

# Pláticas de Sensibilización sobre “El Comportamiento Ético como base del Fortalecimiento del Clima y Cultura Organizacional en la Secretaría de Bienestar”

---

DIRECCIÓN GENERAL DE PROCESOS Y ESTRUCTURAS  
ORGANIZACIONALES

**BIENESTAR**

SECRETARÍA DE BIENESTAR



AGOSTO 2021

# CONTENIDO

1

**Objetivo**

2

**Resultados de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional ECCO 2020.**

3

**Sensibilización sobre Género, Igualdad y No Discriminación**

4

**Sensibilización sobre la Importancia del Comportamiento Ético como base del Modelo de Calidad en el Servicio Público.**

5

**Acciones de Mejora**

---

1

# Objetivo

Sensibilizar a las **personas servidoras públicas** de las Unidades Administrativas de la **Secretaría de Bienestar** sobre la importancia del Comportamiento Ético para el Desarrollo Institucional.



BIENESTAR  
SECRETARÍA DE BIENESTAR



2

## Resultados de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional ECCO 2020.



BIENESTAR  
SECRETARÍA DE BIENESTAR



**1.79 puntos**

En la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (**ECCO**) aplicada en el ejercicio **2020**, la Secretaría de Bienestar obtuvo una calificación de **81.02**, lo que representa un **incremento de 1.79 puntos** en comparación con la calificación obtenida en la ECCO 2019.

Total de encuestas aplicadas: **2,813**  
Hombres: **44.12%**  
Mujeres: **55.88%**



**ECCO 2020**

# 2

## Resultados de la ECCO 2020 a) Análisis Cuantitativo.

La Secretaría de Bienestar tiene como fortalezas los factores: **Género, Igualdad y No Discriminación**, así como el **Trabajo Presencial**, esto es posible debido a que esta dependencia ha implementado estrategias de inclusión e igualdad en su operación y las personas servidoras públicas adscritas tienen un alto compromiso de responsabilidad durante el desempeño de sus funciones.



**ECCO 2020**

### Factores de Clima y Cultura Organizacional



<b>Género, Igualdad y No Discriminación</b>	<b>83.55</b>
<b>Trabajo Presencial</b>	<b>83.10</b>
<b>COVID-19</b>	<b>79.66</b>
<b>Trabajo a Distancia</b>	<b>79.10</b>
<b>Balance Trabajo -Familia</b>	<b>78.36</b>

**Global BIENESTAR 2020**



**81.02**

# 2

## Resultados de la ECCO 2020 a) Análisis Cuantitativo.

Este fue **el factor mejor evaluado** en la ECCO 2020 debido al respeto a los principios de **igualdad y no discriminación**; al *Protocolo para la prevención, atención y sanción del Hostigamiento Sexual y Acoso Sexual*; así como a las políticas encaminadas a promover la igualdad de género e impulsar el empoderamiento de las mujeres en todos los niveles de la Dependencia.



**ECCO 2020**

### Factor III: Género, Igualdad y No Discriminación



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.

**86.75**



En mi institución se reconocen los derechos humanos tanto de mujeres como hombres, por igual.

**85.68**



En mi área el acoso y hostigamiento (presencial o cibernético) son inaceptables o sancionables.

**85.25**



Mi institución promueve la inclusión laboral de las personas con discapacidad.

**84.08**

**Promedio Factor 2020**  **83.55**

**Global BIENESTAR 2020**  **81.02**

2

## Resultados de la ECCO 2020 a) Análisis Cuantitativo.

Este fue el **segundo factor mejor evaluado** en la ECCO 2020, las personas servidoras públicas manifestaron un **gran compromiso** cuando asisten a su lugar de trabajo, con la finalidad de lograr el cumplimiento de los objetivos establecidos.



