

ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL ECCO 2017

PRÁCTICAS DE TRANSFORMACIÓN DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL (PTCCO) 2018

DELEGACION ESTATAL EN COAHUILA

CRITERIO	Pág
Introducción	1
1. Análisis Cuantitativo	6
2. Análisis Cualitativo	59
3. Análisis Comparativo	63
3.1. Comparación de resultados entre instituciones y áreas	64
3.1.1. Comparación de resultados Delegación Estatal en Coahuila Vs. PGR	65
3.1.2. Comparativo Delegaciones Estatales PGR	66
3.1.6. Comparativo Histórico Delegación Estatal en Coahuila.....	67
3.2. Resultados Delegación Estatal en Coahuila 2015 Vs. 2017	68
3.3. Efectividad del PTCCO 2017	69
4. Definición de Objetivos Estratégicos	70
5. Definición de Prácticas de Transformación	70
5.1. Difusión de resultados	70
5.2. Factor Liderazgo	70

Las Unidades Administrativas que conforman a la Procuraduría General de la República participaron entusiastamente del 13 al 24 de noviembre de 2017, en la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (ECCO 2017) que aplicó La Secretaría de la Función Pública (SFP) de manera confidencial a la Administración Pública Federal, con el objeto de orientar estrategias y acciones de las instituciones para facilitar a las y los servidores públicos trabajar en un clima satisfactorio que apoye en la calidad del servicio de la ciudadanía.

La Delegación Estatal en Coahuila participó con 233 personas de un universo de 233, es decir el 100% de participación, igual porcentaje que el año 2016 (100%).

El resultado fue:



**Quinto Lugar
en la Delegación
Estatal en Coahuila**

96 puntos

7 puntos más que el año anterior (85)

Como bien nos hace saber la Secretaría de la Función Pública (SFP), el final de un proceso se convierte en el inicio de otro, por lo que sería estéril medir el clima y la cultura organizacional de nuestra Institución, si no analizamos sus resultados y, en consecuencia, forjamos un plan de prácticas en aquellos puntos o factores que puedan incidir en:

- i) El mejor servicio a los ciudadanos;
- ii) El mejor desempeño de nuestros colaboradores, su consecuente satisfacción, su desarrollo profesional; y
- iii) Contribuir al cumplimiento de la misión de la Delegación Estatal en Coahuila.

Con base a los 6 criterios establecidos en las “Disposiciones en las materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera” del 12 de julio de 2010, y su actualización al 4 de febrero de 2016, mismos que se despliegan en 10 puntos para su evaluación,

la Delegación Estatal en Coahuila presenta el siguiente plan de Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional para el año de 2018

- **La ECCO 2017 está conformada por:**
 - 17 Factores de Clima y Cultura Organizacional**
 - I.-Reconocimiento Laboral
 - II.-Capacitación Especializada y Desarrollo
 - III.-Mejora y Cambio
 - IV.-Calidad y Orientación al Usuario
 - V.-Equidad y Género
 - VI.-Comunicación
 - VII.-Disponibilidad de Recursos
 - VIII.-Calidad de Vida Laboral
 - IX.-Balance Trabajo Familia
 - X.-Colaboración y Trabajo en Equipo
 - XI.-Liderazgo y Participación
 - XII.-Identidad con la Institución y Valores
 - XIII.-Austeridad y Combate a la Corrupción
 - XIV.-Enfoque a Resultados y Productividad
 - XV.-Normatividad y Procesos
 - XVI.-Servicio Profesional de Carrera
 - XVII.-Impacto de la encuesta en mi Institución

2 Factores Fractales de Clima y Cultura Organizacional

- XVIII.- Profesionalización de la Administración Pública Federal
- XIX.-Estrés Laboral

7 Factores Fractales de Competencias

- XX.- Vocación de Servicio en la Administración Pública.
- XXI.-Construir Relaciones en la Administración Pública.
- XXII.- Actuar con Valores en la Administración Pública.
- XXIII.- Enfocar a Resultados en la Administración Pública.
- XXIV.- Impulsar el Cambio en la Administración Pública.
- XXV.- Aplicar Eficientemente los Recursos de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC'S)
- XXVI.- Liderar Permanentemente la Administración Pública.

1 Factor Fractal de Igualdad y No Discriminación

- XXVII.- Igualdad y no Discriminación.

1 Factor Específico por Ramo (FER), a la PGR le corresponde la APF

Factor XXVII

- 118.- El proceso para ingresar a laborar a mi institución es transparente.
- 119.- En mi área aprovechamos el 100% de nuestro tiempo laboral, en el desempeño de nuestras funciones.
- 120.- El proceso de separación de las y los servidores públicos en mi institución, se lleva a cabo con reglas claras.
- 121.- En mi institución se promueven acciones para eliminar prácticas discriminatorias (de origen étnico, de nacionalidad, de género, edad, discapacidad, preferencia sexual o cualquier otra) que impidan el pleno goce de los derechos y libertades de las personas.
- 122.- En mi institución se realizan acciones de sensibilización y capacitación en temas de inclusión, igualdad y no discriminación.

Los resultados muestran que la Delegación Estatal en Coahuila obtuvo un umbral superior de 97 puntos, es decir son los 10 reactivos mejor calificados, mientras que el umbral inferior (los 10 reactivos menos calificados) es de 95 puntos, lo que identifica áreas de oportunidad que se atenderán a través de prácticas de transformación.

97 ≥; 95 ≤

Para identificar los índices obtenidos, se aplicó la siguiente simbología:



97 - 99



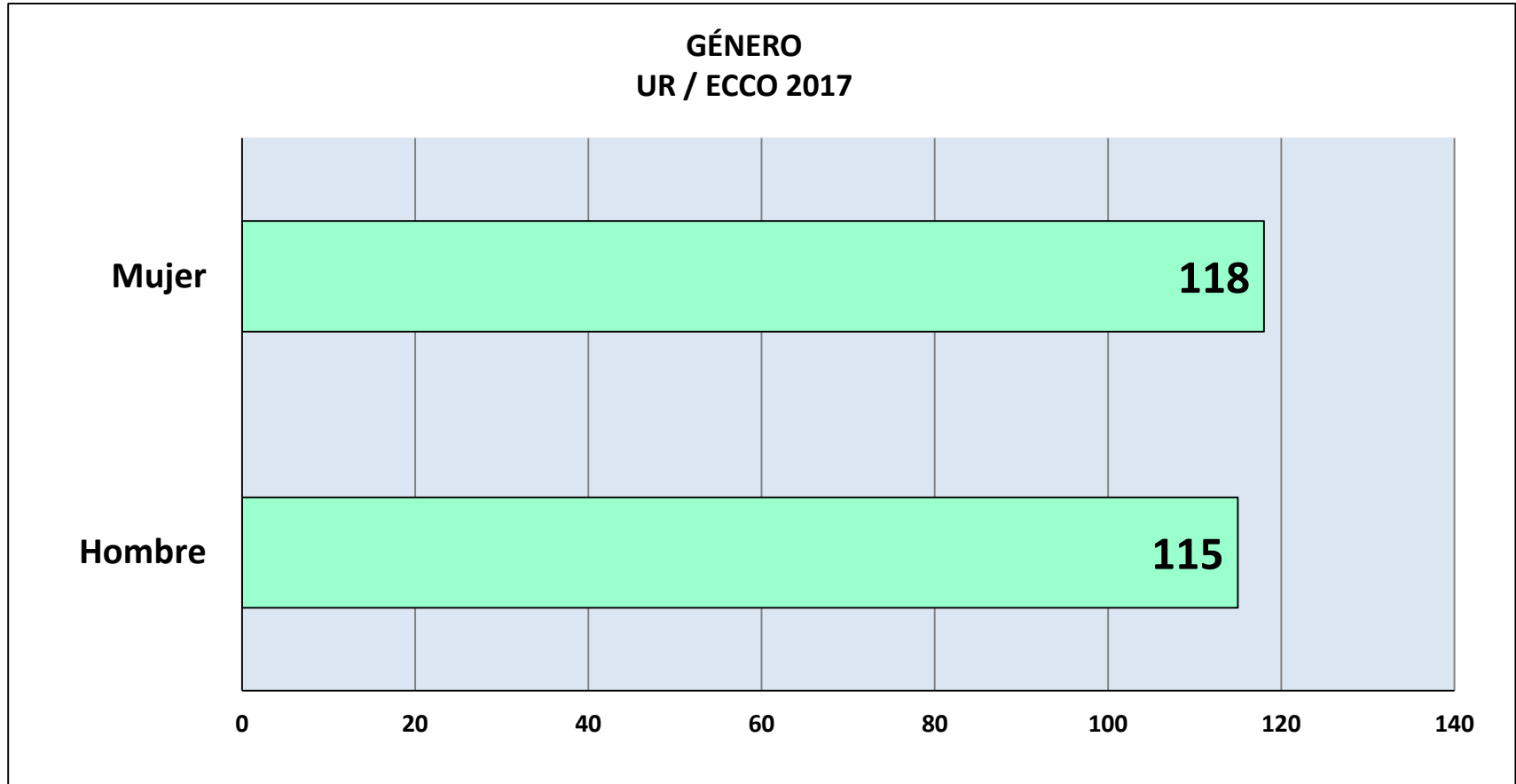
96



88-95

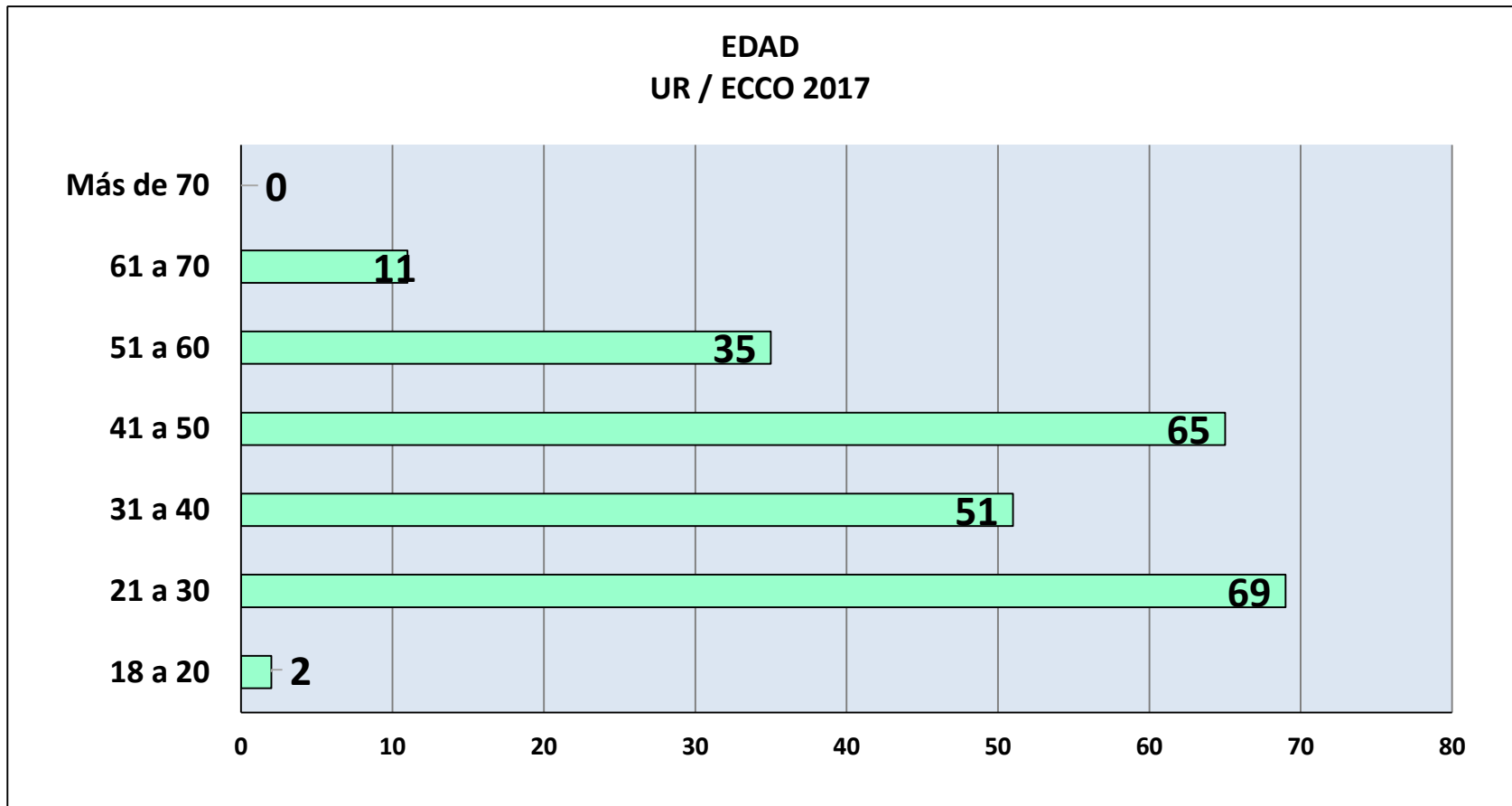
1. Análisis Cuantitativo

Datos Sociodemográficos

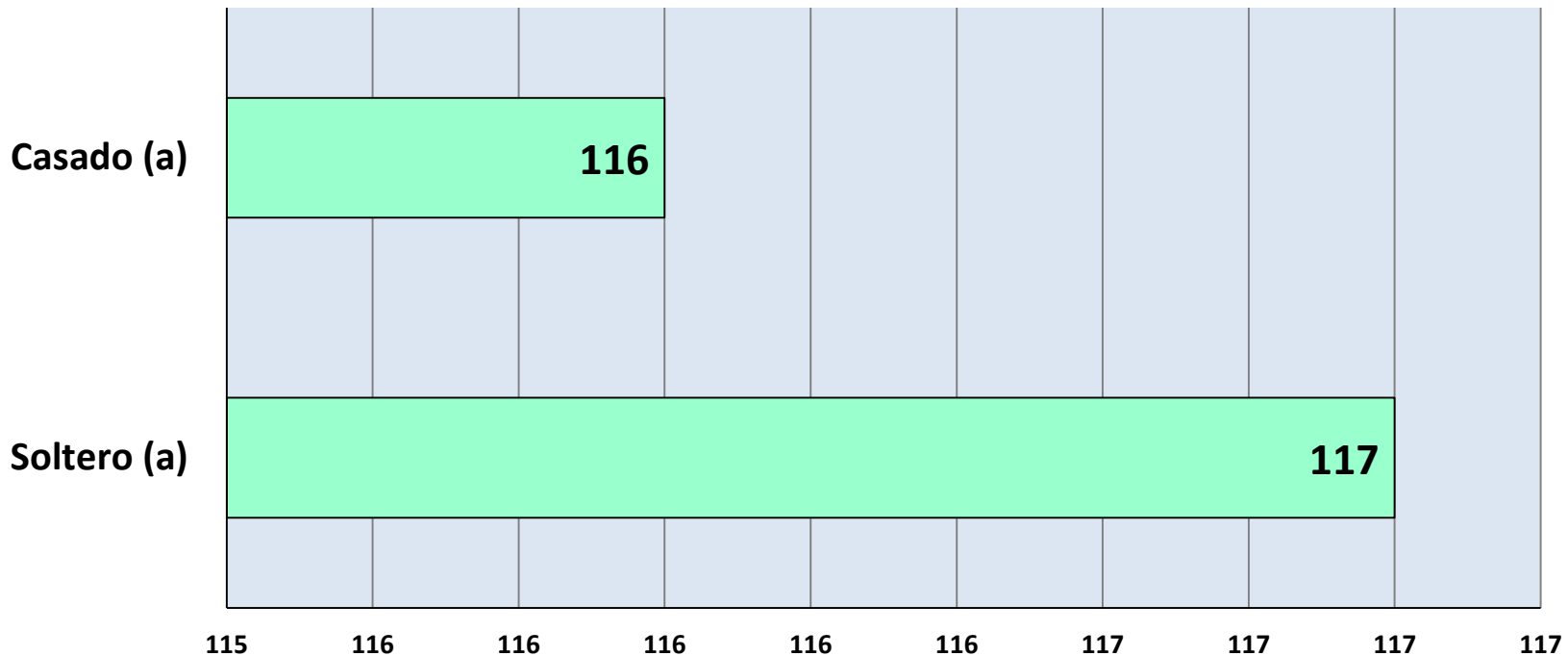


La participación de las mujeres fue 2% mayor al de los hombres.
Tomando en cuenta que la plantilla de la Institución está conformada en la misma proporción.

122 personas participantes en la encuesta (52%), se encuentran entre los 18 y los 40 años, mientras que las personas entre 41 y 70 años tuvieron una participación del 48% del universo total.



