

# **ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL ECCO 2017**

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

## **PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA DELEGACIÓN ESTATAL GUERRERO**



## Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018

CRITERIO	Pág
Introducción .....	1
1. Análisis Cuantitativo .....	5
2. Análisis Cualitativo .....	55
3. Análisis Comparativo .....	58
3.1. Comparación de resultados entre instituciones y áreas .....	59
3.1.1. Comparación de resultados PGR Vs. UR .....	60
3.1.5. Comparativo Delegaciones Estatales PGR .....	61
3.1.6. Comparativo Histórico UR .....	62
3.2. Resultados UR 2015 Vs. 2017 .....	63
3.3. Efectividad del PTCCO 2017 .....	65
4. Definición de Objetivos Estratégicos .....	69
5. Definición de Prácticas de Transformación .....	69
5.1. Difusión de resultados .....	69
5.2. Factor Liderazgo .....	69
6. Calendarización de Prácticas de Transformación .....	69



## Introducción

La Encuesta de Clima y Cultura Organizacional de la Administración Pública Federal (ECCO), tiene el propósito de conocer la percepción de los servidores públicos sobre los diferentes aspectos sociales que conforman su entorno laboral y que facilitan o dificultan el desempeño de la Institución.

En este sentido, los resultados de la encuesta representan una oportunidad para identificar aquellos aspectos que requieren mejorarse, a fin de generar ambientes que propicien satisfacción laboral y a partir de ésta, mayor productividad y compromiso con el trabajo.



- **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 Guerrero 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 88 puntos, lo que identifica áreas de oportunidad que se atenderán a través de prácticas de transformación.

$98 \geq$ ;  $90 \leq$

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



**98 - 100**



**91 - 97**



**80 - 90**

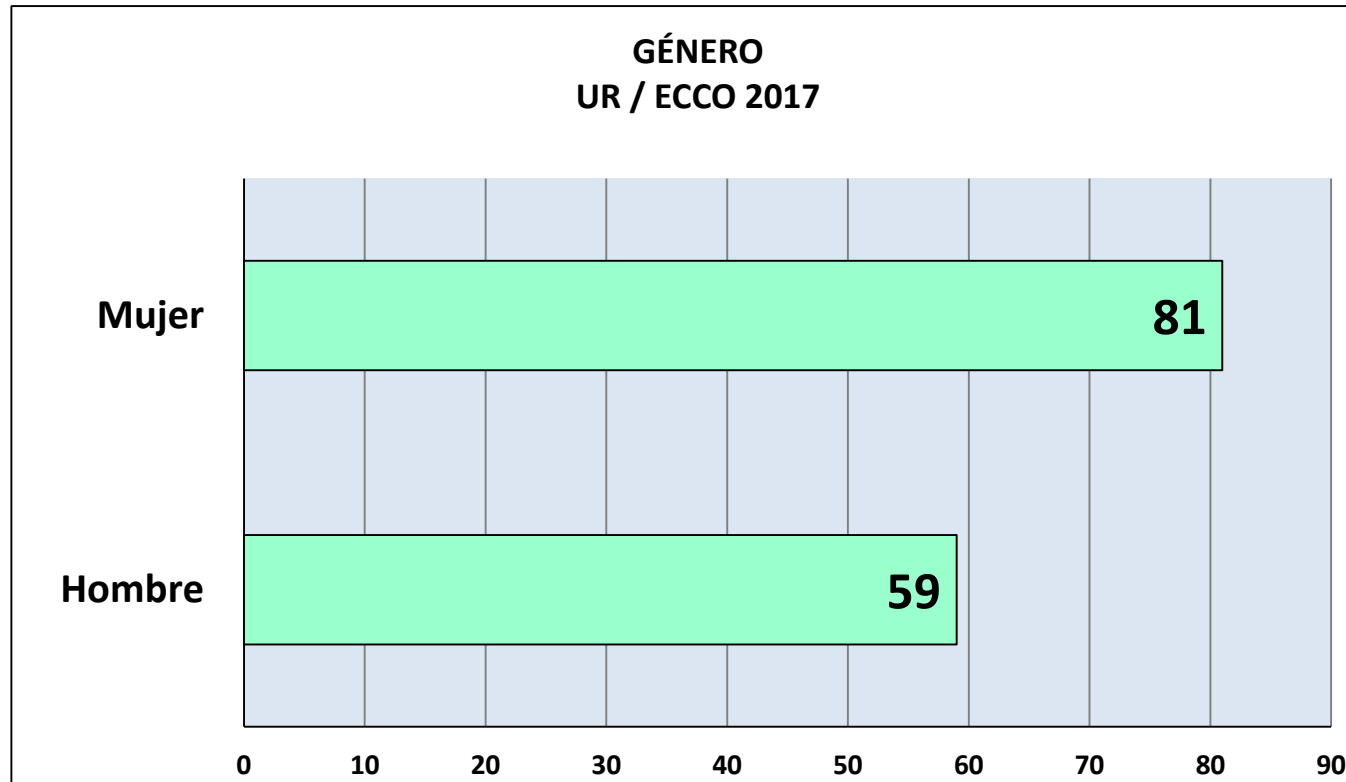


# 1. Análisis Cuantitativo



# Datos Sociodemográficos

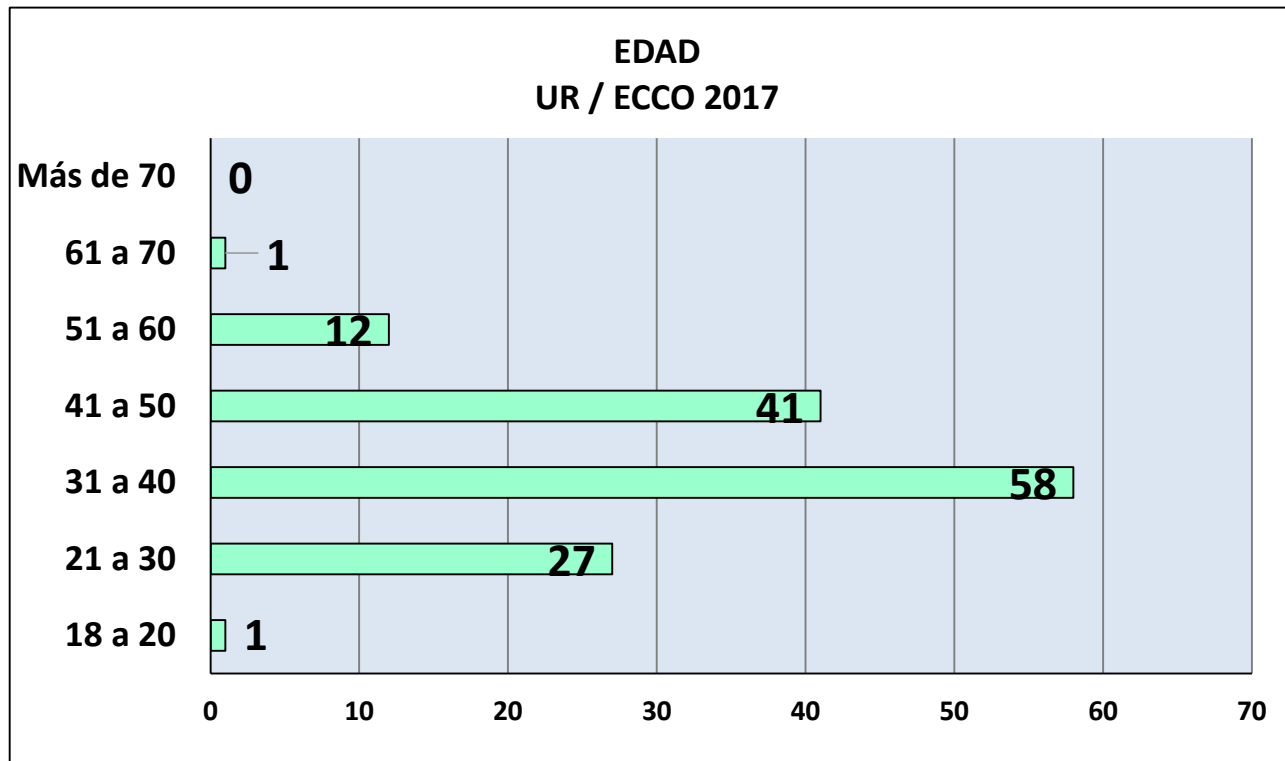




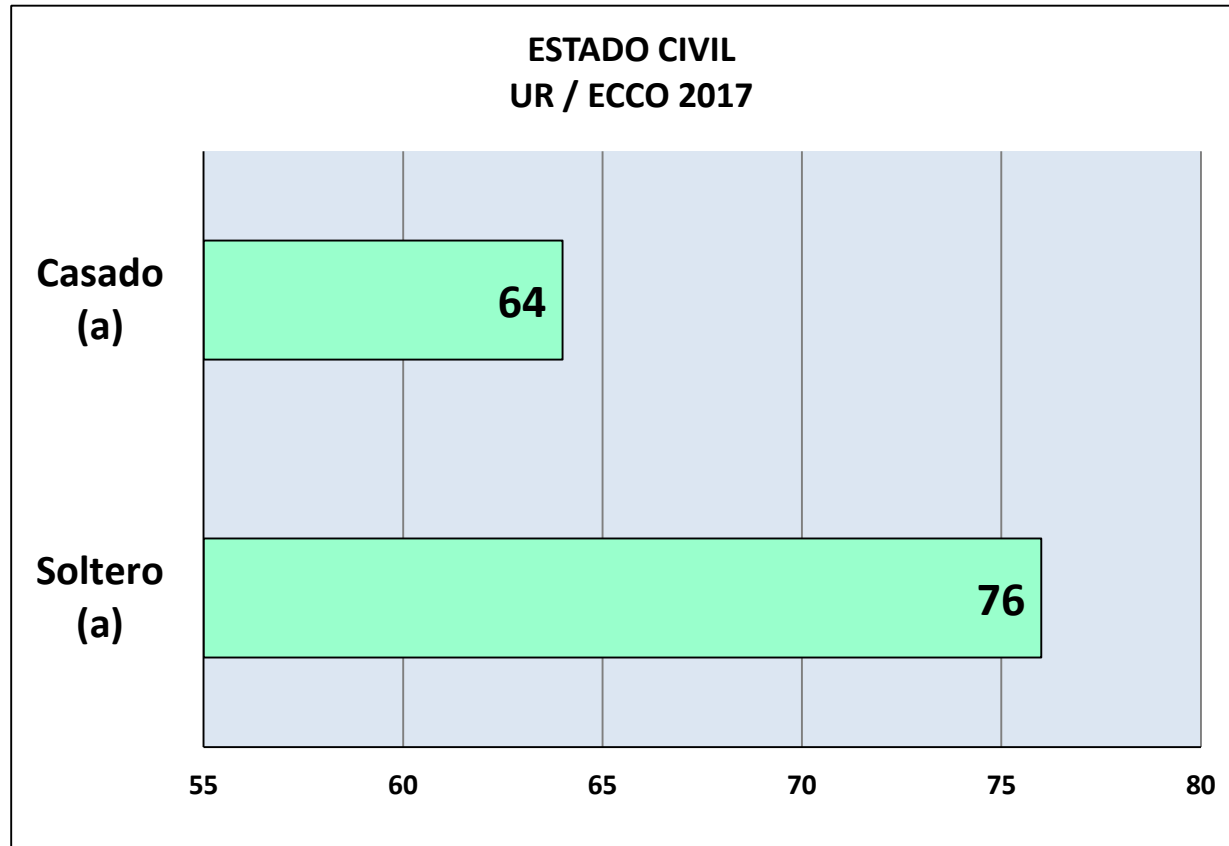
La participación de las mujeres fue 16% mayor al de los hombres.  
Tomando en cuenta que la plantilla de la Delegación Estatal Guerrero está conformada mayormente por mujeres.



86 personas participantes en la encuesta (61.43%), se encuentran entre los 18 y los 40 años, mientras que las personas entre 41 y 70 años tuvieron una participación del 38.57%.







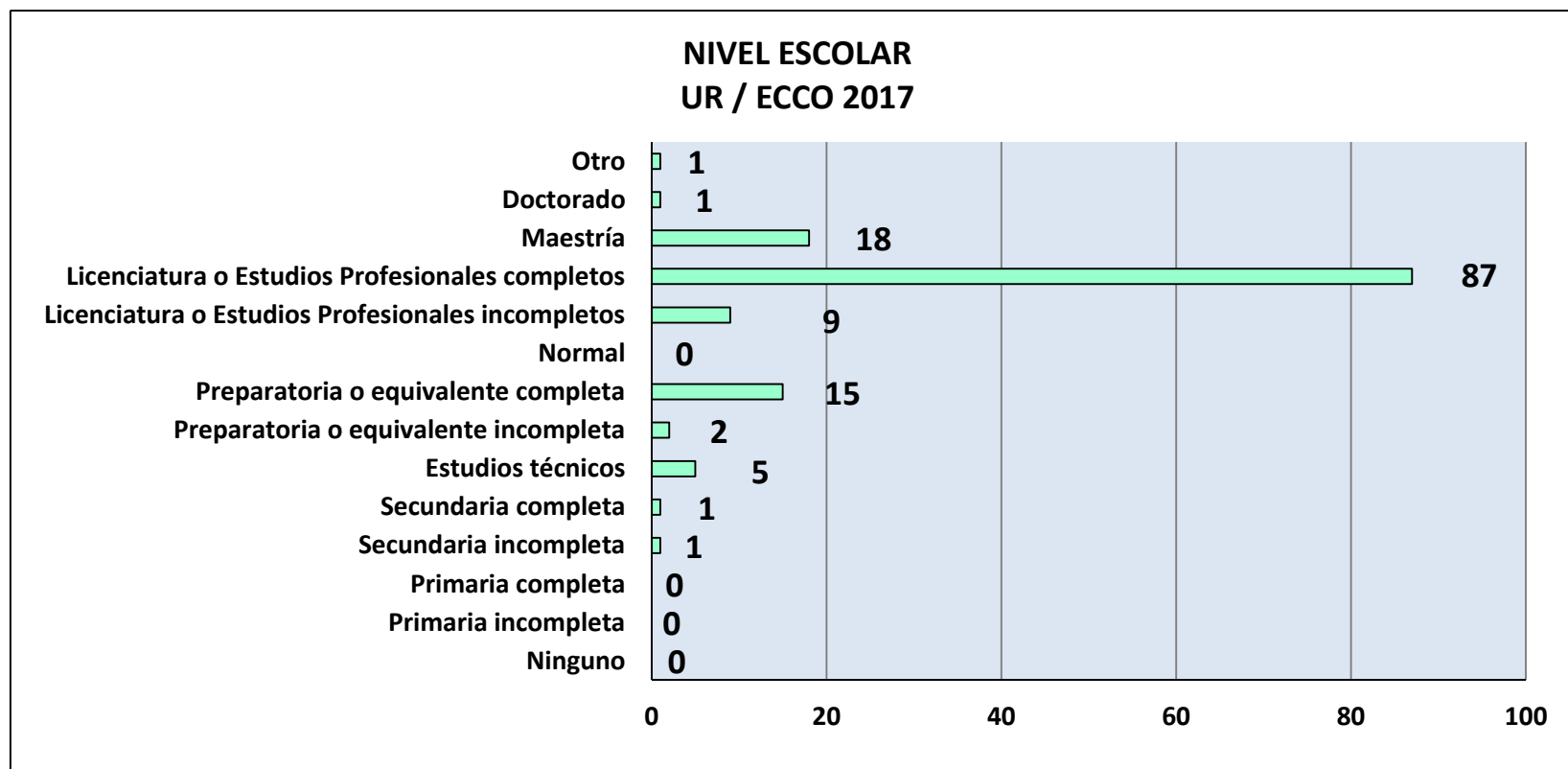
En la proporción de participación entre casados (as) y soltero (a) existe una variación de 8.51%.



## Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018

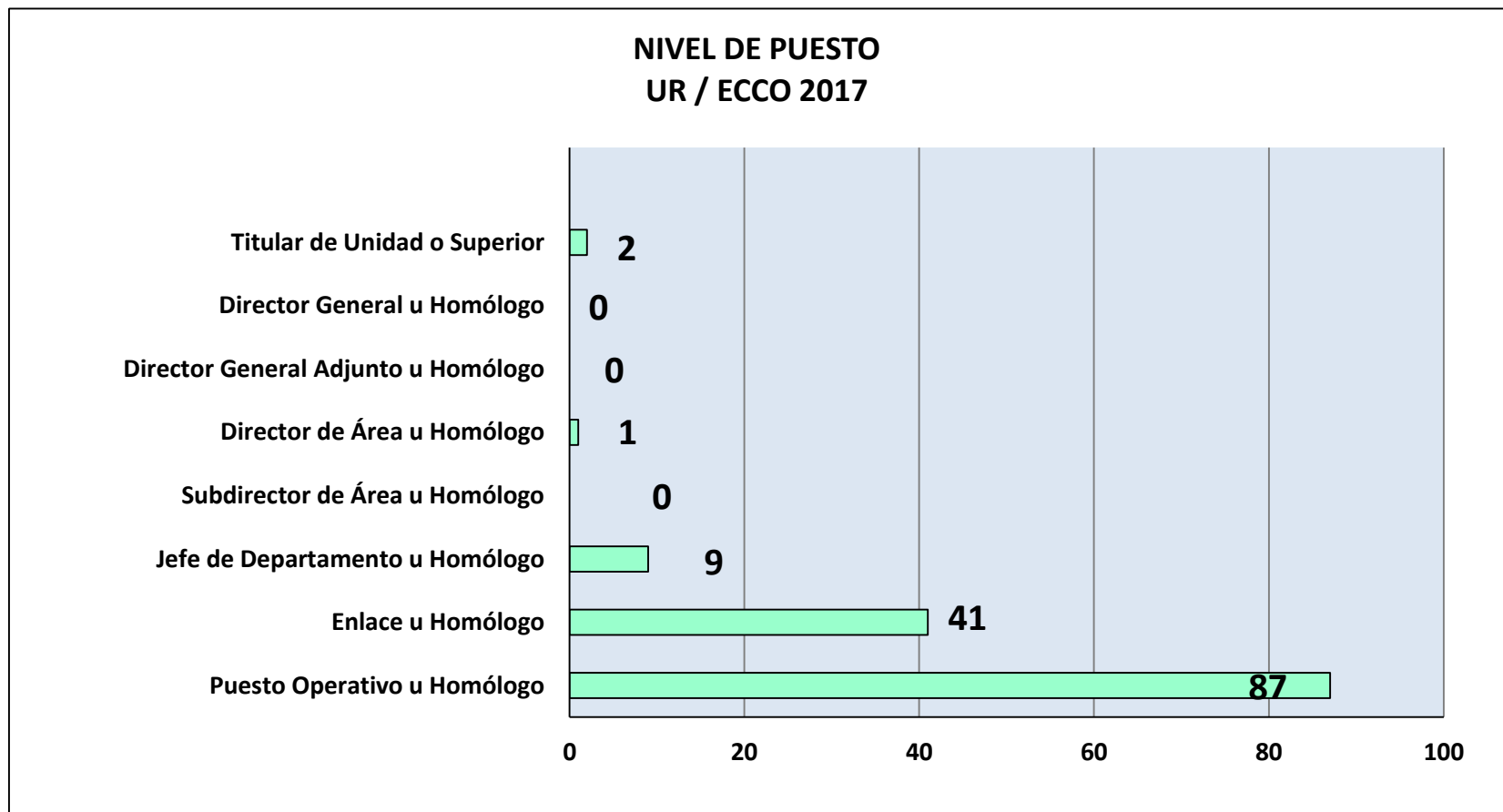
## 1.-Análisis Cuantitativo

1 de los servidores públicos (0.71%) cuenta con doctorado, 87 (62.14%) de los servidores públicos encuestados tienen una licenciatura terminada, en contraste solo 18 (11.85%) de los encuestados cuenta con estudios de Maestría. 34 (24.29%) tienen estudios en diferentes niveles a los antes mencionados.

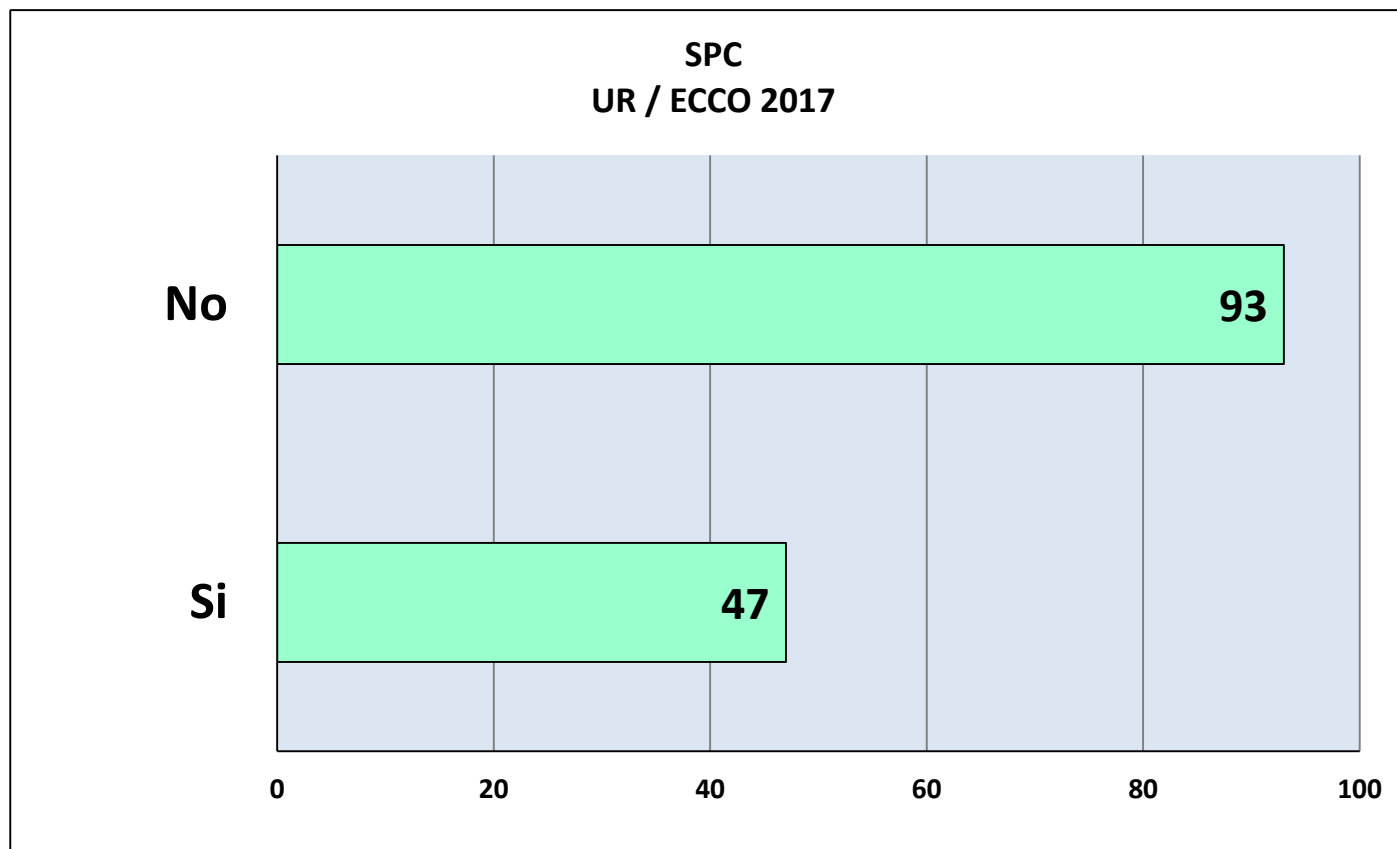




Los resultados que se obtuvieron en esta encuesta así como sus comentarios, fueron pronunciados por el 91.43% de los servidores públicos encuestados, quienes ocupan puestos de enlace y operativos; es decir, la base de la estructura de la Delegación Estatal Guerrero.



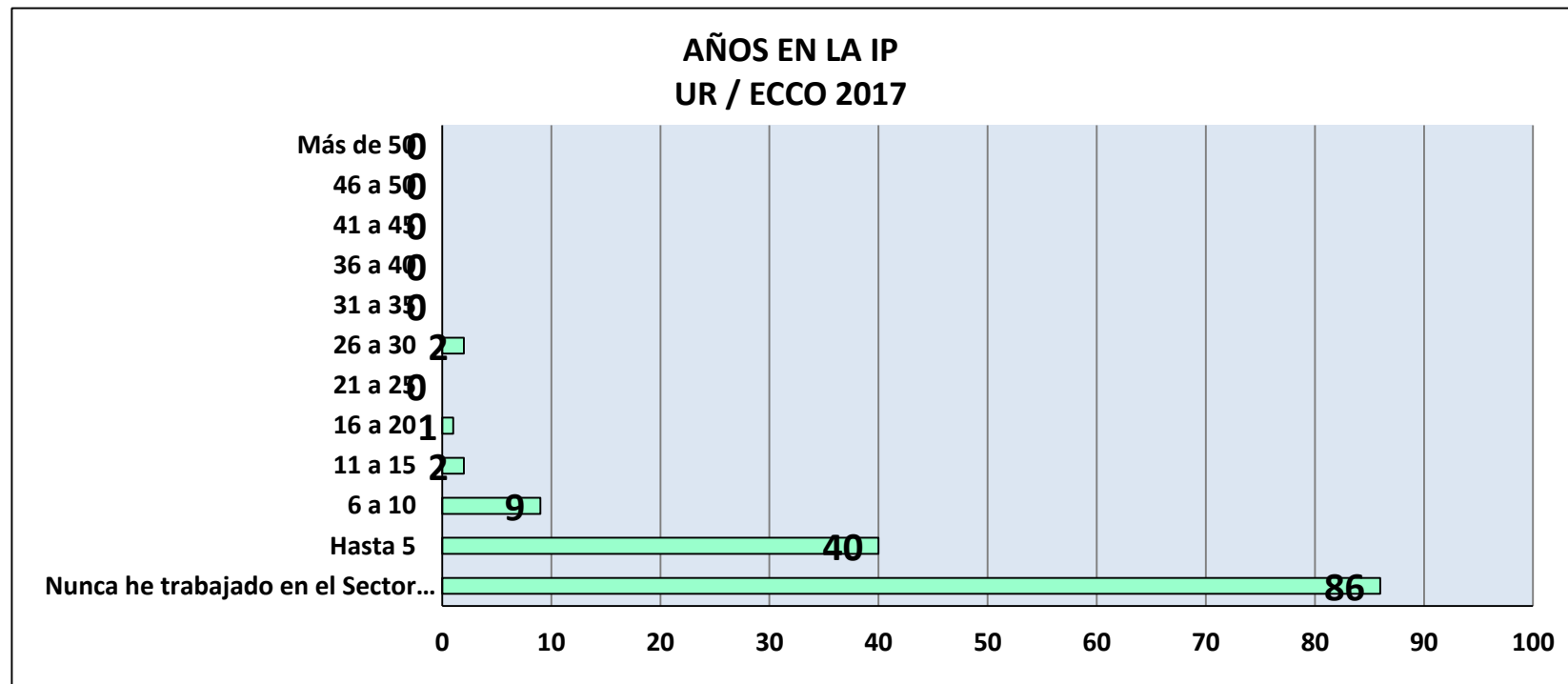




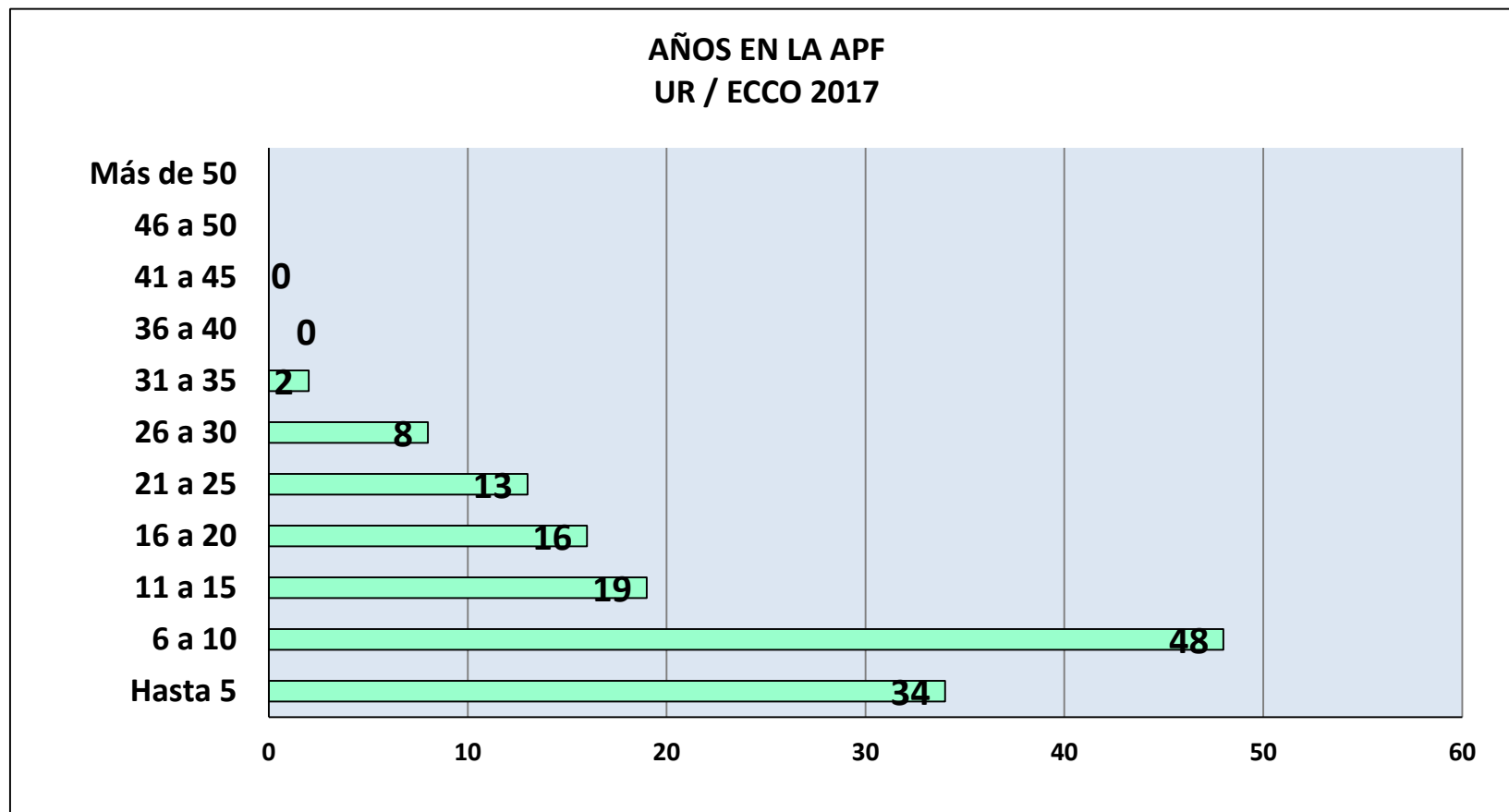
El 33.57% del personal de la Delegación Estatal Guerrero que participó en la ECCO 2017 considera que su puesto forma parte del Servicio Profesional de Carrera.