ECCO 2020

### Factor V: Trabajo Presencial



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

**90.36**



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

**85.28**



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

**79.07**



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

**77.57**

Promedio Factor 2020  **83.10**

Global BIENESTAR 2020  **81.02**

# 2

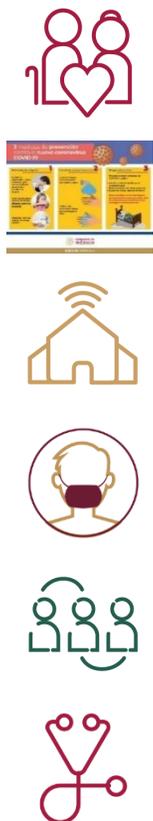
## Resultados de la ECCO 2020 a) Análisis Cuantitativo.

Para atender esta área de oportunidad, se implementarán protocolos de identificación de casos sospechosos y seguimiento de casos confirmados, lo cual implica **crear estrategias** entre las unidades administrativas, así como entre los superiores jerárquicos y sus equipos de trabajo, de modo que se informe al interior de cada área los **procedimientos a seguir para cuidar la salud del personal.**



**ECCO 2020**

### Factor II: COVID-19



En mi institución se han identificado los grupos vulnerables y se han implementado acciones para favorecer su bienestar.	<b>85.39</b>
Mi institución me ha brindado información de prevención y orientación sobre COVID-19	<b>84.49</b>
En mi institución trabajamos a distancia como medida preventiva para evitar la propagación del COVID-19	<b>79.31</b>
Cuando asisto a mi centro de trabajo ya se cuenta con los protocolos de limpieza, desinsectación toma de temperatura y espacios necesarios para resguardar	<b>78.11</b>
Mi área cuenta con el espacio físico y material para mantener la sana distancia entre compañeros	<b>76.61</b>
Mi institución cuenta con protocolos de identificación en casos sospechosos y seguimiento de casos confirmados de COVID -19 que fueron confirmados al personal.	<b>73.91</b>



2

## Resultados de la ECCO 2020

### a) Análisis Cuantitativo.

Las personas servidoras públicas de la Secretaría perciben que **es necesario contar con herramientas digitales adecuadas** para realizar actividades vía remota, así como recibir capacitación sobre las mismas para un mejor desempeño de sus funciones.



ECCO 2020



BIENESTAR  
SECRETARÍA DE BIENESTAR



### Factor IV: Trabajo a Distancia



Cuando trabajo vía remota cumplo con los objetivos establecidos.

89.71



En mi área, la comunicación es efectiva cuando realizamos actividades vía remota.

83.59



Sigo un plan de trabajo que ayuda a organizarme efectivamente para realizar mis actividades vía remota.

82.05



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.

81.90

Promedio Factor 2020



79.07

Global BIENESTAR 2020



81.02

# 2

## Resultados de la ECCO 2020 a) Análisis Cuantitativo.

Como parte de la mejora continua es necesario diseñar **estrategias en materia de horarios y cargas de trabajo**, de modo que el tiempo que las personas servidoras públicas de esta dependencia dedican a su familia sea tiempo suficiente y de calidad.



ECCO 2020



BIENESTAR  
SECRETARÍA DE BIENESTAR



### Factor I: Balance Trabajo - Familia



Mi horario laboral es suficiente para realizar las actividades diarias asignadas a mi puesto.

85.21



Mi trabajo me permite dedicar suficiente tiempo a mi familia

75.25



Mi trabajo me permite atender mi salud y disfrutar de mi tiempo libre

74.60

Promedio Factor 2020



78.36

Global BIENESTAR 2020



81.02

2

## Resultados de la ECCO 2020 a) Análisis Cuantitativo.

Del total de 2,813 encuestas aplicadas en 2020, **se recibieron 509 comentarios** por parte del personal participante, lo que representa que sólo **el 18.09%** de las personas servidoras públicas encuestadas realizó algún comentario adicional a la batería de preguntas contestada.



