

**LCC. Ana Karen Ortega Guillén**

**Maestría en Administración y Políticas Públicas**

**Materia –Planeación Estratégica-**

**Unidad 5**

**TRABAJO FINAL**

**08 de Mayo de 2015**

**Índice**

Descripción del Escenario………………………………………………………………………. 3

Diagnóstico Estratégico………………………………………………………………………….. 6

Plan Estratégico…………………………………………………………………………………… 9

Mecanismos de evaluación del Plan Estratégico………………………………………………13

|  |
| --- |
| **Dependencia:** Secretaría de la Función Pública  **Área:** Gestión Ejecutiva  La integran 02 servidores públicos 08/05/15 |

**Escenario actual**

En esta área transita la documentación que hace que la dependencia se mueva. Estas son turnadas a las direcciones, coordinaciones o unidades de acuerdo al asunto o planteamiento; se fija una fecha de respuesta y se envía.

La dirección, coordinación o unidad que recibe, debe atender y darle seguimiento; llámese invitación a reunión, solicitud de información, remisión de documentación, notas informativas, etc.

Finalmente, mediantes oficio da a conocer el alcance de sus acciones con base a la información remitida, dentro del lapso de tiempo otorgado.

Desafortunadamente, el seguimiento no se informe en tiempo y forma, causando la desinformación y acumulación de asuntos inconclusos. Un punto negativo para una Dependencia que se encarga de promover el cumplimiento de los procesos de control y fiscalización.

Se elabora un informe con todos los asuntos concluidos, en proceso y vencidos.

**Investigación del Futuro**

**Futuros Posibles**

|  |  |
| --- | --- |
| FUTURO 1 | Continuidad de los problemas, quizás con lapsos de tiempo en los que se rezague información. Futuro probable y posible, pero no deseable. |
| FUTURO 2 | Mejora en el seguimiento de los asuntos, entrega de información en tiempo y forma. **Futuro probable y posible.** |
| FUTURO 3 | Si se continúa usando el Sistema de Control, gestión y Seguimiento con una actualización tecnológica y la reducción de tiempos. El área llevaría al 100 % el control de la correspondencia turnada. **Futuro deseable y posible.** |

**Variables**

Las variables que pueden influir en los siguientes futuros podrían ser, epidemiológicos, demográficas, socioculturales, económicas, políticas, tecnológicas y ambientales.

|  |  |
| --- | --- |
| Variable | Escenario |
| Epidemiológicas | En cuanto al área, podría detener el proceso de designar el encargado de atender un asunto, o simplemente la inasistencia o la falta de atención requerida de una invitación o solicitud. |
| Edad | La falta de experiencia en el área laboral podría afectar el tiempo del proceso de designación |
| Cultura | Al vivir dentro de un Estado lleno de culturas diferentes, podría presentarse situaciones no deseables en cuanto a las relaciones laborales por creencias o costumbres distintas. |
| Lenguaje | Los modismos se podrían presentar y ocasionar diferencias, discusiones o quizá hasta bullying laboral. |
| Demográfica | Algunos de los asuntos o requerimientos son fuera de la ciudad, por eso es importante que estos se envíen en tiempo para tomar las precauciones debidas. |
| Económicas | Una crisis podría alentar la atención al público, debido a los recortes de presupuesto, los insumos necesarios entorpecerían el proceso. |
| Políticas | La restructuración de la secretaria por decisión política, afecta directamente el área, ya sea la omisión o crecimiento. |
| Tecnológica | Como está siempre va de manera ascendente, colaboraría en la disminución de los procesos y llegar al futuro deseable. |
| Ambiente | Si hablamos de ambiente interno (el control por parte de la dirección) en este caso del mando más alto en la dependencia, definiría la importancia que los demás le darían al seguimiento de la información. Actualmente si la información no llega de manos de un alto directivo, no le dan la importancia debida. Causando que esta no se atienda o lo sea en un tiempo desfavorable. |

**DIAGNOSTICO ESTRATÉGICO**

La Coordinación de Gestión Ejecutiva de la Oficina del C. Secretario tiene a su cargo las siguientes funciones:

* Gestionar la oportuna y correcta atención de asuntos presentados a la Secretaría de la Función Pública, así como las asignaciones del C. Secretario a las áreas operativas.
* Formular, registrar y dar seguimiento a la gestión de políticas, estrategias y acciones en acuerdo con Titulares de los Diversos Organismos Públicos del Gobierno del Estado y del C. Gobernador.

