



FACULTAD DE INGENIERÍA UNAM
DIVISIÓN DE EDUCACIÓN CONTINUA

CURSOS INSTITUCIONALES



*DIPLOMADO EN
CALIDAD TOTAL*

MÓDULO VIII
COMPETITIVIDAD INSTITUCIONAL

Del 22 de Noviembre al 06 de Diciembre de 2005

APUNTES GENERALES

CI-170

Instructor: Lic. Servando R. Martínez García
Procuraduría General de la República
Noviembre/Diciembre del 2005

CONTENIDO

- 1. Evaluación del Modelo de Calidad Total como impulsor de una justicia pronta y expedita**
 - 1.1. Actividad reflexiva por parte de los participantes
 - 1.2. La competitividad en la PGR
 - 1.2.1 Análisis de las Fuerzas y Debilidades
 - 1.2.2. Análisis de Posicionamiento
 - 1.2.3. Análisis de comparación uno a uno
 - 1.2.4 Análisis Costo-Beneficio (tipo PARETO)
 - 1.2.5 Interpretación de Gráficas de Calificación
 - 1.2.6 Formulación Estrategias de Competitividad
 - 1.2.7 Formulación de un juicio crítico con respecto al análisis de la competitividad.
 - 1.3. La competitividad de la PGR en los foros internacionales
 - 1.4. Los Derechos Humanos y su importancia en la competitividad Nacional e internacional de la PGR.
- 2. Evaluación de resultados de valor creado para los clientes.**
- 3. Evaluación de resultados de los Mandamientos Judiciales**
- 4. Evaluación de resultados en las actas circunstanciadas**
- 5. Evaluación de resultados en el desmantelamiento de Bandas de narcotraficantes**
- 6. Evaluación de resultados en el aseguramiento de enervantes**
- 7. Evaluación de resultados en torno a la presencia de México en las comisiones interamericanas y los lazos de cooperación con estados Unidos y Canadá**
- 8. Evaluación de resultados del Consejo de participación ciudadana de la PGR.**
- 9. Evaluación de resultados en torno al valor creado para el personal.**
 - 9.1. Programas de capacitación y profesionalización
 - 9.2. Premios , estímulos y recompensas
- 10. Evaluación de resultados en torno al valor creado para la sociedad en los ámbitos de**
 - 10.1. Enlaces interinstitucionales establecidos
 - 10.2. Convenios de colaboración
 - 10.3. Comparecencias del MPF y AFI ante la comunidad
 - 10.4. Formación de multiplicadores
 - 10.5. Foros de prevención del delito
 - 10.6. Medios de difusión alternativos
 - 10.7. Pláticas y conferencias de prevención del delito y fármaco dependencia.
- 11. Evaluación de resultados de valor creado para los integrantes de la PGR a nivel nacional e internacional.**
- 12. Pregunta de Reflexión:**

¿Qué me aporta y que valor agregado apporto yo como funcionario a la PGR tanto a nivel local como internacional en el ámbito de la Competitividad?
- 13. Estrategias de Competitividad.**

OBJETIVO:

Al término del módulo, el participante tendrá la sensibilización y el conocimiento sobre el impacto que produce el Modelo de Calidad Total para crear valor a los diversos grupos de interés con los que interactúa la PGR: clientes, personal, sociedad, proveedores e instituciones a las que rinde cuentas. Lo cual se encuentra previsto en su planeación estratégica, en su enfoque para fortalecer sus sistemas y procesos a través de un liderazgo participativo, orientado a la satisfacción del cliente. Todo lo anterior basado en el conocimiento organizacional a fin de lograr un mayor impacto en la sociedad y así recuperar la credibilidad y confianza en la Institución.

DECFI-UNAM-PGR
DIPLOMADO EN CALIDAD TOTAL

MODULO VIII
"COMPETITIVIDAD INSTITUCIONAL"

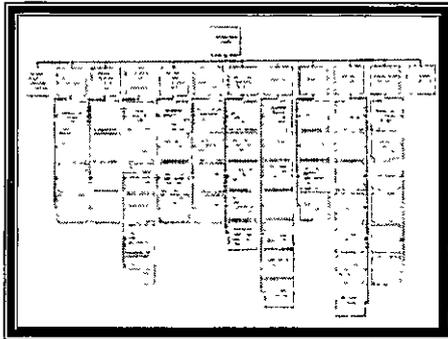
BIENVENIDOS

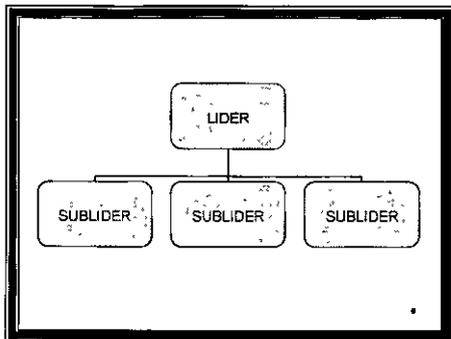
COMPROMISOS

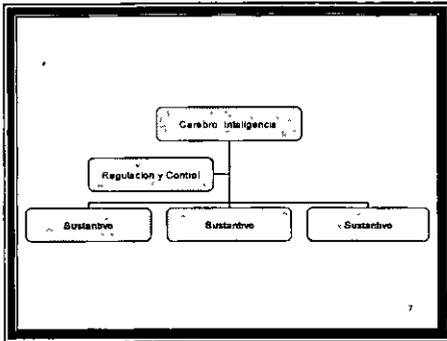
- RECONOCER LAS CARACTERISTICAS BASICAS DE UNA INSTITUCION COMPETITIVA.
- IDENTIFICACAR EL MODELO DE CALIDAD DE LA PGR COMO UNA ESTRATEGIA DE COMPETITIVIDAD
- DESARROLLAR HABILIDADES PERSONALES PARA POTENCIAR EL DESEMPEÑO PROFESIONAL DE LOS PARTICIPANTES.
- APLICAR LOS CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS A UN CASO PRACTICO CON CARACTER PROPOSITIVO Y PRODUCTIVO
- REALIZAR EL ANALISIS Y APLICACIÓN DE UN TEXTO RELATIVO AL TEMA.