2

## Resultados de la ECCO 2020

### a) Análisis Cuantitativo.



BIENESTAR  
SECRETARÍA DE BIENESTAR



Entre las que destacan los temas referentes a:



ECCO 2020



Tener insumos  
suficientes para laborar **28.57%**

---



Asistencia al trabajo en  
tiempo de  
contingencia **26.37%**

---



Capacitación **6.59%**

---



Herramientas para el  
trabajo a distancia **6.04%**

---

2

## Resultados de la ECCO 2020

### a) Análisis Cuantitativo.

Entre las que destacan los temas referentes a:



ECCO 2020



Aplicación de la encuesta  
ECCO

**40.70%**



Buen desempeño laboral  
durante la pandemia

**21.51%**



Agradecimientos

**17.44%**



Clima Laboral

**7.56%**



Operación de la  
Secretaría

**4.65%**

2

## Resultados de la ECCO 2020

### a) Análisis Cuantitativo.



BIENESTAR  
SECRETARÍA DE BIENESTAR



Entre las que destacan los temas referentes a:



ECCO 2020



Criterios para mitigar la propagación del Covid-19

**39.50%**



Falta de Insumos para laborar

**21.01%**



Clima Laboral

**15.13%**



Acoso Laboral

**5.88%**



Cargas de trabajo

**4.20%**

## Sensibilización sobre Género, Igualdad y No Discriminación

### a) El género como categoría de análisis: sexo-género

El sistema **sexo-género** es el conjunto de prácticas, símbolos, representaciones, normas y **valores sociales** que las sociedades elaboran a partir de la **diferencia sexual** anatómo-fisiológica.



# Sensibilización sobre Género, Igualdad y No Discriminación

## a) El género como categoría de análisis: sexo-género

### APRENDE, ENTIENDE, AMA.



• Con las características biológicas (masculinas/femeninas) de las personas.

• Las normas sociales y culturales que se le asignan a cada sexo y a las que se les asignan.

• Es decir, la designación de lo que se considera propio de la mujer (femenino) o propio de los hombres.

• Estas características SE APRENDEN y se pueden de-construir, pues son mandatos sociales y no se nacen con ellos.

# Sensibilización sobre Género, Igualdad y No Discriminación

## a) El género como categoría de análisis: sexo-género



### ESTEREOTIPOS DE GÉNERO

Son aquellas preconcepciones acerca de cómo deben ser las mujeres y los hombres, sin considerar las habilidades, necesidades, deseos y circunstancias individuales.

Mujeres	Hombres
Visten de rosa	Visten de azul
Sentimentales	No lloran
Miedosas y frágiles	Valientes o fuertes



### ROLES DE GÉNERO

Conjunto de funciones, tareas, responsabilidades y prerrogativas que se generan como expectativas o exigencias sociales y subjetivas.

Mujeres	Hombres
Creer que su rol único es atender el trabajo doméstico, cuidado y educación de las hijas e hijos.	Considerarlos sólo como los encargados de proveer dinero al hogar.