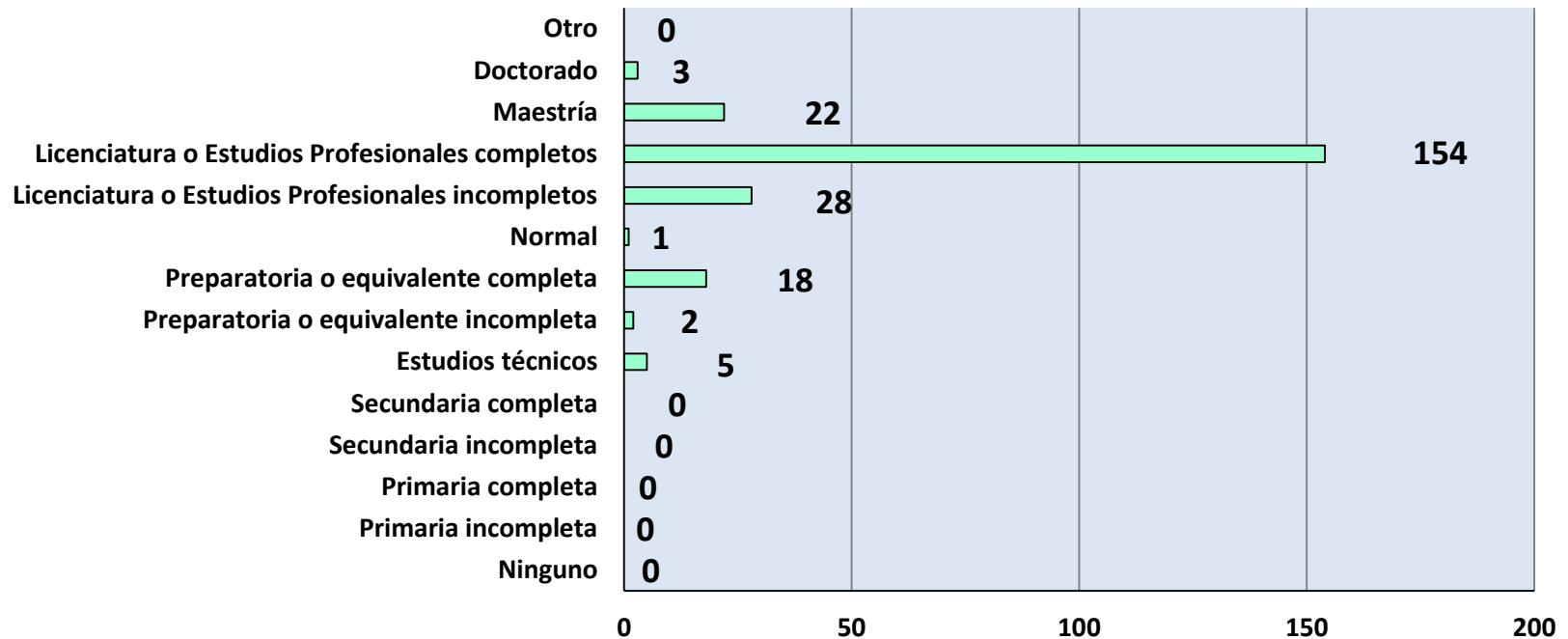
ESTADO CIVIL
UR / ECCO 2017



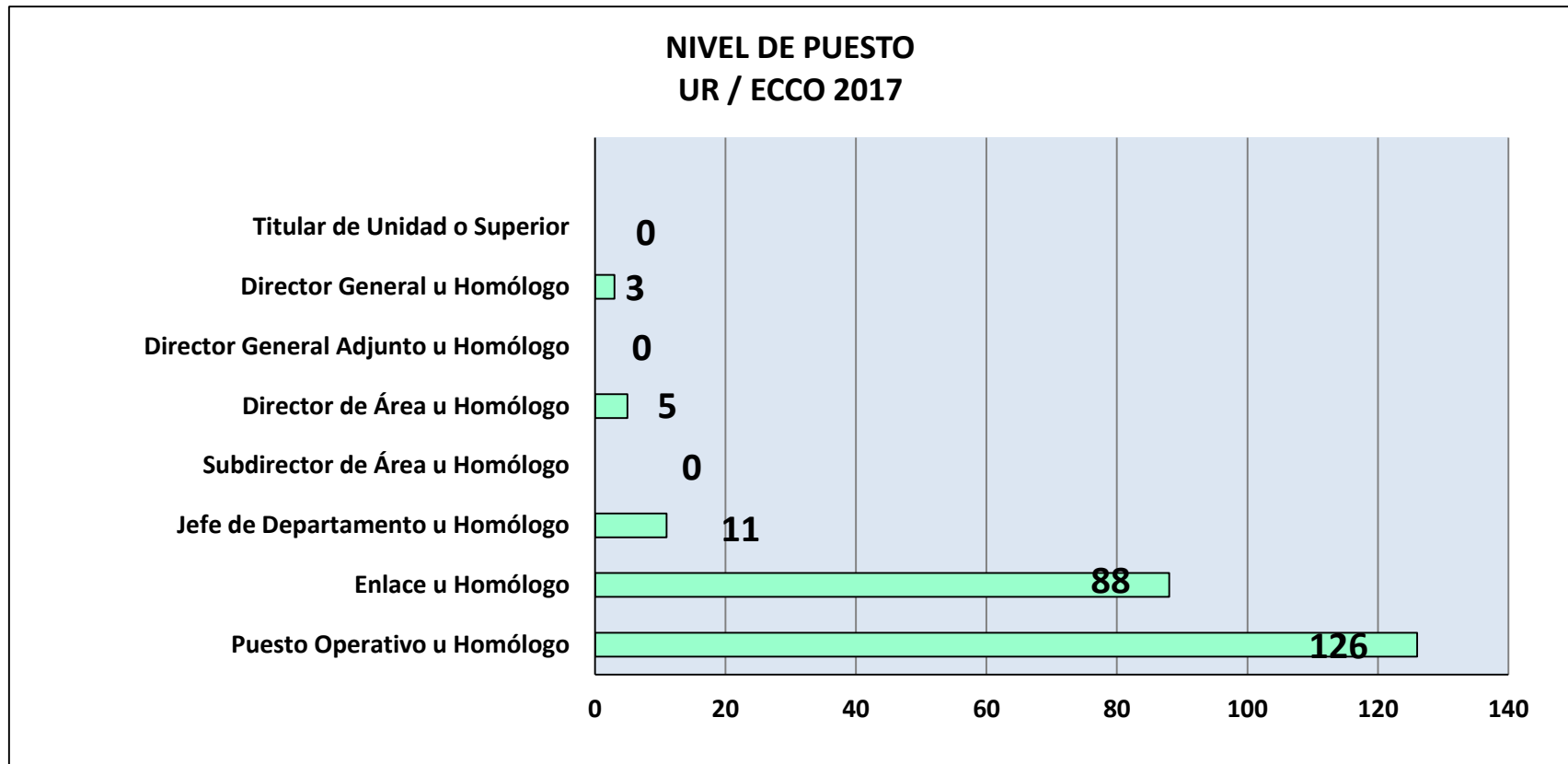
La proporción de participación entre casados (as) y soltero (a) es casi la misma con respecto al total del universo 233, con una variación de 10 puntos porcentuales.

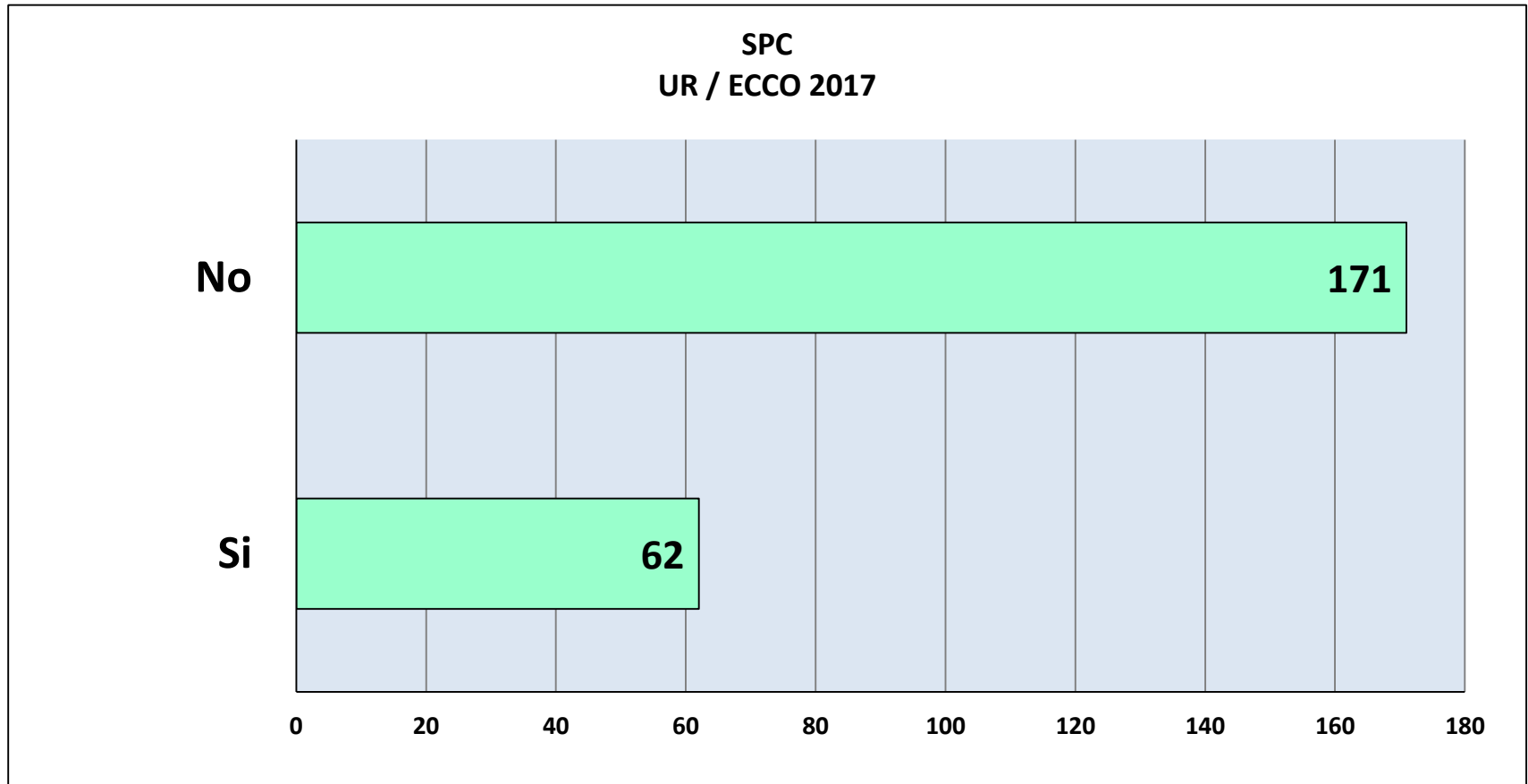
Se ha presentado una constante de 6 de cada 10 servidoras y servidores públicos que respondieron la encuesta, cuentan con estudios profesionales completos a nivel licenciatura, mientras que solo tres persona de 10 presenta estudios incompletos en diferentes niveles.

**NIVEL ESCOLAR
 UR / ECCO 2017**



Los resultados que se obtuvieron en esta encuesta así como sus comentarios, fueron pronunciados por el 80% del universo participante, quienes ocupan puestos de enlace y operativos; es decir, la base de la estructura de la Institución.

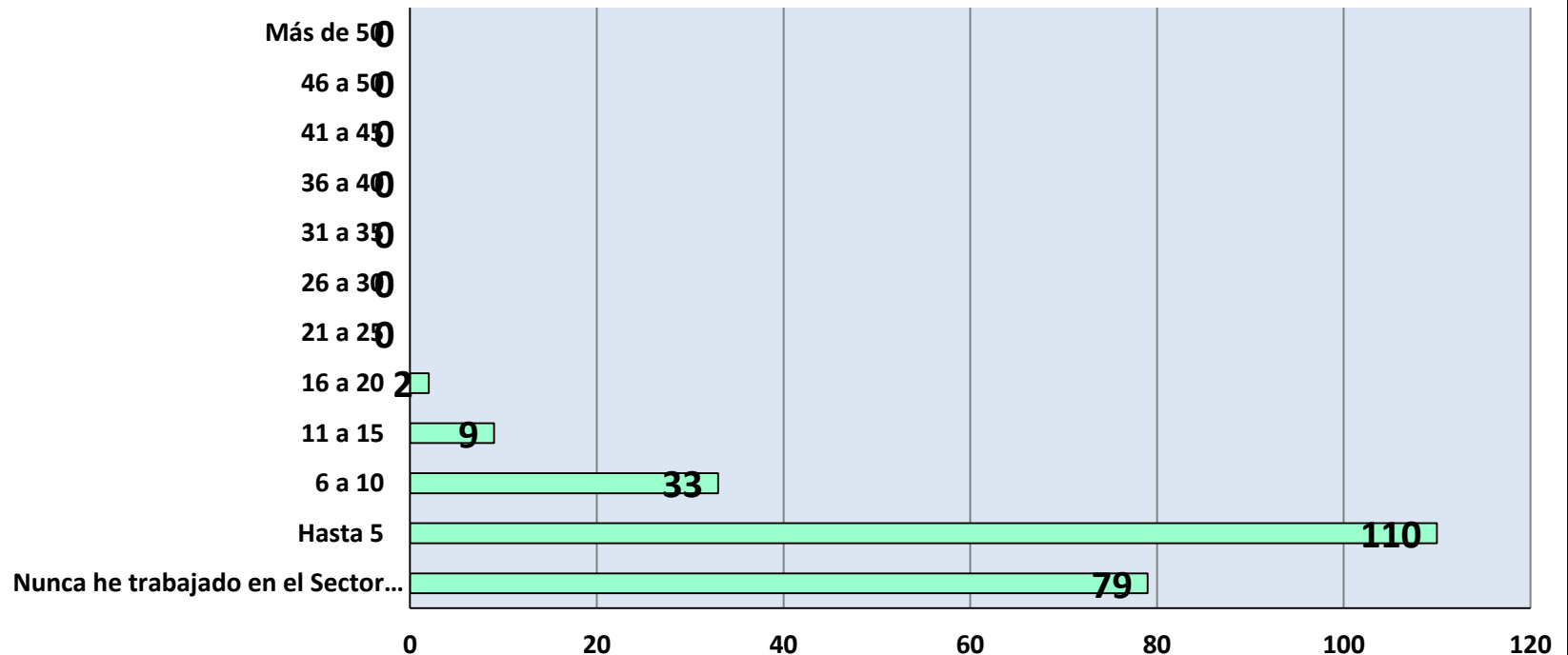


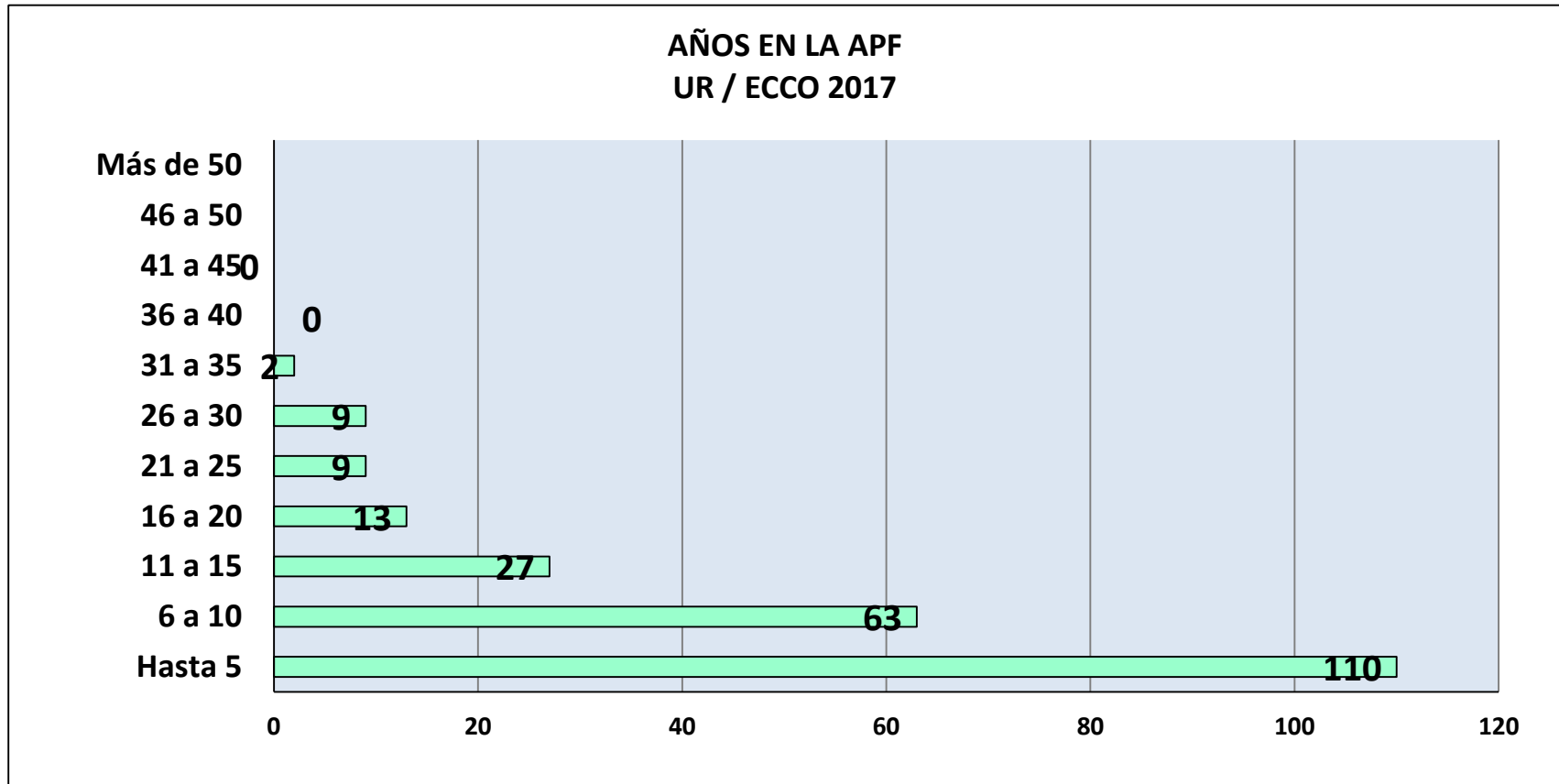


El 30% del personal de Delegación Estatal en Coahuila que participó en la ECCO 2017 considera que su puesto forma parte del Servicio Profesional de Carrera.

4 de cada 10 participantes en la ECCO 2017 presentan gran experiencia en el sector público, mientras que la Institución tiene apertura para las personas con experiencia en el Sector Privado ya que 6 de cada 10 encuestados, han prestado sus servicios en ese sector.

