48	63
40	Tengo a tiempo el material que requiero para hacer mi trabajo	67	67
Promedio del Factor		60	65

FACTOR VIII: CALIDAD DE VIDA LABORAL



No.	Reactivo	2012	2013
8	Cuento con condiciones adecuadas de seguridad e higiene para realizar mi trabajo	67	67
41	En mi área el trato entre servidores públicos es respetuoso	83	84
55	Me siento feliz haciendo mi trabajo	93	93
64	Mi institución da respuesta oportuna a observaciones sobre limpieza y seguridad	69	68
Promedio del Factor		78	78

FACTOR IX: BALANCE TRABAJO_FAMILIA

No.	Reactivo	2012	2013
9	Mi trabajo me permite dedicar suficiente tiempo a mi familia	86	86
24	Mi institución informa de manera adecuada sobre la prestación de guarderías	65	64
42	Me apoyan en el trabajo cuando tengo una urgencia familiar	87	87
56	Participo en los eventos de integración familiar que se organizan en mi institución	79	77
65	En mi área se respeta el horario de trabajo	87	85
Promedio del Factor		81	80

FACTOR X: COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO

No.	Reactivo	2012	2013
10	En mi área se promueve trabajar en equipo	72	72
25	En mi área recibimos capacitación para trabajar en equipo	68	67
43	Cuando trabajo en equipo se logran mejores resultados	90	89
57	En mi área se trabaja en equipo	78	77
Promedio del Factor		77	76

FACTOR XI: LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN

No.	Reactivo	2012	2013
11	Mi jefe es congruente en lo que dice y lo que hace	73	72
26	Mi jefe me proporciona la información necesaria para desempeñar mi trabajo	74	73
44	Mi jefe es un servidor público ejemplar	74	76
58	Mi jefe está abierto para recibir sugerencias y comentarios	78	78
66	Mi jefe distribuye el trabajo de acuerdo a capacidades	76	74
Promedio del Factor		75	75

FACTOR XII: IDENTIDAD CON LA INSTITUCIÓN Y VALORES

No.	Reactivo	2012	2013
12	Mi institución es el mejor lugar para trabajar	82	84
27	Mi institución cuenta con códigos de ética y conducta actualizados	72	74
45	Me siento orgulloso de ser parte de mi institución	92	93
59	Trabajar en el gobierno me permite contribuir al bienestar de la sociedad	91	90
70	En mi área se actúa conforme a los valores que fomenta mi institución	78	79
Promedio del Factor		83	84

FACTOR XIII: AUSTERIDAD Y COMBATE A LA CORRUPCIÓN

No.	Reactivo	2012	2013
13	Mi institución es ejemplo de transparencia y combate a la corrupción	73	73



28	En mi área hay medidas para prevenir la corrupción	71	72
46	Mis superiores son austeros y responsables en el manejo de los recursos	77	77
60	En mi trabajo si veo corrupción la denuncio	87	85
67	En mi institución se sancionan adecuadamente los actos de corrupción	75	73
Promedio del Factor		76	76

FACTOR XIV: ENFOQUE A RESULTADOS Y PRODUCTIVIDAD

No.	Reactivo	2012	2013
14	Conozco el impacto del trabajo de mi institución	82	82
29	La estructura de mi área es la adecuada para cumplir con nuestros objetivos	71	72
47	Me siento comprometido a lograr buenos resultados en mi trabajo	95	95
61	En mi área logramos obtener mejores resultados sin incrementar el gasto	79	79
62	El área de recursos humanos da buen servicio al personal de mi institución	74	73
Promedio del Factor		80	80

FACTOR XV: NORMATIVIDAD Y PROCESOS

No.	Reactivo	2012	2013
30	La normatividad de mi institución está adecuada a las necesidades actuales	68	71
31	Los procedimientos de mi institución están actualizados	66	68
48	Conozco la normatividad aplicable a mi trabajo	84	85
68	En mi institución se implementan las sugerencias para simplificar los procesos de trabajo	72	71
Promedio del Factor		72	74