54 (38.57%) de los servidores públicos encuestados tienen experiencia en trabajar en la Iniciativa Privada. Mientras que 86 (61.43%) nunca ha trabajado en IP





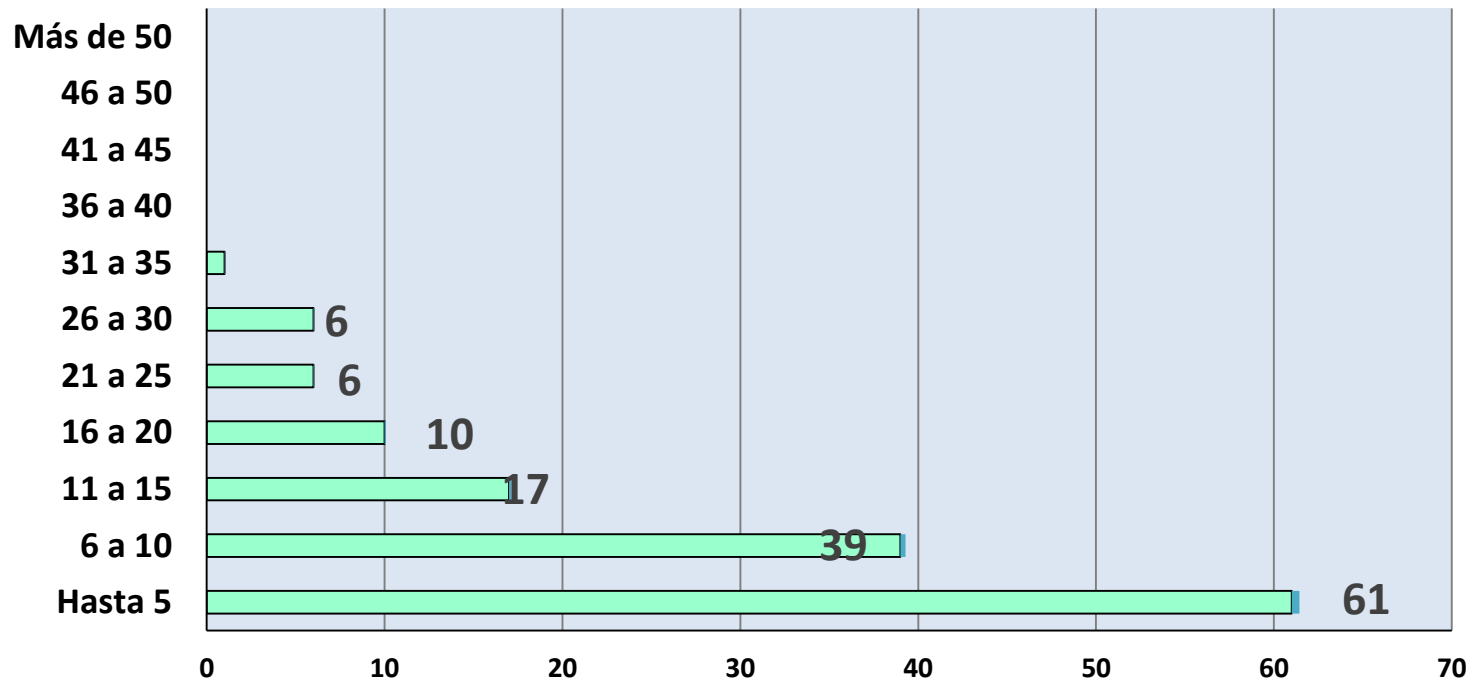


El 24.29% de los servidores públicos encuestados, está iniciando su carrera profesional en el Sector Público Federal. No obstante el 75.71% lleva mas de 6 años.

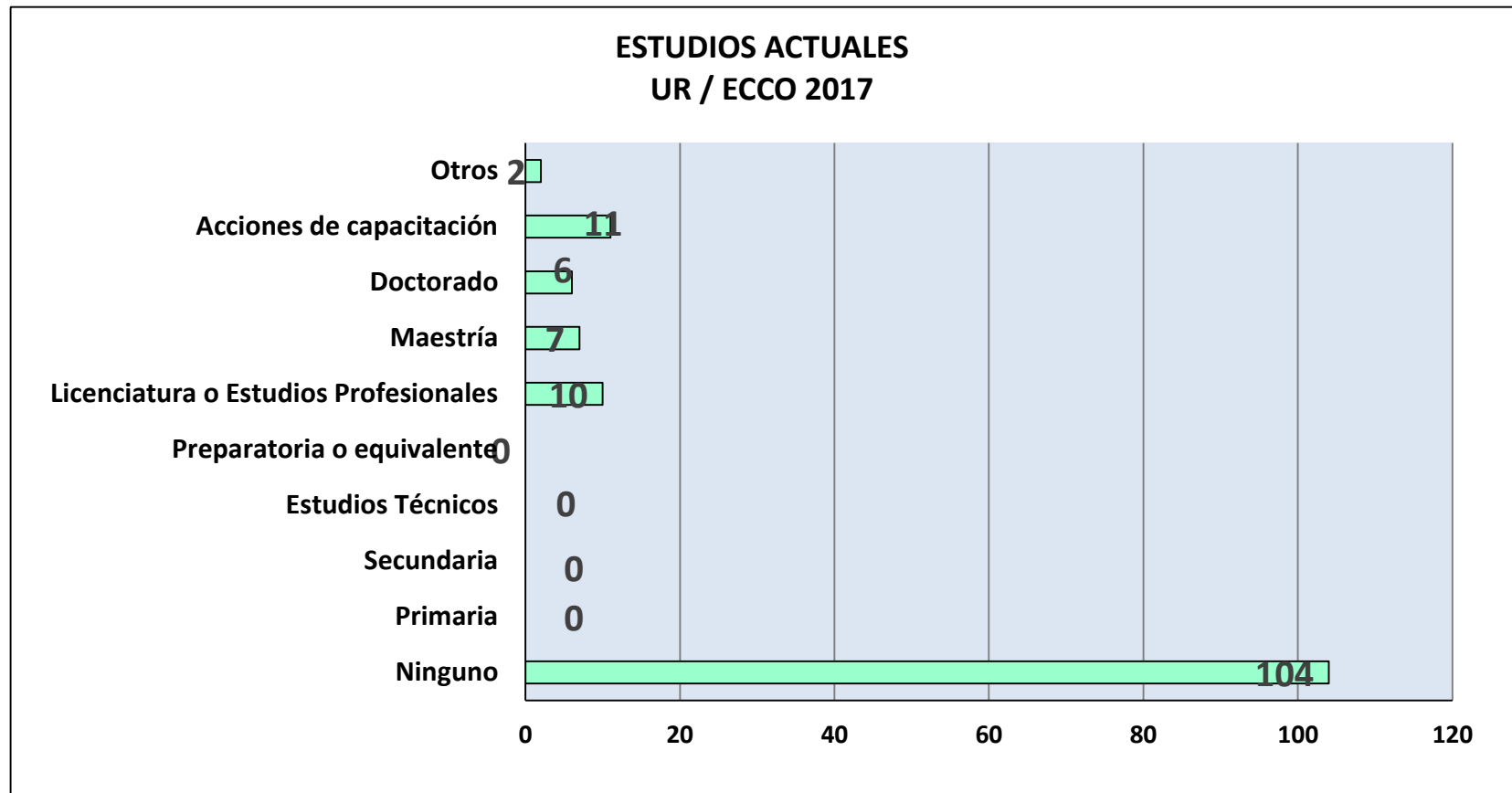


El 43.57% de las personas que participaron en la encuesta, han permanecido hasta 5 años en el puesto, mientras el 56.43% ha permanecido de 6 a 35 años.

**AÑOS EN EL PUESTO**  
**UR / ECCO 2017**







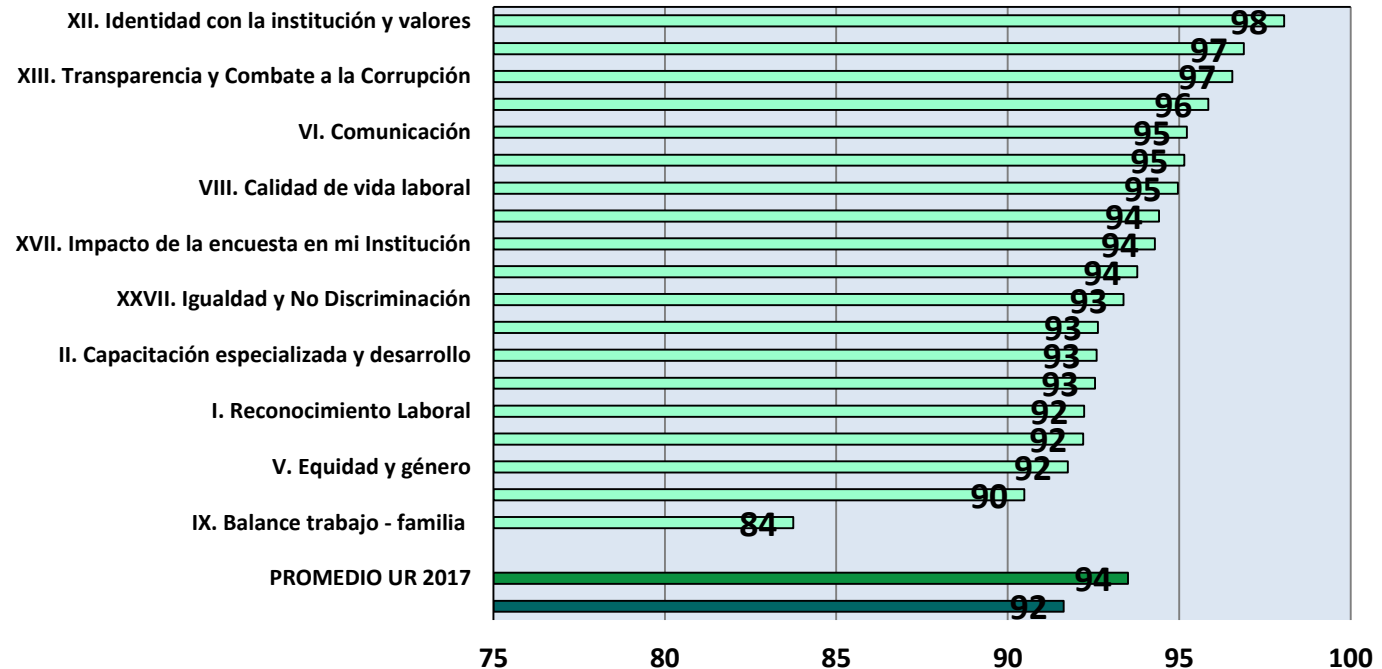
36 (25.71%) de los Servidores Públicos encuestados, actualmente están realizando algún tipo de estudios, mientras que 104 (74.29%) no realiza ningún tipo de estudios.



## 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 Estatal Guerrero que enaltece los valores, la transparencia y el combate a la corrupción; sin embargo, los encuestados resaltan que los horarios son muy extensos, el traslado a sus hogares es muy largo, lo que reduce la posibilidad de convivir con su familia.



# Fortalezas y Debilidades



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

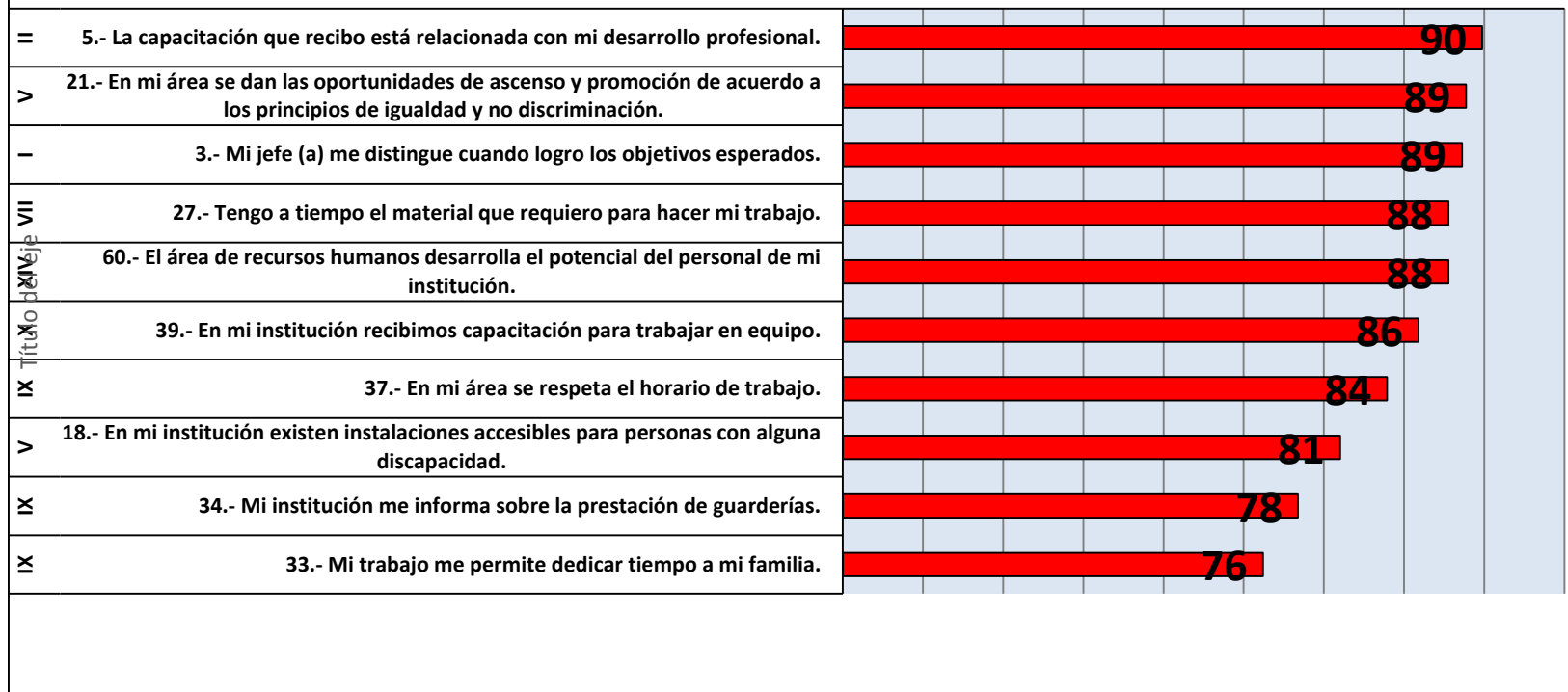
VIII	30.- Me siento feliz haciendo mi trabajo.	100
XIV	58.- Me comprometo a lograr cada vez mejores resultados en mi área.	100
XII	49.- Me siento orgulloso (a) de ser parte de mi institución.	100
XIV	56.- Conozco el impacto que el trabajo de mi área tiene en mi institución.	99
IV	15.- En mi área se proporciona el servicio requerido de manera cordial, respetuosa y con los principios de igualdad y no discriminación.	99
XII	48.- Mi institución cuenta con códigos de ética y de conducta actualizados, que incorporan explícitamente los principios de derechos humanos, igualdad y no...	99
IV	16.- En mi área mejoramos la calidad de los servicios tomando en cuenta las necesidades de las y los usuarios.	98
XII	50.- Trabajar en la administración pública me permite contribuir al bienestar de la sociedad.	98
XV	63.- Conozco la normatividad aplicable a mi trabajo.	98
VII	25.- Solicito de manera racional el material para el desempeño de mis funciones.	98

Las y los servidores públicos de la Procuraduría General de la República 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 Delegación Estatal Guerrero, 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 UR / ECCO 2017



Esta gráfica reitera el compromiso que tiene la Delegación Estatal Guerrero 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.



# Factores



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.

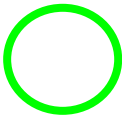
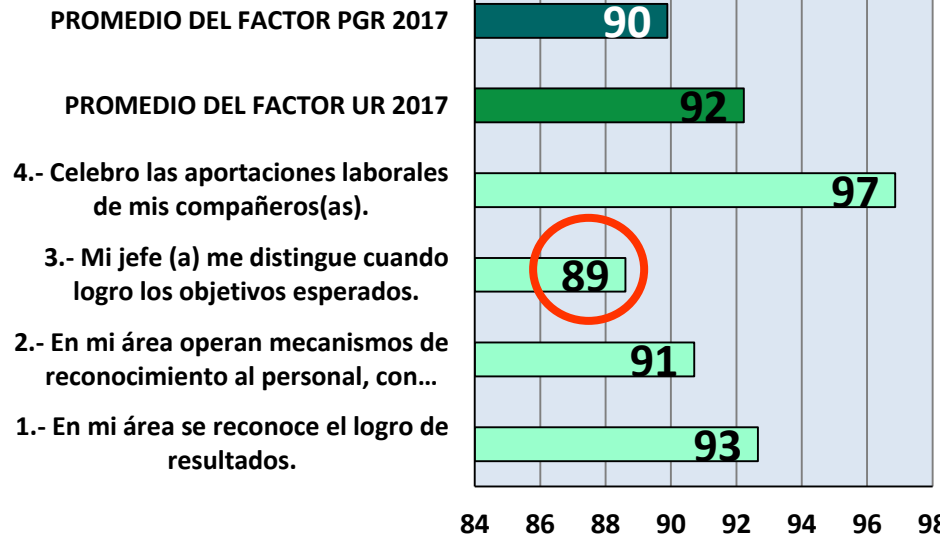
92



98 ≥; 90 ≤

### 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.

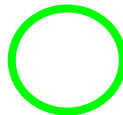


Este factor evalúa la percepción que las y los funcionarios tienen respecto a las acciones de capacitación y desarrollo que la Institución proporciona a su personal.