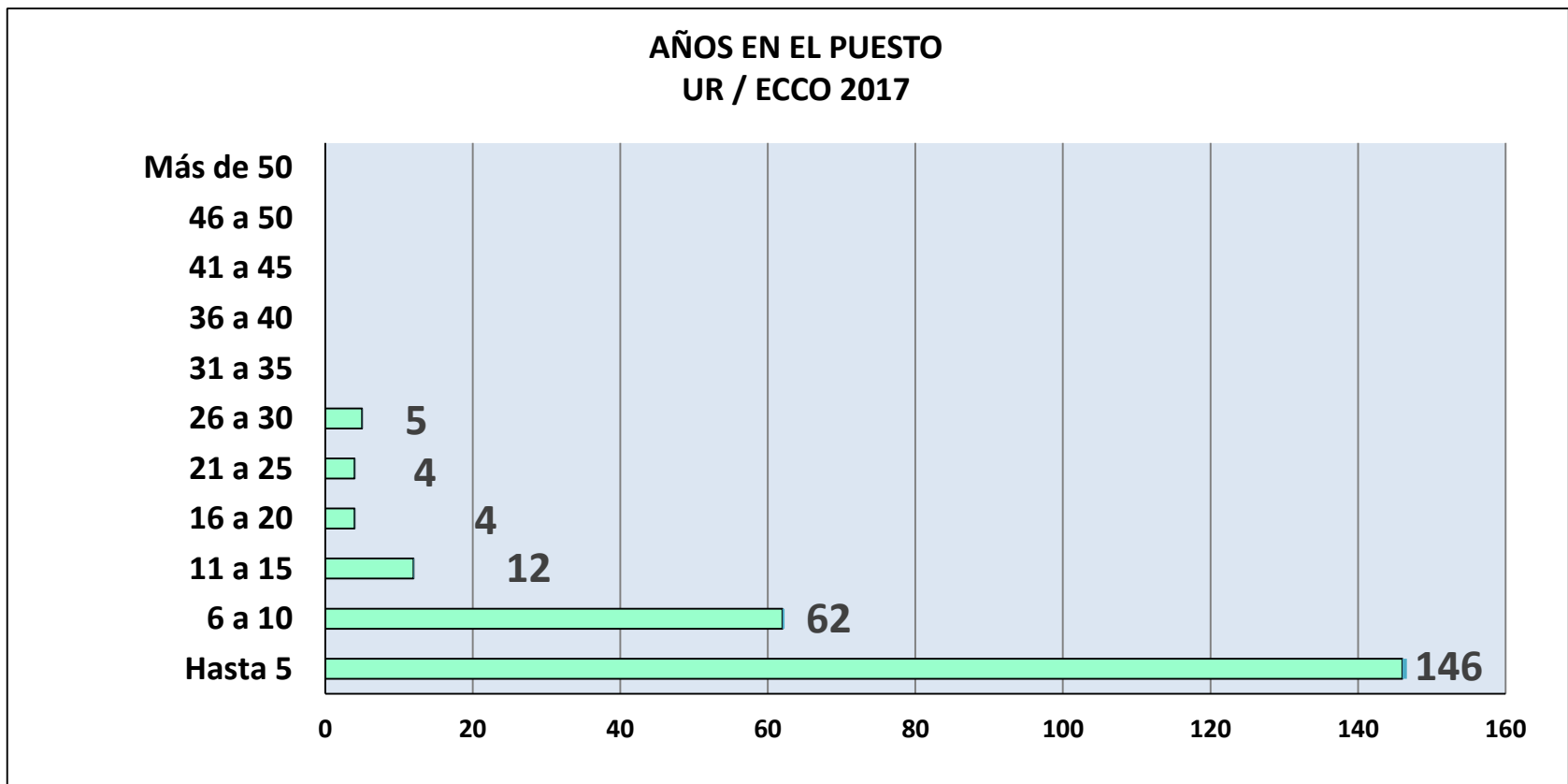
AÑOS EN LA IP
UR / ECCO 2017

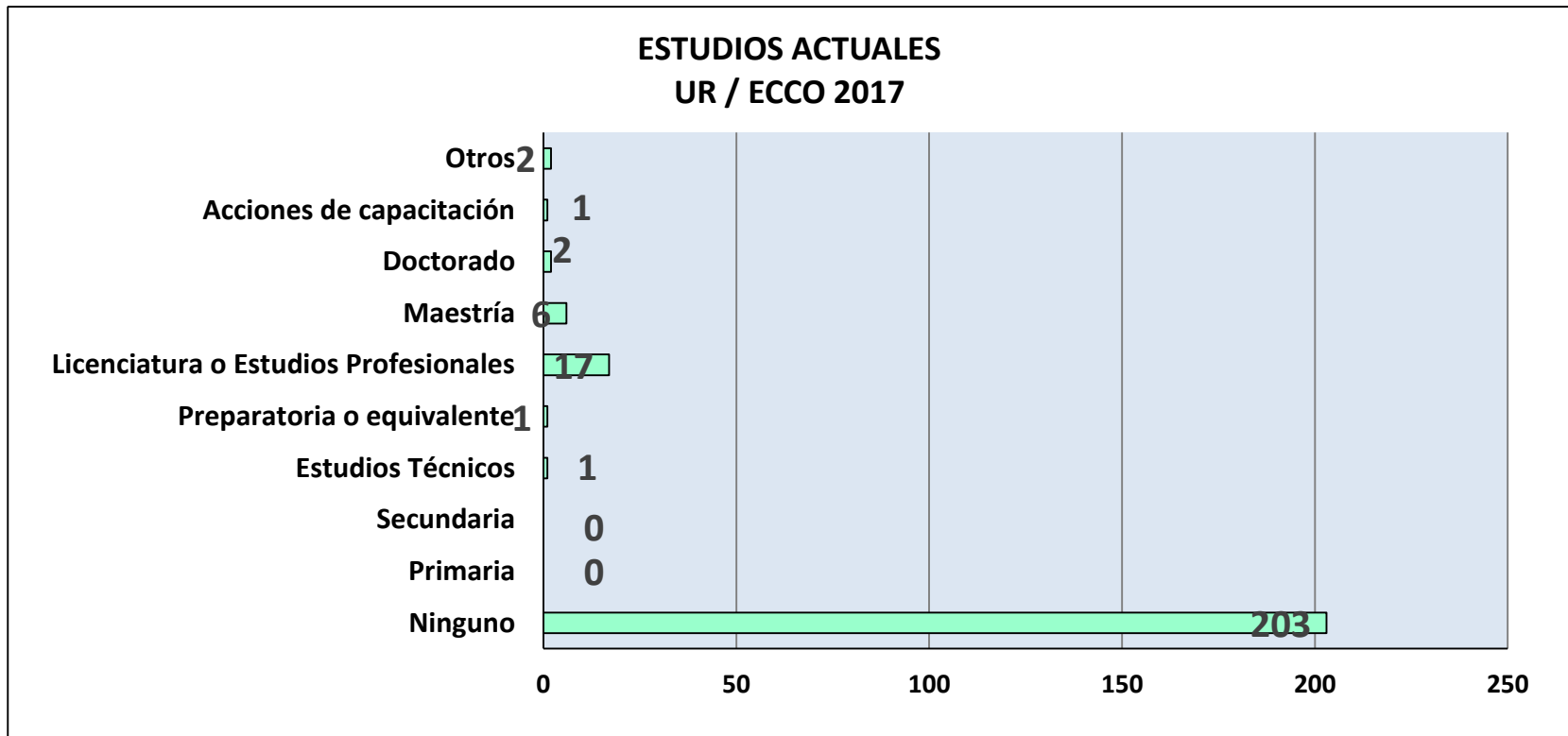




Casi 3 personas de 10 que participaron en la encuesta, tienen oportunidad de crecimiento en la Administración Pública Federal, mientras que en la Institución colaboran 7 servidoras y servidores públicos con mayor experiencia en la APF

Casi 5 personas que participaron en la encuesta, han permanecido hasta 5 años en el puesto, mientras que la otra mitad, han presentado poca oportunidad de crecimiento laboral.

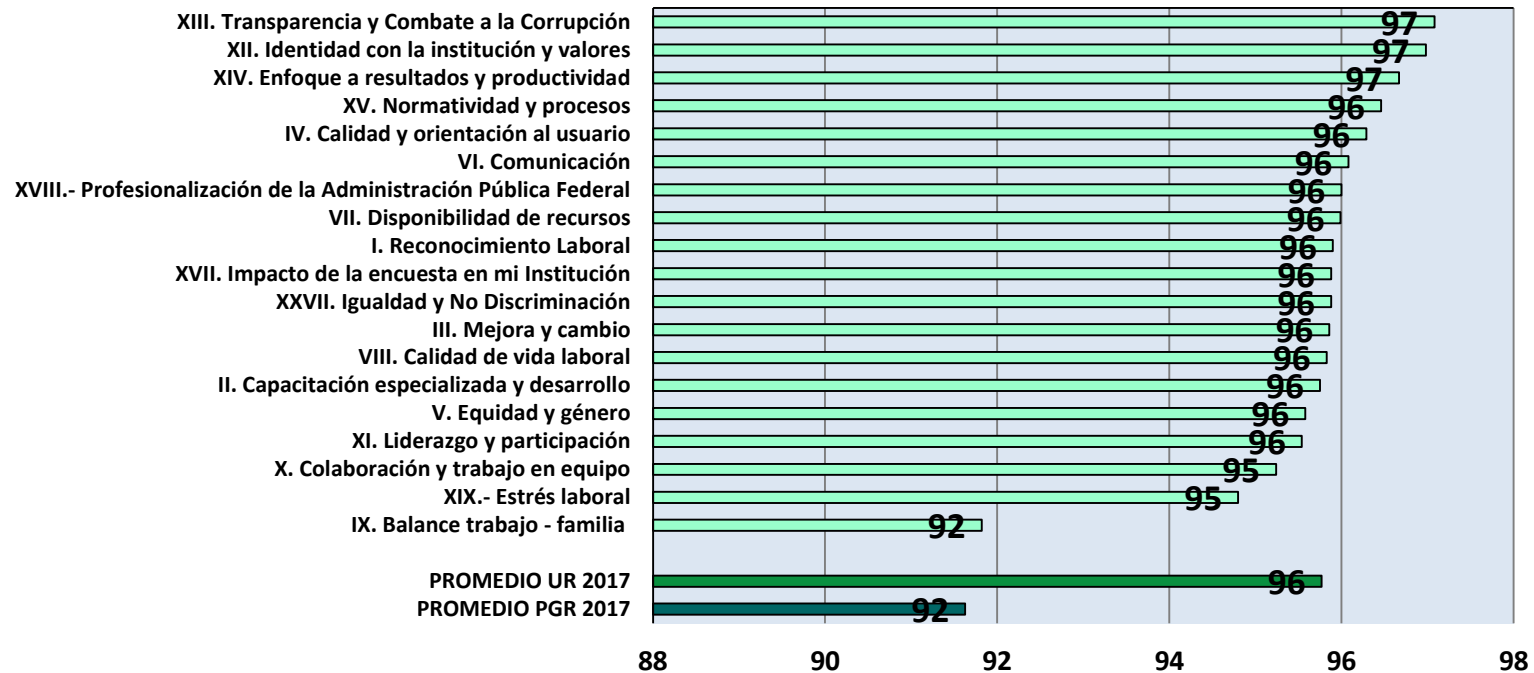




Casi 7 de 10 servidoras y servidores públicos de la Delegación Estatal en Coahuila encuestados, se encuentran sin estudiar en este momento. Se mantiene la misma ventana de oportunidad que el año pasado para la formación profesional.

Resultado por Factores de mayor a menor

FACTORES DE MAYOR A MENOR UR / ECCO 2017



Las y los servidores públicos que participaron en la encuesta se sienten muy orgullosos de trabajar en la Delegación Coahuila que enaltece los valores, la transparencia y el combate a la corrupción; sin embargo, los encuestados resaltan que los horarios son muy extensos, lo que reduce la posibilidad de convivir con su familia.

XIX. ESTRÉS LABORAL COMPENSADO DE MAYOR A MENOR

UR / ECCO 2017

6

8

10

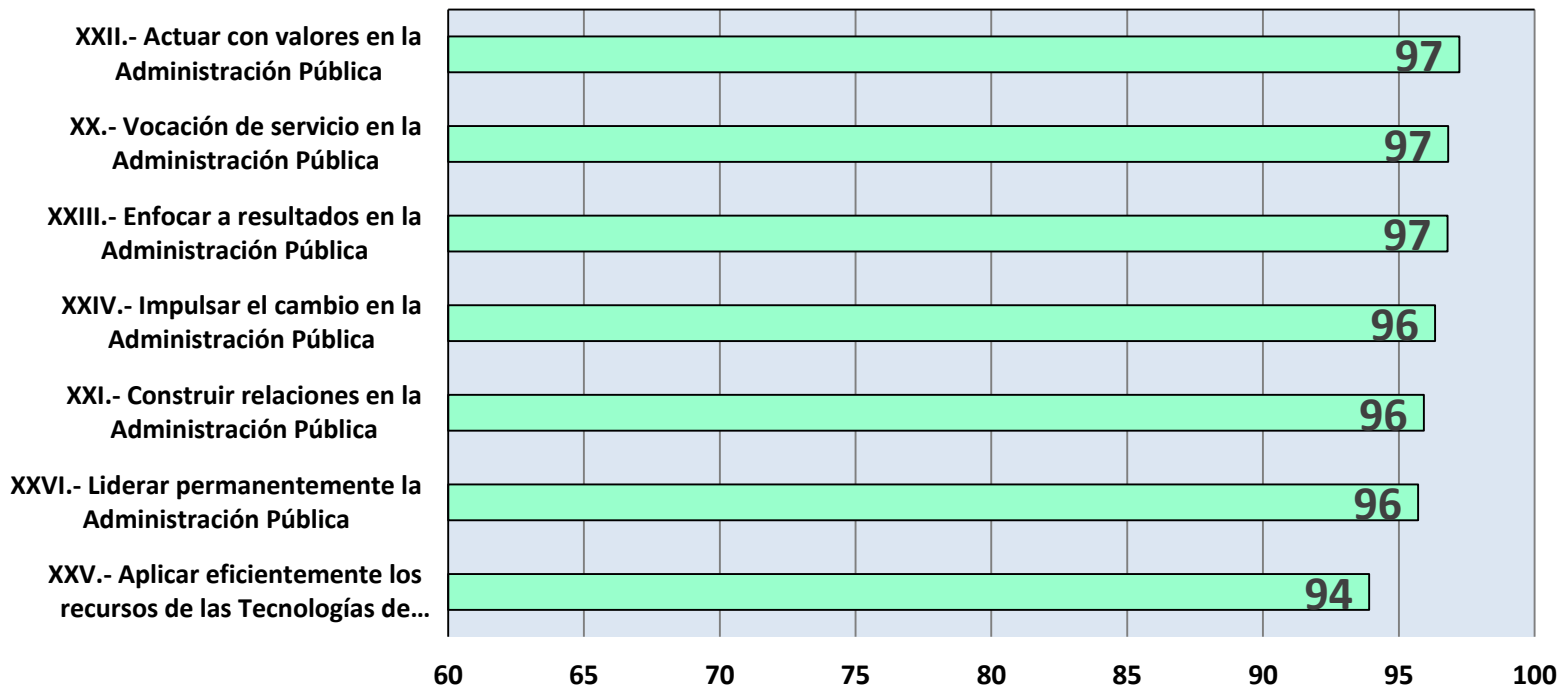
12

14



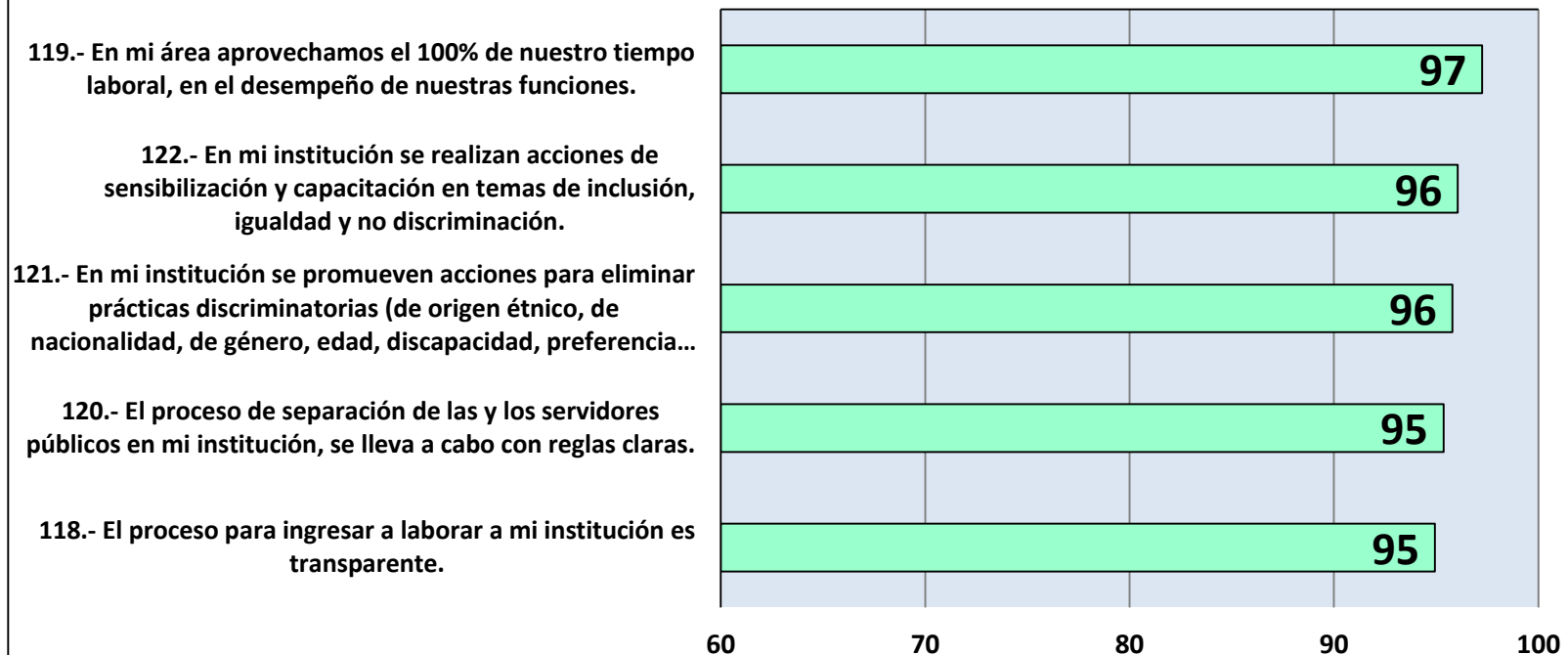
En esta gráfica se puede reafirmar el valor más bajo del factor Balance Trabajo Familia ya que muestra a los horarios extensos como indicador de un alto estrés laboral; por otro lado, la inaceptabilidad del hostigamiento y el bienestar que produce realizar el trabajo, indican los niveles más bajos de estrés laboral.

ECCO - PERCEPCIÓN SOBRE COMPETENCIAS UR / 2017 DE MAYOR A MENOR



En este grupo de factores fractales, se ratifica la buena percepción de las y los servidores públicos de la Delegación Estatal en Coahuila con respecto a los valores y vocación del servicio; en sentido opuesto, se puede mejorar la aplicación eficiente de los recursos de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's).

**ECCO - 37_FACTOR ESPECÍFICO POR RAMO / (APF) / 2017
MAYOR A MENOR / UR / ECCO 2017**



El Factor Específico por Ramo (FER), está enfocado al sector al que corresponde cada Institución, en el caso de la Delegación Estatal en Coahuila, le corresponden los reactivos que se muestran en esta gráfica, en donde se exterioriza el proceso de separación con la percepción menos favorable.

Fortalezas y Debilidades

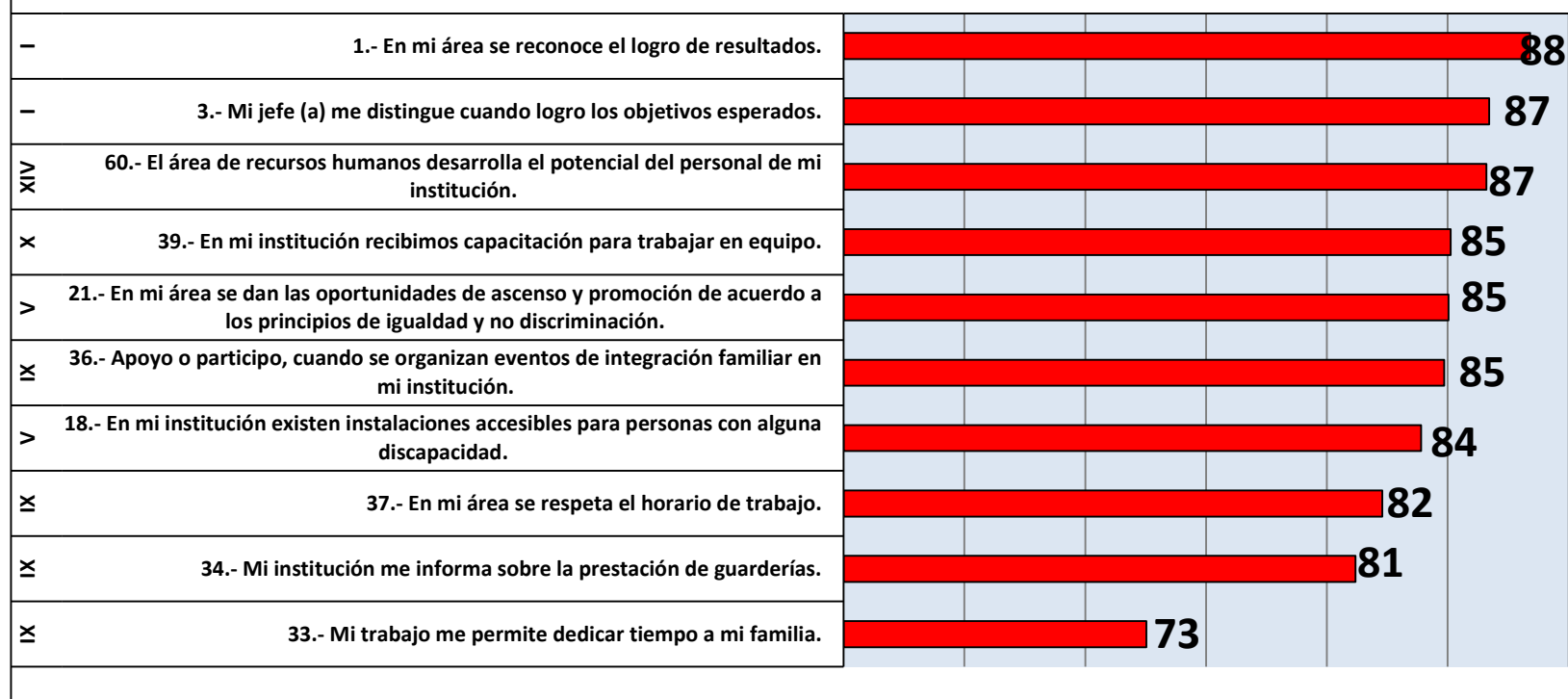
**LOS 10 REACTIVOS MEJOR CALIFICADOS
 PGR / ECCO 2017**

XIV	58.- Me comprometo a lograr cada vez mejores resultados en mi área.	99
XIV	56.- Conozco el impacto que el trabajo de mi área tiene en mi institución.	98
XII	50.- Trabajar en la administración pública me permite contribuir al bienestar de la sociedad.	98
XII	49.- Me siento orgulloso (a) de ser parte de mi institución.	97
XIII	52.- En mi área actuamos con transparencia y legalidad.	97
XIII	54.- En mi institución si veo corrupción la denuncio.	97
VII	25.- Solicito de manera racional el material para el desempeño de mis funciones.	97
VIII	30.- Me siento feliz haciendo mi trabajo.	97
XV	63.- Conozco la normatividad aplicable a mi trabajo.	97
XII	48.- Mi institución cuenta con códigos de ética y de conducta actualizados, que incorporan explícitamente los principios de derechos humanos, igualdad y no...	97

Las y los servidores públicos de la Delegación Estatal en Coahuila se sienten con un alto compromiso para lograr mejores resultados y conocen el impacto de su trabajo en el cumplimiento de los objetivos de la Institución. Asimismo, se sienten orgullosos por formar parte de la PGR , se sienten felices en hacer su trabajo, además de que conocen y aplican los Códigos de Ética y Conducta

Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018

**LOS 10 REACTIVOS MENOS CALIFICADOS
 PGR / ECCO 2017**



Esta gráfica reitera el compromiso que tiene la Delegación Estatal en Coahuila con la ciudadanía, al cumplir con la misión y objetivos más allá del horario laboral. Por otro lado, aunque se han difundido los directorios de las guarderías del ISSSTE a nivel nacional, todavía falta un poco más de colocación. Asimismo, el reactivo 33 que ha sido el más bajo en los últimos años, su comportamiento mejoró en 9 puntos con respecto a 2015.

