

FACTORES Y REACTIVOS

No.	Factor	Descripción del Factor	Reactivos	Preguntas de los Reactivos
1	38. Adaptable al entorno	Evalúa la percepción de las y los servidores públicos en relación a si se tiene la capacidad de introducir cambios y aprender de los errores, de realizar acciones de mejora continua para agregar valor a los procesos de la institución, de alentar la innovación y generar espacios para compartir experiencias y conocimientos.	127	Considero que en mi equipo, modificamos la manera de trabajar para mejorar las formas de hacer las cosas.
			128	Considero que en mi trabajo se valoran las aportaciones innovadoras.
			129	En mi área compartimos cotidianamente conocimientos y experiencias.
			130	En mi área somos lo suficientemente flexibles para adaptarnos a los cambios.
			131	En mi institución, se considera importante retener a servidores públicos con experiencias técnicas.
			132	Mi jefe(a) inmediato estimula el cambio y mejora continua.
			133	Mi jefe(a) promueve el aprendizaje continuo para afrontar nuevos procesos.
2	39. Adaptable al ciudadano	Evalúa la percepción de las y los servidores públicos en relación a si se toman en cuenta las opiniones de los ciudadanos, para realizar acciones de mejora continua que agreguen valor a los procesos de la institución y en los servicios a la ciudadanía.	123	Considero que en mi área se busca la satisfacción colectiva por encima de interés o beneficios particulares.
			124	En la institución, percibo que los comentarios y recomendaciones de los ciudadanos conducen a mejoras en nuestros servicios.
			125	En mi institución se mejora constantemente la atención y los servicios para el público usuario.
			126	Los trámites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención.
3	40. Colaborativa	Evalúa la percepción de las y los servidores públicos en cuanto al nivel de cooperación hacia metas comunes, el sentido de pertenencia en un equipo de trabajo, la implicación y participación de los servidores públicos en los objetivos institucionales. Así mismo evalúa la percepción sobre la información disponible y utilizada en la toma de decisiones que se toman al interior de la institución y el papel de los servidores públicos en este proceso.	134	El trabajo se organiza de modo que entiendo la relación de mi trabajo con otras áreas de la institución.
			135	En mi área de trabajo, cuentan las opiniones de cada uno de mis compañeros y compañeras para generar entre todos alternativas para la solución de problemas.
			136	Me siento parte de un equipo de trabajo.
			137	Mi jefe(a) me involucra para la toma de decisiones importantes en mi área de trabajo.
			138	Mi jefe(a) me proporciona información suficiente y adecuada para realizar bien mi trabajo.
4	41. Eficiente	Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre el uso responsable y claro de los servicios públicos, la disponibilidad de los recursos requeridos para realizar el trabajo, y el uso transparente de los mismos. Así mismo, el grado de claridad y comunicación respecto al logro de objetivos y la orientación a resultados.	139	Considero que en mi área de trabajo se promueve la rendición de cuentas.
			140	Considero que en mi área el establecimiento de metas y objetivos son reales y posibles.
			141	Dispongo de los medios y recursos requeridos para realizar el trabajo diario.
			142	En mi área se promueve a utilizar mesuradamente el agua/energía eléctrica/papel/cualquier recurso natural no renovable durante mi actividad laboral.
			143	Existe compromiso de la alta dirección con la asignación y uso transparente y racional de los recursos.
			144	Me parece que en mi institución se manejan los recursos del área de manera responsable y austera.
			145	Mi jefe(a) propicia un clima de trabajo agradable, sin olvidar los objetivos del equipo.
5	42. Equilibrada	Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre aspectos que inciden al interior de la institución, tales como, bienestar, salud, atención, trato digno y respetuoso, así como la carga de trabajo y su impacto en su vida personal y familiar.	146	Periódicamente tengo información sobre el avance de metas y el logro de objetivos.