93

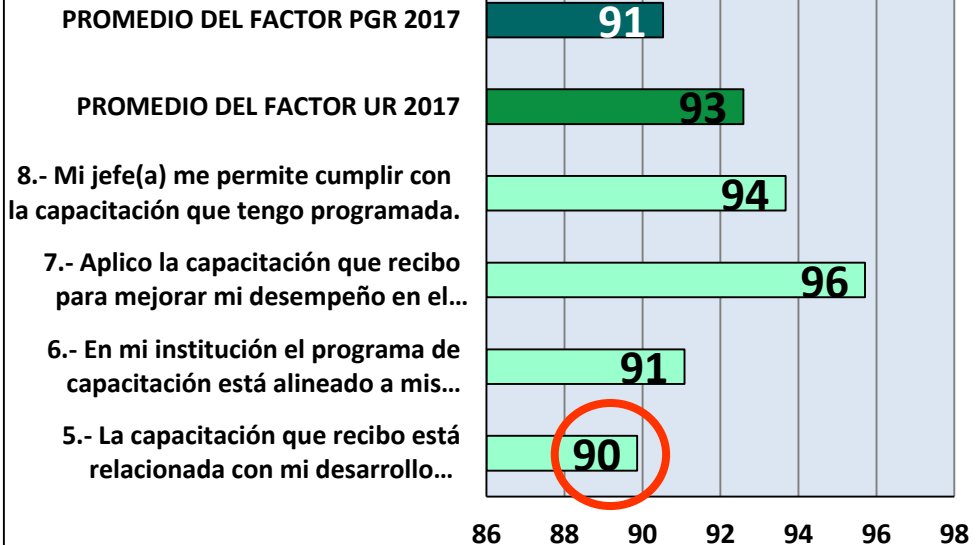


98 ≥; 90 ≤



## II. CAPACITACIÓN ESPECIALIZADA Y DESARROLLO

UR / ECCO 2017



Las personas encuestadas perciben 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.

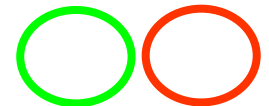


Este factor evalúa el grado de aceptación de las y los servidores públicos al cambio y su disposición a incorporar su experiencia a los procesos de mejora.

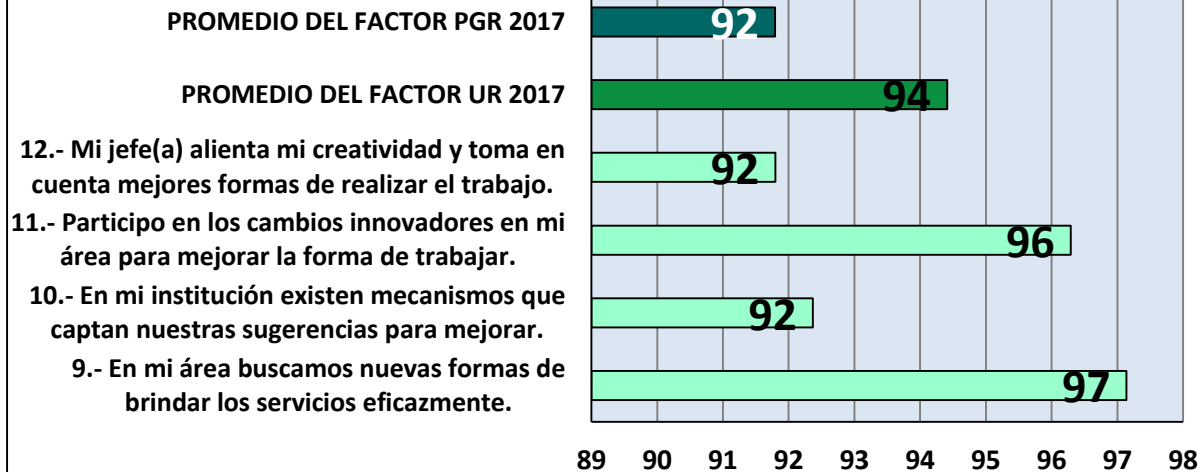
94



98 ≥; 90 ≤



### III. MEJORA Y CAMBIO UR / ECCO 2017



Prevalece la percepción de brindar servicios cada vez más eficientemente, con cambios innovadores para mejorar la forma de trabajar en la Delegación Estatal Guerrero, 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.

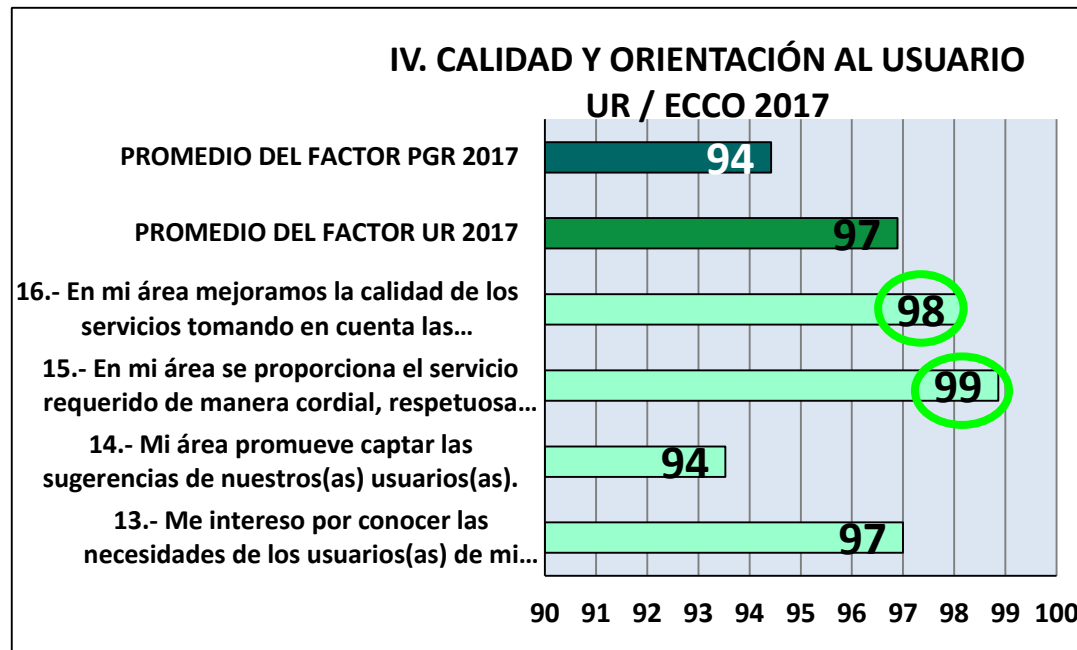


Este factor evalúa la identificación y conocimiento de la y el servidor público de las necesidades y expectativas de los clientes para incorporarlas a las mejoras de sus actividades.

97



98 ≥; 90 ≤

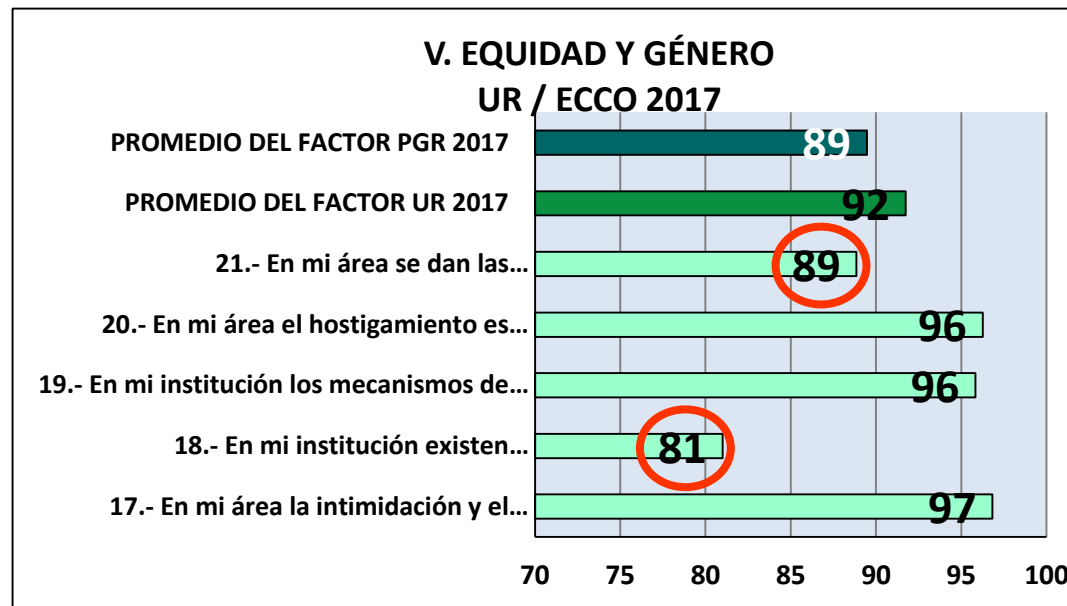


La calificación de este factor muestra una clara percepción de la importancia que tiene para las y los servidores públicos de la Delegación Estatal Guerrero en tomar en cuenta y captar las sugerencias de los (as) usuarios (as), manteniendo un trato cordial, respetuoso y con los principios de igualdad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

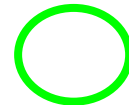


Este factor evalúa la percepción sobre el cumplimiento de principios, valores y disposiciones sobre la no discriminación, así como la percepción respecto a la práctica de la equidad de género.

92



98 ≥; 90 ≤



En mi área prevalece la falta de instalaciones accesibles para personas con alguna discapacidad, así como faltas de oportunidades de ascenso y promoción de acuerdo a los principios de igualdad y no discriminación..

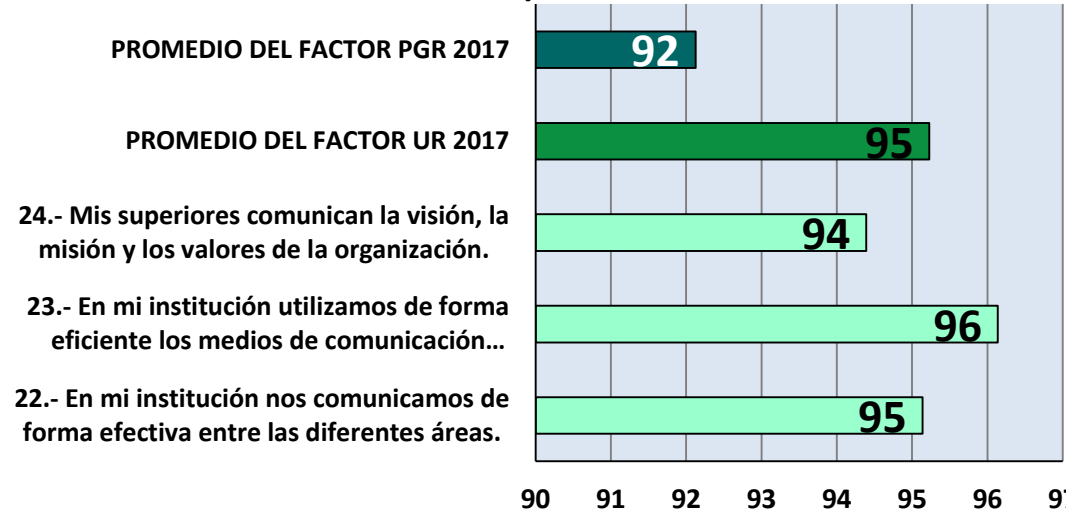


Este factor evalúa la percepción de la y el servidor público sobre la funcionalidad, calidad y medios de comunicación interna en su Institución para el cumplimiento de sus objetivos.

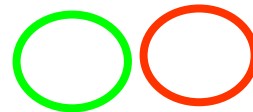
95



## VI. COMUNICACIÓN UR / ECCO 2017



98 ≥; 90 ≤



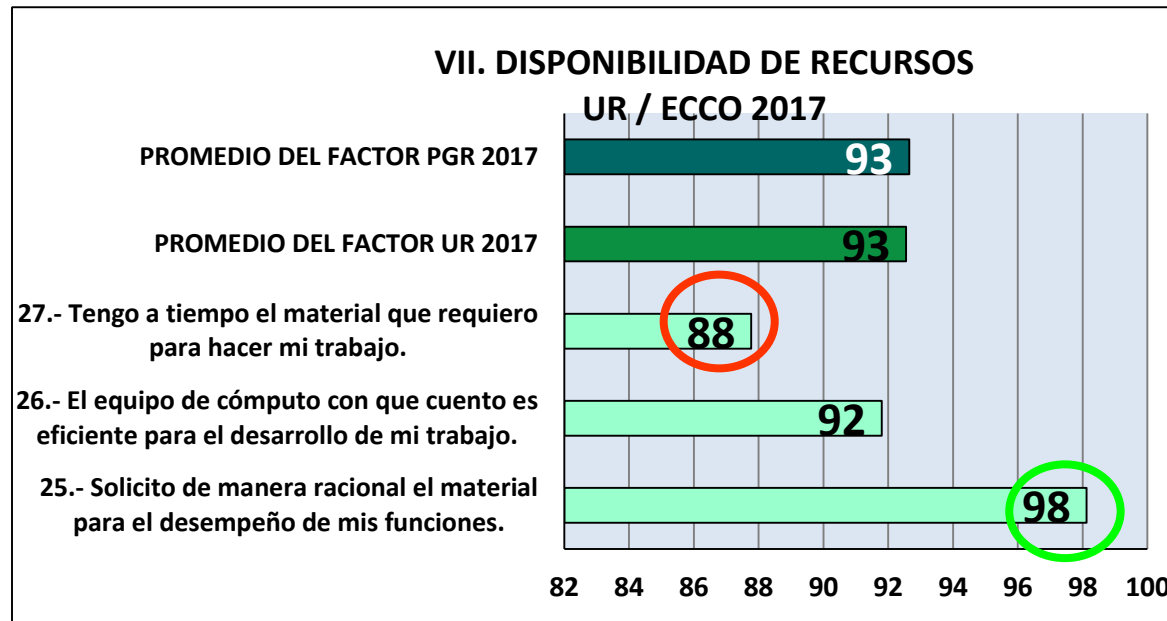
En mi institución utilizamos de forma eficiente los medios de comunicación interna. Por otro lado existe una falta por parte de mis superiores al comunicar la visión, la misión y los valores de la organización.



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.

98 ≥; 90 ≤

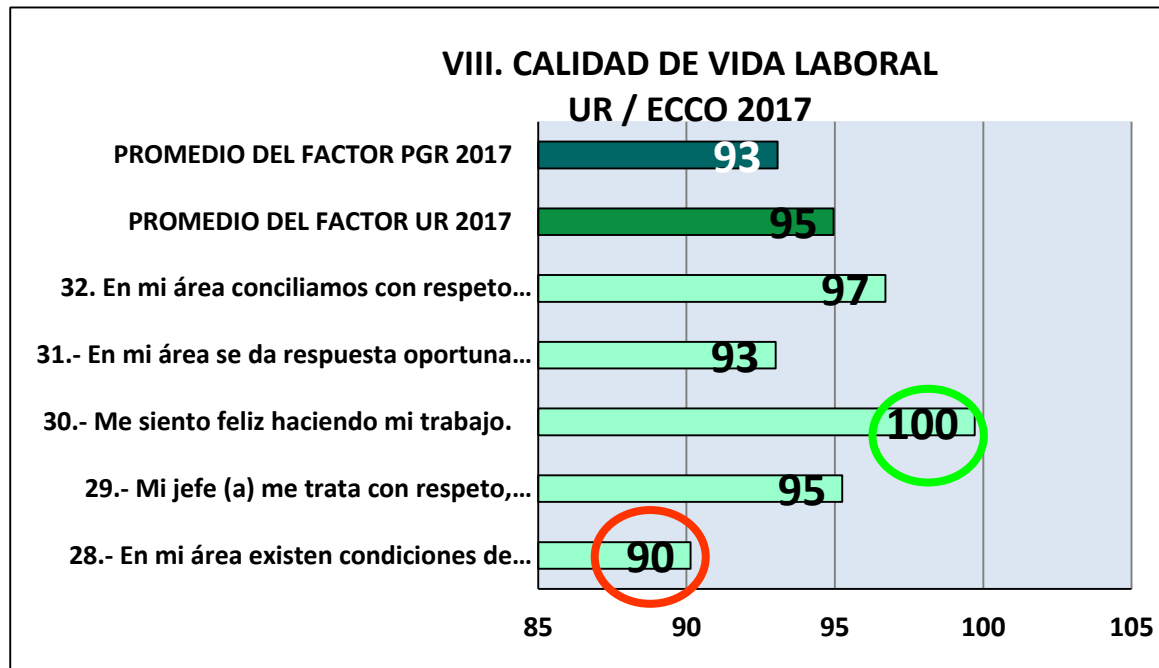
93



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.