MATRIZ FODA

**OPORTUNIDADES**

AMENZAS

DEBILIDADES

FORTALEZAS

MATRIZ DE CUANTIFICACIÓN

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Oportunidades** | **Importancia** | **Probabilidad** | **Resultado** |
| Mejorar la imagen y credibilidad del área | 10 | 8 | 9 |
| Implementar la gestión del desempeño vinculado con los resultados | 10 | 9 | 9.5 |
| Difundir las buenas prácticas de quienes cumplen en tiempo y forma | 9 | 6 | 7.5 |
| **Resultado de oportunidades** | | | 26/3= 8.6 |
| **Amenazas** | **Importancia** | **Probabilidad** | **Resultado** |
| Falta de atención por parte de otras áreas | 10 | 5 | 7.5 |
| Control de información por muchos | 10 | 5 | 7.5 |
| Relaciones afectivas negativas | 10 | 5 | 7.5 |
| La no atención oportuna de asuntos por factores climatológicos | 10 | 8 | 8 |
| **Resultado de amenazas** | | | **30.5/4=7.6** |
| **Fortalezas** | **Importancia** | **Probabilidad** | **Resultado** |
| Existencia de un manual de operaciones de la coordinación e gestión ejecutiva.  Se dispone de un sistema informático para operar. | 10 | 10 | 10 |
| Existe una planeación estrategia que define el rumbo y el desarrollo. | 10 | 10 | 10 |
| Se dispone de un sistema informático para operar. | 10 | 10 | 10 |
| Capacitación continua de mejora | 10 | 10 | 10 |
| **Resultado de oportunidades** | | | 10 |
| **Debilidades** | **Importancia** | **Probabilidad** | **Resultado** |
| Se requiere mayor vinculación con las áreas de trabajo | 10 | 8 | 9 |
| No hay actualizaciones para el sistema informático con el que se cuenta | 10 | 7 | 8.5 |
| Falta de personal | 8 | 6 | 7 |
| **Resultado de oportunidades** | | | 24.5/3=8.1 |

A continuación plasmo la idea de una MATRIZ DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO, ya que considero se debe implementar en mi área de trabajo.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **MATRIZ DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO**  LCC. Ana Karen Ortega Guillén  Puesto: “Auxiliar Administrativo”  Evaluador: LCC. Eréndira Dayani Bravo García 24/04/2015 | | | | | |
| **DESEMPEÑO** | **OPTIMO** | **BUENO** | **REGULAR** | **MALO** | **PESIMO** |
| Conocimiento del puesto |  |  |  |  |  |
| Calidad del trabajo |  |  |  |  |  |
| Cantidad del trabajo |  |  |  |  |  |
| Rapidez en el trabajo |  |  |  |  |  |
| Dedicación al trabajo |  |  |  |  |  |

**PLAN ESTRATÉGICO**

**Misión**

Gestionar la oportuna y correcta atención de asuntos presentados a esta Secretaria, así como las asignaciones del C. Secretario a las áreas operativas; formular, registrar y dar seguimiento a la gestión de políticas, estrategias y acciones en acuerdo con Titulares de los Diversos Organismos Públicos del Gobierno del Estado y del C. Gobernador.

**Visión**

Liderar y desarrollar nuevas propuestas de desarrollo y lograr la sistematización e integridad de los procesos para generar el cambio.