			147	Considero que mi ambiente de trabajo está libre de hostilidad.
			148	En mi área se fomenta el respeto por igual sin importar el nivel jerárquico.
			149	En mi institución se promueve visitar y cuidar parques históricos, culturales o sitios patrimoniales (monumento, lugar histórico o artístico, sitio arqueológico).
			150	La jornada laboral en mi área me permite conciliar las responsabilidades familiares y participar en eventos culturales (cine, conciertos, recitales, museos, exposiciones, danza)
			151	Me siento apoyado por mis jefes(as) cuando me enfermo.
			152	Mi jefe(a) me trata con respeto y amabilidad.
			153	Mis compañeras y compañeros en el área me tratan con respeto y confianza.
154	Siento que mi jefe(a) se interesa por conocer las dificultades que se me presentan para cumplir con mis objetivos.			
6	46. Inclusiva	Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre prácticas de igualdad y no discriminación, así como de igualdad de género en la institución.	155	Considero que en mi área los puestos iguales de hombres y mujeres tienen asignadas las mismas percepciones.
			156	Creo que en mi área los mandos superiores respetan las diferencias del personal sin importar su origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad o condición social.
			157	En mi área de trabajo el trato entre superiores, subordinados y compañeros, siempre es Igualitario y sin Discriminación.
			158	En mi área de trabajo existen las oportunidades de ascenso y promoción de manera equitativa tanto para mujeres como para hombres.
			159	En mi área nadie ha sido víctima de hostigamiento sexual o acoso sexual.
			160	En mi área se considera que tanto hombres como mujeres realizamos un trabajo útil.
			161	En mi institución el trato con el público es Igualitario y libre de Discriminación.
			162	En mi institución existen las instalaciones adecuadas para personas con discapacidad.
7	47. Motivada	Evalúa la percepción de las y los servidores públicos de aspectos que se instrumentan para motivar a los servidores públicos y responder a sus necesidades, como son la percepción de equidad en la remuneración. Así como de la libertad que tiene el servidor público en la toma de decisiones y forma de solucionar problemas (siempre y cuando no afecte el logro de objetivos y normas).	175	Considero que mis opiniones son tomadas en cuenta.
			176	El sueldo que percibo es de acuerdo a mis responsabilidades.
			177	En mi área se reconocen formalmente los buenos resultados obtenidos.
			178	Este último año he tenido oportunidades de aprender y crecer profesional y personalmente en el trabajo.
			179	Los esfuerzos que realizo tienen el reconocimiento que se merecen.
			180	Mi jefe(a) me da autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de mis responsabilidades.
			181	Mi sueldo va compensándose en concordancia con las condiciones económicas del país.
182	Mi trabajo representa un reto constante.			
			183	Conozco los manuales de organización y procedimientos de mi institución.

No.	Factor	Descripción del Factor	Reactivos	Preguntas de los Reactivos
8	48. Organizada	Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre una visión clara y compartida de cómo será la institución en el futuro, de un propósito y dirección para el logro de los objetivos estratégicos, así como la forma en que los servidores públicos contribuyen a estos. Así mismo, percepción de obligaciones, reglas y políticas de la institución, y hasta qué punto se explican claramente a los servidores públicos.	184	Considero que la Misión, Visión y Valores de mi institución están claramente definidas y comunicadas al personal.
			185	En mi equipo de trabajo tenemos una visión compartida de cómo será esta institución en el futuro.
			186	Estoy consciente cómo mi trabajo contribuye a la realización de los objetivos de mi área.
			187	Las manuales de organización y procedimientos de mi organización son claros y facilitan mi trabajo.
			188	Me siento identificado con el propósito u objetivo de la institución.
			189	Mis funciones están claramente definidas.
9	49. Integra	Evalúa la percepción que las y los servidores públicos la institución tienen sobre una serie de valores compartidos, comportamientos éticos y acciones congruentes que todo servidor público debe anteponer en el desempeño de su empleo, cargo, comisión o funciones.	163	Conozco el Código de Conducta de mi institución.
			164	Considero que en mi área las y los servidores públicos se manejan de acuerdo a la normatividad, rechazando la intimidación y el maltrato a los demás.