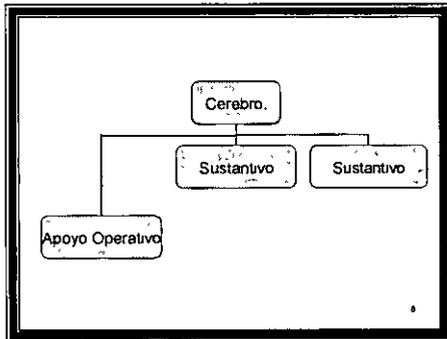
MARCO NORMATIVO

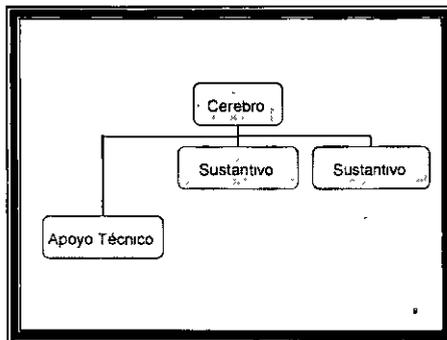
- Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley Orgánica de la Procuraduría General de la República
- Ley Orgánica de la Administración Pública Federal

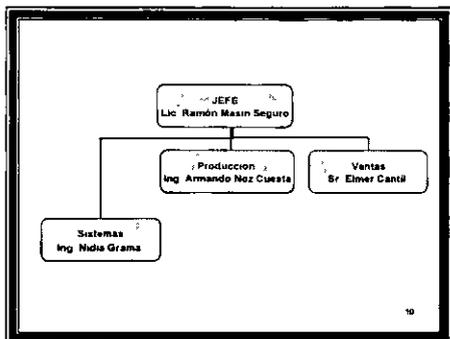












LA PGR SE ENCARGA DE:

INVESTIGAR Y PERSEGUIR LOS DELITOS DEL ORDEN FEDERAL, VIGILAR LA OBSERVANCIA DE LA CONSTITUCIONALIDAD Y LEGALIDAD; INTERVIENE EN LA EXTRADICION O ENTREGA DE INDIADOS, PROCESADOS Y SENTENCIADOS, ASI COMO EN EL CUMPLIMIENTO DE LOS TRATADOS INTERNACIONALES.

MISION

REPRESENTAR A LA SOCIEDAD Y A LA FEDERACION EN LA INVESTIGACION Y PERSECUCION DE DELITOS DEL FUERO FEDERAL, CON APEGO A LOS PRINCIPIOS DE LEGALIDAD, CERTEZA Y SEGURIDAD JURIDICA CON RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS, GARANTIZANDO LA VIGENCIA DEL ESTADO DE DERECHO.

AMBITO DE OPERACIÓN

DELITOS

- Derechos de Autor
- Comedidos por Servidores Públicos
- Electorales
- Tráfico de Piezas Arqueológicas
- Delincuencia Organizada
 - Terrorismo
 - Asesos y Tráfico de armas
 - Delitos Contra la Salud.
 - Operaciones con recursos de procedencia ilícita
 - Falsificación de Moneda
 - Suicidios
 - Tráfico de Menores, Indocumentados y Organos Humanos.
 - Robo de Vehículos.

13

PRODUCTOS

- 1 Actas Circunstantes
- 2 Averiguaciones Previas
- 3 Dictámenes Penales
- 4 Sentencias Condenatorias
- 5 Interposición de Recursos
- 6 Mandamientos Ministeriales y Judiciales
- 7 Detección de Presuntos Responsables
- 8 Desarticulación de Organizaciones de Narcotráfico y de Secuestradores
- 9 Localización de Menores en el Extranjero
- 10 Aseguramientos
- 11 Informes
- 12 Solicitudes de Extradición
- 13 Actos de Entrega- Recepción

14

SERVICIOS

- Observación de no Violación de los D H
- Atención a Víctimas y Ofendidos
- Orientación Legal.
- Previsión del Delito.
- Reconocimiento y Destrucción de Cultivos Ilícitos

15

CLIENTES



SEGMENTO NACIONAL.

SEGMENTO INTERNACIONAL.

16

Numero y Tipo de Empleados

- Mandos medios, Superiores y Homólogos
2316
- Personal Sustantivo.
10502
- Operativo.
6520

TOTAL 19338

17

NIVEL ACADEMICO.

Educación Básica	7 0%
Licenciatura	60 0%
Doctorado	0.1%

18

SNTPGR
CONDICIONES GENERALES DE TRABAJO

Comisión Nacional Mixta de Capacitación,
Seguridad e Higiene, Basificación y
Escalafón

Reuniones Obrero-Patronales Mensuales

19

PROVEEDORES
(aprox. 540)

- TELMEX
- ALEF Soluciones Integrales
- Tesorería de la Federación.
- Aseguradoras
- Etc

20

PREMIOS

21

PROCESOS CERTIFICADOS

MODELO DE CALIDAD

"QUE ES UN MODELO"

UN MODELO ES UNA REPRESENTACION DE ALGUN ASPECTO DE LA REALIDAD

ES UN INTENTO DE EXPLICAR O REPRESENTAR ALGO. ES LA IMAGEN OBJETIVO DE ALGO QUE SE QUIERE LOGRAR.

EL RETO ES CONSTRUIR UN MODELO UTIL.