**Valores**

* **Legalidad**: Ejercer las actividades con estricto apego a lo dispuesto en los artículos 16 primer párrafo de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 30 de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Chiapas; 11 y 12, fracción VII del Reglamento Interno de la Secretaría de la Función Pública del Estado de Chiapas.
* **Responsabilidad:** Cumplir con esmero, cuidado y atención a todos los deberes, reconociendo y aceptando las consecuencias de los hechos que se realicen.

* **Tolerancia**: respetar las ideas, creencias y prácticas de la sociedad, observando en todo momento un grado de tolerancia superior, con respecto a las críticas del público y de la prensa.
* **Puntualidad:** exactitud al desempeño diario de las actividades, respetando los tiempos.
* **Compromiso:** Procurar que en el desempeño de las funciones vaya más allá del simple cumplimiento de su deber, pretendiendo que el ejercicio de sus actividades sea efectivo, eficaz y eficiente.

**Políticas**

* Conocer, cumplir y promover el cumplimiento de leyes, reglamentos, y normas y demás disposiciones legales aplicables.
* Apoyar en la participación en aquellas actividades y/o eventos que contribuyen al desarrollo de la Dependencia, siempre y cuando estas actividades no interfieran con el cumplimiento y/o desempeño de las funciones correspondientes.
* Considerar la sensibilidad de los datos que se reciben de información para el debido control y acceso.

**Objetivos**

1. Diseñar y gestionar estrategias de difusión institucional.
2. Planear, programar, controlar, prever, coordinar y dirigir el correcto seguimiento de los asuntos y acciones del C. Secretario.
3. Administrar, recopilar y divulgar información para la vinculación de la Secretaría con el exterior.

**Estrategias**

1.1 Uso de la Internet, para optimizar la comunicación a través de la Red, sin la existencia de preferencias de comunicación.

* + 1. **Metas y tácticas:** Subir a las redes sociales por lo menos una vez por semana información interesante de las áreas de trabajo, incentivar a los trabajadores el uso de redes sociales para externar puntos de vista acerca de la información y comunicar en la página oficial las acciones más relevantes.

1.2 Uso de boletines internos y externos, además de un periódico mural.

**1.2.1 Metas y tácticas:**  Cada semana una dirección expondrá información relevante por medio del boletín, semanalmente de forma creativa plasmaran en el periódico mural información acerca de cursos, talleres o reuniones para que todos manejen la información y se hará uso de boletines externos para difundir aquello que el C. Secretario instruya.

1.3 Organización de eventos públicos como oportunidad para concientizar mediante la difusión de información porque son motivantes e interesantes.

* + 1. **Metas y tácticas:** realizar reuniones semanales con los altos directivos para que ellos bajen la información con los compañeros de trabajo; organizar eventos masivos en fechas importantes para influir al público a participar en la declaración patrimonial, denuncias a servidores públicos, etc; y aprovechar las invitaciones a eventos masivos para difundir la importancia de la Secretaria de la Función Pública.
  1. Hacer uso de un sistema electrónico, que permita llevar una “Agenda” con opciones para cumplir en tiempo y forma, cada una de las acciones previstas.
     1. **Metas y tácticas:** contar un informe semanal de los asuntos y acciones que se encuentra iniciados, en proceso, concluidos y vencidos; hacer un análisis mensual de las áreas que retienen la información para tomar acciones pertinentes para resolverlo; y tener acceso a la brevedad de la información antigua.
  2. Llevar un archivo de los asuntos y acciones del C. Secretario, en el que se recopilen de manera ordenada, para hacer su difusión y recurrir a ello si fuera necesario.
     1. **Metas y tácticas:** Tener en archivo impreso y digital todos los asuntos y acciones del C. Secretario y todo documento, carpeta, y otros medios de almacenamiento deben ser retirados del escritorio y asegurada en archivos de gaveta al final de la jornada de trabajo.
  3. Hacer uso de un libro con todas las gestiones y resultados de ellas, para que en un futuro se acuda para mejorar con respecto a lo pasado y no cometer los errores en los que se hayan incurrido.
     1. **Metas y tácticas:** Plasmar con detalle las gestiones y resultados anteriores; nombres, cargo, número telefónico, dirección, etc. Para que en caso de ser necesario ocuparlos por ende es necesario el controlar el acceso y monitoreo en el área de la oficina e instalaciones de almacenaje.