Factores de Clima y Cultura Organizacional

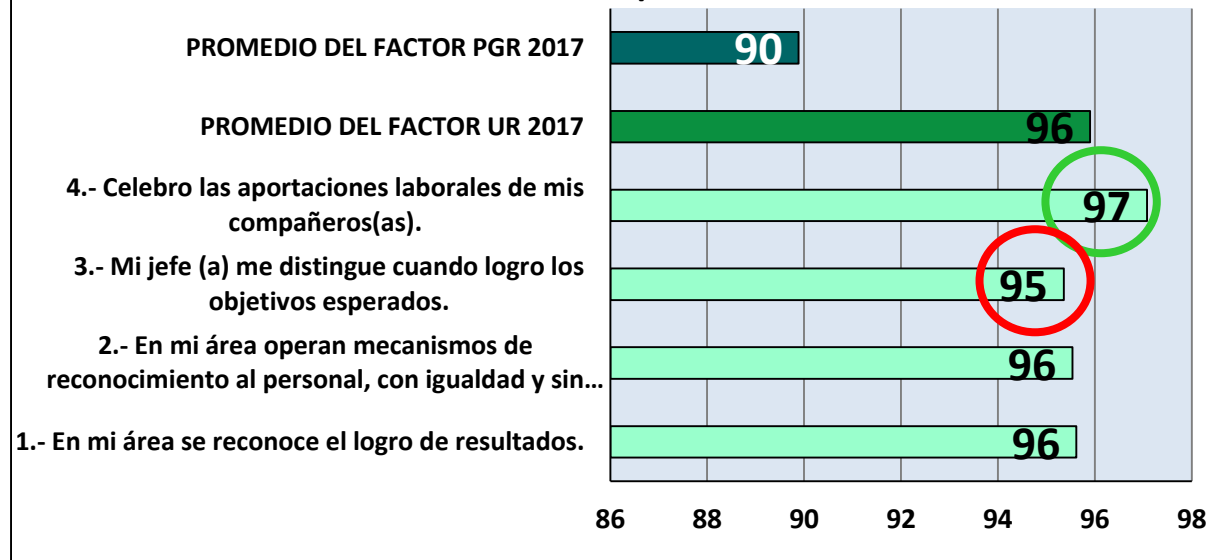
Este factor evalúa la percepción de las y los servidores públicos respecto a su propio desempeño y como su jefe (a) los reconoce y recompensa.

96



97 ≥; 95 ≤

I. RECONOCIMIENTO LABORAL
 UR / ECCO 2017



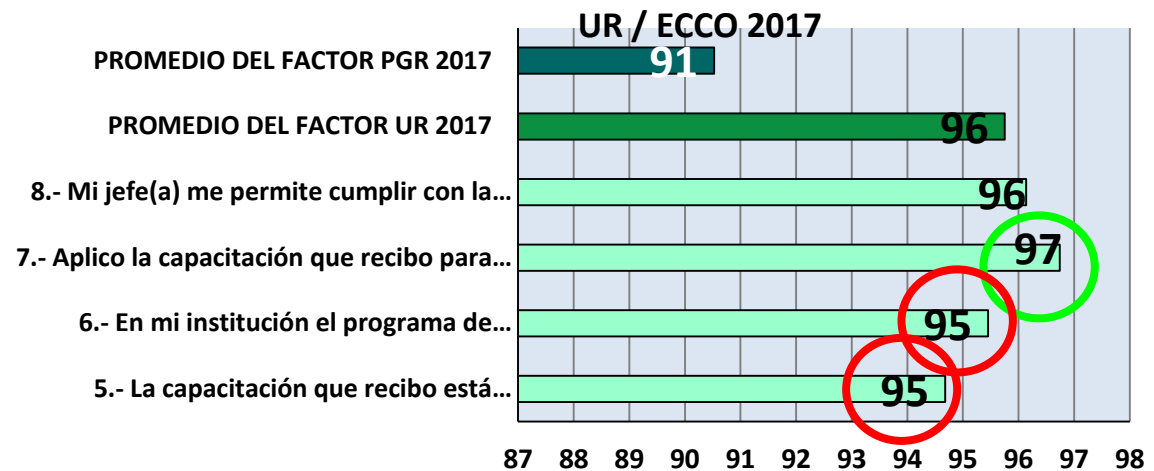
Las y los servidores públicos encuestados perciben que podría mejorar la distinción que realizan las y los jefes por el logro de los objetivos; sin embargo, celebran a sus compañeros (as) por las mejoras que aportan en sus labores.

Este factor evalúa la percepción que las y los funcionarios tienen respecto a las acciones de capacitación y desarrollo que la Institución proporciona a su personal.

96



II. CAPACITACIÓN ESPECIALIZADA Y DESARROLLO

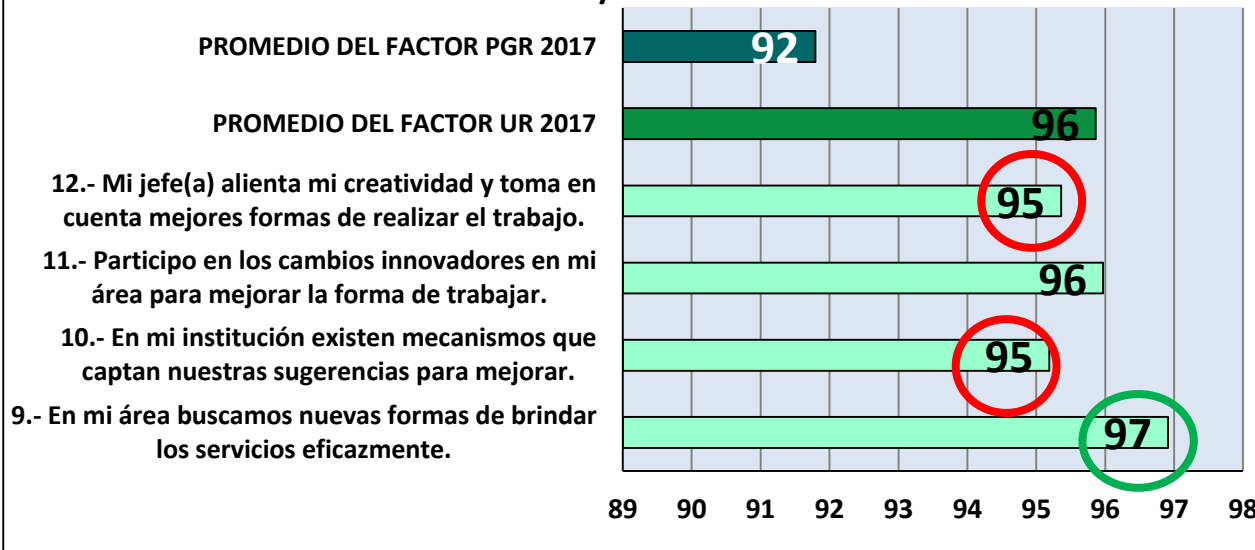


97 ≥; 95 ≤

La mayoría de las personas encuestadas perciben que la capacitación que reciben les ayuda a mejorar el desempeño de su trabajo, mientras que podría ser más eficiente la alineación del programa de capacitación con las funciones de las y los servidores públicos y estar más relacionado con su desarrollo profesional.

Este factor evalúa el grado de aceptación de las y los servidores públicos al cambio y su disposición a incorporar su experiencia a los procesos de mejora.

III. MEJORA Y CAMBIO
 UR / ECCO 2017



96



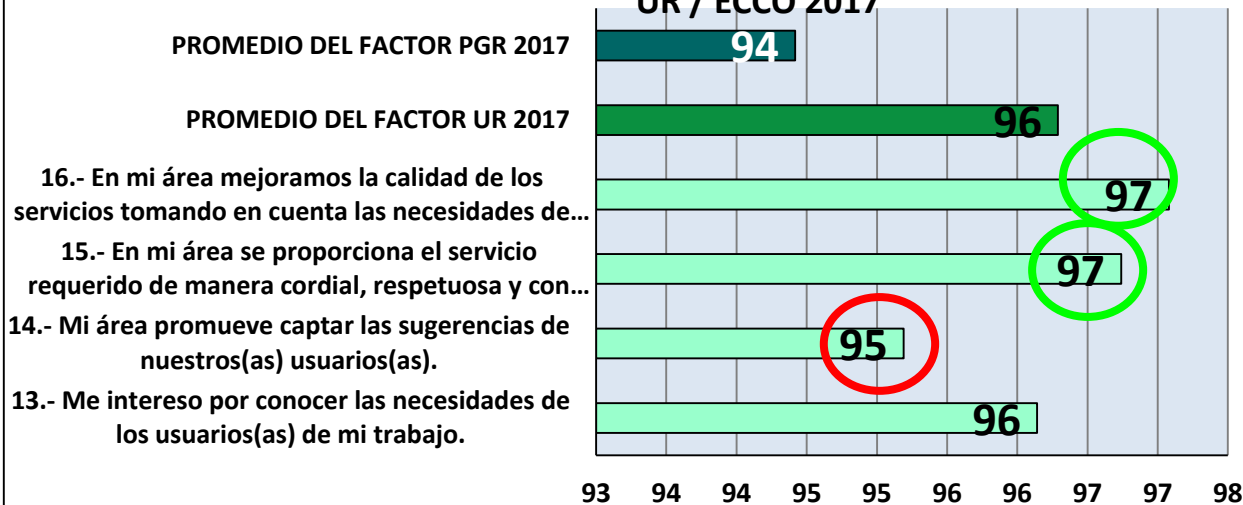
97 ≥; 95 ≤

Prevalece la percepción de brindar servicios cada vez más eficientemente, con cambios innovadores para mejorar la forma de trabajar en la Delegación Estatal en Coahuila, es un poco imperceptible que los jefes (as) alientan la creatividad de su personal, también resulta un poco inapreciable la forma en que se captan las sugerencias del personal de la Institución para mejorar.

Este factor evalúa la identificación y conocimiento de la y el servidor público de las necesidades y expectativas de los clientes para incorporarlas a las mejoras de sus actividades.

IV. CALIDAD Y ORIENTACIÓN AL USUARIO

UR / ECCO 2017



96

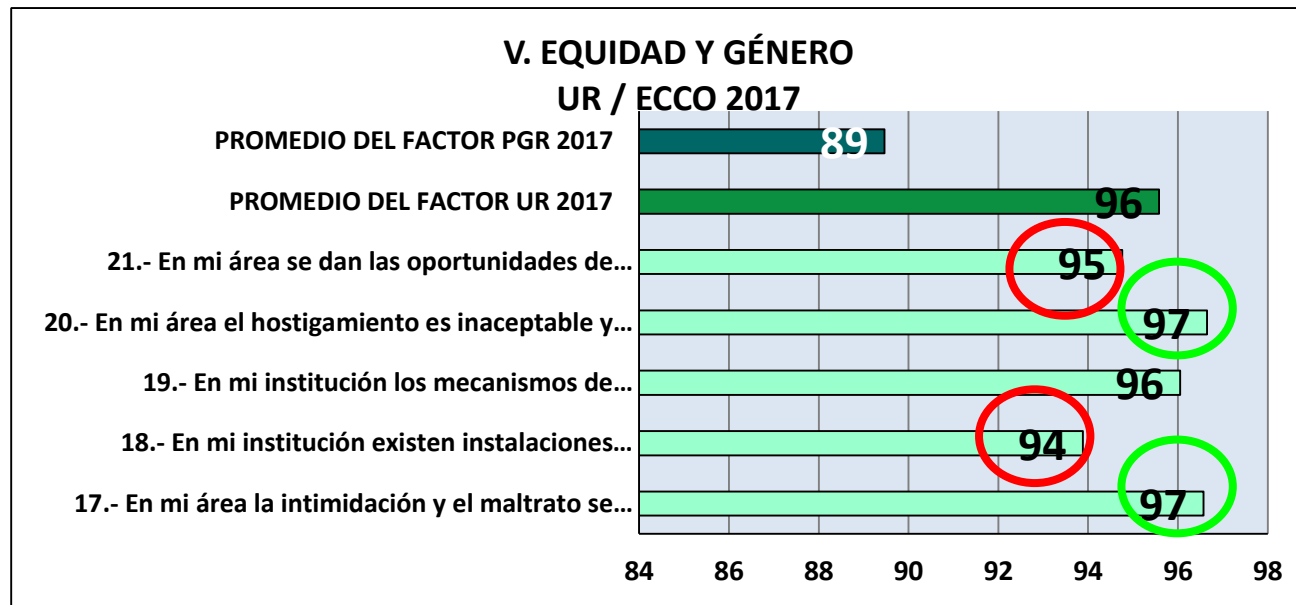


97 ≥; 95 ≤

La calificación de este factor muestra una clara percepción de la importancia que tiene para las y los servidores públicos de la Delegación Estatal en Coahuila en tomar en cuenta y captar las sugerencias de los (as) usuarios (as), manteniendo un trato cordial, respetuoso y con los principios de igualdad y no discriminación al ofrecer sus servicios.

Este factor evalúa la percepción sobre el cumplimiento de principios, valores y disposiciones sobre la no discriminación, así como la percepción respecto a la práctica de la equidad de género.

96



97 ≥; 88 ≤

En este factor prevalece la percepción de fortalecer los principios de igualdad y no discriminación para proporcionar las oportunidades de ascenso y promoción, así como la falta de instalaciones accesibles para personas con alguna discapacidad.

Este factor evalúa la percepción de la y el servidor público sobre la funcionalidad, calidad y medios de comunicación interna en su Institución para el cumplimiento de sus objetivos.

96



VI. COMUNICACIÓN
 UR / ECCO 2017



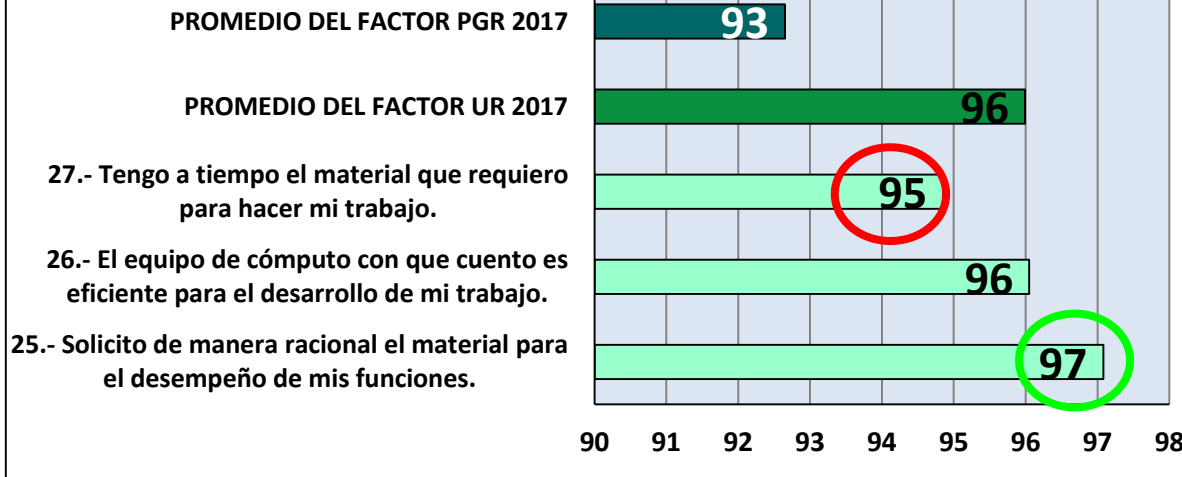
97 ≥; 95 ≤

Las y los servidores públicos entrevistados muestran muy buena percepción en la funcionalidad de comunicar la visión, misión y valores, así como la efectividad de comunicación entre las diferentes áreas y Unidades Administrativas. Por otro lado, los medios de comunicación digital interna apoyan en gran medida a cumplir con los objetivos de la Delegación Estatal en Coahuila.

Este factor evalúa la percepción de la y el servidor público sobre la eficiencia en el suministro de los recursos requeridos para el desarrollo de su trabajo.

VII. DISPONIBILIDAD DE RECURSOS

UR / ECCO 2017



96

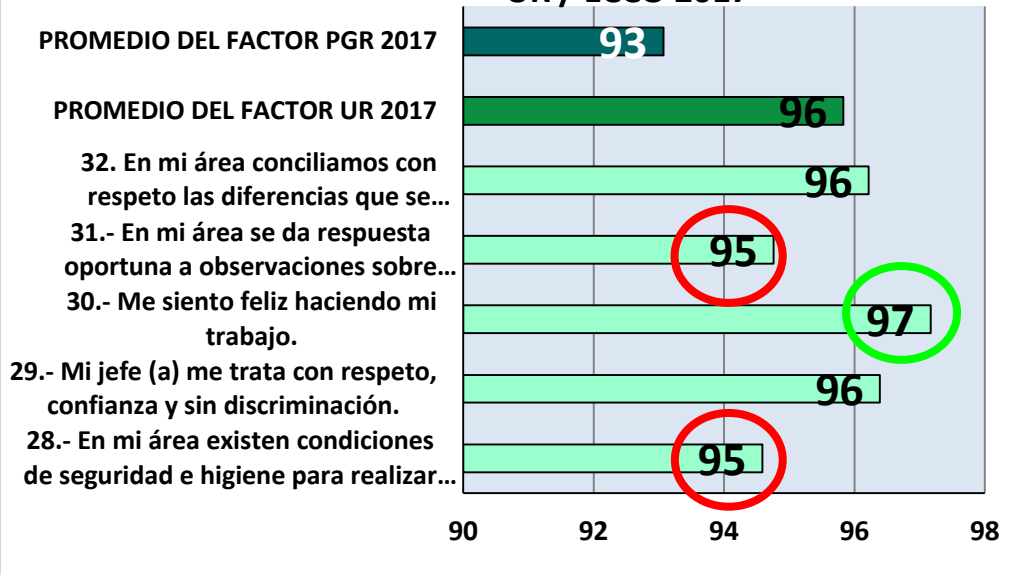


97 ≥; 88 ≤

Las y los encuestados perciben que se solicita y se utiliza de manera racional el material que se ocupa en el desempeño de sus funciones; sin embargo, se podría mejorar el tiempo de respuesta para entregarlo a cada uno de los requirentes. Por otro lado, la Delegación Estatal en Coahuila otorga a la mayoría de su personal equipo de cómputo eficiente.