25

MODELO DE CALIDAD DE LA PGR

1. CLIENTES
2. LIDERAZGO
3. PLANEACION
4. INFORMACION Y CONOCIMETNO
5. PERSONAL
6. PROCESOS
7. RESPONSABILIDAD SOCIAL
8. COMPETITIVIDAD DE LA ORGANIZACIÓN

26

1.CLIENTES

27

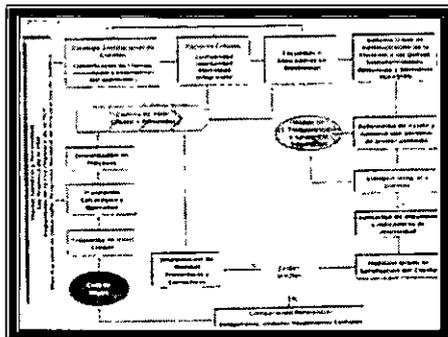
PROPOSITO

Identificar, conocer y actualizar las necesidades y expectativas de los clientes y su entorno, respecto a la respuesta y valor proporcionado por la institución a través de la evolución de su satisfacción y lealtad.

28

SC → SEUNAD → SIICDO

29



CONOCIMIENTO DE CLIENTES Y MERCADOS.

PROPOSITO

Conocer y actualizar los diversos segmentos de clientes mediante la identificación de sus necesidades para anticiparse a sus expectativas, evaluando su satisfacción y lealtad, a través de los productos y servicios que ofrece la institución

31

SEUNAD

EVENTO POR EVENTO

32

ENCUESTA ANUAL

- Conocer la Percepción de los Clientes
- Integrar el Plan de Mejoras
- Encuesta Ciudadana

33

¿QUIEN ES EL CLIENTE DE LA PGR?

24

INDICADORES

- Índice de percepción.
- Grado de conocimientos de expectativas
- Nivel de satisfacción.
- Grado de identificación
- Grado de permanencia de los aliados

25

RELACION INTEGRAL CON EL CLIENTE

PROPOSITO

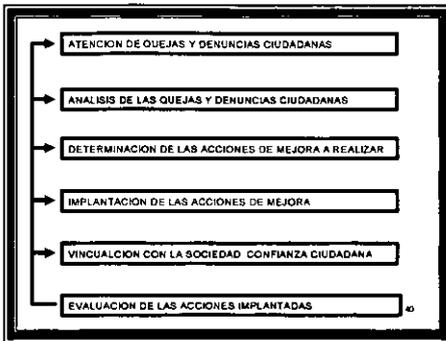
Detectar oportunamente las áreas de mejora en la relación cotidiana cliente-institución

26

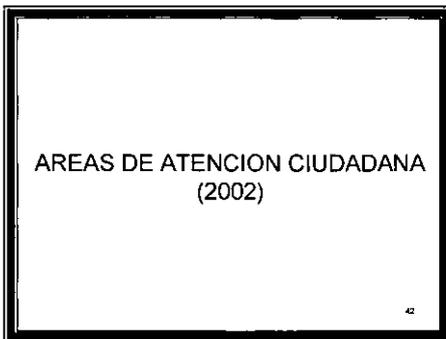












UNIDAD DE ENLACE,
TRANSPARENCIA Y ACCESO A
LA INFORMACION
(Noviembre del 2002)

- Ventanilla Unica de Atención Ciudadana
- FEPADENET
- SUAAQUIDO
- FEPADETEL 01 800 8337233
- 01800 7070000
- DF
- BUZONES FISICOS
- BUZONES VIRTUALES

SESION DE REFLEXION,
ANALISIS Y SUGERENCIAS.
(Relator)

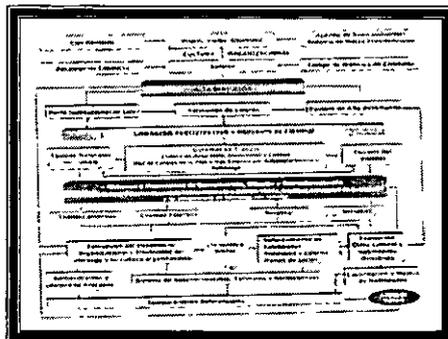
2. LIDERAZGO

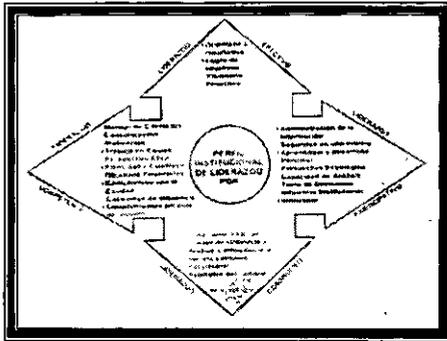
46

PROPOSITO:

Reorientar su enfoque estratégico a partir de reconocer y desarrollar como fuerza impulsora un liderazgo genuino, participativo y mediante el ejemplo.

47





CODIGO DE CONDUCTA Y MISTICA INSTITUCIONAL

- ❖ LEGALIDAD Y RESPETO
- ❖ LEALTAD
- ❖ HONESTIDAD
- ❖ HONOR
- ❖ VALOR
- ❖ COMPROMISO Y RESPONSABILIDAD
- ❖ AUTORIDAD

50

- ❖ DISCIPLINA
- ❖ DISCRECION
- ❖ SENSIBILIDAD
- ❖ JUSTICIA
- ❖ IMPARCIALIDAD
- ❖ NEUTRALIDAD
- ❖ PROFESIONALISMO

51

❖ MESURA
❖ PULCRITUD
❖ CONFIANZA
❖ USO DE LA FUERZA
❖ USO DE LOS INSTRUMENTOS DE TRABAJO

52

LA ALTA DIRECCION EVALUA EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL Y LA EFECTIVIDAD DE SU LIDERAZGO MEDIANTE ENCUESTAS.

53

RECONOCIMIENTOS

54

COMISION DE EVALUACION

Factores Críticos de Desempeño

- Integridad
- Honradez
- Imparcialidad
- Justicia
- Igualdad
- Respeto
- Liderazgo
- Generosidad



PROCESO DE RECONOCIMIENTO:

Evaluación tipo 360%

- Actitud en el Trabajo
- Credibilidad y Confianza

**SESION DE REFLEXION,
ANALISIS Y PROPUESTAS**

3. PLANEACION

PROPOSITO:
Diseñar su enfoque hacia el cliente, al establecer su Misión y Visión, con base en los resultados del diagnóstico y diseño integral estratégico, sustentado en principios y valores, así como la identificación de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, factores claves del éxito, productos y servicios, tendencias y desde luego su entorno.

