

## Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva - Edición 2017

### User Information

<b>Name:</b>	Anonymous	<b>Email:</b>	N/A
<b>Location:</b>	N/A	<b>Company:</b>	N/A
<b>Position:</b>	N/A	<b>IP Address:</b>	201.140.104.93
<b>Started:</b>	07/27/2017 1:47 PM	<b>Completed:</b>	07/27/2017 2:28 PM
<b>Time Spent:</b>	0 days, 1 hours, 41 minutes, 2433 seconds, 2433000 milliseconds	<b>Custom 1:</b>	N/A
<b>Custom 2:</b>	N/A	<b>Custom 3:</b>	N/A

Estado Miembro Postulante:

México

Institución Pública Postulante:

Presidencia de la República

Nombre de la Experiencia Innovadora:

Programa de Mentoría

Tiempo de implementación de la Experiencia Innovadora:

3 años

Categoría a la que postula:

Innovación en la Gestión del Talento Humano

En este apartado, se requiere hacer una presentación resumida de la Experiencia Innovadora:

El Programa de Mentoría en la Oficina de la Presidencia de la República constituyó un proceso de aprendizaje personal, donde las(los) servidoras(es) públicas(os), asumieron la propiedad y la responsabilidad de su propio desarrollo personal y profesional. Convirtiendo al programa en una herramienta poderosa para la transmisión del conocimiento de administración pública dentro de la organización.

La mecánica es sencilla, un profesional con más experiencia (mentor) aconseja y guía sobre el desarrollo profesional y laboral a uno con menos experiencia (asesorado). Compartiendo de esta forma mejores prácticas útiles de la administración pública entre colaboradores de la misma institución.

Las(los) servidoras(es) públicas(os) se establecen objetivos profesionales y personales a alcanzar. Su mentor será un retador, guía y acompañante hasta el logro del objetivo o conclusión del programa. De tal forma que, aumentemos los niveles de un buen clima laboral, colaborativo y cuya base sea el logro de resultados.

Así el programa de Mentoría se enfoca en los logros de las(los) servidoras(es) públicas(os) para ayudarles a convertirse en líderes efectivos, mejorar el rendimiento directivo, favorecer el clima organizacional, motivar a las personas con alto potencial, aumentar el aprendizaje significativo y generar políticas públicas y de buen gobierno.

Sobre todo, promueve la integración de los equipos de trabajo, fortaleciendo la comunicación ascendente, descendente y lateral, haciendo que las brechas jerárquicas se suavicen y premia las buenas relaciones interpersonales, logrando un mejor compromiso con la institución.

Información de contacto Nombre de la Entidad postulante:

Presidencia de la República

Dirección y teléfono:

Avenida Constituyentes 161  
Colonia San Miguel Chapultepec Sección II  
Delegación Miguel Hidalgo  
CDMX  
Código Postal 11850

Página web:

[www.gob.mx/presidencia/](http://www.gob.mx/presidencia/)

E-mail:

[carlos.gutierrezm@presidencia.gob.mx](mailto:carlos.gutierrezm@presidencia.gob.mx)

Nivel Administrativo de la Entidad:

Nivel Nacional

Naturaleza Administrativa de la Entidad:

Poder del Estado

1. Resumen Ejecutivo: En esta sección se pide exponer en detalle la experiencia innovadora. Por favor, facilite que corrobore y dé más elementos sobre la iniciativa

La Mentoría es un proceso de relación uno a uno voluntario entre un Servidor Público con más experiencia (mentor) que comparte sus conocimientos y habilidades con otro con menos experiencia (asesorado) para ayudarlo en su desarrollo profesional y personal. En Secretaría Particular de la Presidencia de la República, específicamente en el área de Atención Ciudadana se promovió el uso del programa como parte del Modelo de Cultura Organizacional generando así valor agregado al ciudadano.

Más de ochenta personas impactadas directamente fueron capacitadas para participar como mentores o asesorados en el programa. A los mentores se les capacitó en competencias que los habilitaron en su rol (escucha activa, comunicación asertiva, liderazgo y desempeño), así como a los asesorados para ejecutar, desde su compromiso, un programa que incluyera objetivos específicos, medibles, alineados, realistas y en tiempos oportunos.