Este factor evalúa la percepción de la y el servidor público sobre los factores que inciden al interior de la Institución, tales como: integración, bienestar, salud, seguridad, atención y trato digno y respetuoso.

VIII. CALIDAD DE VIDA LABORAL
 UR / ECCO 2017



96



97 ≥; 95 ≤

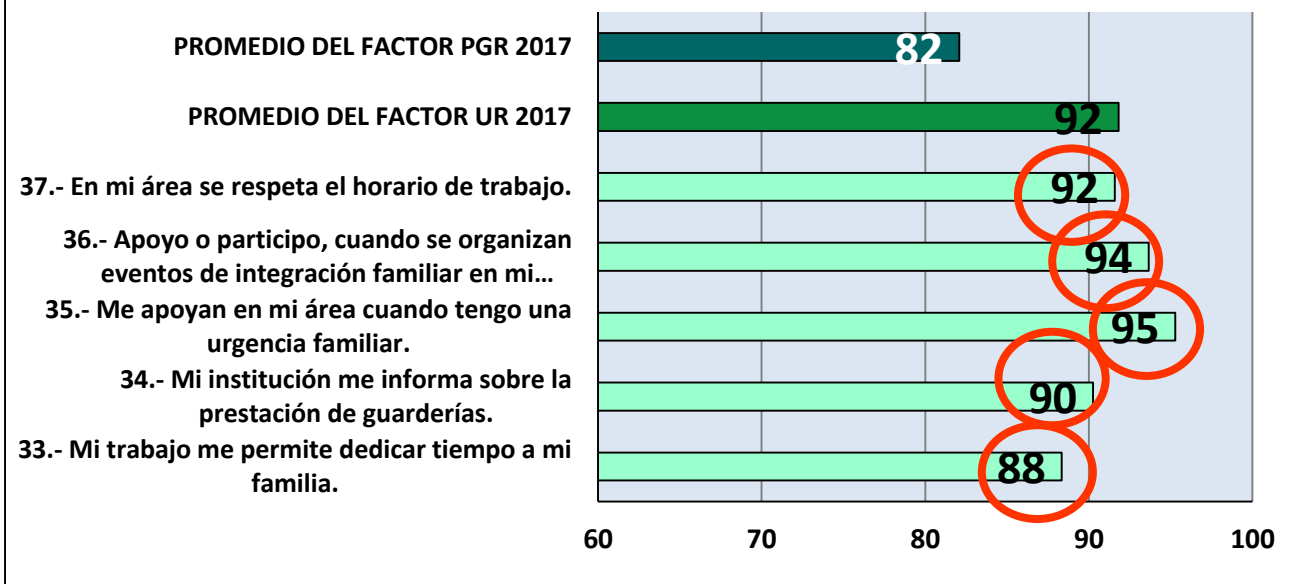
La Delegación Estatal en Coahuila cuenta con servidoras y servidores públicos felices en el desempeño de su trabajo. Se percibe una pequeña ventana de oportunidad para mejorar las condiciones de limpieza y seguridad.

Este factor evalúa la percepción de la y el servidor público sobre las cargas de trabajo, horario laboral, posibilidad de disfrutar de eventos culturales y deportivos promovidos por la dependencia y su impacto en la vida familiar.

92



**IX. BALANCE TRABAJO - FAMILIA
 UR / ECCO 2017**



97 ≥ ; 95 ≤



La calificación en la ECCO 2015 fue de 76 puntos, y en 2017 se incrementa en 7.32 puntos porcentuales, esta percepción se ve reflejada en todos los reactivos de este factor; sin embargo, la percepción que se tiene en el tiempo extenso de labores, es una variable que reincide en los comentarios de la mayoría de las áreas de la Delegación Estatal en Coahuila.

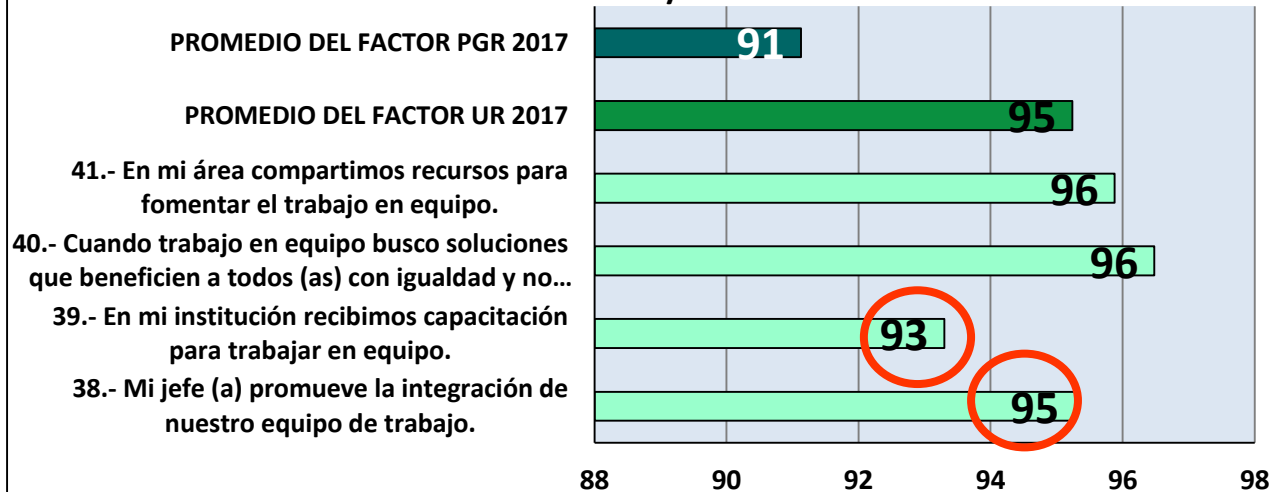
Este factor evalúa, percepción de la y el servidor público sobre los mecanismos que establece la Institución es sus diferentes áreas para impulsar el trabajo en equipo e incrementar la participación y la responsabilidad.

95

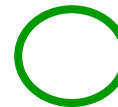


X. COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO

UR / ECCO 2017



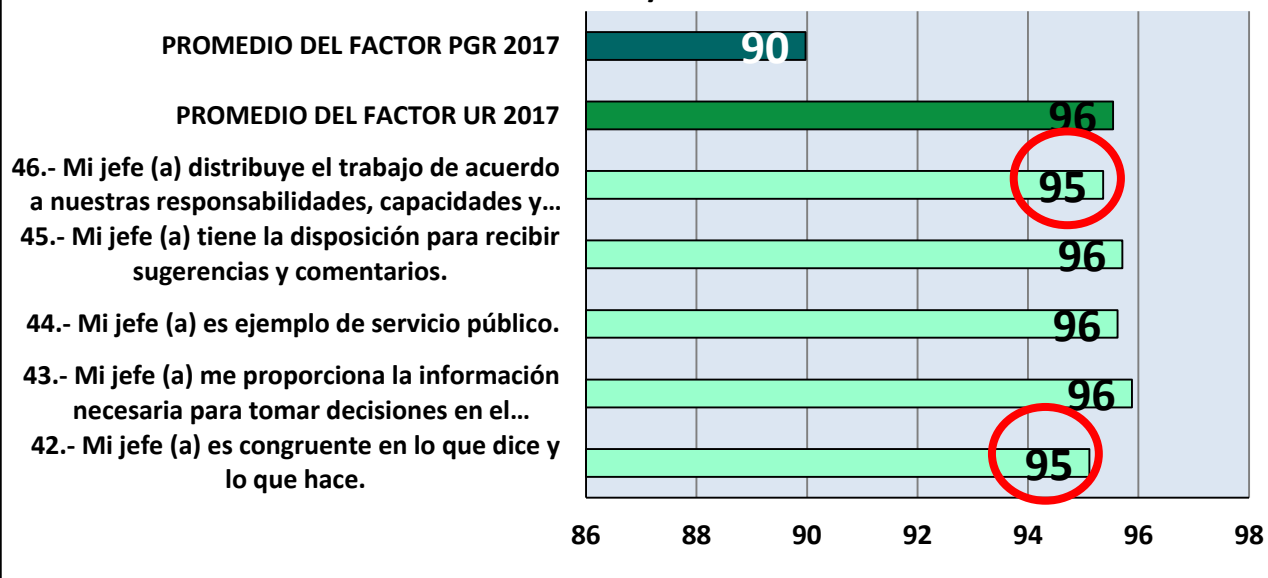
97 ≥; 95 ≤



En este factor se presenta una oportunidad para ofrecer cursos y talleres en temas de trabajo en equipo, factor que prevalece en los comentarios; en otro sentido, cuando se trabaja en equipo el personal de la Institución percibe que se beneficia a todos (as) con igualdad y no discriminación.

Este factor evalúa la percepción de la y el servidor público sobre el liderazgo del jefe (a), fundado en el ejemplo y la práctica de la comunicación, la promoción de la participación y la equidad en el reparto de trabajo y tareas.

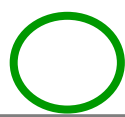
XI. LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN
UR / ECCO 2017



96



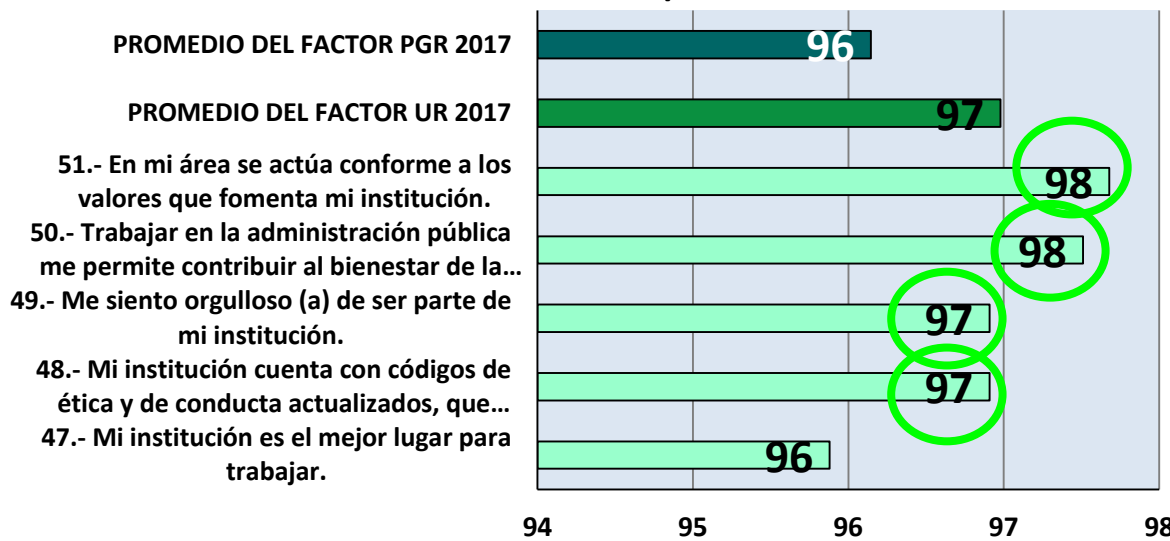
97≥; 95≤



Las personas encuestadas perciben que los mandos medios y superiores podrían mejorar la congruencia en lo que dicen con lo que hacen, además perciben que se podría repartir el trabajo y las tareas en forma más equitativa de acuerdo a las responsabilidades, capacidades y competencias.

Este factor evalúa, la autoestima de la y el servidor público, su percepción del reconocimiento social con relación a su Institución y su vivencia de los valores institucionales.

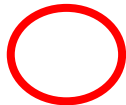
**XII. IDENTIDAD CON LA INSTITUCIÓN Y VALORES
 UR / ECCO 2017**



97



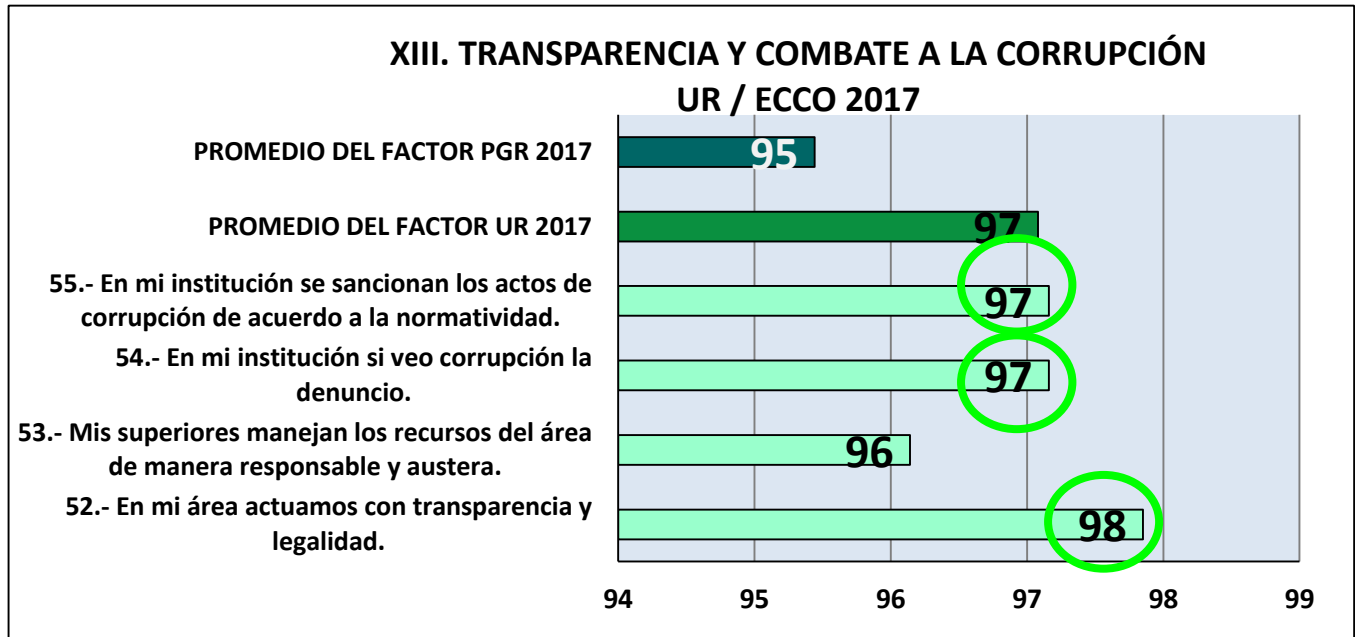
97 ≥ ; 88 ≤



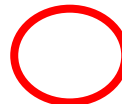
Para el año de 2017, las y los servidores públicos que participaron en la encuesta se sienten muy orgullosos de trabajar en la Delegación Estatal en Coahuila la cual cuenta con Códigos de Ética y de Conducta; asimismo perciben a su trabajo como una oportunidad para contribuir al bienestar de la sociedad.

Este factor evalúa la percepción de la y el servidor público sobre el aprovechamiento de los recursos de la Institución, así como de la prevención y combate a la corrupción.

97



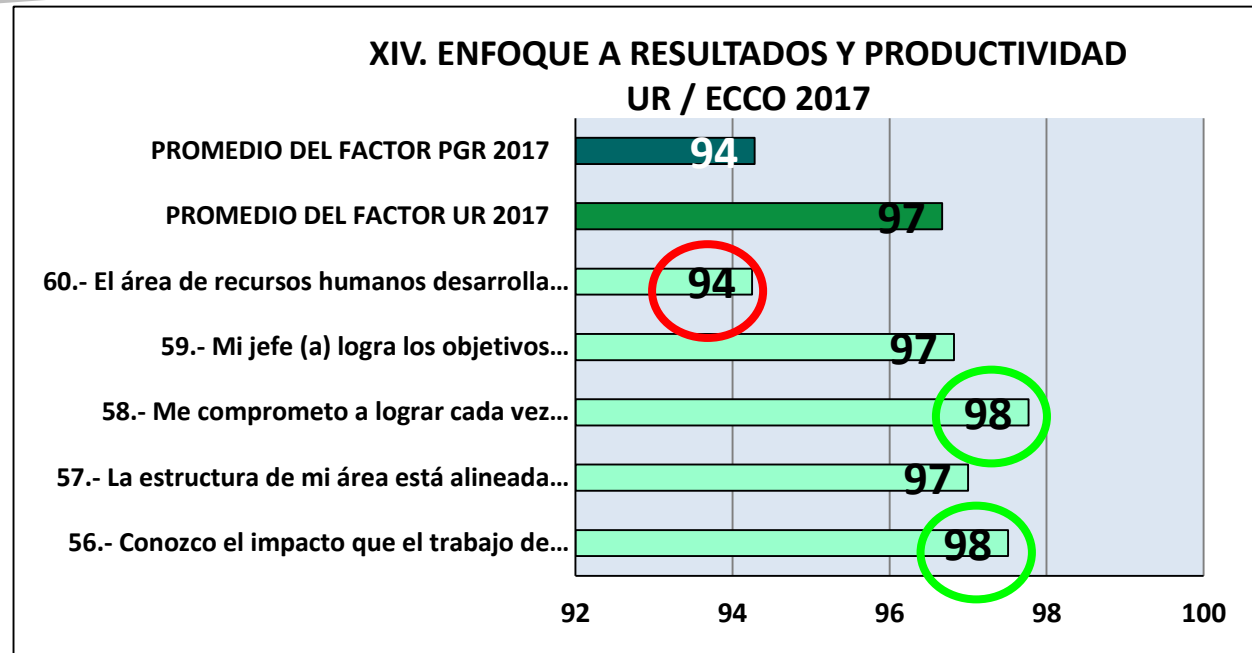
97 ≥; 95 ≤



La percepción en este factor es que la Delegación Estatal en Coahuila con transparencia y legalidad y su equipo de trabajo denuncia todo tipo de corrupción; asimismo, las personas encuestadas perciben que se sancionan los actos de corrupción de acuerdo a su normatividad.

Este factor evalúa la percepción de la y el servidor público sobre su contribución al cumplimiento de los objetivos institucionales y el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles.

97

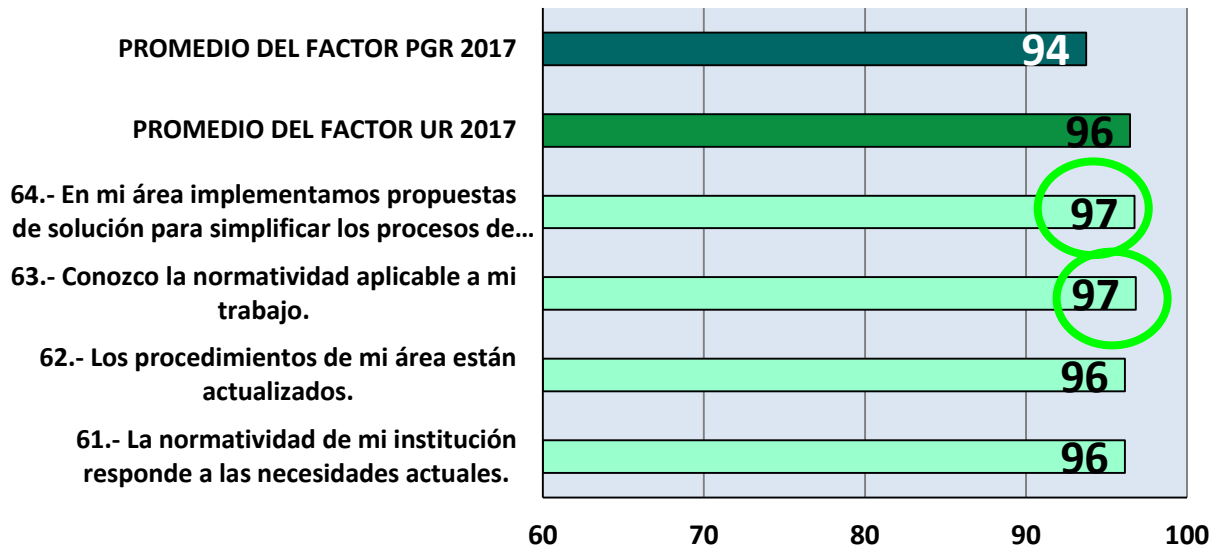


97 ≥; 95 ≤

Este factor muestra el gran compromiso que tienen las y los servidores públicos que laboran en la Delegación Estatal en Coahuila para lograr cada vez mejores resultados en sus áreas de adscripción. Por otro lado, se tendrá que poner atención en las áreas de recursos humanos para que apoyen aún más el desarrollo y potencial del personal.