			165	Considero que los mandos superiores son congruentes con lo que dicen y lo que hacen.
			166	En mi área de trabajo el respeto a los Derechos Humanos es promovido por las autoridades.
			167	En mi institución la Integridad de las y los servidores públicos es perceptible.
			168	En mi institución la protección de datos personales se realiza de manera responsable.
			169	En mi institución se fomenta la difusión y cumplimiento del Código de Conducta.
			170	En mi institución se hacen campañas de fomento respecto a los derechos humanos.
			171	En mi institución se protegen los datos personales de las usuarias y usuarios.
			172	Me parece que en mi área existe compromiso para difundir información pública de manera permanente.
10	50. Profesional	Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre aspectos relacionados con la Profesionalización, entendida como la Gestión de Recursos Humanos, para que desde una dimensión organizativa, conceptual, metodológica y operativa, se cuente con servidores públicos competentes, éticamente responsables y, que potencialicen sus capacidades para el desempeño de sus funciones y, cuando corresponda, otras de distinta o mayor responsabilidad, con el fin de impulsar el desarrollo de la función pública.	190	Considero que en mi área la retroalimentación de la evaluación del desempeño se acompaña en primera instancia de capacitación y apoyo, en lugar de amenazas y críticas.
			191	Considero que en mi institución, las personas son separadas de su puesto solamente por causas plenamente justificadas.
			192	Cuando ingresé al área, me sentí bienvenido(a) y me explicaron la organización de la institución, mis funciones y responsabilidades, interrelaciones entre las áreas de la institución y tareas de cada uno de mis compañeros.
			193	En mi institución los planes de formación se diseñan con base en nuestras necesidades de desarrollo profesional.
			194	En mi institución se cubren los puestos vacantes, con el personal de la institución que cubra el perfil requerido de la vacante.
			195	Percibo que en mi área, se motiva y ayuda al personal antes de proceder a un despido.
			196	Percibo que en mi institución se cubren los puestos vacantes con procesos de reclutamiento formales (prensa, bolsas de trabajo, agencias de empleo, instituciones educativas etc.).
			197	Recibo la capacitación adecuada para la responsabilidad de mi puesto.
			198	Siento que hay suficientes oportunidades para hacer carrera y mejorar profesionalmente en la institución.
			199	Siento que mi jefe(a) se interesa por mi desarrollo profesional y personal en la institución.
11	52. Liderazgo Integral	Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre el liderazgo del jefe(a), como reforzador y promotor de las conductas y valores de la cultura organizacional, de manera continua en las actividades cotidianas en el trabajo.	132	Mi jefe(a) inmediato estimula el cambio y mejora continua.
			133	Mi jefe(a) promueve el aprendizaje continuo para afrontar nuevos procesos.
			137	Mi jefe(a) me involucra para la toma de decisiones importantes en mi área de trabajo.
			138	Mi jefe(a) me proporciona información suficiente y adecuada para realizar bien mi trabajo.
			143	Existe compromiso de la alta dirección con la asignación y uso transparente y racional de los recursos.
			145	Mi jefe(a) propicia un clima de trabajo agradable, sin olvidar los objetivos del equipo.
			146	Periódicamente tengo información sobre el avance de metas y el logro de objetivos.
			151	Me siento apoyado por mis jefes(as) cuando me enfermo.
			152	Mi jefe(a) me trata con respeto y amabilidad.
			154	Siento que mi jefe(a) se interesa por conocer las dificultades que se me presentan para cumplir con mis objetivos.
			156	Creo que en mi área los mandos superiores respetan las diferencias del personal sin importar su origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad o condición social.