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.



95



98 ≥; 90 ≤

La Delegación Estatal Guerrero cuenta con servidoras y servidores públicos felices en el desempeño de su trabajo; sin embargo, se podría mejorar el área donde no existen condiciones de seguridad e higiene para realizar mi trabajo.

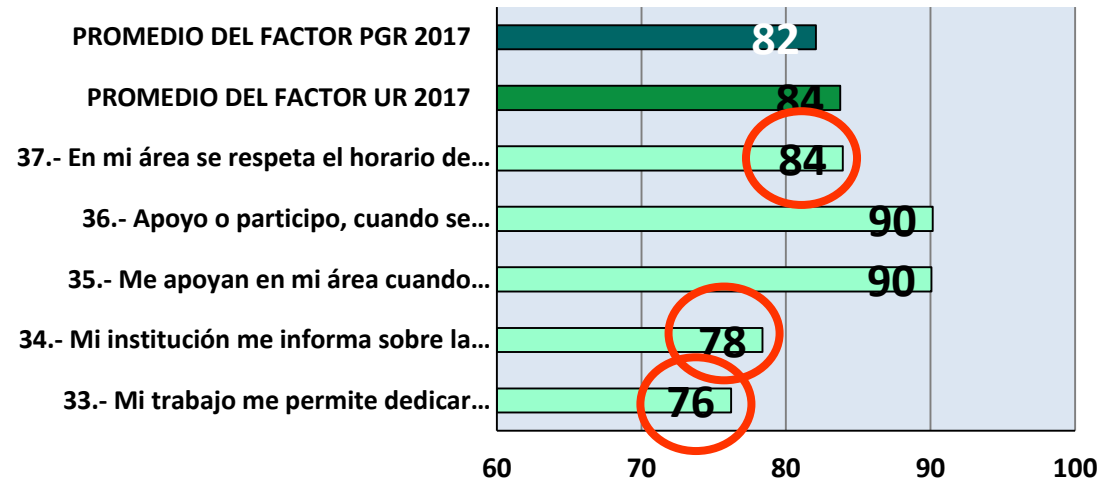


Este factor evalúa la percepción de la y el servidor público sobre las cargas de trabajo, horario laboral, posibilidad de disfrutar de eventos culturales y deportivos promovidos por la dependencia y su impacto en la vida familiar.

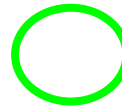
84



IX. BALANCE TRABAJO - FAMILIA  
UR / ECCO 2017



98 ≥; 90 ≤



La percepción que se tiene en el tiempo extenso de labores, es una variable que reincide en los comentarios de la mayoría de los servidores públicos de la Delegación Estatal Guerrero.



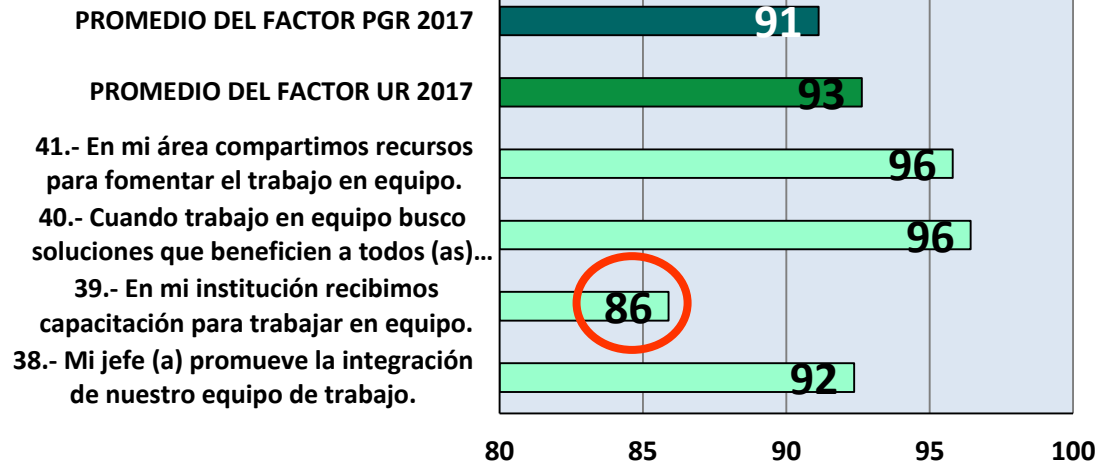
Este factor evalúa, percepción de la y el servidor público sobre los mecanismos que establece la Institución es sus diferentes áreas para impulsar el trabajo en equipo e incrementar la participación y la responsabilidad.

93

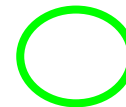


### X. COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO

UR / ECCO 2017



98 ≥; 90 ≤

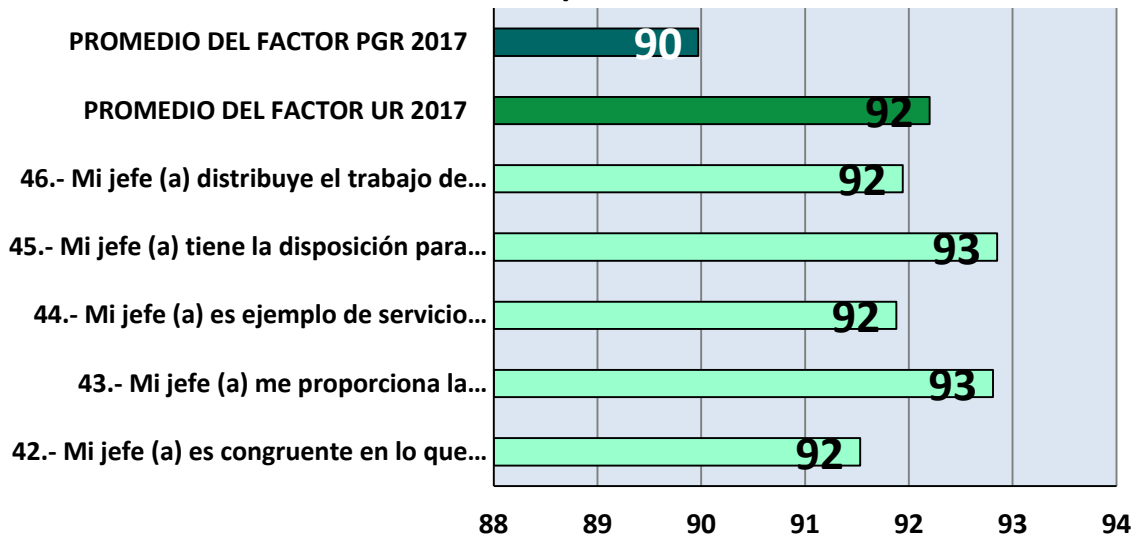


En este factor se presenta una deficiencia de oportunidad para ofrecer cursos y talleres en temas de trabajo en equipo, factor que prevalece en los comentarios; en otro sentido, cuando se trabaja en equipo el personal de la Institución percibe que se beneficia a todos (as) con igualdad y no discriminación.



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.

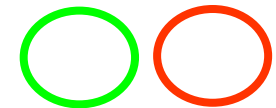
**XI. LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN**  
**UR / ECCO 2017**



92



98 ≥; 90 ≤

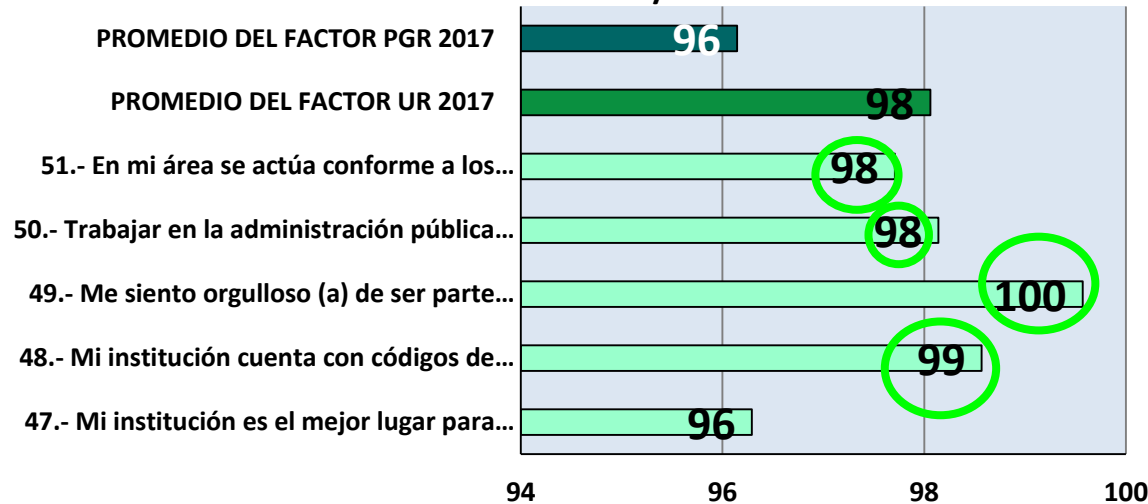


Las personas encuestadas en la Delegación Estatal Guerrero perciben que los mandos medios y superiores podrían mejorar la congruencia en lo que dicen con lo que hacen, además perciben que se podría repartir el trabajo y las tareas en forma más equitativa de acuerdo a las responsabilidades, capacidades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



98



98 ≥; 90 ≤

Las y los servidores públicos de la Delegación Estatal Guerrero que participaron en la encuesta se sienten muy orgullosos de trabajar en esta Institución, 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

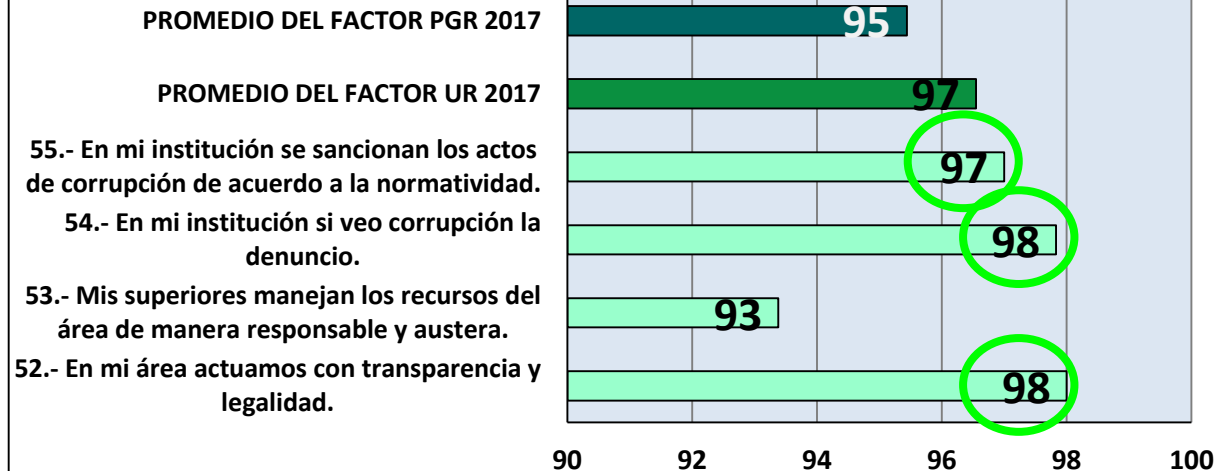


98 ≥; 90 ≤



### XIII. TRANSPARENCIA Y COMBATE A LA CORRUPCIÓN

UR / ECCO 2017



La percepción en este factor es que en la Delegación Estatal Guerrero actúa 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.

95



98 ≥; 90 ≤

#### XIV. ENFOQUE A RESULTADOS Y PRODUCTIVIDAD

UR / ECCO 2017

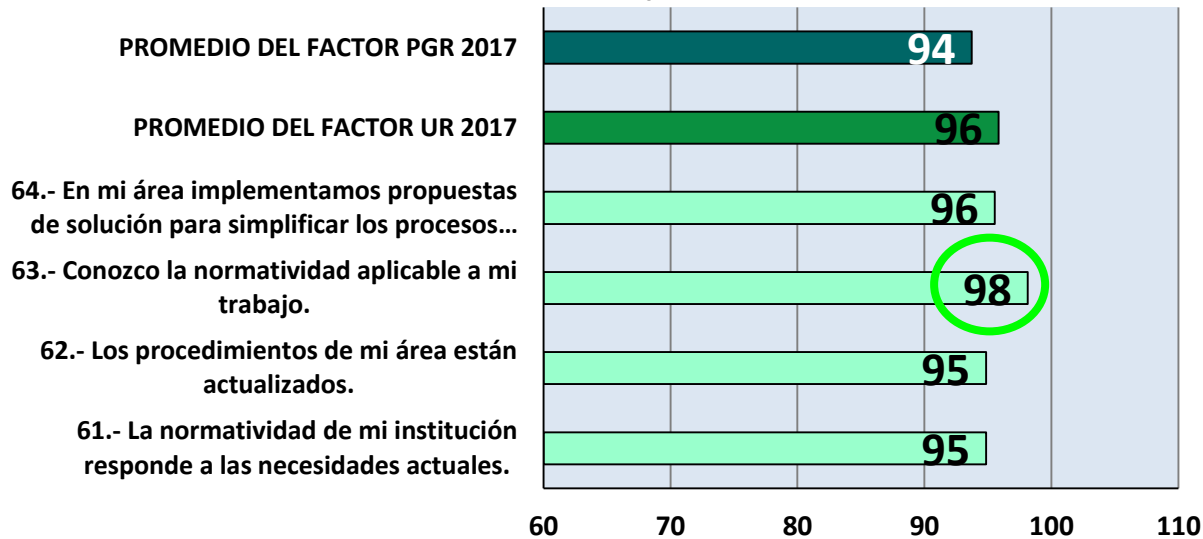


Este factor muestra el gran compromiso que tienen las y los servidores públicos que laboran en la Delegación Estatal Guerrero para lograr cada vez mejores resultados en sus áreas de adscripción. Por otro lado, se tendrá que poner atención en las áreas de recursos humanos para que apoyen aún más el desarrollo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

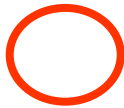
**XV. NORMATIVIDAD Y PROCESOS**  
**UR / ECCO 2017**



96



98 ≥; 90 ≤

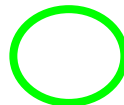
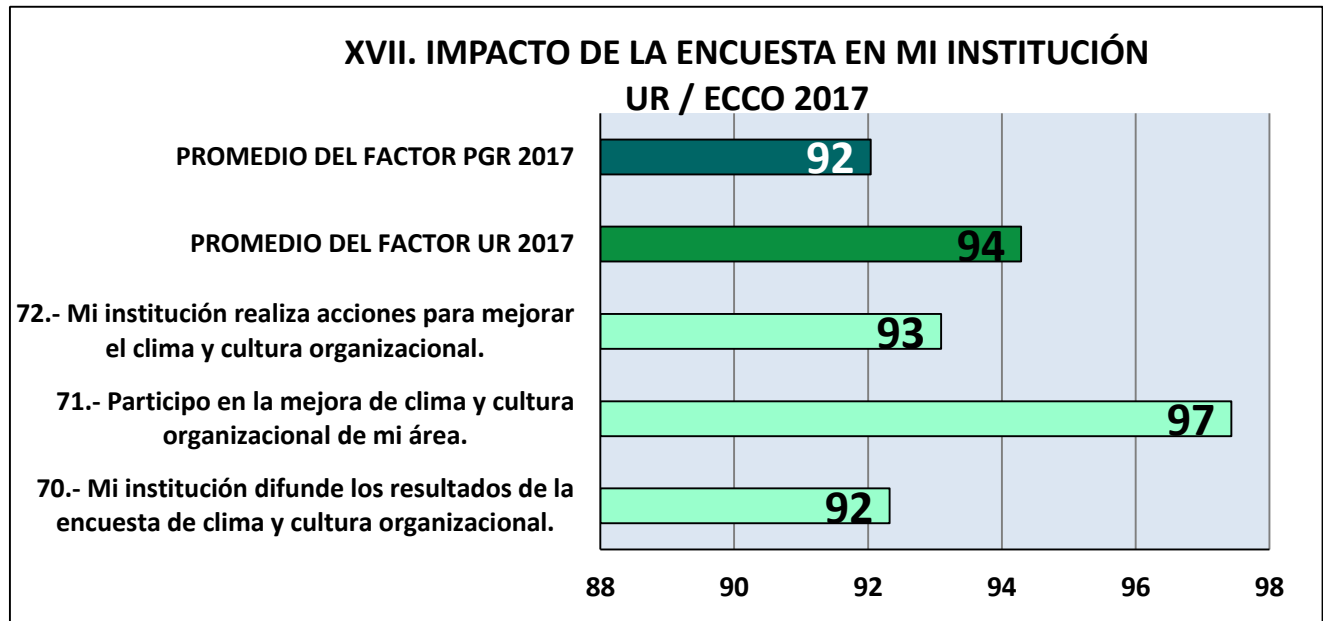


Los encuestados perciben conocer muy bien la normatividad aplicable a su trabajo, implementan propuestas para simplificar los procesos de su trabajo. Perciben que algunos procedimientos no están actualizados y la normatividad podría responder mejor a las necesidades actuales.