PLANEACIÓN ESTRATEGICA

PLAN NACIONAL DE DESARROLLO
OBJETIVO RECTOR N° 8.

EJES ESTRATEGICOS.

1. ATENDER A LAS VICTIMAS DEL DELITO.
2. COMBATIR A LA CORRUPCION.
3. COMBATIR LA IMPUNIDAD.
4. PROMOVER Y PROTEGER LOS DERECHOS HUMANOS.
5. COMBATIR FRONTALMENTE AL NARCOTRAFICO Y A LA DELINCUENCIA ORGANIZADA.
6. VOLVER EFICIENTE A ALA INSTITUCION.

FODA

PLANEACION OPERATIVA

PROPOSITO

Establecer los Planes de Trabajo Anuales,
que integran las Metas Operativas y el
Presupuesto Correspondiente

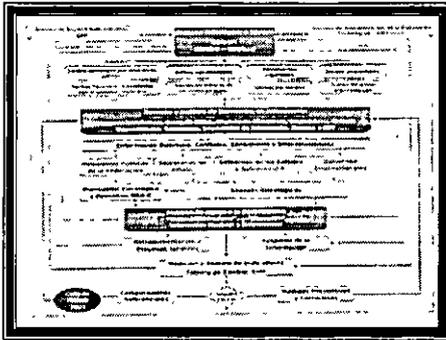
**ALINEACION CON LA
PLANEACION ESTRATEGICA.**

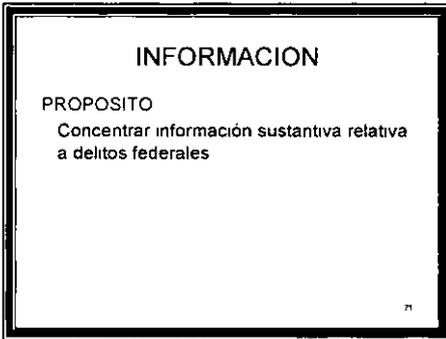
**SESION DE REFLEXION,
ANALISIS Y PROPUESTAS.
(Relatorías)**

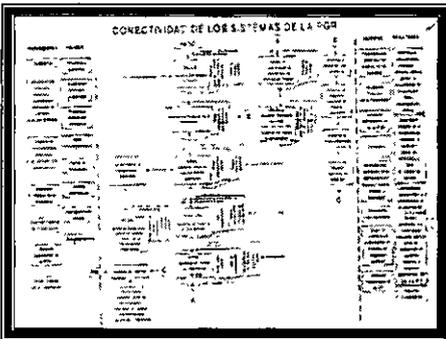
4. INFORMACION Y CONOCIMIENTO.

PROPOSITO.
Crear valor superior al cliente y sociedad en general, así como al personal, a la procuraduría y a Instituciones a quienes se rinde cuentas.

Los SI permiten administrar, transferir y proteger la información y el conocimiento generado por las acciones institucionales consideradas en su enfoque estratégico y expresado en su Misión y su Visión.







SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACION
CONTRA LA DELINCUENCIA
ORGANIZADA
(SIICDO)

OBJETIVO -
Fortalecer al AMPF mediante la atención
de solicitudes de requerimientos de
información, análisis y seguimiento de los
delitos, prospectivas y productos de
inteligencia en materia de delincuencia
organizada

73

SISTEMA UNICO DE
MANDAMIENTOS JUDICIALES
(SUMAJ)

74

SISTEMA ESTADISTICO
UNIFORME PARA EL
ANALISIS DE LA
DELINCUENCIA ORGANIZADA
(SEUNAD)

75

SISTEMA ESTADISTICO
UNIFORME PARA EL
CONTROL DE DROGAS.
(SEUCD)

SISTEMA INTEGRADO DE
IDENTIFICACION BALISTICA.

SISTEMA DE DATOS
GENETICOS

SISTEMA AUTOMATIZADO DE IDENTIFICACION DE HUELLAS DACTILARES

SISTEMA NACIONAL DE INFORMACION AUTOMATIZADA PARA EL REGSITRO Y ATENCION INTEGRAL DE LAS VICTIMAS DEL DELITO

SISTEMA DE METAS PRESIDENCIALES.

SISTEMA DE MEDICION
ESTRATEGICA.
(TABLERO DE CONTROL)

62

SISTEMA INTEGRAL DE
ADMINISTRACION.
(GRP)

63

CONOCIMEITNO
ORGANIZACIONAL.

PROPOSITO

Identificar, clasificar, conservar y proteger el conocimiento adquirido, así como desarrollar practicas que ayuden a generar y transmitir nuevo conocimiento.

64

5. PERSONAL

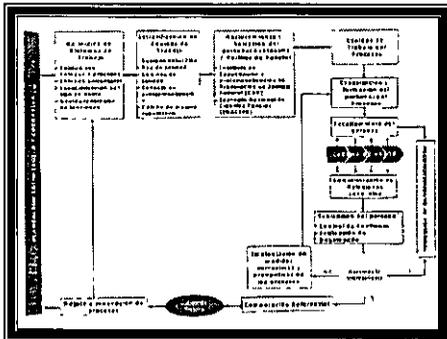
PROPOSITO
Considerar a su personal como su capital mas importante, para lograr la mejora continua de sus sistemas y procesos que se transforman en productos y servicios de calidad para el cliente y el ciudadano

La CAPACITACION es el pilar fundamental para la formación del personal en todos los niveles.

SISTEMAS DE TRABAJO.

PROPOSITO.

La participación activa del personal en los sistemas, procesos, productos y servicios de la institución, lo que permite satisfacer a los diversos segmentos de clientes.