FACTOR XVI: PROFESIONALIZACIÓN DE LA APF Y SPC

No.	Reactivo	2012	2013
15	En mi institución el Servicio Profesional de Carrera opera en apego a su Ley y Reglamento	N/A	N/A
32	Los servidores públicos de carrera contribuyen a que los cambios de administración	N/A	N/A
49	El Servicio Profesional de Carrera mejora la administración pública	N/A	N/A
63	En mi institución se promueve la cultura de la profesionalización	71	71
Promedio del Factor		71	71

FACTOR XVII: IMPACTO DE LA ENCUESTA EN MI INSTITUCIÓN

No.	Reactivo	2012	2013
16	Mi institución difunde los resultados de la encuesta de clima y cultura organizacional	64	64
33	Participo en las acciones de mejora de clima y cultura organizacional	74	72
50	Mi institución realiza acciones para mejorar el clima y cultura organizacional	72	73
Promedio del Factor		70	70



Promedio General	76	76
-------------------------	-----------	-----------

COMPARATIVO POR AREA

No.	Descripción de Área	2012	2013
1	Dirección General	75	78
2	Dirección de Programas Estatales	76	77
3	Dirección de Atención Geriátrica	72	70
4	Dirección de Administración y Finanzas	75	76
5	Órgano Interno de Control	68	83
6	Delegaciones Estatales	78	79
7	Albergues	80	77
8	Centros de Atención Integral	70	67
9	Residencias de DIA	78	78

Conclusiones:

- El Factor XII (Identidad con la Institución y valores) fue, una vez más, el mejor calificado, lo que demuestra que existe gran conciencia y compromiso entre el personal del Instituto de la gran responsabilidad que representa el esforzarse y trabajar a favor de nuestra población objetivo, así como reforzar los fundamentos o valores en que se basa el fortalecimiento de la institución y de la sociedad en general.
- No es coincidencia que el Factor IV (Calidad y orientación al usuario) esté bien posicionado, pues se detecta un nivel alto de satisfacción entre el personal por servir a la población adulta mayor y que debido al gran desgaste físico-mental que representa en las áreas sustantivas, se traduce en demandas como una necesidad de estímulos y reconocimientos a su labor, contar con materiales de buena calidad y mejorar las instalaciones y equipos para dar un mejor servicio, repercutiendo en mejores estándares de productividad y por ende, de resultados.
- Por otro lado, aunque el Factor VII (Disponibilidad de recursos) fue el peor calificado, se aprecia un repunte debido al esfuerzo realizado por dotar de equipos de cómputo a todas las áreas del Instituto, a nivel nacional.
- Se detectaron necesidades de difusión de los resultados de la encuesta, además del impacto que pueda tener en la vida institucional, así como reconocimientos laborales por parte de Jefes de Departamento y mandos superiores y flujo tanto horizontal como vertical de información acerca del funcionamiento, logros y quehacer del Instituto y un trato digno al personal con igualdad de oportunidades laborales.

4.- Definición de Objetivos Estratégicos

Factor	Objetivos Estratégicos	Responsable
--------	------------------------	-------------



VII Disponibilidad de Recursos	Contar con ingresos adicionales que permitan la adquisición de insumos para el área de servicios gerontológicos	Lic. Mario Amaya Romero (Subdirección de Planeación, Sistemas y Evaluación)
XVII Impacto de la encuesta en mi institución	Reconocer y estimular la labor del personal	Lic. Marco Antonio Guevara (Subdirección de Administración y Desarrollo de Personal)
V Equidad y género	Elaborar un formato que incluya los principales aspectos laborales sujetos a evaluación	Lic. Marco Antonio Guevara (Subdirección de Administración y Desarrollo de Personal)
VI Comunicación	Contar con un medio de comunicación que integre al Instituto	Lic. Marco Antonio Guevara (Subdirección de Administración y Desarrollo de Personal)
XII Identidad con la Institución y valores		Lic. Marco Antonio Guevara (Subdirección de Administración y Desarrollo de Personal)
XIV Enfoque a Resultados y productividad		Lic. Marco Antonio Guevara (Subdirección de Administración y Desarrollo de Personal))