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.

94



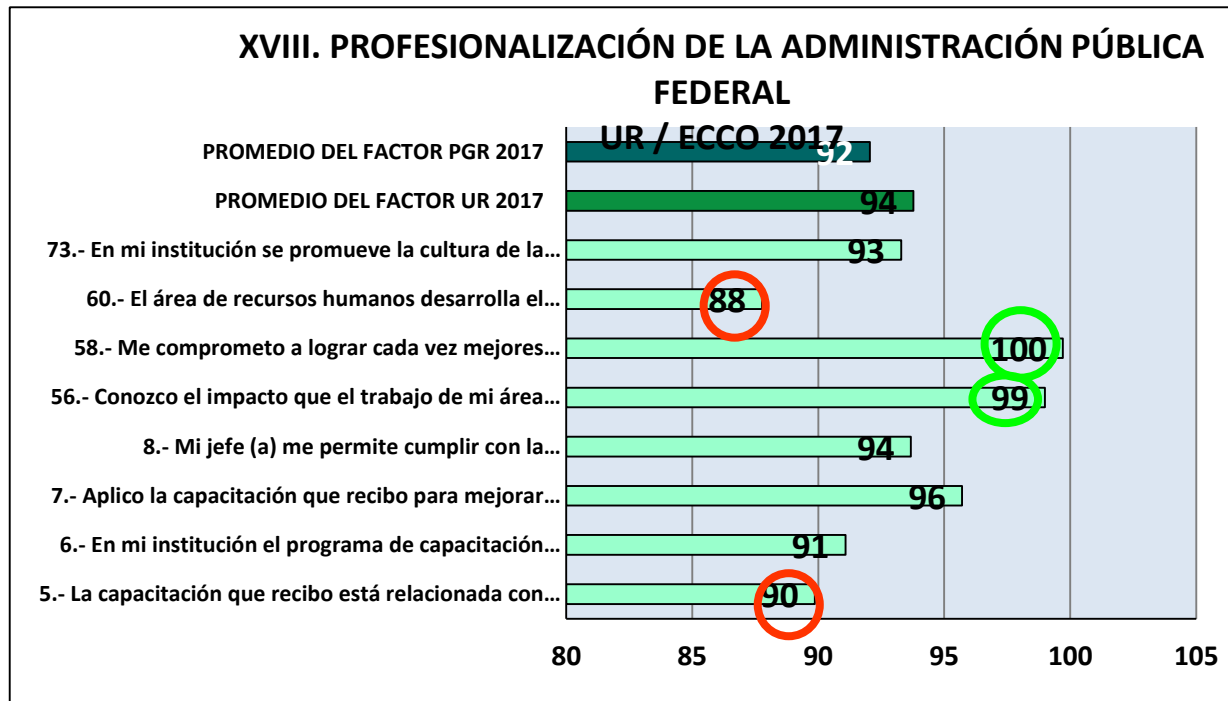
98 ≥; 90 ≤



El personal adscrito a la Delegación Estatal Guerrero participa en la mejora de clima y cultura organizacional, sin embargo perciben que los resultados de la ECCO no son difundidos en el área correspondiente.



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.



94



98 ≥; 90 ≤

El resultado de este factor, muestra que las y los servidores públicos encuestados están muy comprometidos en dar mejores resultados en su trabajo.



# Factores Fractales de Clima y Cultura Organizacional



## Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018

## 1.-Análisis Cuantitativo

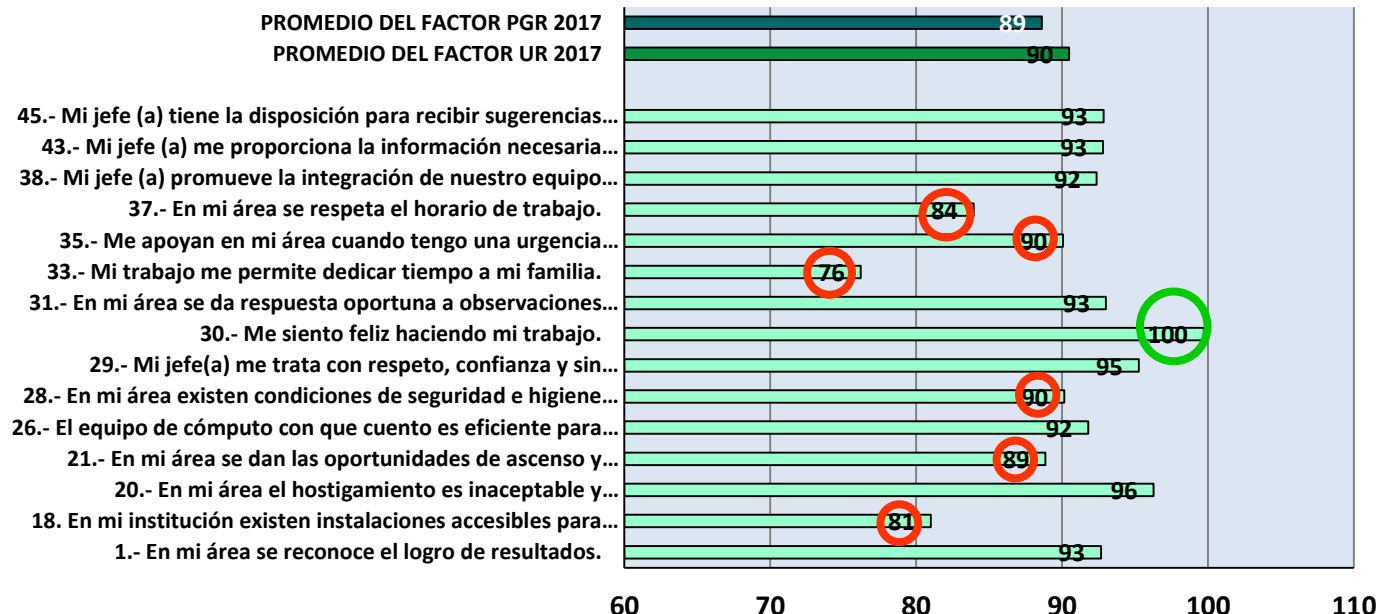
Este factor evalúa la percepción de la y el servidor público sobre las condiciones laborales y de clima organizacional que generan estrés.

90



98 ≥; 90 ≤

### XIX. ESTRÉS LABORAL UR / ECCO 2017

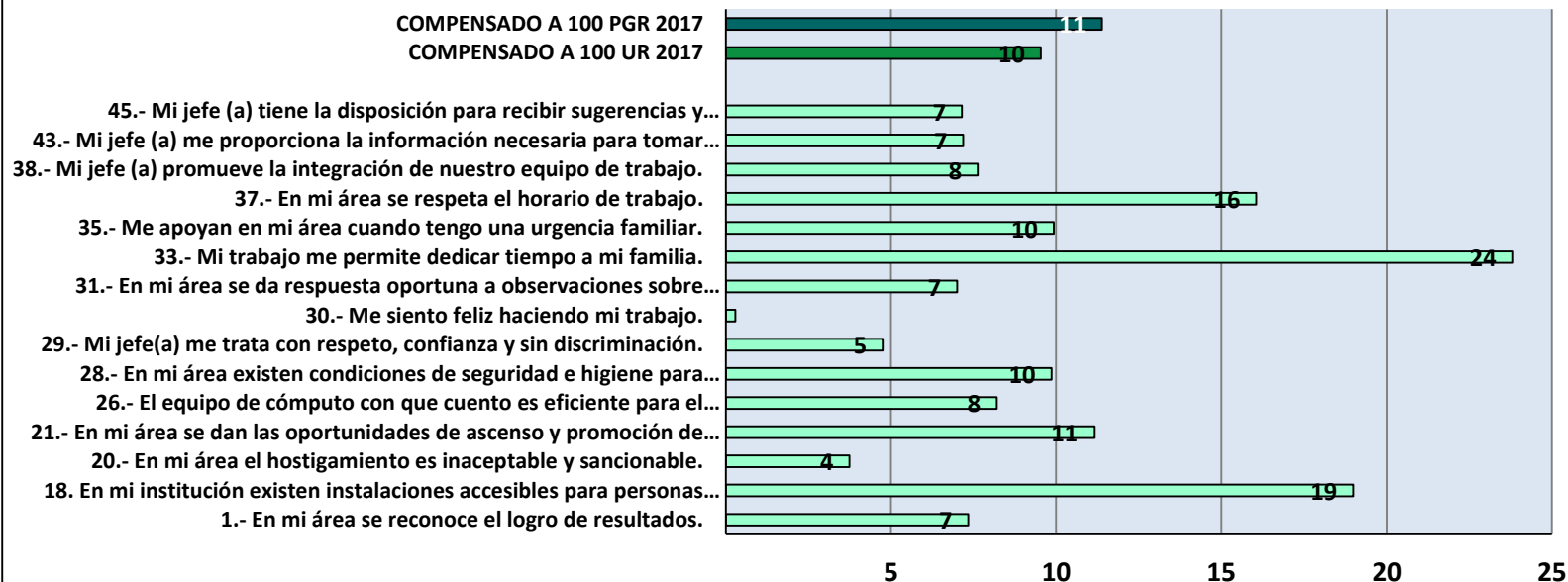


En la Delegación Estatal Guerrero el personal realiza su trabajo felizmente; sin embargo el compromiso que tiene con la sociedad de cumplir sus objetivos y metas, trae como consecuencia tener jornadas laborales extensas lo que repercute en el tiempo dedicado a la familia.



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

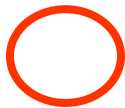


Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre su cooperación, interés y trato cordial en su institución, para facilitar la atención de las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

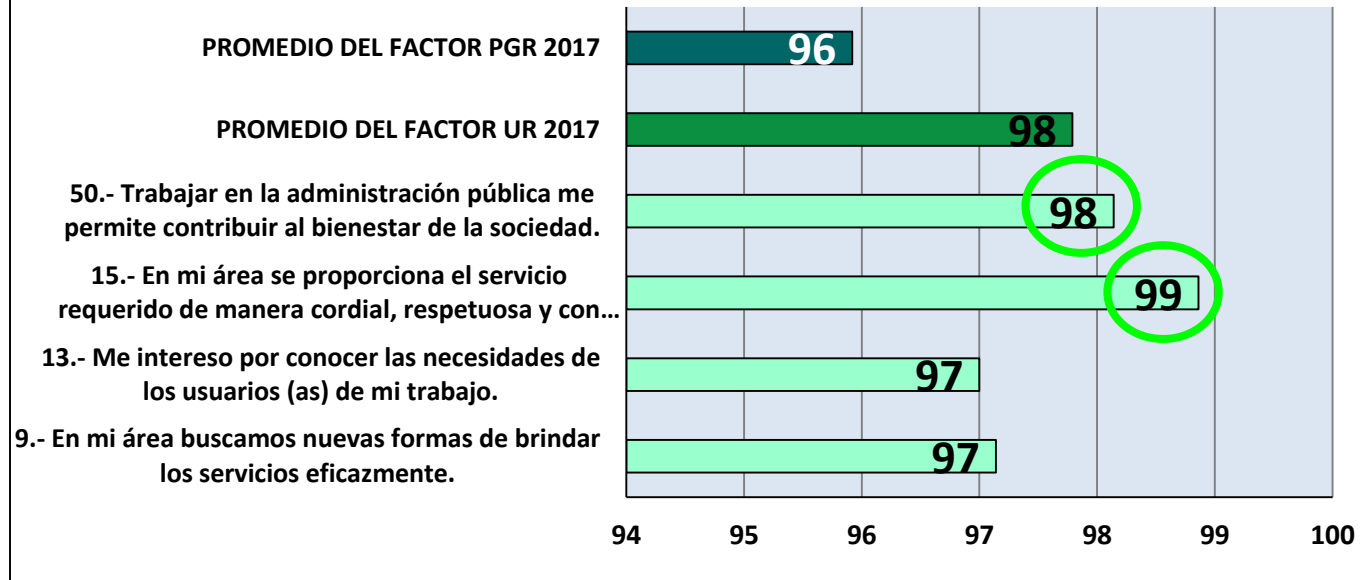
98



98 ≥; 90 ≤



## XX. VOCACIÓN DE SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA UR / ECCO 2017



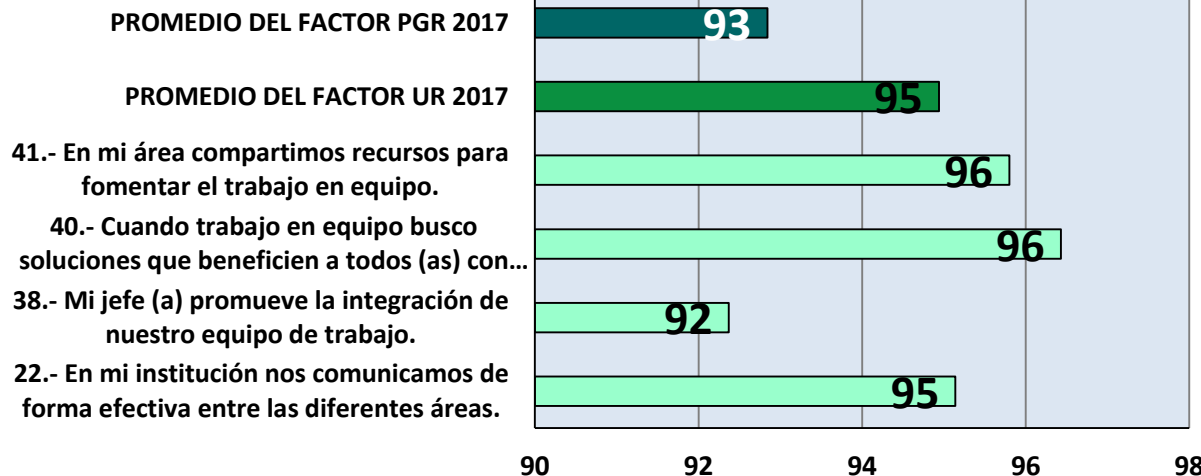
En la Delegación Estatal Guerrero se proporciona el servicio requerido de manera cordial, respetuosa y con los principios de igualdad y no discriminación..



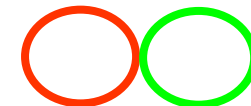
Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre su colaboración, comunicación, integración y negociación en su institución, para construir vínculos que generen valor a su gestión.

### XXI. CONSTRUIR RELACIONES EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

UR / ECCO 2017



95



98 ≥; 90 ≤

La percepción de las personas encuestadas es buena en cuanto a su colaboración, comunicación, integración y negociación en la Delegación Estatal Guerrero, siempre buscando soluciones que benefician 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.