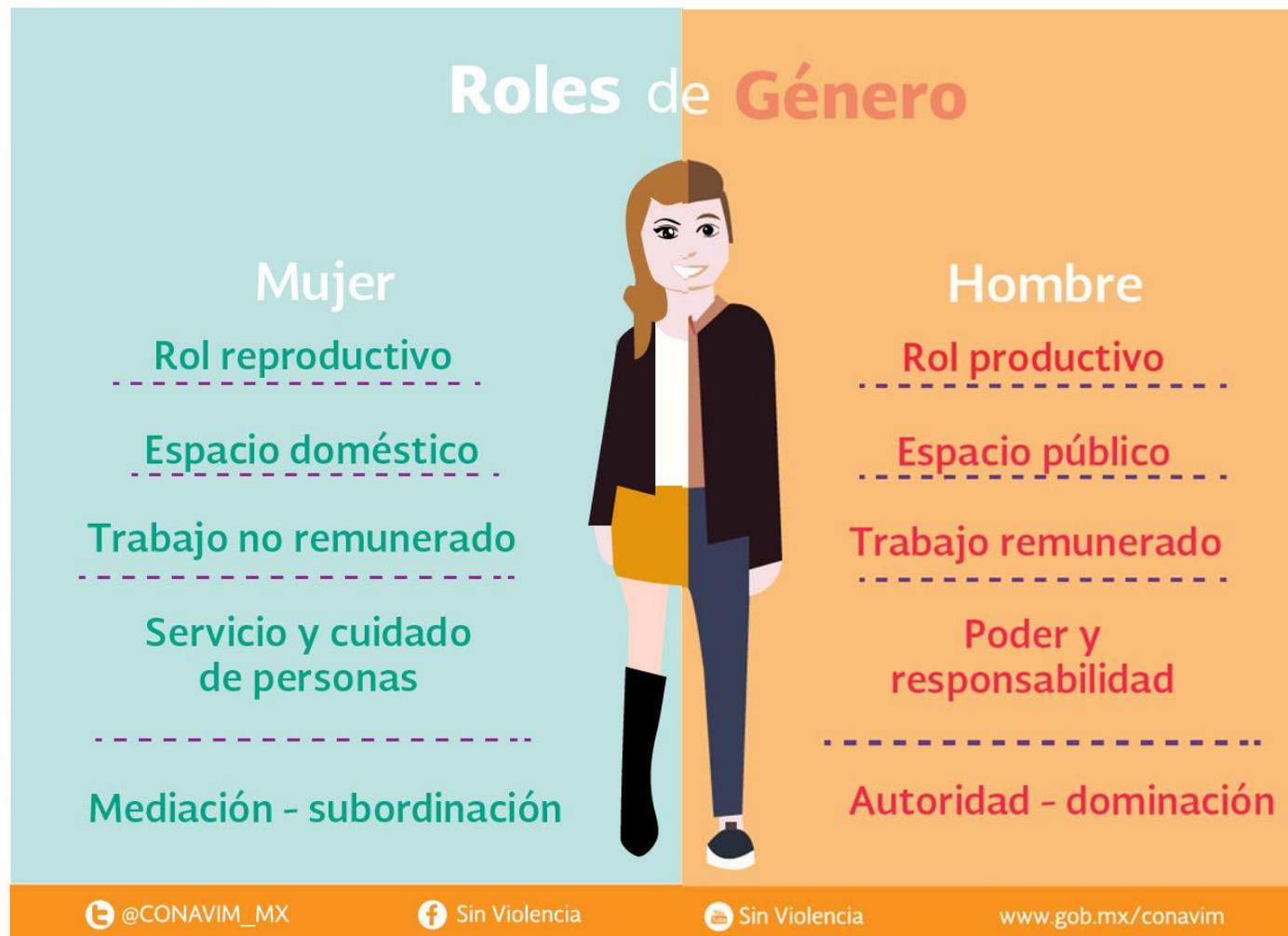
Para prevenir y erradicar la violencia, es fundamental conocer las diferencias entre sexo y género, y entender que todas las personas tenemos las mismas capacidades, con independencia de nuestra biología.

## Sensibilización sobre Género, Igualdad y No Discriminación

### a) El género como categoría de análisis: sexo-género



BIENESTAR  
SECRETARÍA DE BIENESTAR



## Sensibilización sobre Género, Igualdad y No Discriminación

### a) El género como categoría de análisis: sexo-género



La diversidad está presente en todos los aspectos de la vida, es generadora de acuerdos y desacuerdos, ya que representa uno de los principales conflictos actuales en nuestra sociedad.

Cualquier tipo de diversidad: étnica, cultural, o sexual, implica valores como la solidaridad y el respeto por las diferencias.

## Sensibilización sobre Género, Igualdad y No Discriminación

### a) El género como categoría de análisis: sexo-género

La diversidad sexual hace referencia a la posibilidad que tiene una persona de vivir su orientación sexual e identidad de género de una manera libre y responsable.



