

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)) |