El programa de Mentoría tiene un soporte tecnológico donde los asesorados registran sus objetivos, con base en la metodología previamente compartida. Después, los mentores aprueban la redacción de estos enunciados y comienza el periodo (6 meses) de ejecución o desempeño. Durante este periodo mentores y asesores se reúnen, previo a acuerdo entre ellos mismos, en sesiones de Mentoría cuyo objetivo es dar seguimiento, guiar y orientar sobre los objetivos planteados. Al finalizar el periodo de ejecución, el mentor lleva a cabo una retroalimentación, donde evalúa el desempeño del asesorado y se lo hace saber a través de una última conversación.

Al finalizar el periodo de evaluación, el Director General del área participante (Atención Ciudadana) recibe el resultado general alcanzado por cada uno de los participantes, así como una sesión de presentación de logros y áreas de mejora. De esta forma, el programa de Mentoría se enfoca en promover un ambiente de mejora en todos los niveles de la organización, favoreciendo el rendimiento directivo, mejorando el clima organizacional, motivando a las personas con alto potencial, aumentando el aprendizaje significativo y generando políticas públicas y de buen gobierno.

2. Antecedentes: Describa la situación inicial que se pretendió fortalecer y/o mejorar anterior a la implementación de la experiencia innovadora.

Nos hemos dado cuenta que una de las características principales de la cultura en las instituciones públicas es la sólida base de las relaciones interpersonales entre los servidores públicos. Pues es común, que las redes de trabajo se fortalezcan a través del tiempo y éstas mismas sean las que en un futuro sirvan para posibles recomendaciones o formaciones de nuevos equipos colaborativos. Al mismo tiempo, el ahorro presupuestal y la necesidad de formación y aprendizaje nos obligaba a crear soluciones que empataran con este requisito.

Haciendo un análisis de mejores prácticas, encontramos que la Mentoría es una gran oportunidad para fortalecer conocimiento y relaciones interpersonales. Otros programas parecidos como el coaching (donde necesitábamos invertir en algún profesional certificado para este servicio) o la facilitación (que considera sólo temas puntuales a formar), no se adaptaban por completo a la necesidad institucional. Visionamos a la Mentoría como un programa que ayudara, en principio, a crear redes formales de aprendizaje que, para cubrir los puntos de mejora, fortaleciendo las relaciones interpersonales que apalancan la cultura de la organización.

Los servidores públicos encontraron además un sentido para su desarrollo a través del programa, que también fue parte de las situaciones que nos interesaba fortalecer. Pues dentro de la administración pública es difícil desarrollarse en una carrera estable y definida, más bien, la misma cultura y mecánica de trabajo nos obliga a sumarnos a caminos, a veces, no planeados. La Mentoría ayudó a crear objetivos personales y profesionales en los colaboradores que ayudaron a fijar rumbos de desarrollo con sentido y dirección.

3. Vinculación de la Experiencia Innovadora con la Categoría Seleccionada: Por favor, explique la relación existente entre la Experiencia Innovadora y la Categoría seleccionada en forma breve y concisa

La relación que existe entre la experiencia innovadora "Programa de Mentoría para Servidoras(es) Públicas(os)" y la categoría "Innovación en la Gestión del Talento Humano", es que el programa de mentoría es una herramienta de desarrollo profesional y personal de cada uno de las servidoras(es) públicas(os). Cada participante autogestionó su desarrollo con el apoyo y guía de su mentor, siempre en búsqueda de una mejor profesionalización de su quehacer en la administración pública.

Además, este programa de Mentoría permitió a servidoras(es) públicas(os) realizar el ejercicio de sus funciones de manera más eficaz y cumplir con sus responsabilidades mediante un compromiso personal y hacia la organización. Todo lo anterior, debido que el mentor que cada servidor público (asesorado) tiene asignado, busca potenciar sus competencias y habilidades, para el cabal cumplimiento de los objetivos de la organización.

Es decir, está alineado a la estrategia del Plan Nacional de Desarrollo, en la mejora de los procesos y la mejora de las personas, en su ámbito personal y profesional.

4.a.1 ¿Quién ideó la Experiencia Innovadora?: - Informe de Consultoría- Propuesta Política- Funcionarios de la misma entidad

La idearon funcionarios con perfil de consultores internos de la Unidad de Apoyo a la Presidencia con la participación de la Dirección General de Atención Ciudadana. Fue iniciativa de la UAP que funge como una consultoría interna buscando entre ambos crear valor institucional, organizacional, personal y social.