98



XXII. ACTUAR CON VALORES EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
UR / ECCO 2017



98 ≥; 90 ≤



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

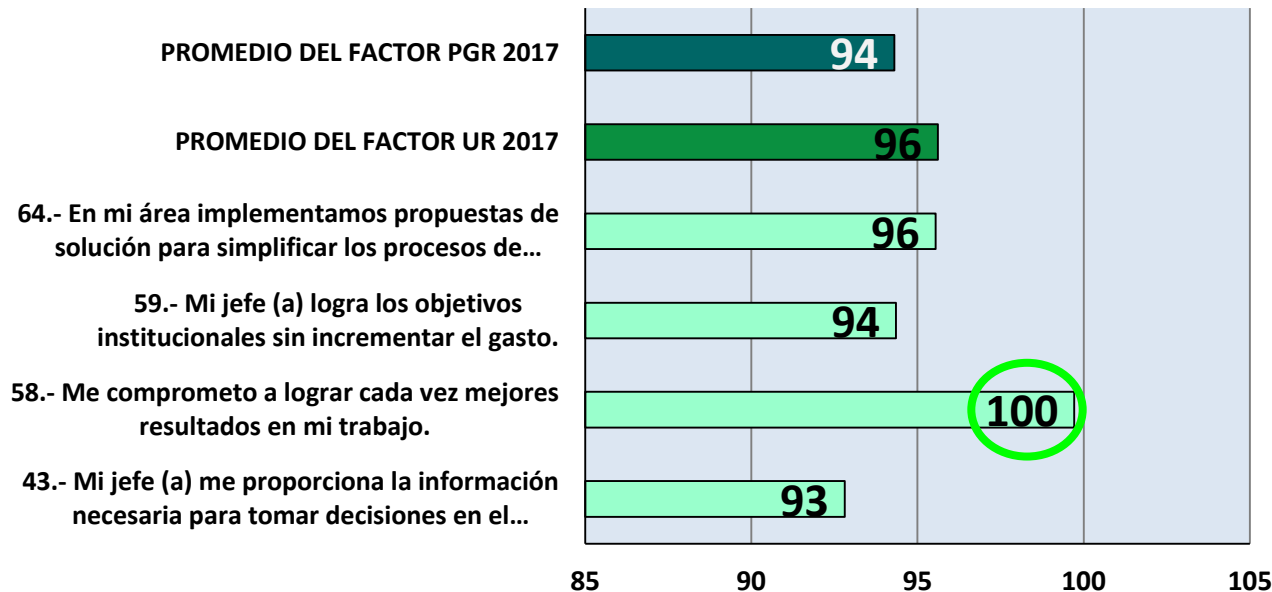


Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018

1.-Análisis Cuantitativo

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



96



98 ≥; 90 ≤

El personal de la Delegación Estatal Guerrero se compromete a lograr cada vez mejores resultados en el trabajo.



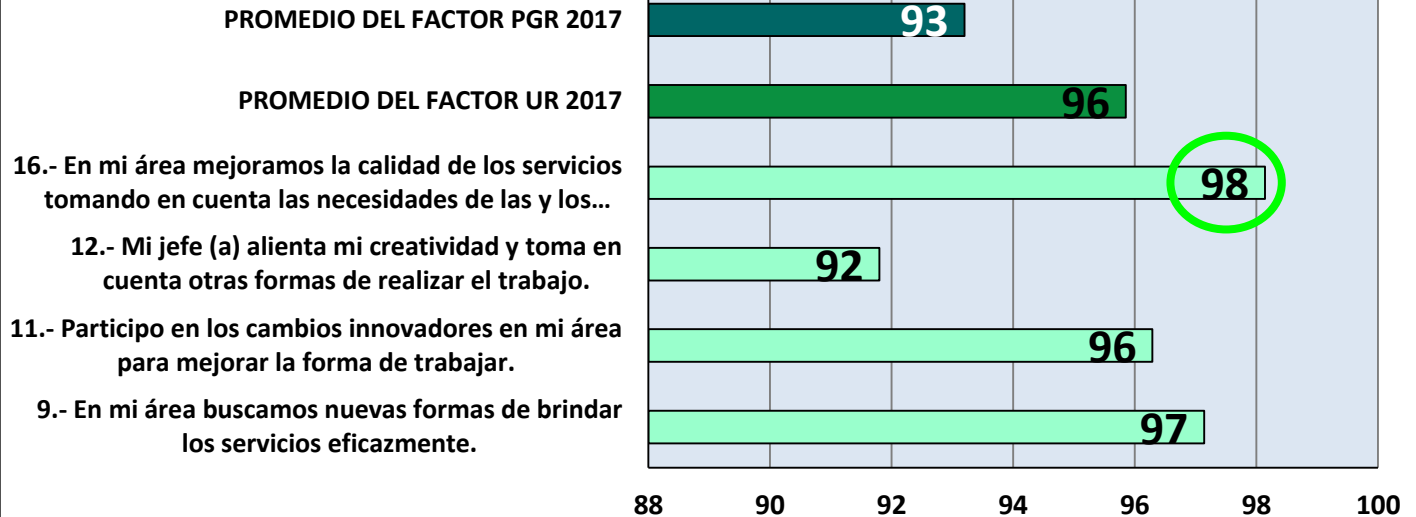
Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre impulsar el cambio, la creatividad y la innovación, de las técnicas, métodos y procesos que mejoren los productos y/o servicios que se ofrecen en su institución.

96



98 ≥; 90 ≤

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



En la Delegación Estatal Guerrero mejoramos la calidad de los servicios tomando en cuenta las necesidades de las y los usuarios, de igual manera se busca nuevas formas de brindar los servicios eficazmente.



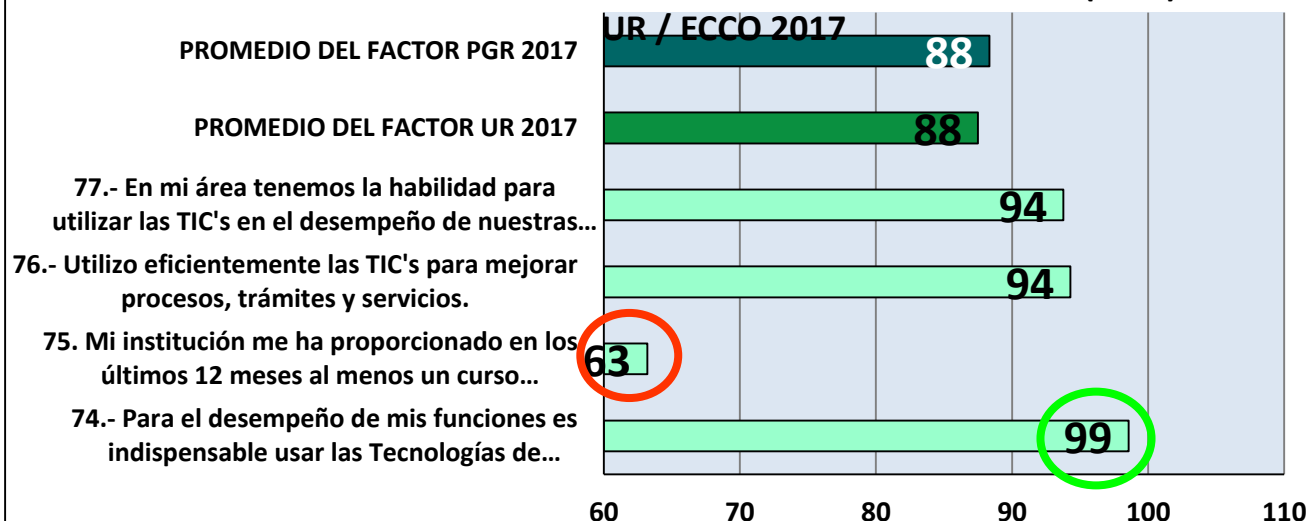
Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre cómo utilizar eficientemente las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's) en su institución, para la consecución de sus objetivos. (TIC's.- Computadoras, Internet, Telefonía Celular, Software, Hardware, Sistemas Informáticos, Reproductores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

88



98 ≥; 90 ≤

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



El personal de la Delegación Estatal Guerrero considera que para el desempeño de sus funciones es indispensable usar las Tecnologías de Información y Comunicación.



Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018

1.-Análisis Cuantitativo

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



93



98 ≥; 90 ≤



El personal de la Delegación Estatal Guerrero considera que su jefe(a) me trata con respeto, confianza y sin discriminación, sin embargo se tendrá que reforzar el reconocimiento cuando se logran los objetivos encomendados.



# Factor Fractal de Igualdad y No Discriminación



Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018

1.-Análisis Cuantitativo

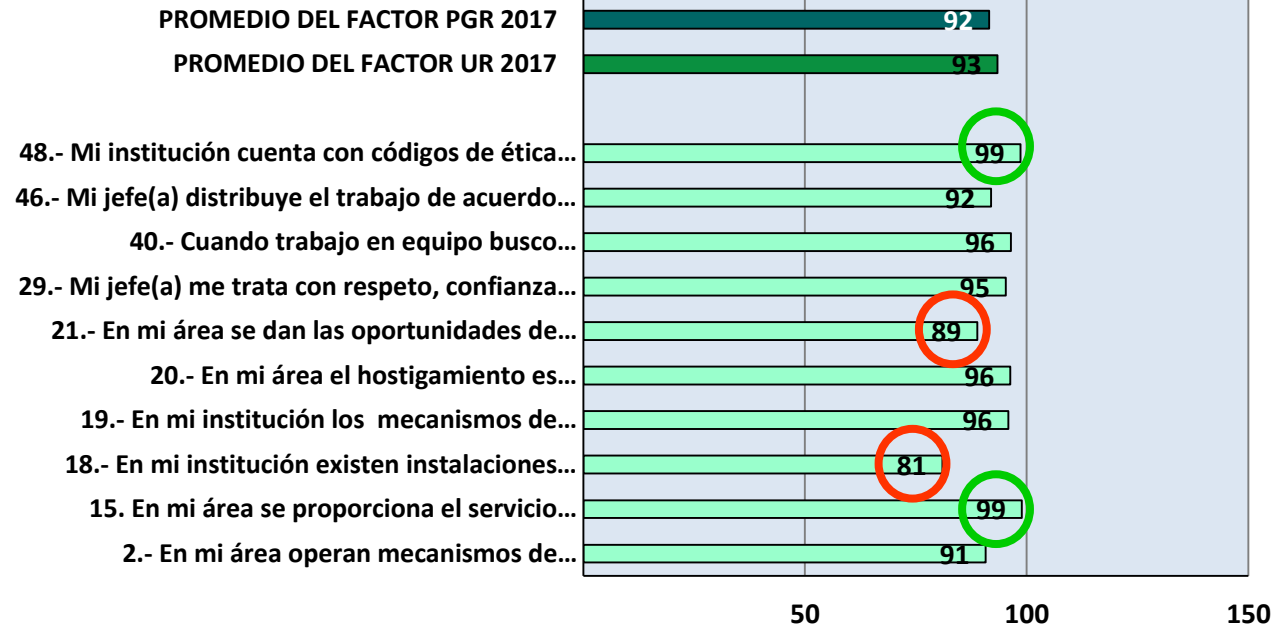
Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre el cumplimiento de los principios de igualdad de trato y no discriminación en su ambiente de trabajo, ya que influye en el desempeño laboral y desarrollo profesional.

93



98 ≥; 90 ≤

XXVII. IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN  
UR / ECCO 2017



En la Delegación Estatal Guerrero el personal considera que se proporciona el servicio requerido de manera cordial, respetuosa y con los principios de igualdad y no discriminación



# Factor Específico por Ramo (FER)

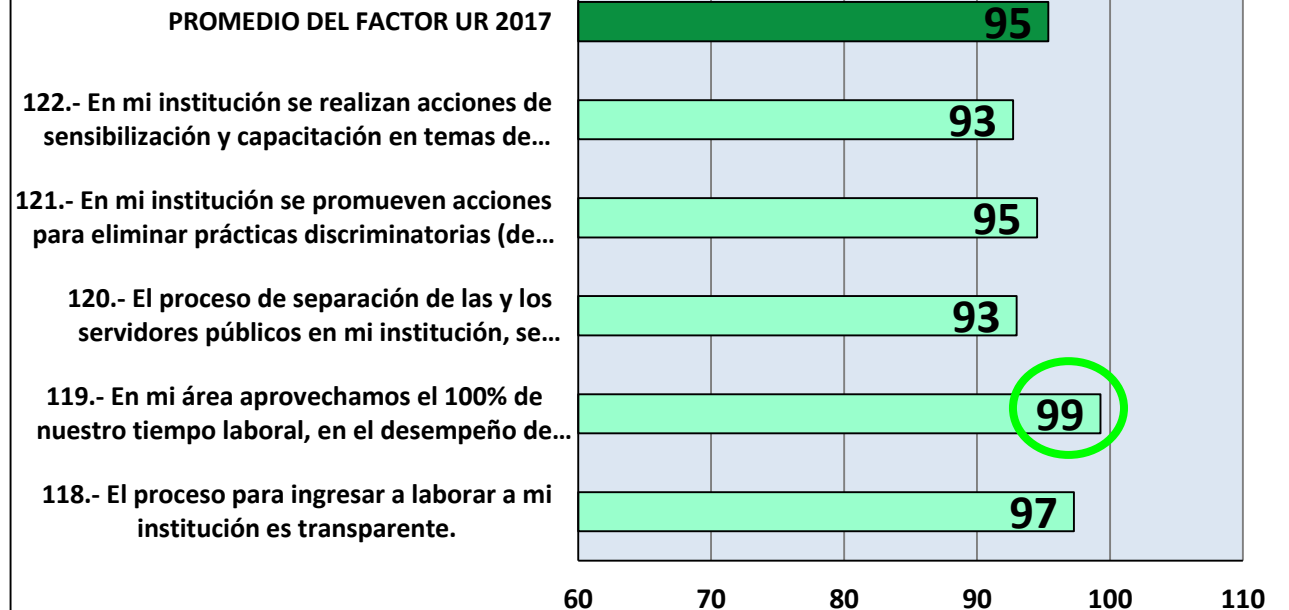


95



98 ≥; 90 ≤

### ECCO - 37\_FACTOR ESPECÍFICO POR RAMO / (APF) / 2017 UR / ECCO 2017



En la Delegación Estatal Guerrero, se aprovecha el 100% del tiempo laboral, para el desempeño de nuestras funciones; sin embargo, el proceso de separación de las y los servidores públicos de la Delegación Estatal debería ser un poco más transparente, así como realizar acciones de sensibilización y capacitación en temas de inclusión, igualdad y no discriminación.

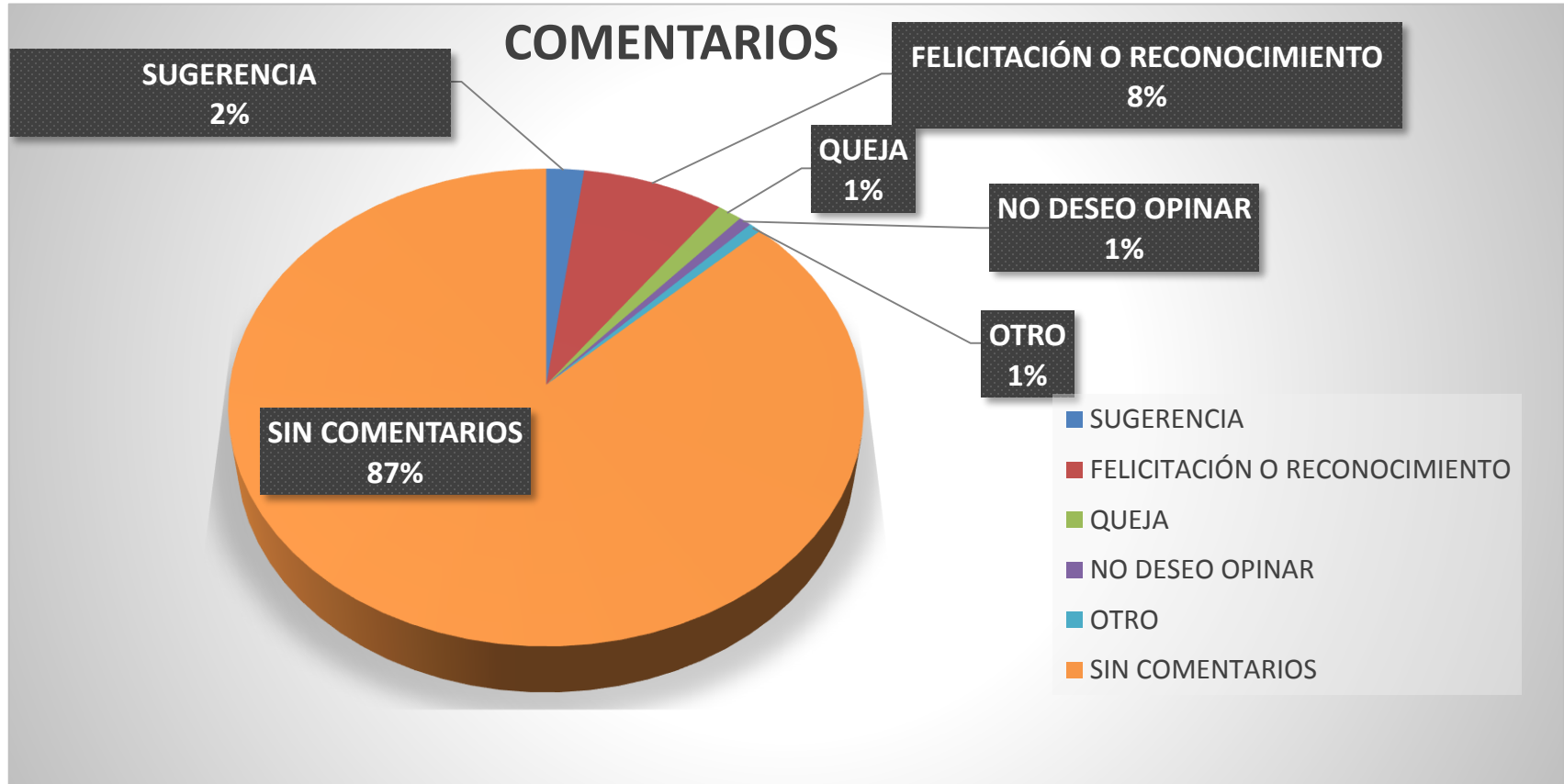


## 2. Análisis Cualitativo



# Comentarios y Sugerencias





La Delegación Estatal Guerrero llevó un análisis de los comentarios y sugerencias de los Servidores Públicos que participaron en la encuesta de “Clima y Cultura Organizacional 2017”, mismas que se tomaron en cuenta para la elaboración de las Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional, a fin de lograr alcanzar el objetivo estratégico y con ello motivar al Servidor Público, para mejorar el ambiente e incrementar la productividad laboral; que nos permitan lograr un balance entre el trabajo y la familia.