			180	Mi jefe(a) me da autonomía para tomar las decisiones necesarias para el cumplimiento de mis responsabilidades.
			184	Considero que la Misión, Visión y Valores de mi institución están claramente definidas y comunicadas al personal.
			163	Conozco el Código de Conducta de mi institución.
			165	Considero que los mandos superiores son congruentes con lo que dicen y lo que hacen.
			166	En mi área de trabajo el respeto a los Derechos Humanos es promovido por las autoridades.
169	En mi institución se fomenta la difusión y cumplimiento del Código de Conducta.			
173	Siento que hay compromiso de mi jefe(a) hacia la integridad y el comportamiento ético.			
199	Siento que mi jefe(a) se interesa por mi desarrollo profesional y personal en la institución.			
12	53. Cooperación	Los servidores públicos colaboran entre sí y propician el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos comunes previstos en los planes y programas gubernamentales, generando así una plena vocación de servicio público en	134	El trabajo se organiza de modo que entiendo la relación de mi trabajo con otras áreas de la institución.
			135	En mi área de trabajo, cuentan las opiniones de cada uno de mis compañeros y compañeras para generar entre todos alternativas para la solución de problemas.

No.	Factor	Descripción del Factor	Reactivos	Preguntas de los Reactivos
		beneficio de la colectividad y confianza de los ciudadanos en sus instituciones.	136	Me siento parte de un equipo de trabajo.
13	54. Entorno Cultural y Ecológico	Los servidores públicos en el desarrollo de sus actividades evitan la afectación del patrimonio cultural de cualquier nación y de los ecosistemas del planeta; asumen una férrea voluntad de respeto, defensa y preservación de la cultura y del medio ambiente, y en el ejercicio de sus funciones y conforme a sus atribuciones, promueven en la sociedad la protección y conservación de la cultura y el medio ambiente, al ser el principal legado para las generaciones futuras.	142	En mi área se promueve a utilizar mesuradamente el agua/energía eléctrica/papel/cualquier recurso natural no renovable durante mi actividad laboral.
			149	En mi institución se promueve visitar y cuidar parques históricos, culturales o sitios patrimoniales (monumento, lugar histórico o artístico, sitio arqueológico).
			150	La jornada laboral en mi área me permite conciliar las responsabilidades familiares y participar en eventos culturales (cine, conciertos, recitales, museos, exposiciones, danza)
14	55. Equidad de Género	Los servidores públicos, en el ámbito de sus competencias y atribuciones, garantizan que tanto mujeres como hombres accedan con las mismas condiciones, posibilidades y oportunidades a los bienes y servicios públicos; a los programas y beneficios institucionales, y a los empleos, cargos y comisiones gubernamentales.	155	Considero que en mi área los puestos iguales de hombres y mujeres tienen asignadas las mismas percepciones.
			158	En mi área de trabajo existen las oportunidades de ascenso y promoción de manera equitativa tanto para mujeres como para hombres.
			159	En mi área nadie ha sido víctima de hostigamiento sexual o acoso sexual.
			160	En mi área se considera que tanto hombres como mujeres realizamos un trabajo útil.
15	56. Igualdad y No Discriminación	Los servidores públicos prestan sus servicios a todas las personas sin distinción, exclusión, restricción, o preferencia basada en el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o en cualquier otro motivo.]	156	Creo que en mi área los mandos superiores respetan las diferencias del personal sin importar su origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad o condición social.
			157	En mi área de trabajo el trato entre superiores, subordinados y compañeros, siempre es Igualitario y sin Discriminación.
			161	En mi institución el trato con el público es Igualitario y libre de Discriminación.
			162	En mi institución existen las instalaciones adecuadas para personas con discapacidad.
16	57. Integridad	Los servidores públicos actúan siempre de manera congruente con los principios que se deben observar en el desempeño de un empleo, cargo, comisión o función, convencidos en el compromiso de ajustar su conducta para que impere en su desempeño una ética que responda al interés público y generen certeza plena de su conducta frente a todas las personas con las que se vincule u observen su actuar.	165	Considero que los mandos superiores son congruentes con lo que dicen y lo que hacen.
			167	En mi institución la Integridad de las y los servidores públicos es perceptible.
			174	Siento que los valores de la institución son comprendidos y compartidos por el personal.
17	58. Interés Público	Los servidores públicos actúan buscando en todo momento la máxima atención de las necesidades y demandas de la sociedad por encima de intereses y beneficios particulares, ajenos a la satisfacción colectiva	123	Considero que en mi área se busca la satisfacción colectiva por encima de interés o beneficios particulares.