4.a.2 Describa los elementos que hacen que la Experiencia Innovadora en gestión pública de su entidad sea innovadora:

Es un programa novedoso, no hay otro tipo de experiencias en las que se compartan conocimientos y aprendizajes, documentados y con propósitos de desarrollo de talento, lo que hace que sea una herramienta atractiva para las demás áreas de la institución. Es autogestionable gracias a que podemos utilizar una plataforma donde registrar los objetivos y evaluaciones de los asesorados, motivo que soporta su innovación en la administración pública. El desarrollo a través de este tipo de aprendizajes es diferente y rompe paradigmas tradicionales que normalmente utilizamos dentro de la gestión pública.

4.a.3 ¿Existieron algunos antecedentes de la experiencia innovadora, sea en la misma entidad u otra?:

No, hicimos un esfuerzo para identificar prácticas en la administración pública, sin embargo, no obtuvimos resultados que mostraran algo similar o parecido.

4.b.1 ¿Cómo la iniciativa beneficia a la población objetivo? Por favor, indicar datos comparativos:

La iniciativa del Programa de Mentoría beneficia a la población porque al contar con Servidoras(es) Publicas(os) mejor capacitados, que cuenten con un mejor desarrollo personal y profesional, permite brindar a los ciudadanos una mejor calidad en los servicios ofrecidos por la Presidencia de la República.

Además, el Programa de Mentoría es una herramienta que permite la transferencia del conocimiento y experiencias, entre los participantes de dicho programa; con esto las Servidoras(es) Publicas(os) pueden potenciar sus capacidades y habilidades para mejorar la atención hacia el ciudadano.

4.b.2 ¿Cuenta con indicadores cualitativos y cuantitativos que muestren beneficios prácticos de los ciudadanos? Por favor, mencionarlas:

Sí, se cuenta con indicadores cualitativos y cuantitativos, con respecto a los cualitativos, la Unidad de Apoyo a la Presidencia desplegó una encuesta entre los ciudadanos que acuden al Módulo de Atención Ciudadana (ubicado en el edificio de Palacio Nacional), donde el objetivo fue medir la atención que se le brinda al ciudadano durante todo el proceso de atención de la Dirección General de Atención Ciudadana, sin considerar el resultado de la petición, en términos generales los resultados de la atención, trato, información proporcionada y servicio recibido por parte de los ciudadanos tuvo un rango de calificación entre excelente y buena.

En lo que se refiere a los cuantitativos, se tienen los datos duros de cuantas audiencias (5,856) y peticiones han sido canalizadas (225,541) y respondidas por parte de la DGAC (142,315) de manera correcta, y cuantas llamadas han sido recibidas (173,759) para la correcta atención al ciudadano; lo anterior se traduce en beneficios hacia el ciudadano para que pueda ejecutar los programas sociales que ofrece el gobierno federal mexicano y que requisitos son necesarios para poder ejecutarlos.

4.b.3 ¿La iniciativa innovadora ha beneficiado también a otras poblaciones, comunidades no-objetivos? Por favor, explique:

No, solo a los ciudadanos que solicitan los apoyos de los programas sociales desplegados por el gobierno federal mexicano.

4.c.1 ¿Por qué la Experiencia Innovadora de su Entidad es susceptible de ser replicada por otras entidades?:

Es una oportunidad para fortalecer competencias y apropiarse de aprendizajes a partir de experiencias compartidas. El programa de Mentoría puede ajustarse a los programas y estrategias que el gobierno (sistema profesional de carrera) o los demás gobiernos ya tienen establecidos. Sería una buena forma de complementar estrategias que hasta hoy no han considerado la situación política y cultura de estas instituciones.

Si pretendemos trabajar con base en resultados, será necesario dar seguimiento continuo a los objetivos y competencias establecidos previamente, para esto, el programa de Mentoría puede ser una excelente opción para todas(os) las servidoras(es) publicas(os) participantes. Las instituciones necesitan de programas que fomenten aprendizaje colaborativo entre sus funcionarios públicos. Las demás organizaciones públicas podrían replicar el programa de Mentoría a fin de contribuir al logro de un mejor desempeño; al establecimiento de metas y objetivos específicos, medibles, alienados, realistas y con tiempos fijos; al reforzamiento de competencias de liderazgo que ayuden a una atención y dirección más enfocada en pro de políticas públicas a favor de los ciudadanos. Con ello, fortalecer el liderazgo, el equipo, la comunicación, la ejecución, la integración y la lealtad, entre los miembros de la institución, mejorando así la cultura organizacional, centrada en dar mayor valor agregado al ciudadano.