SISTEMA DE TRABAJO DELEGACIONAL

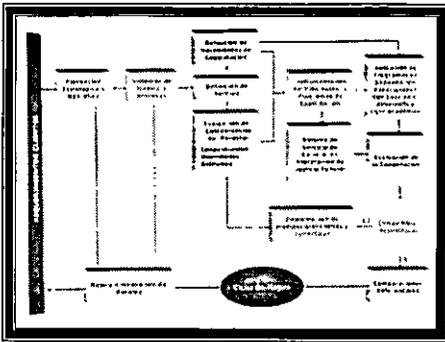
1. Programa Básico de Trabajo Delegacional.
2. Implementación del Sistema de Reporte, Evaluación y Seguimiento
3. Evaluación del Programa Básico de Trabajo Delegacional.

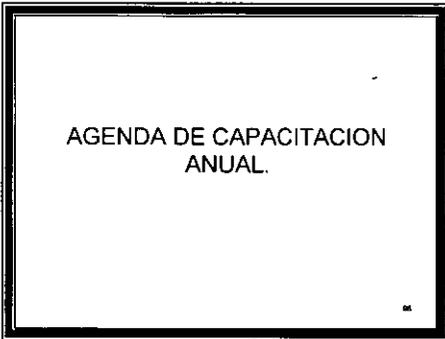


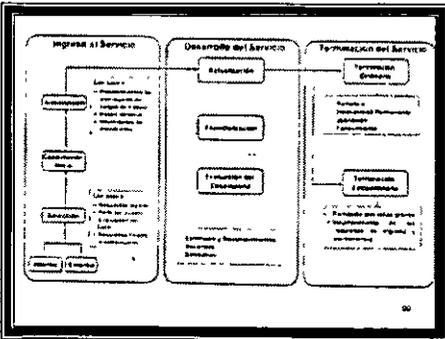
ESTIMULOS POR DESEMPEÑO.

DESARROLLO HUMANO

PROPOSITO
Lograr la Formación Integral del Personal desde su Inicio hasta el Terminó de su Relación Laboral







**MODELO DE COMPETENCIAS
LABORALES.**

Potenciar, Construir y Generar capacidades en la Institución que posibiliten la mejora de los sistemas y herramientas de capacitación, a fin de proporcionar al personal oportunidades de desarrollo profesional.

100

**INSTITUTO NACIONAL DE
CIENCIAS PENALES.
(INACIPE)**

101

**INSTITUTO DE CAPACITACION Y
PROFESIONALIZACION EN
PROCURACION DE JUSTICIA
FEDERAL.
(ICAPPJF)**

102

CALIDAD DE VIDA

PROPOSITO

Mejorar la Calidad de Vida de su Personal: Seguridad, Progreso, Ambiente, Retos, Participación de Trabajo en Equipo, Sueldo, Reconocimiento y Prestaciones

103

EVALUACION DEL CLIMA LABORAL

- Estilo de Liderazgo
- Sistema Formal y Estructura Organizacional.
- Comportamiento en el Trabajo.

104

BAJO EL SUPUESTO DE QUE EN UNA ATMOSFERA DE CREDIBILIDAD, ENTUSIASMO Y CONFIANZA TODOS GANAN, LA PGR ASPIRA A LOGRAR SU CLIMA ORGANIZACIONAL MOTIVADOR Y CREATIVO, EN DONDE LOS RESULTADOS SEAN CONSECUENCIA NATURAL DEL MISMO

105

EVENTOS SOCIALES,
DEPORTIVOS Y CULTURALES.

106

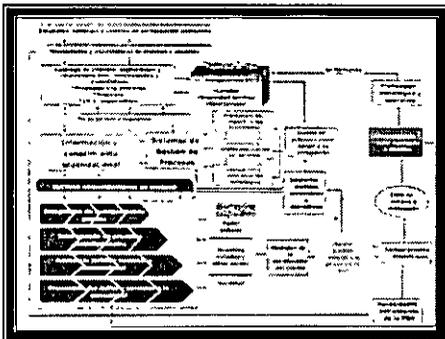
SESION DE REFLEXION,
ANALISIS Y PROPUESTAS.
(Relatorias)

107

6. PROCESOS

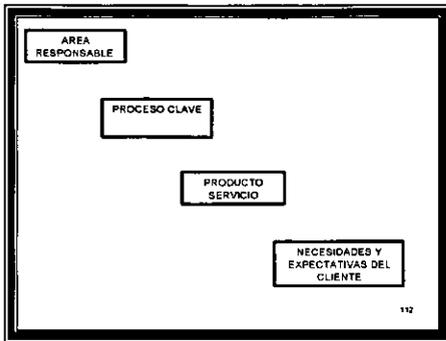
108

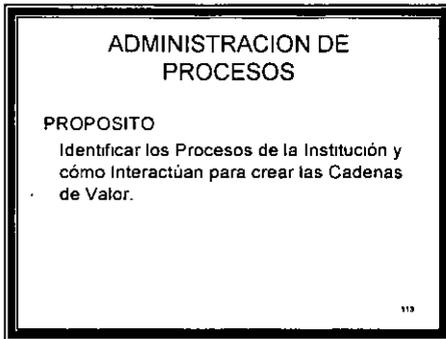
PROPOSITO.
Administrar los Procesos en Función de las Necesidades y Expectativas del Cliente

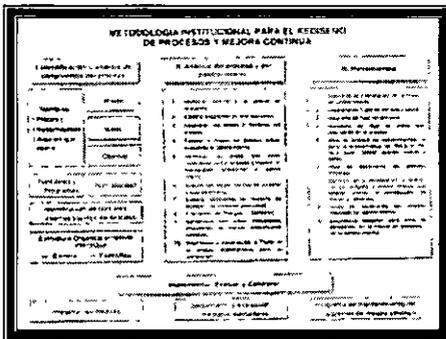


Retos

- COMBATIR LA EXCLUSIÓN DE LA SOCIEDAD
- TRANSFORMAR LOS MECANISMOS DE PRODUCCIÓN DE JUSTICIA
- COMBATIR A LA DESIGUALDAD
- FORTALECER LOS SISTEMAS DE TRANSPARENCIA Y GOBIERNO DE CIUDADES
- FORTALECER EL SISTEMA DE EDUCACIÓN DE FAMILIAS
- FORTALECER LA LEGALIDAD Y LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA
- RESPONDER A LAS NECESIDADES HUMANAS Y ATENDER A LAS VICTIMAS DEL DELITO