Este factor evalúa la percepción de la y el servidor público sobre cómo afectan los procesos y la normatividad a la organización y desarrollo de su trabajo.

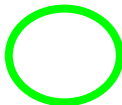
XV. NORMATIVIDAD Y PROCESOS
UR / ECCO 2017



96



97 ≥; 95 ≤



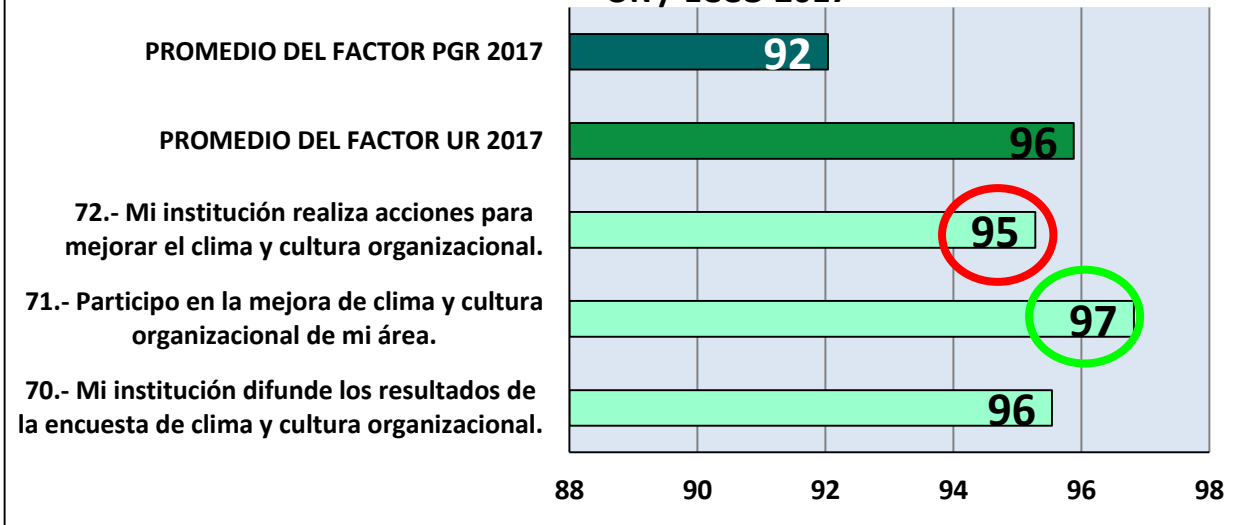
Los encuestados perciben conocer muy bien la normatividad aplicable a su trabajo, implementan propuestas para simplificar los procesos de su trabajo. Perciben que algunos procedimientos no están actualizados y la normatividad podría responder mejor a las necesidades actuales.

Este factor evalúa la percepción de la y el servidor público sobre cómo su Institución difunde los resultados del ejercicio anual de la encuesta y promueve acciones de mejora.

96



**XVII. IMPACTO DE LA ENCUESTA EN MI INSTITUCIÓN
 UR / ECCO 2017**

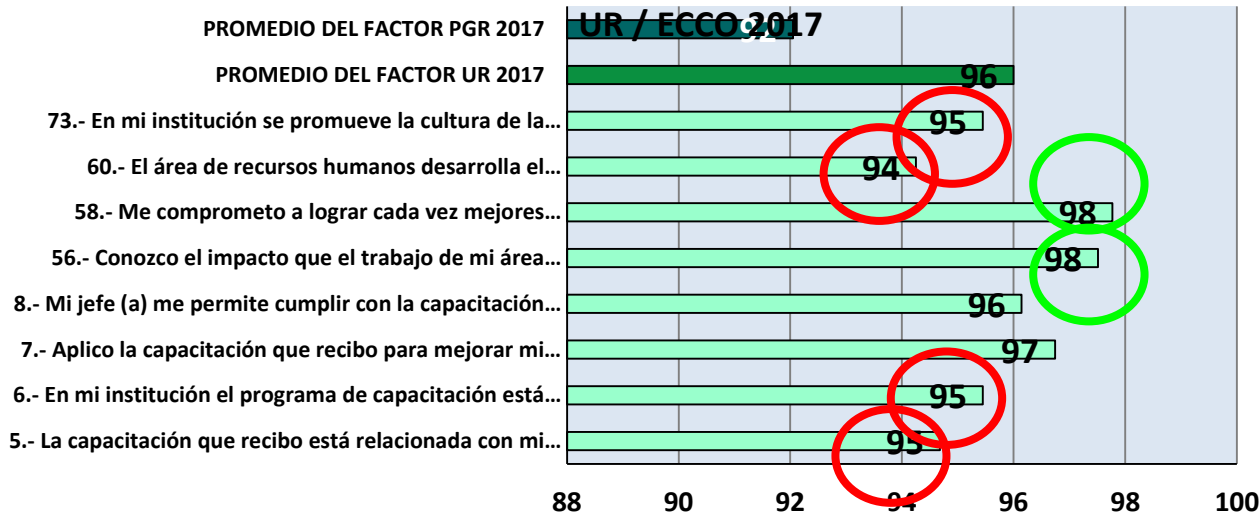


97 ≥; 95 ≤

Se podría mejorar la publicación de los resultados de la ECCO y de las PTCCO's de la Delegación Estatal en Coahuila, se podría dar mayor énfasis con el objeto de que la mayoría del personal conozca el trabajo de difusión.

Este factor evalúa la percepción de la y el servidor público sobre los mecanismos que aplica la Institución para la profesionalización de su personal en función de sus atribuciones y competencias laborales.

XVIII. PROFESIONALIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL



96



97 ≥ ; 95 ≤

El resultado de este factor fractal, muestra la importancia de poner atención en el área de recursos humanos de Delegación Estatal en Coahuila para mejorar el desarrollo potencial de su personal, ya que las y los servidores públicos encuestados están muy comprometidos en dar mejores resultados en su trabajo.

Factores Fractales de Clima y Cultura Organizacional

Este factor evalúa la percepción de la y el servidor público sobre las condiciones laborales y de clima organizacional que generan estrés.

95



97 ≥; 95 ≤

XIX. ESTRÉS LABORAL
 UR / ECCO 2017



La Delegación Estatal en Coahuila es una Institución en donde el personal realiza su trabajo felizmente; sin embargo el compromiso que tiene con la sociedad de cumplir sus objetivos y metas, trae como consecuencia tener jornadas laborales extensas lo que repercute en el clima laboral, estos reactivos serán atendidos en cada uno de los factores correspondientes.

Este factor evalúa la percepción de la y el servidor público sobre las condiciones laborales y de clima organizacional que generan estrés.

**XIX. ESTRÉS LABORAL COMPENSADO
 UR / ECCO 2017**



Esta gráfica muestra claramente que la falta de tiempo dedicado a la familia, genera un alto índice de estrés en las y los servidores públicos encuestados

Factores Fractales de Competencias

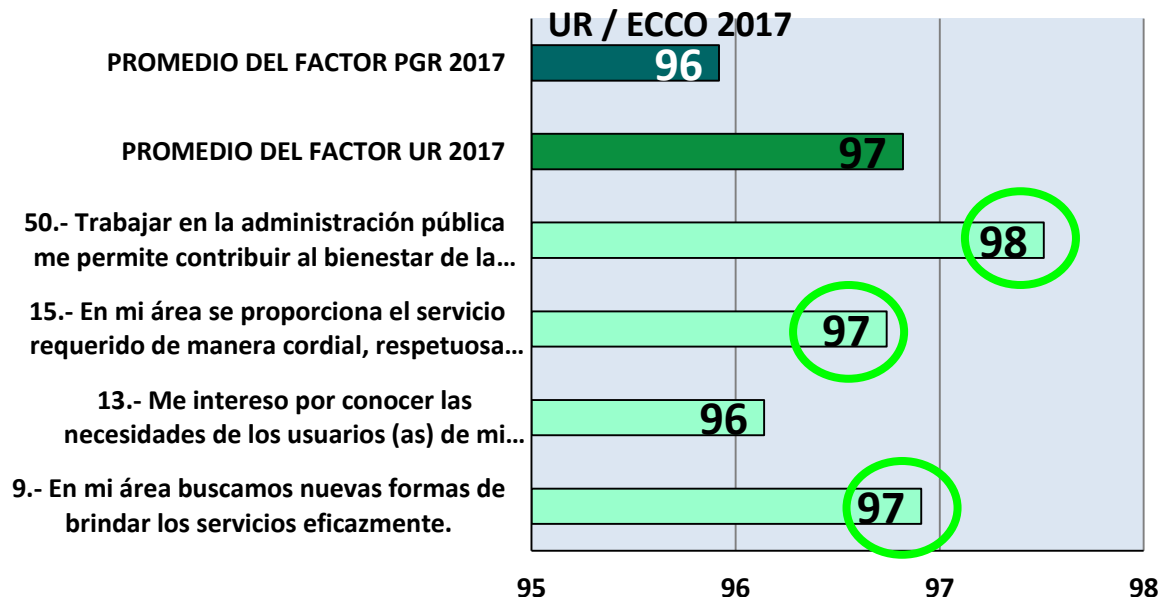
Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre su cooperación, interés y trato cordial en su institución, para facilitar la atención de las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

97



97 ≥; 95 ≤

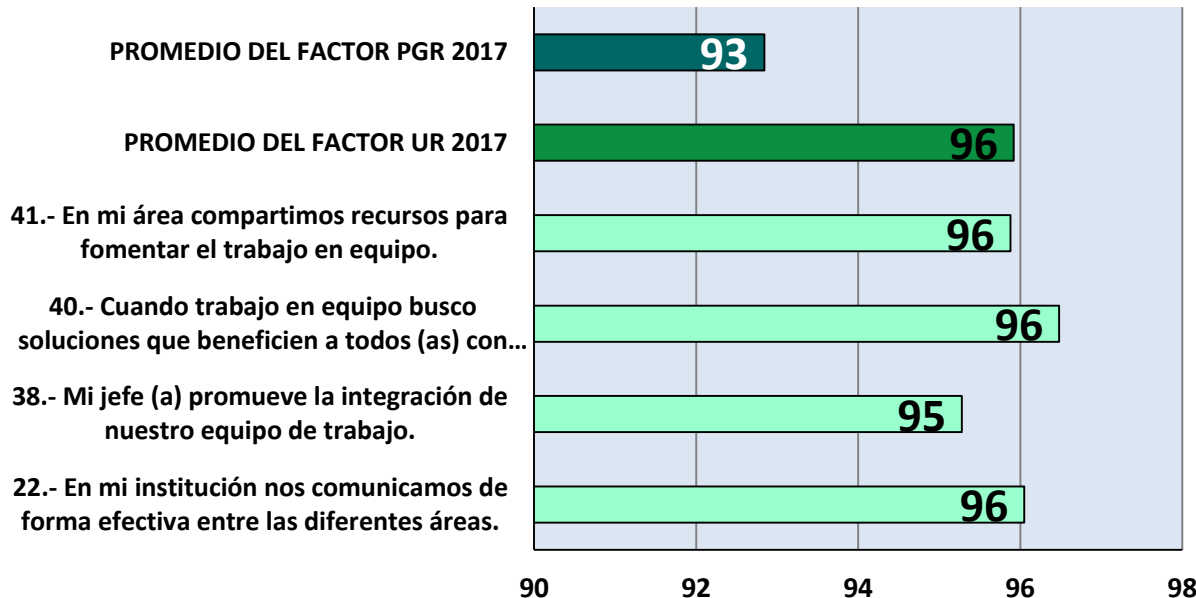
XX. VOCACIÓN DE SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



Las y los servidores públicos de la Delegación Estatal en Coahuila que participaron en la encuesta perciben que es muy importante contribuir al bienestar de la sociedad de manera cordial, respetuosa, cooperativa y con los principios de igualdad y no discriminación para facilitar la atención a sus necesidades y expectativas.

Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre su colaboración, comunicación, integración y negociación en su institución, para construir vínculos que generen valor a su gestión.

XXI. CONSTRUIR RELACIONES EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
UR / ECCO 2017



96



97 ≥; 95 ≤

La percepción de las personas encuestadas es buena en cuanto a su colaboración, comunicación, integración y negociación en la Delegación Estatal en Coahuila, siempre buscando soluciones que beneficien a todos (as) con igualdad y no discriminación.

Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre su actuar con integridad, legalidad, transparencia y respeto, ante la ciudadanía.

97

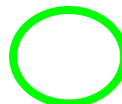


XXII. ACTUAR CON VALORES EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

UR / ECCO 2017



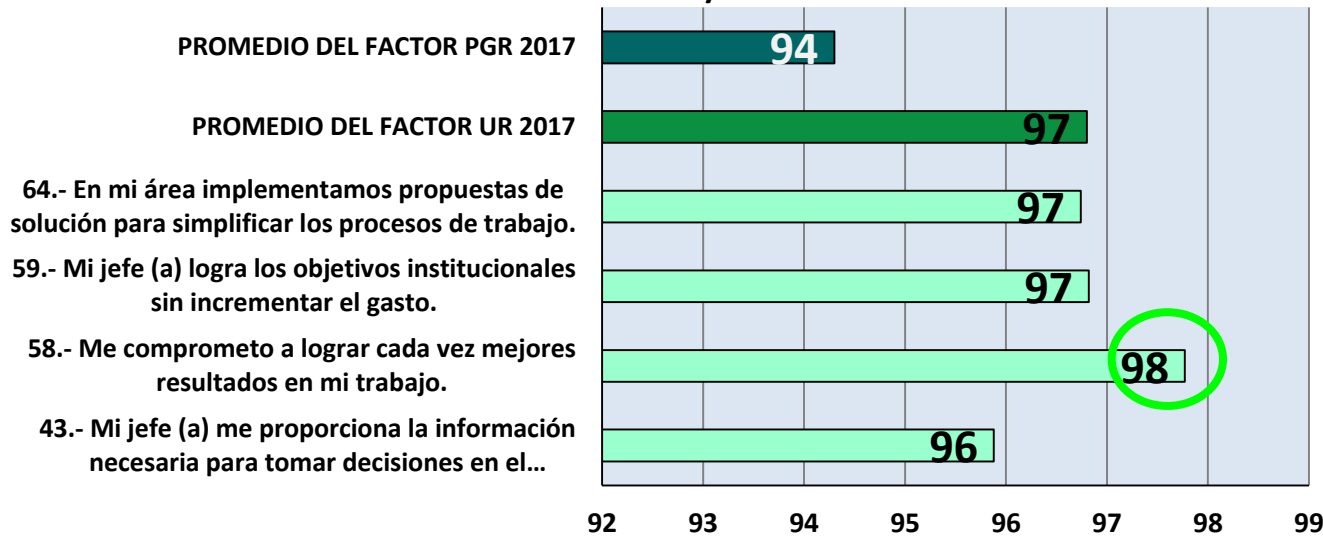
97≥; 88≤



Las servidoras y servidores públicos que laboran en la Delegación Estatal en Coahuila, perciben que tienen una excelente actuación con respecto a la integridad, legalidad, transparencia y respeto, ante la ciudadanía.

Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre la atención de problemas, propuestas de solución y toma de decisiones, para el logro de los objetivos institucionales.

XXIII. ENFOCAR A RESULTADOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
 UR / ECCO 2017



97



97 ≥; 88 ≤

La Institución está formada por servidoras y servidores públicos muy comprometidos para atender problemas, proponer soluciones, tomar decisiones para lograr cada vez mejores resultados en los objetivos de la Delegación Estatal en Coahuila.

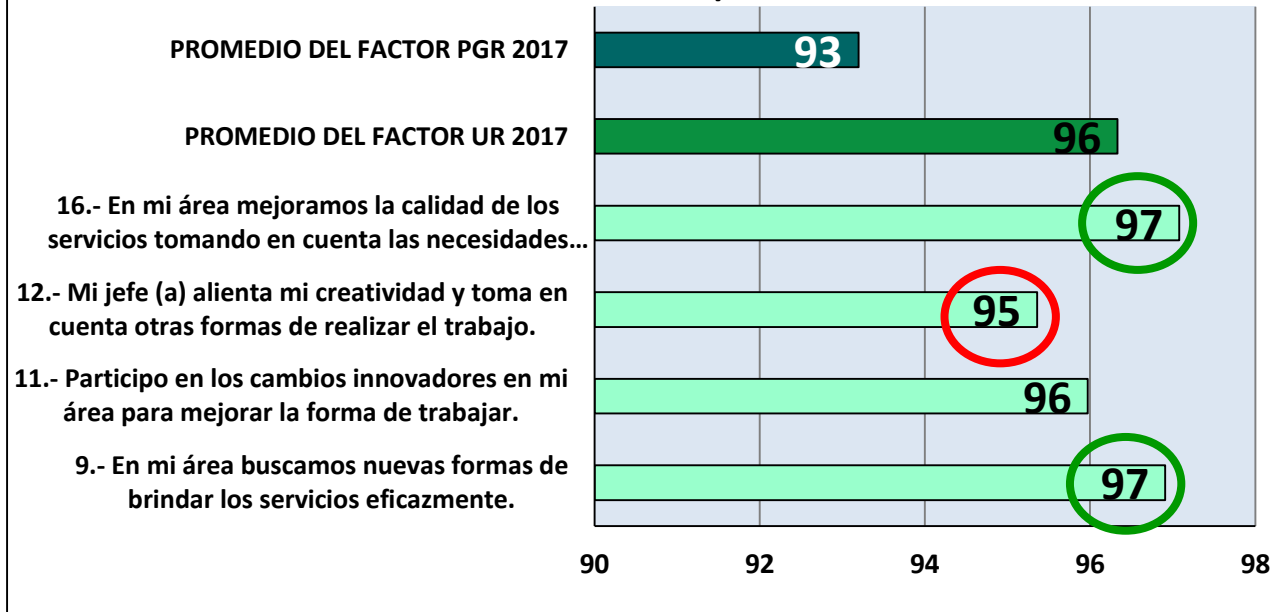
Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre impulsar el cambio, la creatividad y la innovación, de las técnicas, métodos y procesos que mejoren los productos y/o servicios que se ofrecen en su institución.

96



97 ≥; 95 ≤

XXIV. IMPULSAR EL CAMBIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
 UR / ECCO 2017



Las nuevas formas de brindar los servicios eficazmente, la mejora continua en la calidad de los servicios tomando en cuenta las necesidades de las y los usuarios, impulsan el cambio, la creatividad y la innovación en los procesos que ofrece la Delegación Estatal en Coahuila.