4.c.2 ¿Qué elementos centrales y/o requisitos deberían ser considerados para que la experiencia innovadora pueda ser replicada en otras entidades/países?:

Las instituciones públicas necesitan tener una estrategia de talento donde el aprendizaje sea factor importante de desarrollo. Normalmente están alineadas a algún programa o sistema profesional de carrera, como en el caso de México. Además, es indispensable, que la institución tenga como cultura y organización del trabajo por objetivos o resultados. El programa de Mentoría es preciso para alinear los objetivos personales con los de todo el gobierno.

Además, se sugiere que las instituciones públicas desarrollen modelos de competencias especializadas y compartidas, definan a través de diccionarios especializados cada una de esas habilidades que las(los) servidoras(es) publicas(os) deben demostrar y perfilar de acuerdo a sus niveles de responsabilidad. Esto ayudará muchísimo a que las conversaciones de Mentoría sean dirigidas específicamente al desarrollo profesional de cada individuo.

4.d.1 Presupuesto General de toda la Entidad y Presupuesto de la experiencia innovadora postulante¿Se ejecutó todo el Presupuesto?:

No se ejecutó ningún tipo de presupuesto para este Programa de Mentoría, solamente horas-hombre de los colaboradores de la Unidad de Apoyo a la Presidencia y el respectivo equipo de cómputo y consumibles.

4.d.2 Número de personas de la Entidad y Número de las personas involucradas en la Experiencia Innovadora postulante:

Con respecto a la Unidad de Apoyo a la Presidencia son 8 colaboradores los que desarrollaron el programa, con las siguientes capacidades y habilidades para desarrollar el programa de mentoría: Administración Estratégica, Tecnologías de la Información, Gestión de Capital Humano, Gestión del Cambio y Optimización de Procesos.

En lo que refiere a las personas involucradas en el Programa de Mentoría por parte de la Dirección General de Atención Ciudadana, con un total de 76 servidoras(es) publicas(os) impactados con este programa.

4.d.3 Si pudiera dar una opinión sobre el costo-beneficio de la aplicación de la Experiencia Innovadora, ¿diría Ud. que es positiva?:

Por supuesto, que es positiva, porque al no contar con un presupuesto para desarrollar, ejecutar e implementar el Programa de Mentoría, el balance general del proyecto es con beneficios hacia la Presidencia de la República.

4.e.1 Para facilitar la implementación de la iniciativa, ¿se han desarrollado mecanismos de coordinación con otras entidades? ¿En que consisten esos mecanismos?:

No directamente. La coordinación ha sido implementada sólo con recursos de la Oficina de la Presidencia y con servidoras(es) publicas(os) de la misma institución. Sin embargo, esta iniciativa fomenta indirectamente otros programas derivados de la Secretaria de la Función Pública, como las prácticas en relación a los Códigos de Conducta y Ética, así como la implementación del Modelo de Cultura centrado en el Ciudadano cuyo fundamento son ejes estratégicos y valores que pueden ser producto de conversaciones de Mentoría.

4.e.2 ¿Existe un reconocimiento legal de la experiencia que la haga obligatoria en el tiempo?:

No, no existe. El programa tiene como principio la institucionalidad; sin embargo, buscamos que este programa sea transexenal y que sea una práctica común en toda la administración pública federal.

4.e.3 Número de administraciones que han implementado la política pública propuesta:

1

4.e.4 Número de años con Presupuesto asegurado (precisar horizontes temporales a 1, 5, 10 años) y origen del Presupuesto (Público o Privado):

0 años, sin presupuesto; todo ha sido "hecho en casa" con nuestros propios recursos y capacidades.

4.f.1 ¿Se ha tomado en cuenta la perspectiva de género y los principios de Igualdad y No Discriminación en la iniciativa? ¿En que etapa/s del proceso (Diseño, implementación, etc)?:

Desde el diseño del programa de mentoría se consideró un trato justo y sin discriminación para cualquier servidor(a) público(a) que quisiera participar voluntariamente. Lo que ayudó a que las personas se motivaran fue ver a sus líderes (hombres y mujeres) activarse en el programa, comprometerse, tanto con sus objetivos como con sus sesiones, y reportar sus resultados constantemente en la plataforma.