7. RESPONSABILIDAD SOCIAL.

119

8. COMPETITIVIDAD DE LA ORGANIZACION

119

PROPOSITO:
Implantación del MCT para crear valor a los diversos grupos de interés con los que se interactúa. Clientes, personal, sociedad, proveedores, e instituciones a las que se rinde cuentas

120

MODELO DE CALIDAD TOTAL (MCT)

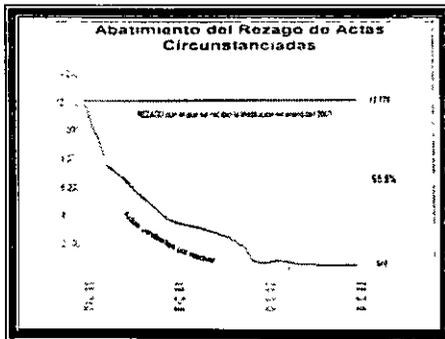
- Procuración de Justicia, Pronta y Expedita.
- Abatir los Delitos con Respeto al Estado de Derecho.

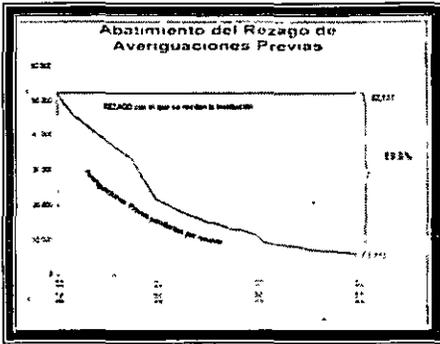
121

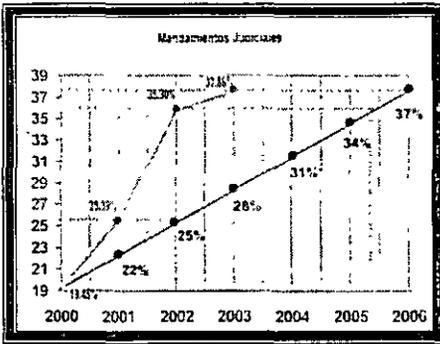
RESULTADOS DE VALOR CREADO PARA LOS CLIENETES

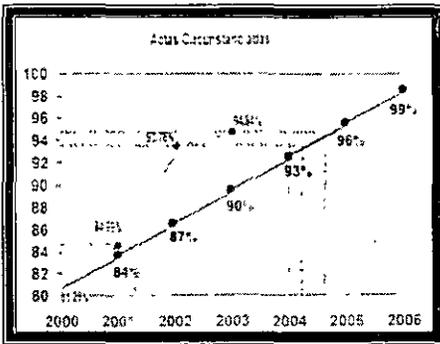
ACTUAL ADMINISTRACION:
La institución se propuso recuperar al confianza del cliente, abatiendo el rezago histórico

122





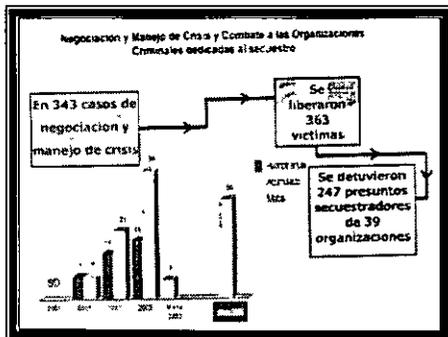


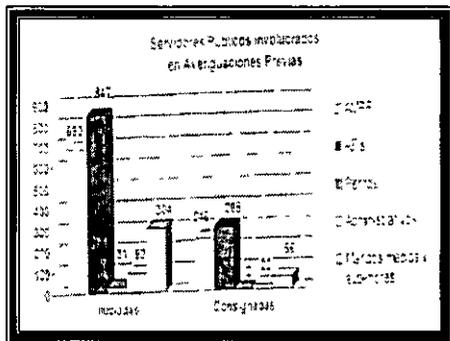




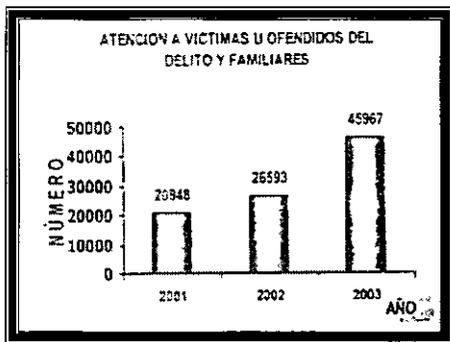
Aseguramiento de enervantes

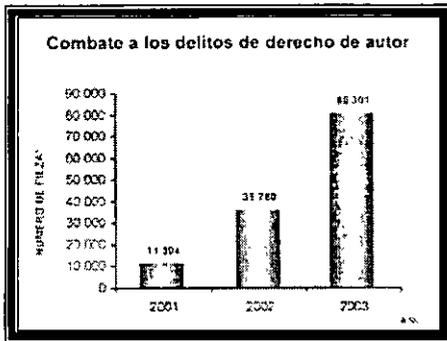
Cocaína	66.80	T O N E L A D A S
Marihuana	5,702.70	
Goma de Opio	1.08	
Heroína	0.75	
Anfetaminas y Metanfetaminas	1.75	