			124	En la institución, percibo que los comentarios y recomendaciones de los ciudadanos conducen a mejoras en nuestros servicios.
			125	En mi institución se mejora constantemente la atención y los servicios para el público usuario.
			126	Los trámites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención.
18	59. Liderazgo	Los servidores públicos son guía, ejemplo y promotores del Código de Ética y las Reglas de Integridad; fomentan y aplican en el desempeño de sus funciones los principios que la Constitución y la ley les impone, así como aquellos valores adicionales que por su importancia son intrínsecos a la función pública.	163	Conozco el Código de Conducta de mi institución.
			169	En mi institución se fomenta la difusión y cumplimiento del Código de Conducta.
			173	Siento que hay compromiso de mi jefe(a) hacia la integridad y el comportamiento ético.
19	60. Rendición de Cuentas	Los servidores públicos asumen plenamente ante la sociedad y sus autoridades la responsabilidad que deriva del ejercicio de su empleo, cargo o comisión, por lo que informan, explican y justifican sus decisiones y acciones, y se sujetan a un sistema de sanciones, así como a la evaluación y al escrutinio público de sus funciones por parte de la ciudadanía.	139	Considero que en mi área de trabajo se promueve la rendición de cuentas.
			143	Existe compromiso de la alta dirección con la asignación y uso transparente y racional de los recursos.
			144	Me parece que en mi institución se manejan los recursos del área de manera responsable y austera.
20	61. Respeto	Los servidores públicos se conducen con austeridad y sin ostentación, y otorgan un trato digno y cordial a las personas en general y a sus compañeros de trabajo, superiores y subordinados, considerando sus derechos, de tal manera que propician el diálogo cortés y la aplicación armónica de instrumentos que conduzcan al entendimiento, a través de la eficacia y el interés público.	148	En mi área se fomenta el respeto por igual sin importar el nivel jerárquico.
			152	Mi jefe(a) me trata con respeto y amabilidad.
			153	Mis compañeras y compañeros en el área me tratan con respeto y confianza.
		Los servidores públicos respetan los derechos humanos, y en el ámbito de sus competencias y atribuciones, los garantizan, promueven y protegen de conformidad con los Principios de: Universalidad que establece que los derechos humanos corresponden a toda persona por el	164	Considero que en mi área las y los servidores públicos se manejan de acuerdo a la normatividad, rechazando la intimidación y el maltrato a los demás.
			166	En mi área de trabajo el respeto a los Derechos Humanos es promovido por las autoridades.

No.	Factor	Descripción del Factor	Reactivos	Preguntas de los Reactivos
21	62. Respeto a los Derechos Humanos	derechos humanos corresponden a toda persona por el simple hecho de serlo; de Interdependencia que implica que los derechos humanos se encuentran vinculados íntimamente entre sí; de Indivisibilidad que refiere que los derechos humanos conforman una totalidad de tal forma que son complementarios e inseparables, y de Progresividad que prevé que los derechos humanos están en constante evolución y bajo ninguna circunstancia se justifica un retroceso en su protección.	170	En mi institución se hacen campañas de fomento respecto a los derechos humanos.
22	63. Transparencia	Los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones protegen los datos personales que estén bajo su custodia; privilegian el principio de máxima publicidad de la información pública, atendiendo con diligencia los requerimientos de acceso y proporcionando la documentación que generan, obtienen, adquieren, transforman o conservan; y en el ámbito de su competencia, difunden de manera proactiva información gubernamental, como un elemento que genera valor a la sociedad y promueve un gobierno abierto.	168	En mi institución la protección de datos personales se realiza de manera responsable.
			171	En mi institución se protegen los datos personales de las usuarias y usuarios.
			172	Me parece que en mi área existe compromiso para difundir información pública de manera permanente.