En cuanto a la selección de mentores no hay ninguna restricción de género o discriminatoria. Lo único que se solicita es que tengan un nivel más (jerárquicamente) que sus asesoradas(os).

4.f.2 ¿Se ha mantenido algún tipo de coordinación con el Mecanismo Nacional para el Avance de la Mujer de su país, en el esfuerzo para avanzar en un enfoque de igualdad de género y de derechos en la

iniciativa?:

No se ha tenido una coordinación directa con INMUJERES, sin embargo, el programa se alinea a los protocolos y estándares proporcionados por la institución.

4.f.3 ¿Cuenta la experiencia con estrategias explícitas/institucionalizadas de acción afirmativa o discriminación positiva con las y los beneficiarios atendiendo las diferencias basadas en género u otras variables (personas con distintas capacidades, nivel socioeconómico, etc) (Por ejemplo: servicios diferenciados, horarios especiales para madres o padres de familia, poblaciones alejadas, entre otros)

El programa de Mentoría es incluyente. Las sesiones son conversaciones previamente pactadas entre mentor y asesorado considerando las necesidades de cada uno de ellos. Las(los) servidoras(es) publicas(os) que no tienen acceso a internet, pueden llenar, a mano, un formato para poder registrar sus objetivos y evaluaciones. Este formato es entregado de forma física a los administradores del programa para su registro posterior en la plataforma tecnológica.

4.f.4 ¿Cuántos hombres y cuántas mujeres trabajan en la iniciativa?¿Qué porcentaje de hombres y mujeres ocupan cargos directivos en la iniciativa?¿Existe algún tipo de selección y contratación específica o medida de acción afirmativa, como cuotas? De ser el caso, señale cifras, por favor:

76 personas en total, de las cuales:

31 son Hombres

45 son Mujeres

No existen cuotas o contrataciones de ningún tipo.

4.g.1 ¿Existe un espacio institucionalizado y permanente que promueva la participación ciudadana? Por favor, explique:

Sí, existe el Módulo de Atención Ciudadana ubicado en el Palacio de Gobierno, como también, vía electrónica (gob.mx/atención) y telefónica con la Dirección General de Atención Ciudadana, en todos los casos los servidores públicos encargados son o han sido partícipes del programa de Mentoría de la institución.

4.g.2 ¿Cuál es el nivel de incidencia de la participación ciudadana en la toma de decisiones?:

En este sentido, la Secretaría de la Función Pública analiza las demandas de la ciudadanía para promover mejoras en los temas de participación ciudadana, por lo que los contenidos son actualizados, de forma general, por esta institución.

4.g.3 Por favor, citar los indicadores cuantitativos de las participaciones ciudadanas realizadas y mencionar los mecanismos empleados en las diferentes etapas de la experiencia innovadora:

La Secretaría de la Función Pública a través de los Órganos Internos de Control de cada dependencia de la Administración Pública Federal, envía a los ciudadanos la "Encuesta de Satisfacción de las personas usuarias de trámites y servicios federales", para evaluar los servicios prestados por el gobierno y encontrar aspectos que se deben mejorar. En el caso de la Dirección General de Atención Ciudadana, la última encuesta aplicada en el 2016 arrojó una mejora general en la prestación de servicios a la ciudadanía.

ANEXO 1

[ResponseID67101ItemID14250Mentoría Presidencia de la República.pdf](#)

ANEXO 2

[ResponseID67101ItemID14251Mentoría 2.0 Atención Ciudadana.pdf](#)

ANEXO 3

[No Answer Entered]

DECLARACIÓN DE LOS(AS) PARTICIPANTES Nombre del Representante Legal:

Jaime Martín Suárez Velázquez

Cargo:

Titular del Área de la Unidad de Apoyo a la Presidencia

Teléfono:

+52 (55) 5093 4800 Extension 3172

E-mail:

carlos.gutierrezm@presidencia.gob.mx

Nombre de la persona de contacto:

Carlos Alberto Gutiérrez Moyers

Cargo:

Director de Proyectos de Mejora de Procesos

Teléfono:

+52 (55) 5093 4800 3172 Extensión 3182

E-mail (NOTA: copia del presente formulario será enviada al correo aquí señalado):

carlos.gutierrezm@presidencia.gob.mx

He leído y acepto los términos y condiciones descritos anteriormente en relación al Premio Interamericano a la Innovación para la Gestión Pública Efectiva - Edición 2017

Yes