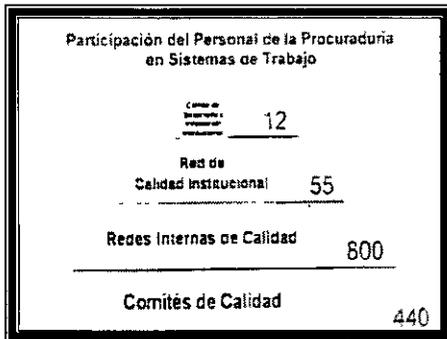




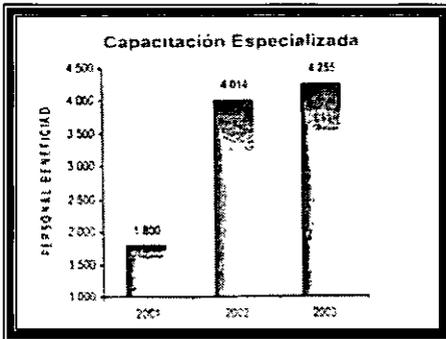


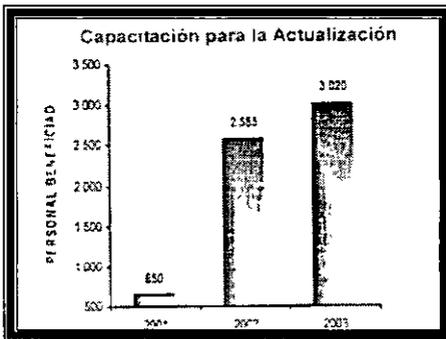


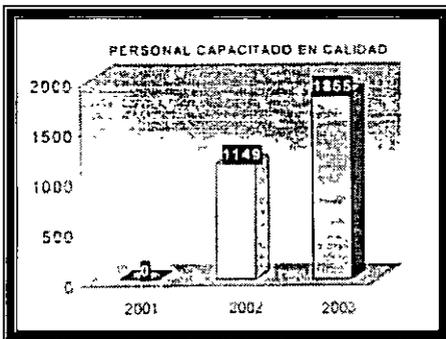


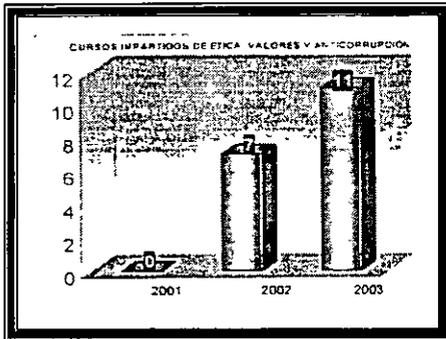


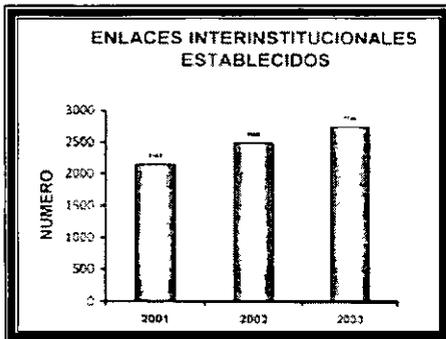


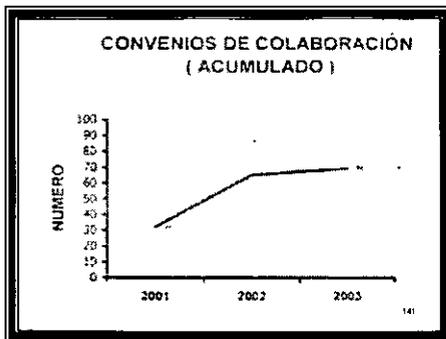


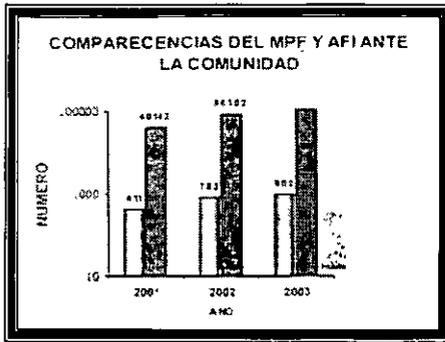


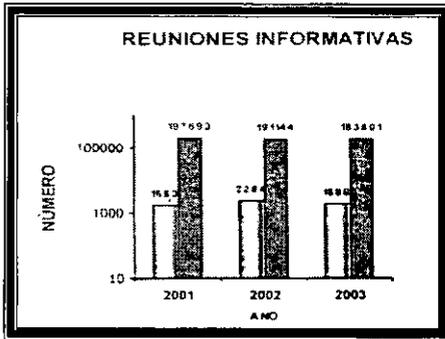


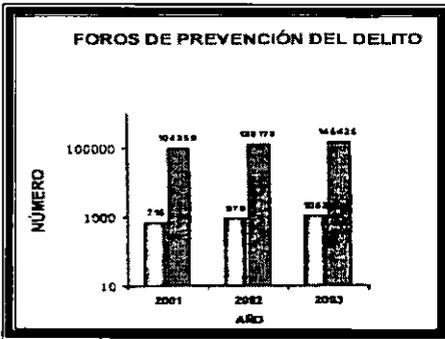












SESION DE RELEXION, ANALISIS
Y PROPUESTAS.
(Relatorias)

16

CONCLUSIONES GENERALES
DEL MODELO.

16

PREGUNTA REFLEXION:

¿Qué me aporta y qué valor agregado
aporto como Funcionario a la PGR, tanto
a Nivel Local como Internacional, en el
ámbito de la Competitividad?

17

¿QUE ES LA COMPETITIVIDAD?

¿QUE ELEMENTOS INCLUYE?

ESTRATEGIAS GENERICAS DE LA COMPETITIVIDAD.