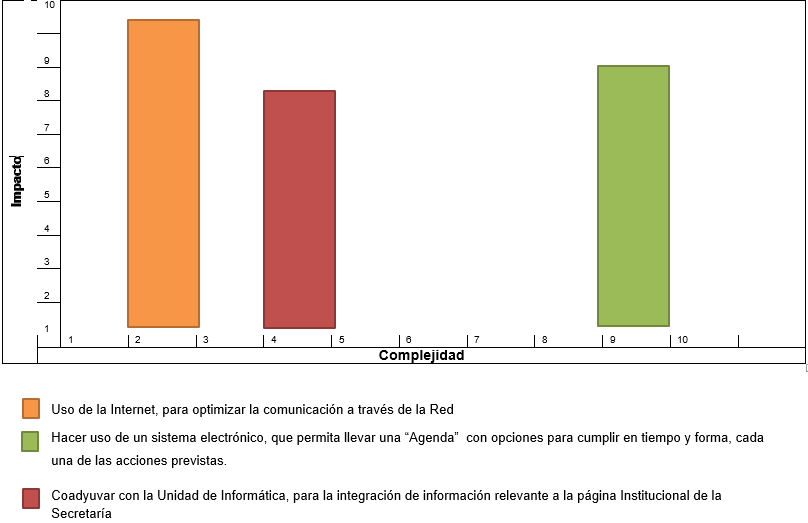
3.1 Coadyuvar con la Unidad de Informática, para la integración de información relevante a la página Institucional de la Secretaría.

* + 1. **Metas y tácticas:** Enviar semanalmente el boletín interno para que la unidad suba la información a la red. Elaborar un formato de solicitud para la unidad para enviar en tiempo y forma la información para reducir los tiempos.

3.2 Coordinarse con el Instituto de Comunicación Social para la vinculación y así el exterior conozca las líneas de acción del C. Secretario.

* + 1. **Metas y tácticas:** Enviar los boletines externos al ICOSO para su difusión con el exterior. Solicitar un enlace del instituto con la secretaría para la coordinación de la información.
  1. Hacer uso de medios impresos para la difusión de información.
     1. **Metas y tácticas:** Realizar trípticos con información de eventos especiales o fechas importantes para la difusión. Solicitar a la Unidad de Apoyo Administrativo para conocer el presupuesto designado para difusión impresa.

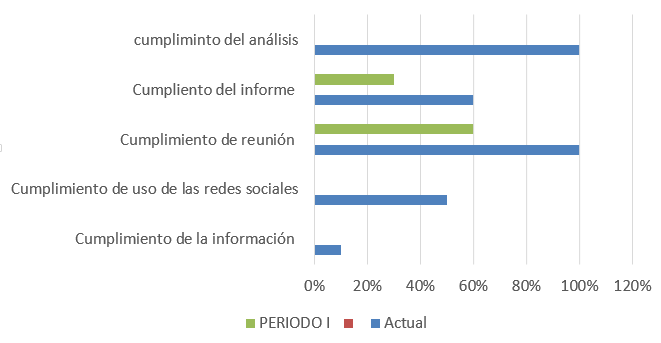
**Matriz de Prioridades de las Iniciativas**