# 4

## Sensibilización sobre la Importancia del Comportamiento Ético como base del Modelo de Calidad en el Servicio Público



BIENESTAR  
SECRETARÍA DE BIENESTAR



### a) Guía de Calidad en el Servicio Público.

La **Nueva Ética Pública** tiene como finalidad transformar el servicio público, de modo que las Personas Servidoras Públicas cuenten con Principios, Valores y Compromisos que guíen el cumplimiento de sus responsabilidades.

Los medios de los que se vale **la Nueva Ética Pública** para lograr dicha transformación son el Código de Ética de las Personas Servidoras Públicas del Gobierno Federal, las Reglas de Integridad para el ejercicio de la función pública, así como los Códigos de Conducta de las Instituciones Federales.

Con base en **el Código de Ética y las Reglas de Integridad**, se puede orientar en un marco de aspiración a la excelencia, el desempeño de las funciones y la toma de decisiones de las personas servidoras públicas, asumiéndolas como líderes en la construcción de la Nueva Ética Pública.

# 4

## Sensibilización sobre la Importancia del Comportamiento Ético como base del Modelo de Calidad en el Servicio Público

### a) Guía de Calidad en el Servicio Público.



**BIENESTAR** SECRETARÍA DE BIENESTAR

INTRANET

SI NECESITAS · DGRH · IDENTIDAD INSTITUCIONAL · CORREO ELECTRÓNICO · NORMATIVAS · SISTEMAS · SERVICIOS A USUARIOS

INICIO - SI NECESITAS - DIRECCIÓN DE GENERAL DE PROCESOS Y ESTRUCTURAS ORGANIZACIONALES

DIRECCIÓN DE GENERAL DE PROCESOS Y ESTRUCTURAS ORGANIZACIONALES

Mostrar  registros por página

Buscar el documento

#	Número	Fecha	Asunto	Documentos
01	Guía de Calidad en el Servicio	28/05/20	Documento en formato power point	<a href="#">Ver documento</a>

Mostrando 1 a 1 registros de 1

[Primero](#) [Anterior](#) [1](#) [Siguiete](#) [Último](#)

Última actualización:  
Jueves 28 de mayo de 2020 a las 16:30:51

DIRECCIÓN DE GENERAL DE PROCESOS Y ESTRUCTURAS ORGANIZACIONALES

- ECCO
- Evaluación de la Gestión Gubernamental
- Misión, Visión y Objetivos de la SEDESOL
- Modelo de Cultura Organizacional de Gobierno centrado en el Ciudadano

4

## Sensibilización sobre la Importancia del Comportamiento Ético como base del Modelo de Calidad en el Servicio Público

a) Guía de Calidad en el Servicio Público.



BIENESTAR  
SECRETARÍA DE BIENESTAR



## Código de Conducta



# 4

## Sensibilización sobre la Importancia del Comportamiento Ético como base del Modelo de Calidad en el Servicio Público

a) Guía de Calidad en el Servicio Público.



BIENESTAR  
SECRETARÍA DE BIENESTAR



*¿A qué nos obliga la Nueva Ética Pública?*

A **conocer, comprender e interiorizar** los preceptos establecidos en los **Códigos de Ética y de Conducta**, así como en las Reglas de Integridad, a efecto de **estipular la manera en que nos conducimos en el empleo**, cargo o comisión que desempeñamos.

## Sensibilización sobre la Importancia del Comportamiento Ético como base del Modelo de Calidad en el Servicio Público

### a) Guía de Calidad en el Servicio Público.



*¿Qué caracteriza la Nueva Ética Pública?*

Los valores, principios y **Objetivos Generales** de la Secretaría de Bienestar se concretan a través del cumplimiento de su Misión, la cual, se enfoca en **crear las condiciones óptimas** en todos los sectores de la población, a efecto de generar **un estado de bienestar y mejorar su calidad de vida**, mediante políticas públicas integrales dirigidas a **promover un desarrollo sustentable e inclusión productiva**, considerando la diversidad cultural, social y territorial que caracteriza a México.