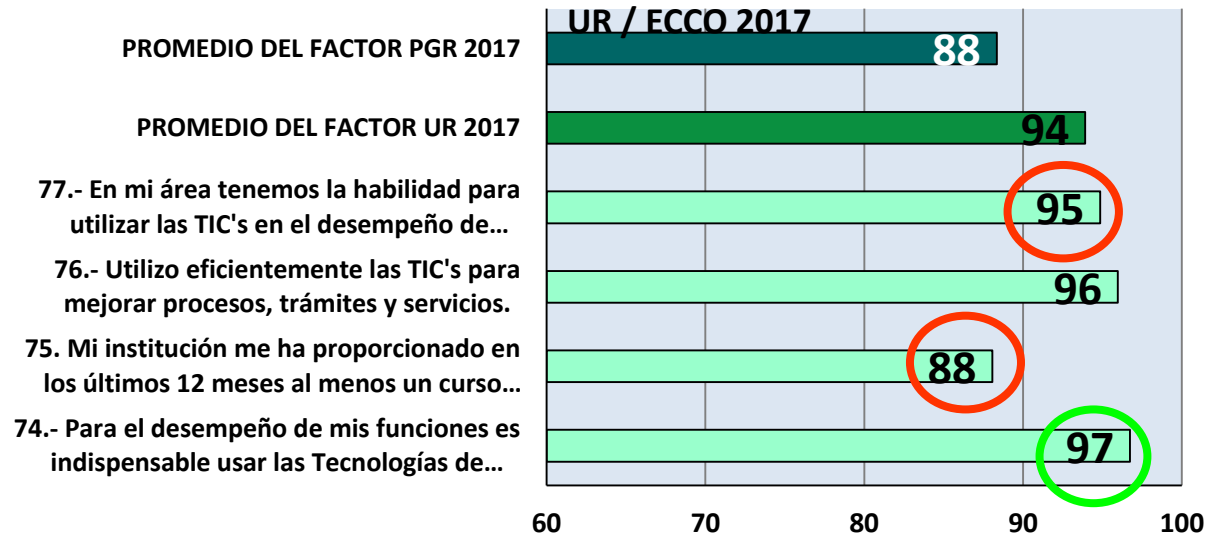
Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre cómo utilizar eficientemente las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's) en su institución, para la consecución de sus objetivos. (TIC's.- Computadoras, Internet, Telefonía Celular, Software, Hardware, Sistemas Informáticos, Reproductores de Audio y Video, E-Mail, Nube, Bases de Datos, Redes, Web, Podcast, etc.)

94



97 ≥; 95 ≤

XXV. APLICAR EFICIENTEMENTE LOS RECURSOS DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC's)



La percepción en este factor fractal es que los encuestados han participado insatisfactoriamente en los cursos relacionados con las TIC's, es importante participar en este tipo de actividades ofrecidas por la Institución ya que perciben indispensable usar las Tecnologías de Información y Comunicación para el buen desempeño de sus funciones.

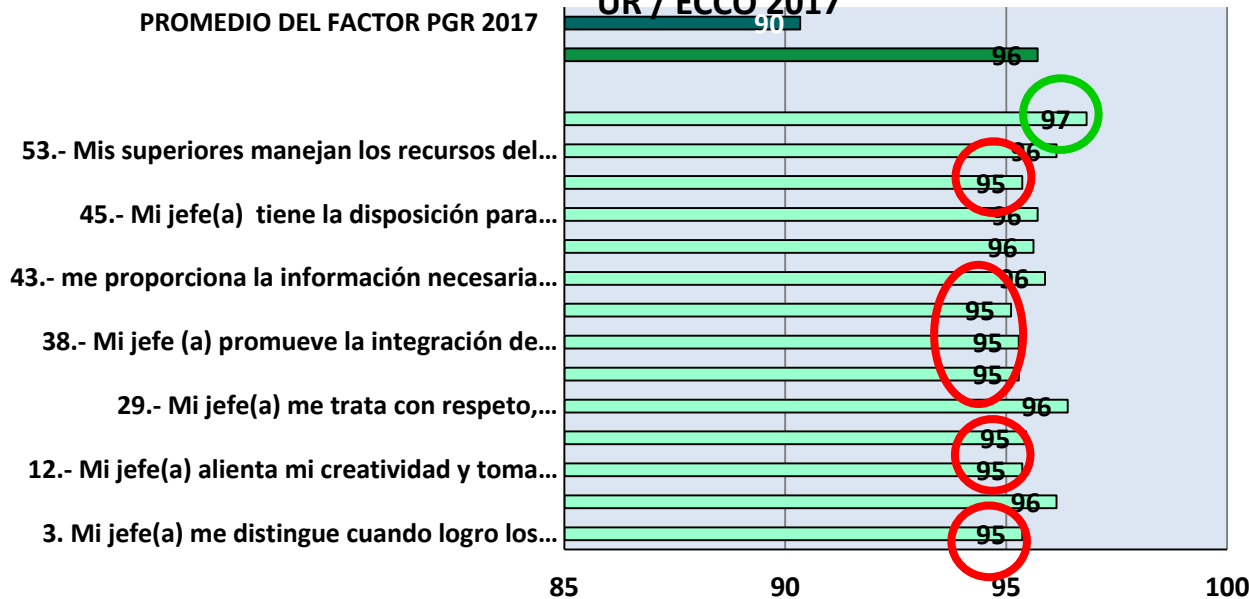
Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre diferentes comportamientos del liderazgo en la vida laboral cotidiana, de sus jefes (as) y mandos superiores.

XXVI. LIDERAR PERMANENTEMENTE LA ADMINISTRACIÓN

PÚBLICA

UR / ECCO 2017

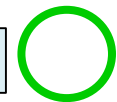
PROMEDIO DEL FACTOR PGR 2017



96



97 ≥; 95 ≤



Los reactivos mejor calificados se refieren a la austeridad del gasto y de los recursos con los que actúan los mandos para alcanzar los objetivos propuestos; asimismo, se dirigen con respeto, confianza y sin discriminación a su personal y les dan la información necesaria para desempeñar sus funciones. Se tendrá que reforzar el reconocimiento cuando se logran los objetivos encomendados.

Factor Fractal de Igualdad y No Discriminación

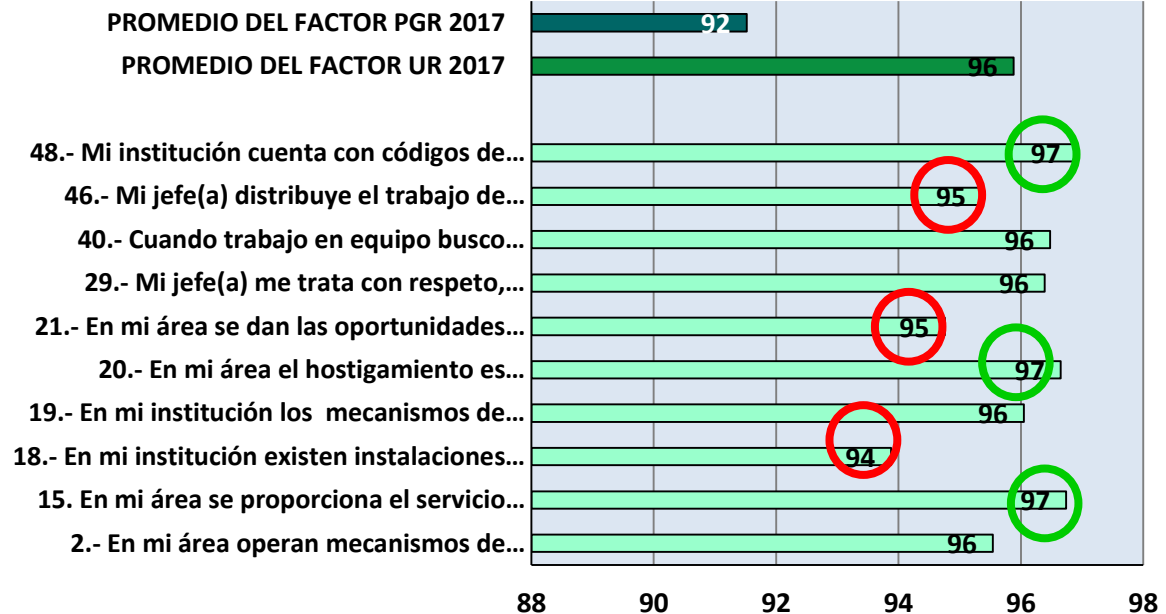
Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre el cumplimiento de los principios de igualdad de trato y no discriminación en su ambiente de trabajo, ya que influye en el desempeño laboral y desarrollo profesional.

96



97 ≥; 95 ≤

XXVII. IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN
UR / ECCO 2017



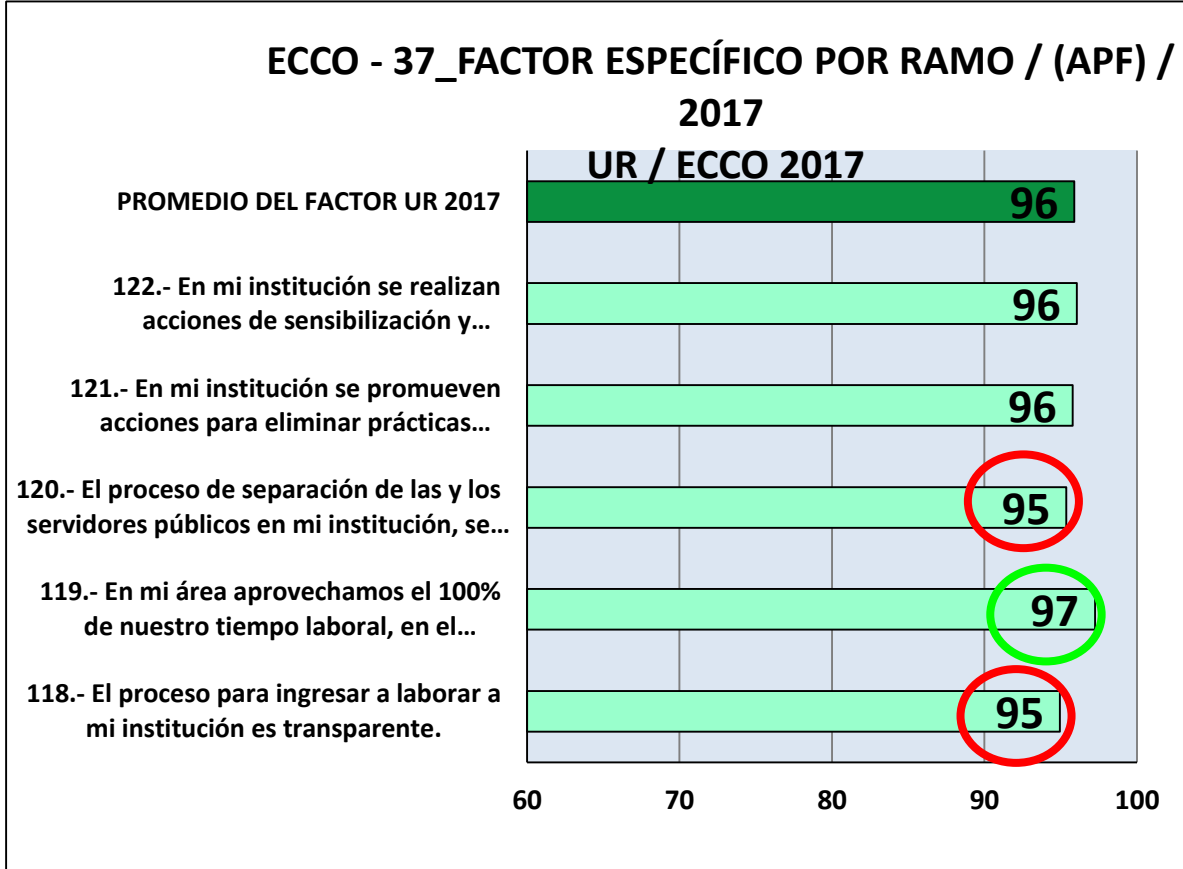
Este factor fractal muestra a la Delegación Estatal en Coahuila como una Institución que cumple con los principios de igualdad de trato y no discriminación en el ambiente de trabajo; sin embargo, todavía habrá que trabajar en aplicar estos principios en las oportunidades de ascenso y en la adecuación de instalaciones para personas con alguna discapacidad.

Factor Específico por Ramo (FER)

96



97 ≥; 95 ≤



Se ha emprendido una campaña de difusión del proceso para ingresar a laborar a la Institución; sin embargo, el proceso de separación de las y los servidores públicos de la Delegación Estatal en Coahuila debería ser un poco más transparente.

2. Análisis Cualitativo

Comentarios y Sugerencias

COMENTARIOS DELEGACION COAHUILA



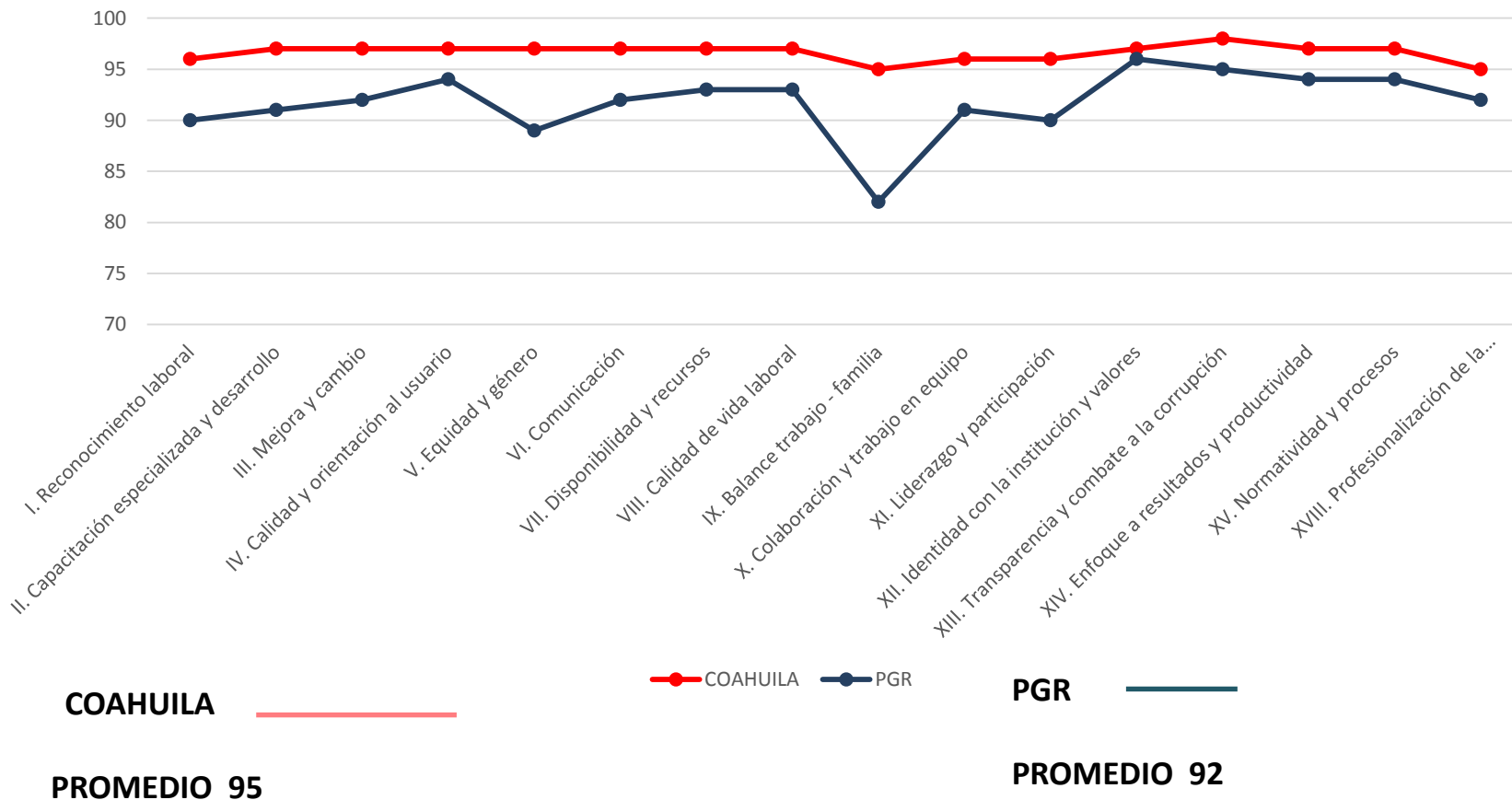
Por otro lado, de 6 comentarios y sugerencias pronunciadas por las y los servidores públicos participantes en la encuesta, el 32% externaron que la jornada laboral extensa aunado a las grandes trayectorias recorridas entre su hogar y el trabajo, les dificulta convivir con su familia, por otro lado el 30% felicitan tanto a la Secretaría de la Función Pública como a los coordinadores de la encuesta de la PGR, por realizar este tipo de ejercicio, el 13% agradecen por tomar en cuenta su opinión, y finalmente el 3% se refiere a que hace mucho que no tienen un aumento en su remuneración y el 2% un ascenso. N/A se refiere a símbolos o letras que no tienen ningún significado.

3. Análisis Comparativo

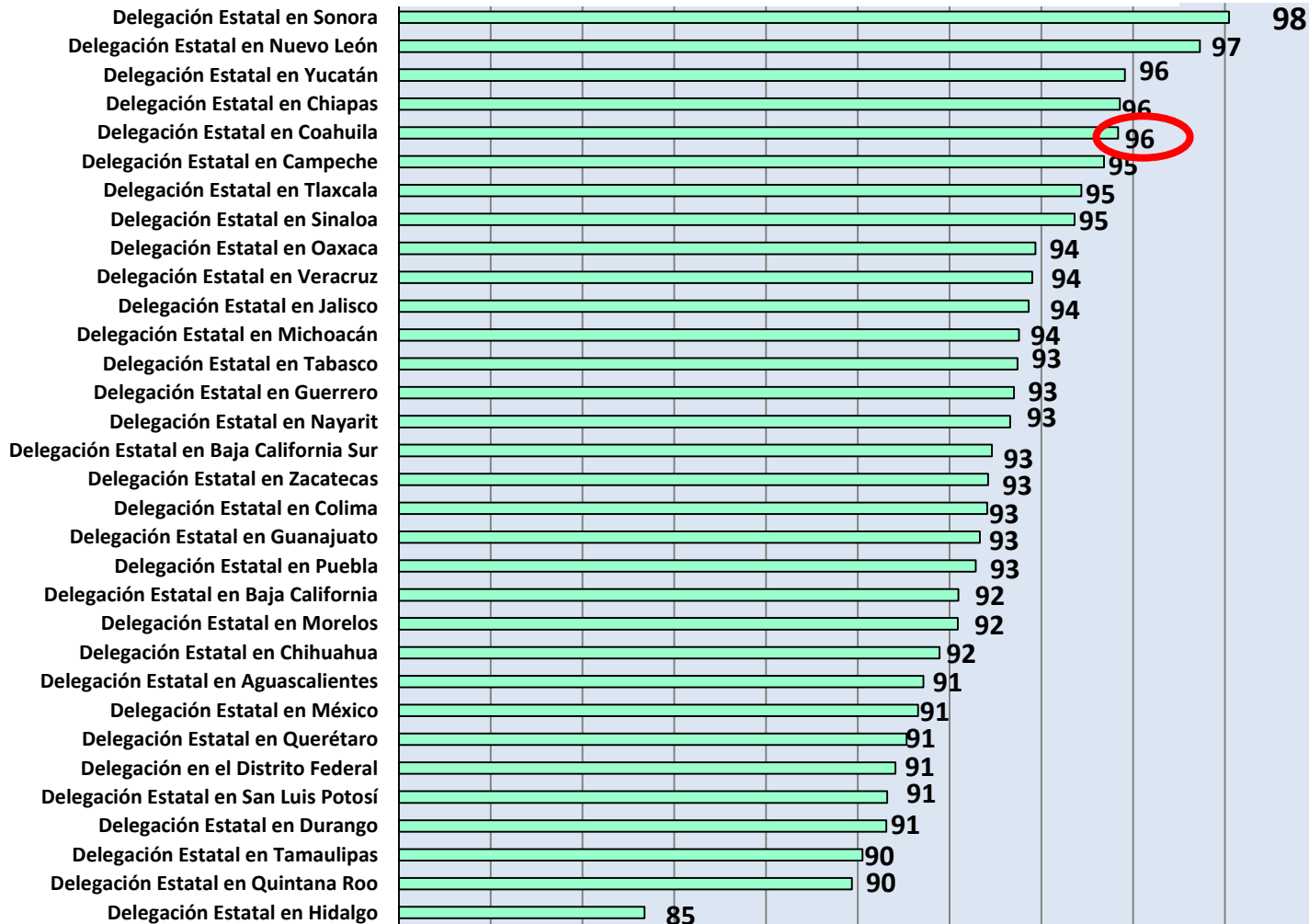
3.1. Comparación de resultados entre la Delegación Estatal de Coahuila y entre áreas

Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018

Comparativo Delegación Coahuila -PGR / 2017

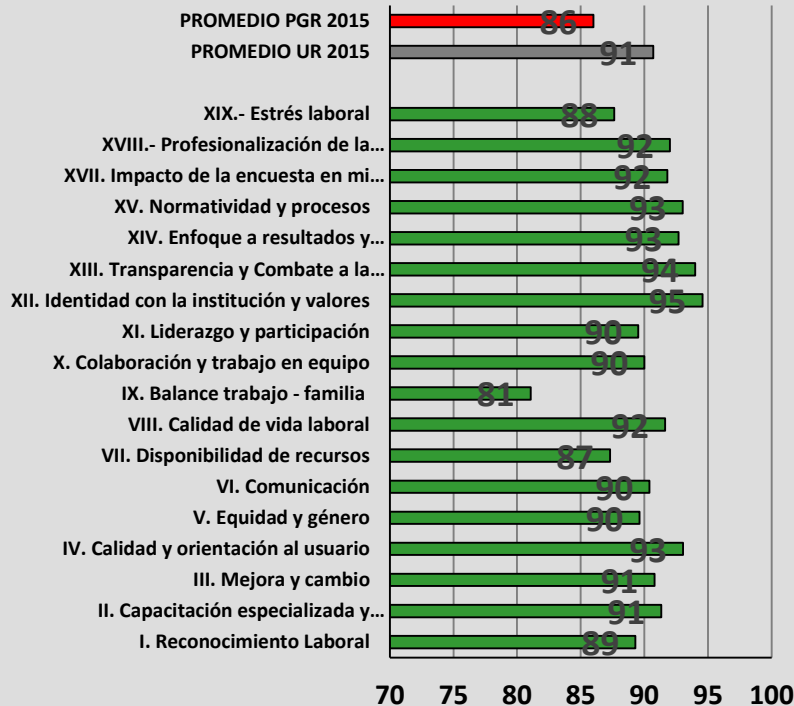


ECCO _ Índice Promedio Delegaciones Estatales PGR / 2017

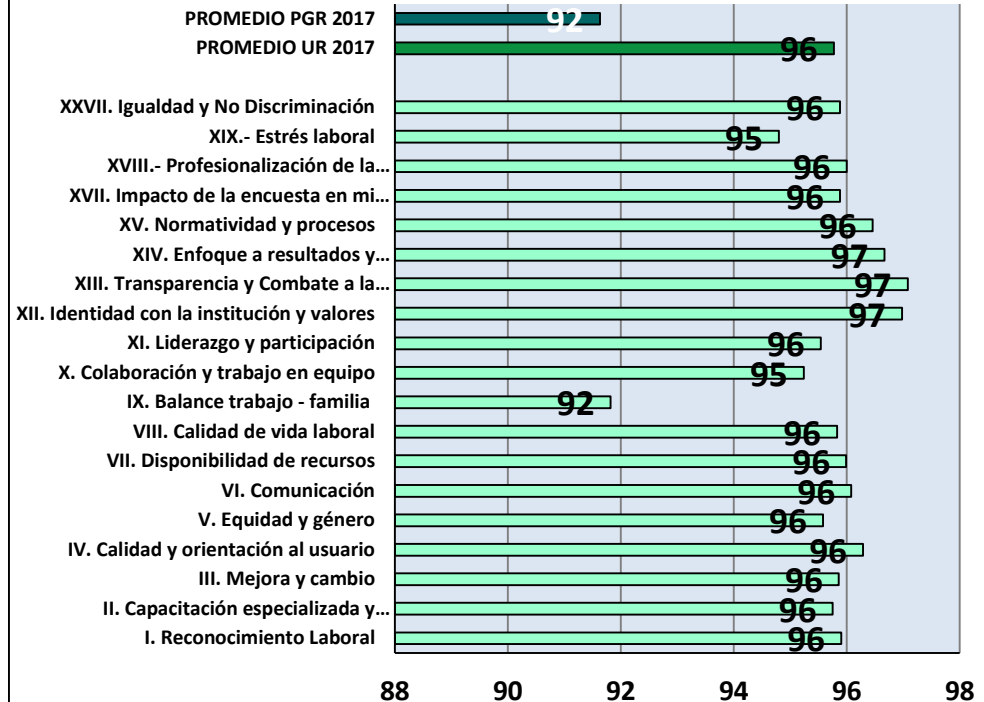


Coahuila sube honrosamente del 21º. lugar al 5º. con referencia a 2016, quedando al final de la lista.

FACTORES Coahuila / ECCO 2015



FACTORES Coahuila / ECCO 2017



En esta gráfica podemos observar que en 2017 se incrementó notablemente la percepción de las y los servidores públicos participantes en la encuesta de la Delegación Estatal en Coahuila, principalmente en el Factor IX, Balance Trabajo – Familia de 81 puntos en 2015 a 92 en 2017; asimismo el comportamiento de la percepción de la identidad de la Institución y los valores ha sido constante, se incrementó la calificación en 2 puntos para 2017.

3.3. Efectividad del PTCCO 2017

El indicador que permite conocer la efectividad de las Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional que se estableció para su cumplimiento en 2017 es:

$$\frac{\text{Prácticas Cumplidas}}{\text{Prácticas Programadas}} \times 100 = \% \text{ de efectividad}$$

$$\frac{15 \text{ Acciones cumplidas}}{15 \text{ Acciones Programadas}} \times 100 = \underline{100\%} \text{ de efectividad}$$

Factor 38. Adaptable al Entorno

$\frac{1 \text{ cumplida}}{1 \text{ programada}} \times 100 = 100\%$ de efectividad

Factor 42. Equilibrada

$\frac{3 \text{ cumplidas}}{3 \text{ programadas}} \times 100 = 100\%$ de efectividad

Factor 46. Inclusiva

$\frac{1 \text{ cumplida}}{1 \text{ programada}} \times 100 = 100\%$ de efectividad

Factor 47. Motivada

$\frac{1 \text{ cumplida}}{1 \text{ programada}} \times 100 = 100\%$ de efectividad

Factor 50 Profesional

$\frac{3 \text{ cumplida}}{3 \text{ programada}} \times 100 = 100\%$ de efectividad

Factor 52. Liderazgo integral

$\frac{4 \text{ cumplidas}}{4 \text{ programada}} \times 100 = 100\%$ de efectividad

Factor 63. Transparencia

$\frac{2 \text{ cumplidas}}{2 \text{ programadas}} \times 100 = 100\%$ de efectividad

4. Definición de Objetivos Estratégicos.
5. Definición de Prácticas de Transformación.
6. Calendarización de Prácticas de Transformación.

Las Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018 (PTCCO), se elaboraron con el objetivo de diseñar acciones factibles y viables que permitan hacer efectivos los cambios identificados, para mejorar el Clima y Cultura Organizacional de la Delegación Estatal en Coahuila, tomando en cuenta los resultados y comentarios de la Encuesta 2017.

Las prácticas de transformación se enfocan a los factores y reactivos cuya puntuación se ubicó en el umbral inferior igual a 88 puntos o menores.

$97 \geq; 95 \leq$

Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018



OFICIALÍA MAYOR
 ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2017
 PRÁCTICAS DE TRANSFORMACIÓN DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2018

INSTITUCIÓN

325	DELEGACION ESTATAL EN COAHUILA
-----	--------------------------------

FACTOR

I. RECONCOMIENTO LABORAL

OBJETIVO ESTRATÉGICO

IMPLEMENTAR ACCIONES PARA RECONOCER LOS LOGROS DEL PERSONAL CUANDO SE CUMPLAN CON LAS METAS Y OBJETIVOS ESTABLECIDOS POR AREAS CENTRALES

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA		TIPO DE PERSONAL		2018														
					E	X	P	R	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC					
1	ELABORACION DE CONSTANCIAS PARA HACER RECONOCIMIENTOS AL PERSONAL QUE TENGA MAYOR PRODUCTIVIDAD EN SU DESEMPEÑO LABORAL	SUBDELEGADO ADMINISTRATIVO	CONSTANCIA	PERMANENTE	E		TODO EL PERSONAL	P															
					O	X		R															
2	QUE SE HAGA ENTREGA DEL RECONOCIMIENTO PUBLICAMENTE ENTRE EL PERSONAL DE ESTA UNIDAD ADMINISTRATIVA	DELEGADO ESTATAL	CONSTANCIA	PERMANENTE	E		TODO EL PERSONAL	P															
					O	X		R															



LCDO. FERNANDO ADRIAN OLIVAS JURADO
 TITULAR DE LA UNIDAD



ING. SERGIO MANUEL ACOSTA AGUILAR
 SUBDELEGADO ADMINISTRATIVO



Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018



OFICIALÍA MAYOR
ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2017
PRÁCTICAS DE TRANSFORMACIÓN DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2018

INSTITUCIÓN

325	DELEGACION ESTATAL EN COAHUILA
-----	--------------------------------

FACTOR

V. EQUIDAD Y GENERO

OBJETIVO ESTRATÉGICO

ESTABLECER ACCIONES QUE MEJOREN EL TRATO Y LA IGUALDAD ENTRE EL PERSONAL
--

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA		TIPO DE PERSONAL	2018												
					E	O		PERSONAL	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1	MARCAR LOS SEÑALAMIENTOS EN LAS INSTALACIONES DONDE EXISTAN ÁREAS PARA DISCAPACITADOS	SUBDELEGADO ADMINISTRATIVO	SEÑALAMIENTOS	PERMANENTE	E	X	P													
					E		R													
2	PROMOVER AL PERSONAL SIN DISTINCIÓN DE GÉNERO PARA ASCENDER EN CUANTO EXISTA LA OPORTUNIDAD DE ALGUNA MEJORA EN SU CARGO ACTUAL	DELEGADO ESTATAL	OFICIO	PERMANENTE	E	X	P													
					E		R													

LCDO. FERNANDO ADRIAN OLIVAS JURADO
 TITULAR DE LA UNIDAD

ING. SERGIO MANUEL ACOSTA AGUILAR
 SUBDELEGADO ADMINISTRATIVO

Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018



OFICIALÍA MAYOR
 ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2017
 PRÁCTICAS DE TRANSFORMACIÓN DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2018

INSTITUCIÓN

325	DELEGACION ESTATAL EN COAHUILA
-----	--------------------------------

FACTOR

IX. BALANCE TRABAJO - FAMILIA

OBJETIVO ESTRATÉGICO

QUE LOS SERVIDORES PÚBLICOS CUENTEN CON EL TIEMPO NECESARIO PARA LA CONVIVENCIA FAMILIAR PARA QUE A SU VEZ SE ENCUENTREN EN BUENAS CONDICIONES EMOCIONALES EL CUAL SE VERA REFLEJADO EN SU DESEMPEÑO LABORAL.

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA	TIPO DE PERSONAL	2018													
							MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
1	PLANEAR Y ORGANIZAR EL TRABAJO PARA QUE EL PERSONAL CUMPLA SOLO CON EL HORARIO ESTABLECIDO	DELEGADO ESTATAL	INVITACION	PERMANENTE	E	TODO EL PERSONAL	P													
						R														
2	ORGANIZAR EVENTOS EN LOS QUE SE PROMUEVA LA CONVIVENCIA FAMILIAR, COMO EL DIA DE LA MADRE, DIA DEL PADRE, DIA DEL NIÑO, FOSASAS, ETC.	SUBDELEGADO ADMINISTRATIVO	INVITACION	4 MESES	E	TODO EL PERSONAL	P													
						R														
3	OTORGAR LOS PERMISOS QUE SOLICITE EL PERSONAL CUANDO SE TRATE DE ASISTIR A EVENTOS ESCOLARES, CONSULTAS MEDICAS, ETC., EN LOS QUE SE REQUIERA LA PRESENCIA Y APOYO DE LOS TRABAJADORES PARA CON SUS FAMILIARES	DELEGADO ESTATAL Y SUBDELEGADO ADMINISTRATIVO	OFICIO	PERMANENTE	E	TODO EL PERSONAL	P													
						R														
4	INFORMAR AL PERSONAL LA FUNCION Y UBICACIÓN DE LA GUARDERIAS	SUBDELEGADO ADMINISTRATIVO	OFICIO	1 MES	E	TODO EL PERSONAL	P													
						R														



LCDO. FERNANDO ADRIAN OLIVAS JURADO
 TITULAR DE LA UNIDAD



ING. SERGIO MANUEL ACOSTA AGUILAR
 SUBDELEGADO ADMINISTRATIVO

Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018



OFICIALÍA MAYOR
 ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2017
 PRÁCTICAS DE TRANSFORMACIÓN DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2018

INSTITUCIÓN

325	DELEGACION ESTATAL EN COAHUILA
-----	--------------------------------

FACTOR

X. COLABORACION Y TRABAJO EN EQUIPO

OBJETIVO ESTRATÉGICO

LOGRAR QUE EL PERSONAL CUENTE CON LA ACTITUD PARA TRABAJAR EN EQUIPO Y OBTENER LOS RESULTADOS DESEADOS EN LAS ACCIONES SOLICITADAS
--

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA		TIPO DE PERSONAL	2018														
					E	X		P R	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
					O																	
1	SOLICITAR CAPACITACION PARA EL PERSONAL EN RELACION AL TRABAJO EN EQUIPO	SUBDELEGADO ADMINISTRATIVO	OFICIO	1 MES			TODO EL PERSONAL															



LCDO. FERNANDO ADRIAN OLIVAS JURADO
 TITULAR DE LA UNIDAD



ING. SERGIO MANUEL ACOSTA AGUILAR
 SUBDELEGADO ADMINISTRATIVO

Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018



OFICIALÍA MAYOR
 ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2017
 PRÁCTICAS DE TRANSFORMACIÓN DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2018

INSTITUCIÓN

325	DELEGACION ESTATAL EN COAHUILA
-----	--------------------------------

FACTOR

XI. LIDERAZGO Y PARTICIPACION

OBJETIVO ESTRATÉGICO

FORTALECER UN EQUIPO DE TRABAJO CON ACTITUD DE SERVICIO PARA OBTENER RESULTADOS SATISFATORIOS EN BENEFICIO DE LA DELEGACION ASI COMO DE LA SOCIEDAD EN GENERAL
--

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA		TIPO DE PERSONAL	2018														
					E	X		MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC					
1	DISPOSICION PARA ESCUCHAR CUALQUIER TIPO DE PROPUESTA QUE REFLEJE RESULTADOS SATISFATORIOS	DELEGADO	ATENCION PERSONAL	PERMANENTE	E	X	TODO EL PERSONAL	P														
					O		R															
2	PROPORCIONAR TODO EL APOYO QUE SEA NECESARIO PARA EL BUEN DESEMPEÑO LABORAL DE CADA UNO DE LOS SERVIDORES PUBLICOS CONFORME A LAS NECESIDADES DEL AREA	DELEGADO	ATENCION PERSONAL	PERMANENTE	E	X	TODO EL PERSONAL	P														
					O		R															
3	ESTABLECER COMUNICACIÓN CON TODO EL PERSONAL	DELEGADO	ATENCION PERSONAL	PERMANENTE	E	X	TODO EL PERSONAL	P														
					O		R															
4	ESCUCHAR Y ACCIONAR RESPECTO A LAS DUDAS QUE SE PRESENTEN POR PARTE DEL PERSONAL REFERENTE A NUESTRO DESEMPEÑO LABORAL	DELEGADO	ATENCION PERSONAL	PERMANENTE	E	X	TODO EL PERSONAL	P														
					O		R															



LCDO. FERNANDO ADRIAN OLIVAS JURADO
 TITULAR DE LA UNIDAD



ING. SERGIO MANUEL ACOSTA AGUILAR
 SUBDELEGADO ADMINISTRATIVO

Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018



OFICIALÍA MAYOR
 ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2017
 PRÁCTICAS DE TRANSFORMACIÓN DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2018

INSTITUCIÓN

325	DELEGACION ESTATAL EN COAHUILA
-----	--------------------------------

FACTOR

XIV. ENFOQUE A RESULTADOS Y PRODUCTIVIDAD

OBJETIVO ESTRATÉGICO

LOGRAR QUE EL PERSONAL MUESTRE SUS CAPACIDADES Y HABILIDADES PARA DESARROLLARSE LABORALMENTE EN LAS DIFERENTES AREAS QUE COMPONEN ESTA UNIDAD ADMINISTRATIVA
--

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA		TIPO DE PERSONAL		2018														
					E	X	P	R	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC					
1	ROTAR AL PERSONAL EN LAS DIVERSAS AREAS DE ESTA DELEGACION ESTATAL	DELEGADO ESTATAL	OFICIO	PERMANENTE	E	X	P	R															
2	ASCENDER AL PERSONAL QUE DEMUESTRE CAPACIDADES PARA DESARROLLAR OTRAS ACTIVIDADES DE MAYOR RESPONSABILIDAD DE LAS QUE ACTUALMENTE SE ENCUENTRA REALIZANDO	DELEGADO ESTATAL	OFICIO	PERMANENTE	O	X	P	R															



LCDO. FERNANDO ADRIAN OLIVAS JURADO
 TITULAR DE LA UNIDAD



ING. SERGIO MANUEL ACOSTA AGUILAR
 SUBDELEGADO ADMINISTRATIVO

Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018



OFICIALÍA MAYOR
 ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2017
 PRÁCTICAS DE TRANSFORMACIÓN DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2018

INSTITUCIÓN

325	DELEGACION ESTATAL EN COAHUILA
-----	--------------------------------

FACTOR

XVII. IMPACTO DE LA ENCUESTA EN MI INSTITUCION
--

OBJETIVO ESTRATÉGICO

INFORMAR AL PERSONAL LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL
--

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA		TIPO DE PERSONAL	2018														
					E	X		P	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
1	DIFUNDIR LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA DEL CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2017	SUBDELEGADO ADMINISTRATIVO	OFICIO	1 MES	O		TODO EL PERSONAL	R														



LCDO. FERNANDO ADRIAN OLIVAS JURADO
TITULAR DE LA UNIDAD



ING. SERGIO MANUEL ACOSTA AGUILAR
SUBDELEGADO ADMINISTRATIVO

Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018



OFICIALÍA MAYOR
 ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2017
 PRÁCTICAS DE TRANSFORMACIÓN DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2018

INSTITUCIÓN

325	DELEGACION ESTATAL EN COAHUILA
-----	--------------------------------

FACTOR

XXV. APLICAR EFICIENTEMENTE LOS RECURSOS DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN (TIC's)

OBJETIVO ESTRATÉGICO

--

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA		TIPO DE PERSONAL	2018												
					E	X		P	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
					O			R												
1	SOLICITAR CAPACITACION PARA EL PERSONAL EN RELACION AL MANEJO DE LOS EQUIPOS DE COMPUTO ASI COMO DE LOS DIFERENTES PROGRAMAS QUE SE LLEVAN A CABO PARA EL CONTROL DE INFORMACION Y ESTADISTICA	SURDELEGADO ADMINISTRATIVO	OFICIO	1 MES			TODO EL PERSONAL													



LCDO. FERNANDO ADRIAN OLIVAS JURADO
 TITULAR DE LA UNIDAD



ING. SERGIO MANUEL ACOSTA AGUILAR
 SUBDELEGADO ADMINISTRATIVO