****

**ELABORACIÓN DE LOS MECANISMOS DE EVALUACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO**

**TABLERO DE CONTROL**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| INDICADOR | META | ACTUALIDAD | PERIODO I |
| Cumplimiento de la información | **Subir a las redes sociales por lo menos una vez por semana información interesante de las áreas de trabajo** | **0%** | **0%** |
| Cumplimiento del uso de las redes sociales | **Incentivar a los trabajadores el uso de redes sociales para externar puntos de vista acerca de la información relevante** | **50%** | **0%** |
| Cumplimiento de reunión | **Realizar reuniones semanales con los altos directivos para que ellos bajen la información con los compañeros de trabajo** | **100%** | **60%** |
| Cumplimiento de informe | **Contar un informe semanal de los asuntos y acciones que se encuentra iniciados** | **60%** | **30%** |
| Cumplimiento en el análisis | **Análisis mensual de las áreas que retienen la información para tomar acciones pertinentes para resolverlo** | **100%** | **0%** |



|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ESTRATEGIA** | **INDICADOR** | | | **RESTRICCIONES** | **RIESGOS** |
| **Controlado** | **Atención periódica** | **Fuera de control** |
| Uso de la Internet, para optimizar la comunicación a través de la Red, sin la existencia de preferencias de comunicación. | 90-100 % de los involucrados con el área los usa | 60-90 % de los involucrados con el área los usa | Menos del 59 % de los involucrados con el área los usa | No todos cuentan con internet o acceso a la Red social | Perdida de información |
| Uso de boletines internos y externos, además de un periódico mural. | Se elaboran 1 por semana | Se elaboran cada 15 días | No se elaboran | No tener recursos para elaborarlos | - |
| Organización de eventos públicos como oportunidad para concientizar mediante la difusión de información porque son motivantes e interesantes. | 90-100 % de los involucrados participa en la organización | 60-90 % de los involucrados participa en la organización | Menos del 59 % de los involucrados participa en la organización | No tener recursos para llevarlo acabo | Proyectar si existe mala organización |
| Hacer uso de un sistema electrónico, que permita llevar una “Agenda” con opciones para cumplir en tiempo y forma, cada una de las acciones previstas. | Siempre se usa el Software para el manejo de la información | A veces se usa el Software para el manejo de la información | No se usa el Software para el manejo de la información | No contar con el software necesario | No tener acceso a ella sino es por medio electrónico |
| Llevar un archivo de los asuntos y acciones del C. Secretario, en el que se recopilen de manera ordenada, para hacer su difusión y recurrir a ello si fuera necesario. | El 100% de la información esta ordenada y se localiza fácilmente | Más del 80 % de la información esta ordenada, pero no se hace uso de ella | La información no está ordenada y no se hace uso de ella. | Ninguna | Traspapelar |
| Hacer uso de un libro con todas las gestiones y resultados de ellas, para que en un futuro se acuda para mejorar con respecto a lo pasado y no cometer los errores en los que se hayan incurrido. | El 100% de la información esta ordenada y se localiza fácilmente | Más del 80 % de la información esta ordenada, pero no se hace uso de ella | La información no está ordenada y no se hace uso de ella. | Ninguna | Traspapelar |
| Coadyuvar con la Unidad de Informática, para la integración de información relevante a la página Institucional de la Secretaría. | Hay comunicación entre las áreas y se mantiene actualizada la página | Hay comunicación con el área pero no hay información nueva en la página | No hay comunicación entre las áreas y no se mantiene actualizada la página | No contar con los medios necesarios para la colaboración | Distorsión de la información |
| Hacer uso de medios impresos para la difusión de información | Siempre hay información nueva en los medios de comunicación impresas sobre la SFP | Eventualmente hay información nueva en los medios de comunicación impresas sobre la SFP | No hay información nueva en los medios de comunicación impresas sobre la SFP | No tener comunicación con los medios  No contar con los recursos necesarios  Inexistencia de información para publicar. | La información se distorsione |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Secretaría de la Función Pública  Área de Gestión Ejecutiva 06 de Abril de 2015 | | | | | | | |
| Estrategia | | **Riesgo** | **Impacto** | | **Probabilidad** | | **Importancia** |
| Consecuencias en caso de materializarse el riesgo | Valor | Consideraciones para determinar la probabilidad | Valor |  |
| 1 | Uso de la Internet, para optimizar la comunicación a través de la Red, sin la existencia de preferencias de comunicación. | Perdida de información | Pérdida de tiempo para recuperar información o no recuperar la información | 10 | Desvío de información | 5 | 7.5 |
| 2 | Uso de boletines internos y externos, además de un periódico mural. | - | - | - | - | - |  |
| 3 | Organización de eventos públicos como oportunidad para concientizar mediante la difusión de información porque son motivantes e interesantes. | Proyectar si existe mala organización | Mala imagen hacia el público | 10 | Experiencias pasadas | 10 | 10 |
| 4 | Hacer uso de un sistema electrónico, que permita llevar una “Agenda” con opciones para cumplir en tiempo y forma, cada una de las acciones previstas. | No tener acceso a ella sino es por medio electrónico | Pérdida de tiempo para recuperar información o no recuperar la información | 10 | Desvío de información | 5 | 7.5 |
| 5 | Llevar un archivo de los asuntos y acciones del C. Secretario, en el que se recopilen de manera ordenada, para hacer su difusión y recurrir a ello si fuera necesario. | Traspapelar | Pérdida de tiempo para recuperar información o no recuperar la información | 10 | Desvío de información | 5 | 7.5 |
| 6 | Hacer uso de un libro con todas las gestiones y resultados de ellas, para que en un futuro se acuda para mejorar con respecto a lo pasado y no cometer los errores en los que se hayan incurrido. | Traspapelar | Pérdida de tiempo para recuperar información o no recuperar la información | 10 | Desvío de información | 5 | 7.5 |
| 7 | Coadyuvar con la Unidad de Informática, para la integración de información relevante a la página Institucional de la Secretaría. | Distorsión de la información | Desinformación | 10 | Uso de medios inadecuados para la comunicación | 10 | 10 |
| 8 | Hacer uso de medios impresos para la difusión de información | La información se distorsione | Desinformación | 10 | Uso de medios inadecuados para la comunicación | 10 | 10 |