## Sensibilización sobre la Importancia del Comportamiento Ético como base del Modelo de Calidad en el Servicio Público

### a) Guía de Calidad en el Servicio Público.



*¿Cómo actuar para dar vida a la Nueva Ética Pública?*

Las personas servidoras públicas adscritas a la Secretaría de Bienestar, necesitamos **entender** que para que los grupos históricamente vulnerables **ejercen** de manera efectiva sus derechos, es necesario **propiciar** el cumplimiento de los cinco objetivos generales de esta Dependencia, los cuales, están encaminados a **garantizar** progresiva y efectiva sus derechos humanos, al **alcanzar** el **bienestar** social mediante ingresos suficientes, **autosuficiencia alimentaria, inclusión productiva y reconstrucción del tejido social** fomentando la cultura de la paz.

# Sensibilización sobre la Importancia del Comportamiento Ético como base del Modelo de Calidad en el Servicio Público

## a) Guía de Calidad en el Servicio Público.



### PERSONAS USUARIAS INTERNAS

Son las personas que colaboran en la Secretaría y a las que se les proporciona alguna clase de servicio o atención por parte de sus compañeros.

#### EJEMPLO

Una persona servidora pública que acude al área de Control de Asistencia para ingresar una incapacidad médica

#### PERSONA USUARIA INTERNA (P.U.I.)

La persona servidora pública que ingresa la incapacidad médica

### PERSONAS USUARIAS EXTERNAS

Son las personas ajenas a la Secretaría a las que se les proporciona alguna clase de servicio o atención por parte de las áreas de atención de la dependencia.

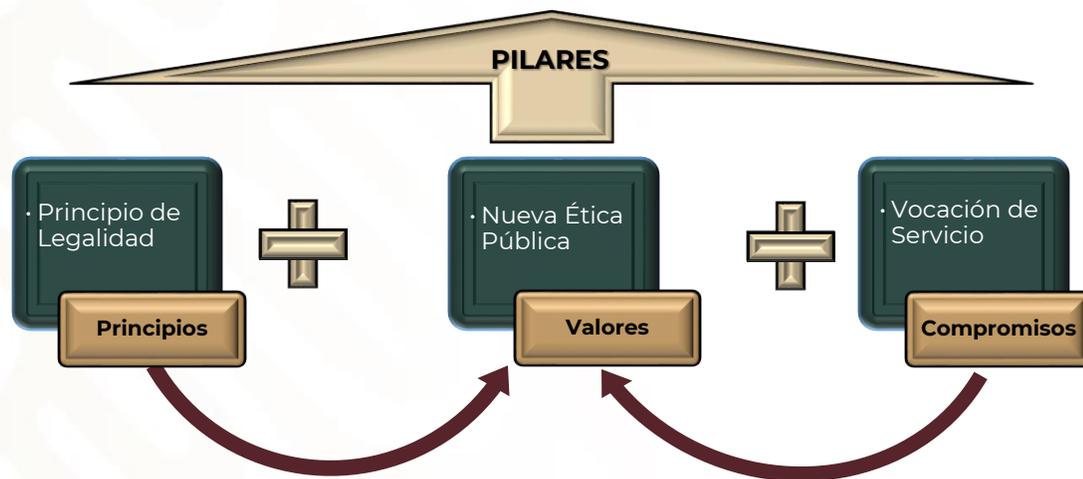
#### EJEMPLO

Una persona de la tercera edad acude al Módulo de Atención Ciudadana para aclarar una duda sobre su pensión

#### PERSONA USUARIA EXTERNA (P.U.E.)

La persona de la tercera edad

# MODELO DE CALIDAD EN EL SERVICIO PÚBLICO



¡GRACIAS!

**BIENESTAR**

SECRETARÍA DE BIENESTAR