1. LIDERAZGO EN COSTOS

151

2. DIFERENCIACION

152

3. CONCENTRACION.

153

4 BUSQUEDA DE MAS DE UNA
ESTRATEGIA GENERICA

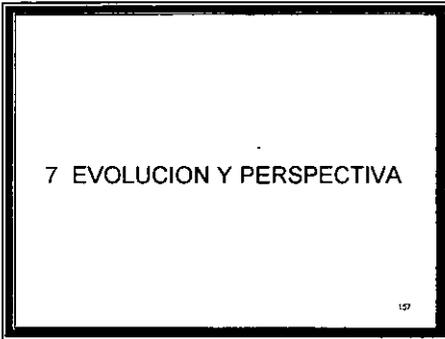
154

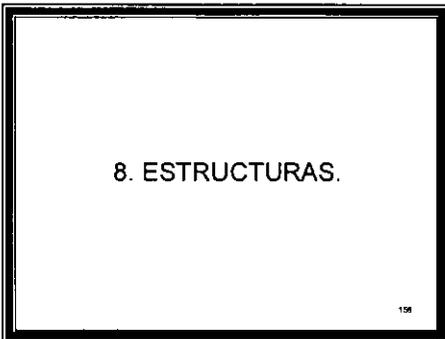
5. SUSTENTABILIDAD,
SEGURIDAD, SALUD EN EL
TRABAJO Y
RESPONSABILIDAD SOCIAL.

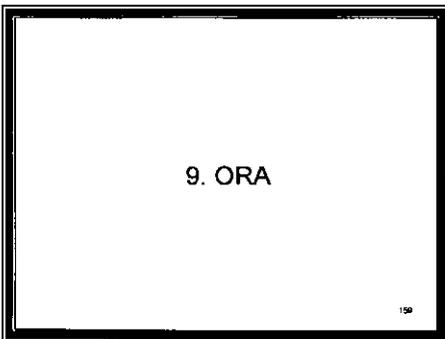
155

6. LA PGR ES UNA INSTITUCION
ATRAPADA A LA MITAD?

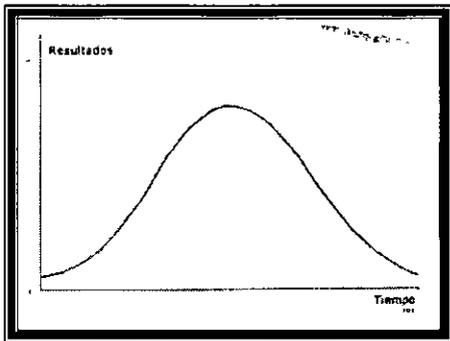
156

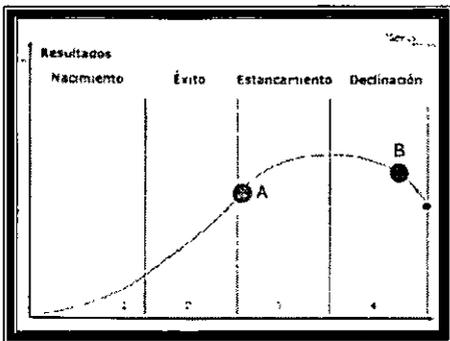


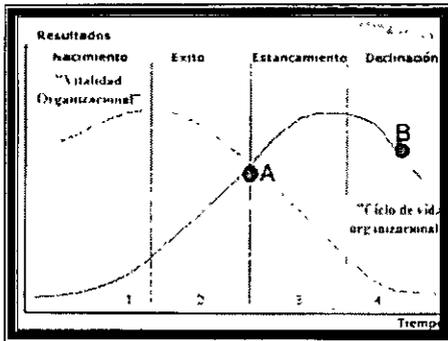




• CUAL ES TU PROMESA DE MARCA?
• LA CUMPLES?
• SIEMPRE?









- POR QUE FRACASAN LAS EMPRESAS.**
1. Ablandados por el Éxito
 - 2 "Todo va bien"
 - 3 Tenerle mas miedo al jefe que a la competencia
 - 4 Una sobre dosis de riesgos
 - 5 Adquisiciones innecesarias o no bien planeadas
- 105

¿... POR QUE FRACASAN LAS EMPRESAS?

- 6 Prestar mas atención a los accionistas que a los colaboradores
- 7 Estrategia du jour.
- 8 Una cultura corporativa peligrosa
- 9 La espiral de la muerte
- 10 Un grupo directivo disfuncional

146

ORGANIZACIONES CON UNA LARGA VIDA Y ÉXITO PROLONGADO

- ✓ Saben quienes son
- ✓ Entienden su lugar dentro del Mundo
- ✓ Valorán las nuevas ideas y a las nuevas personas
- ✓ Son cuidadosas con su dinero de una manera que les permite gobernar su futuro
- ✓ Hacen los cambios necesarios a tiempo
- ✓ Son capaces de revitalizar a la organización y "brincar a la segunda curva" una y otra vez

147

10. LOS TALENTOS.

148

BIBLIOGRAFIA.

- Ackoff, Russell. “El Arte de Resolver Problemas”. LIMUSA
- Ackoff, Russell. “Planificación de la Empresa del Futuro.” LIMUSA
- Ackoff, Russell. “Rediseñando el Futuro”. LIMUSA
- Bertalanffy, Ludwing Von. “Teoría General de los Sistemas” FCE
- Buckingham, Marcus. “Ahora, descubra sus Fortalezas”.
- Buckingham, Marcus. “Primero, Rompa Todas las Reglas”. NORMA
- Ferretrenzano, Jose María. “Marketing. Mercado y Competitividad” OCEANO.
- Gallagher, Charles. “Métodos Cuantitativos para la Toma de Decisiones en Administración”. Mc Graw- Hill.
- Guns, Bob. “Aprendizaje Organizacional.” PRENTICE HALL
- Johansen, Oscar. “Anatomía de la Empresa”. LIMUSA
- Koontz / O Donnell. “Curso de Administración Moderna”. Mc Graw-Hill.
- Martin, Doris. “Qué es Inteligencia Emocional”. EDAF
- Nava, Carbellido. “Qué es la Calidad”. LIMUSA
- Porter, Michael. “Estrategia Competitiva” SECSA.
- Porter, Michael. “Ventaja Competitiva”. SECSA
- Stagliano, Augustin. “Herramientas Avanzadas de Six SIGMA” Panorama.
- Steiner, George. “Planeación Estratégica. Lo que todo Director debe Saber” SECSA
- Tolela, Myers. “Administración Mediante la Comunicación”. Mc Graw-Hill.