**Mapa de riesgos**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 10 | Atención periódica | | | | | Atención inmediata | | | | | |
| 9 |
| 8 |
| 7 |
| 6 |
| 5 | Controlados | | | | | De seguimiento | | | | | |
| 4 |
| 3 |
| 2 |
| 1 |
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Estrategia | | Riesgo | Plan de contingencia |
| 1 | Uso de la Internet, para optimizar la comunicación a través de la Red, sin la existencia de preferencias de comunicación. | Perdida de información | Solicitar apoyo en la unidad de informática para su recuperación |
| 2 | Uso de boletines internos y externos, además de un periódico mural. | - |  |
| 3 | Organización de eventos públicos como oportunidad para concientizar mediante la difusión de información porque son motivantes e interesantes. | Proyectar si existe mala organización | Contar con opciones en caso de presentarse un error |
| 4 | Hacer uso de un sistema electrónico, que permita llevar una “Agenda” con opciones para cumplir en tiempo y forma, cada una de las acciones previstas. | No tener acceso a ella sino es por medio electrónico | Tener por escrito lo más importante de la agenda |
| 5 | Llevar un archivo de los asuntos y acciones del C. Secretario, en el que se recopilen de manera ordenada, para hacer su difusión y recurrir a ello si fuera necesario. | Traspapelar | Buscar copias con otras áreas |
| 6 | Hacer uso de un libro con todas las gestiones y resultados de ellas, para que en un futuro se acuda para mejorar con respecto a lo pasado y no cometer los errores en los que se hayan incurrido. | Traspapelar | Buscar copias con ayuda de otras áreas |
| 7 | Coadyuvar con la Unidad de Informática, para la integración de información relevante a la página Institucional de la Secretaría. | Distorsión de la información | Hacer las llamadas pertinentes o a mandos superiores para su corrección |
| 8 | Hacer uso de medios impresos para la difusión de información | La información se distorsione | Hacer las llamadas pertinentes o a mandos superiores para su corrección |