## 3. Análisis Comparativo

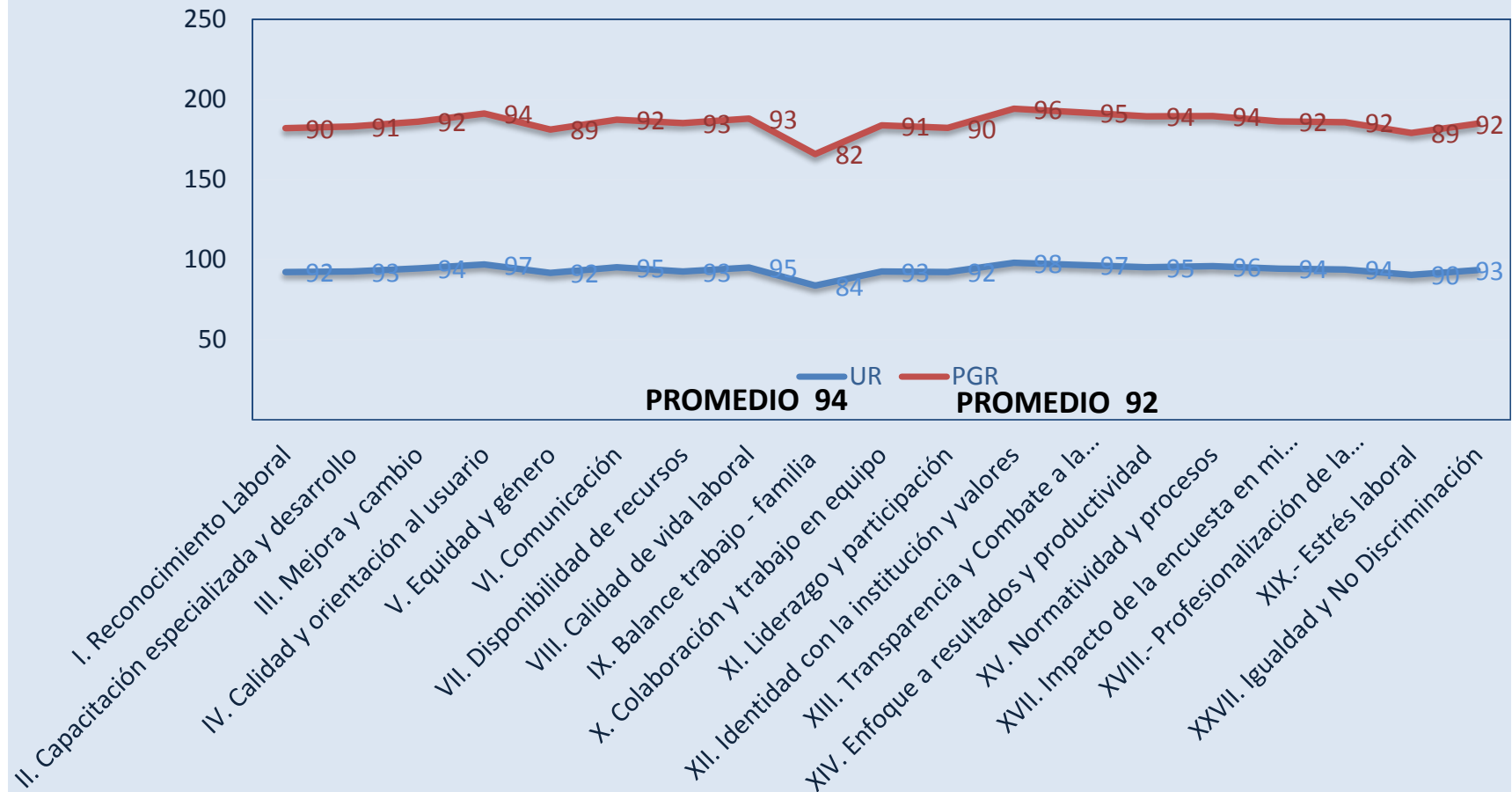


## 3.1. Comparación de resultados entre instituciones y entre áreas



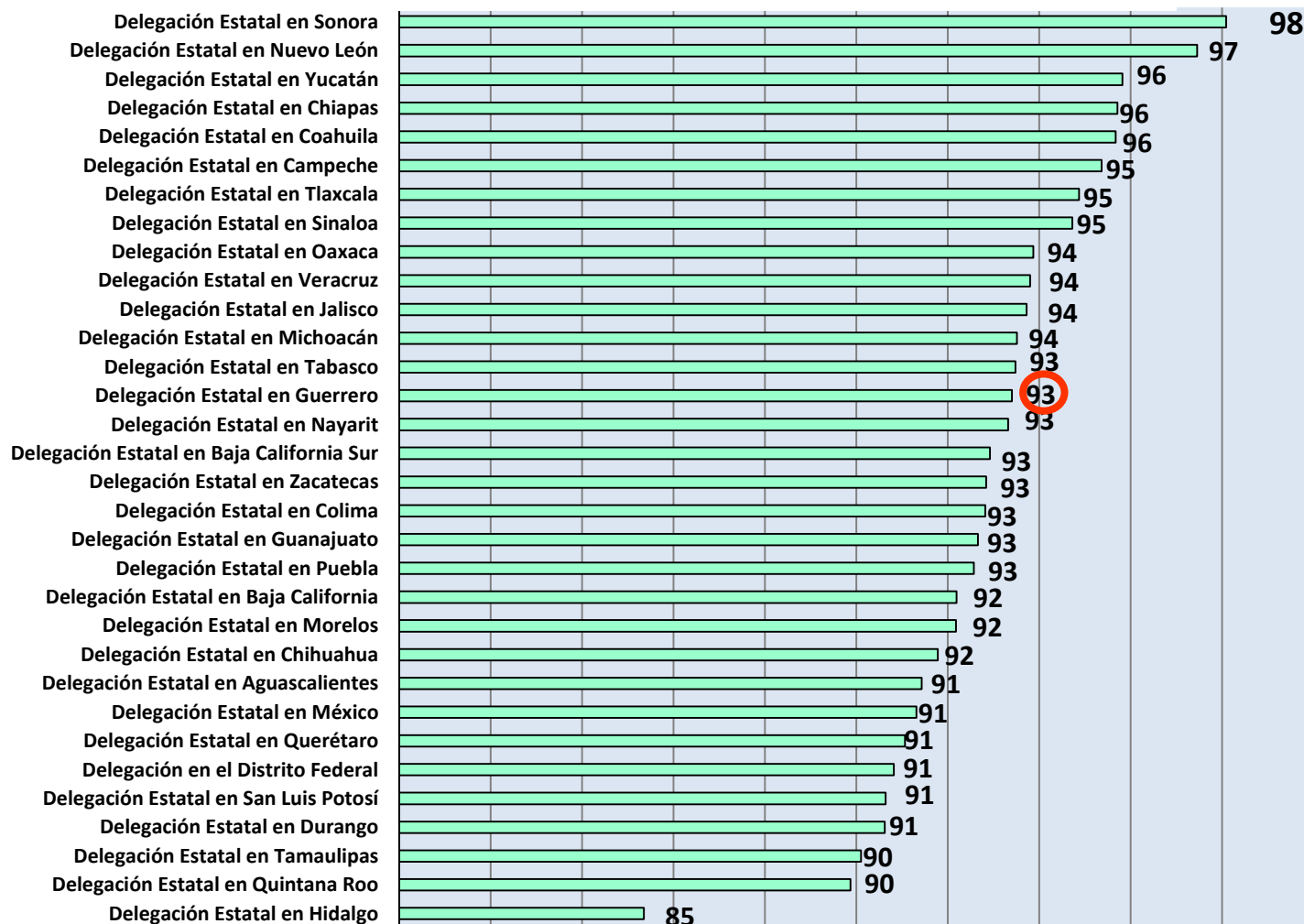
## Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018

### Comparativo PGR-UR/2017





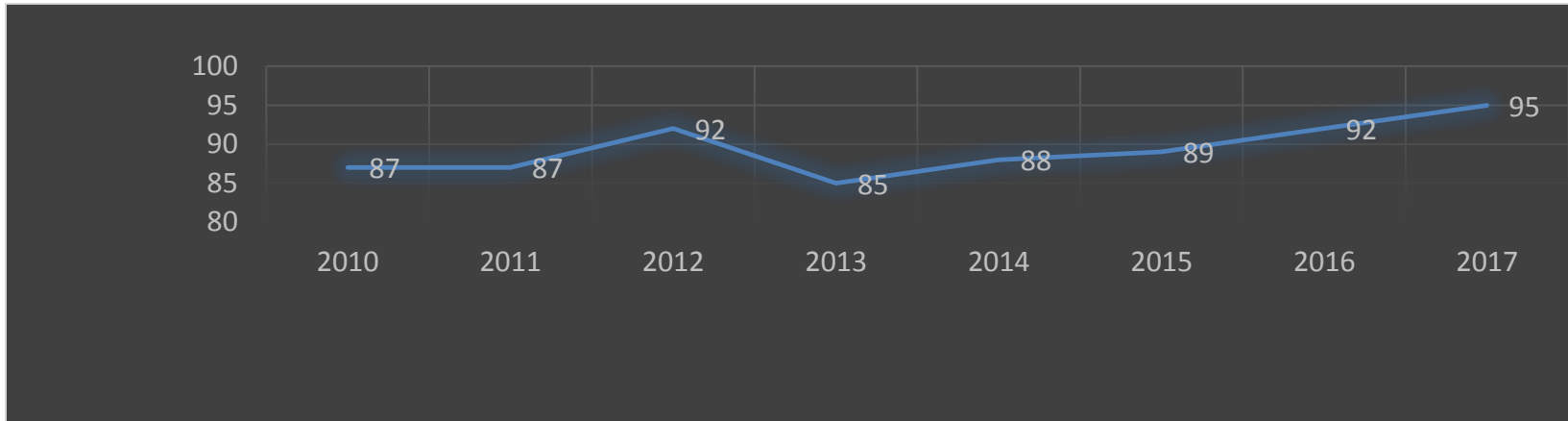
### ECCO \_ Índice Promedio Delegaciones Estatales PGR / 2017



Se puede observar que la Delegación Estatal Guerrero se encuentra en el 14º. lugar, por lo que se tiene que hacer un esfuerzo para la siguiente encuesta para mejorar este resultado.



### Resultados ECCO Delegación Estatal Guerrero Comparativo Histórico



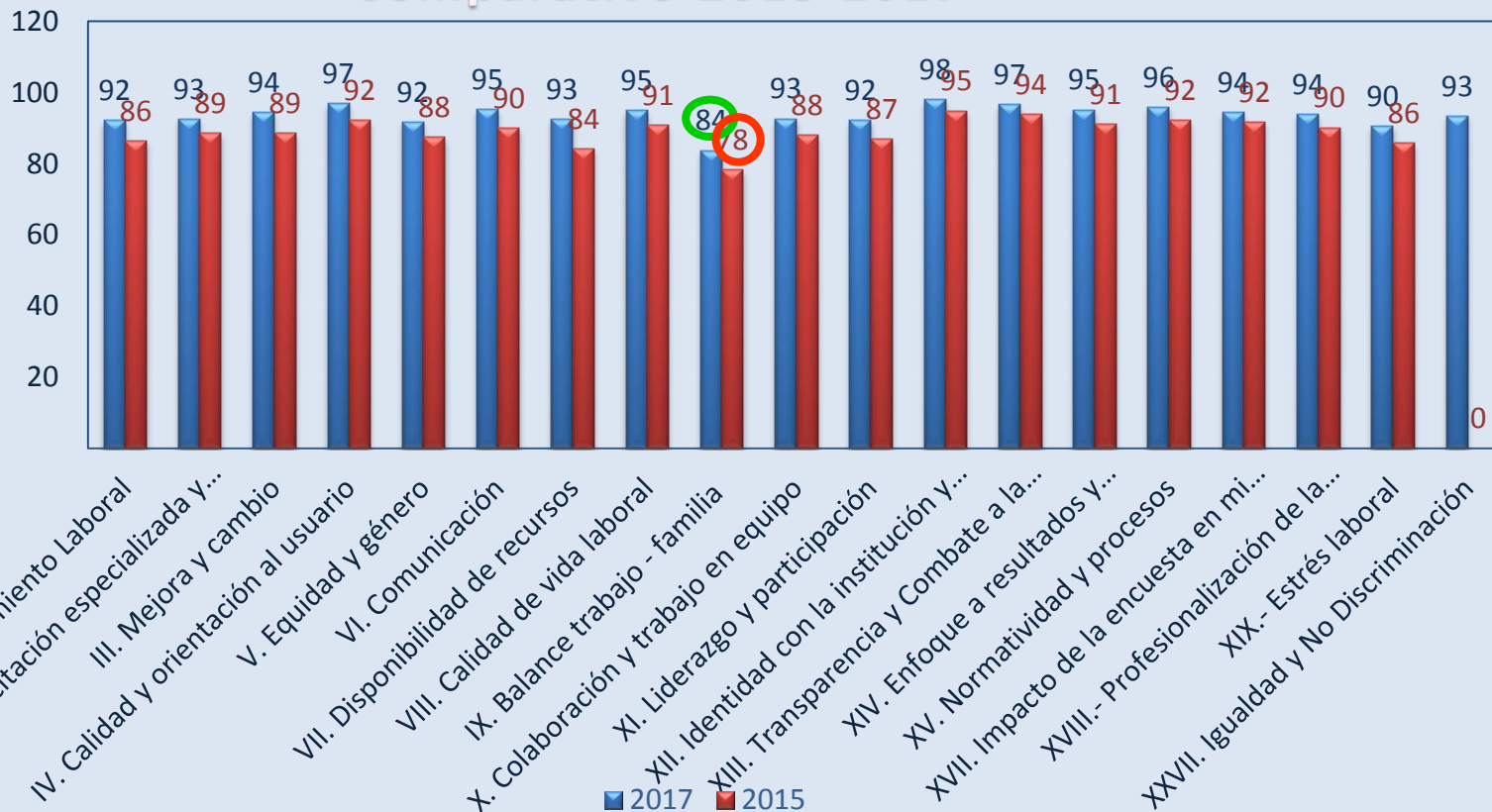
Esta gráfica muestra la calificación que ha obtenido la Delegación Estatal Guerrero en la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional, a través del tiempo.



## **3.2. Resultados Delegación Estatal Guerrero 2015 Vs. 2017**



### Comparativo 2015-2017



Estas gráficas muestran en comparación, la calificación de la Delegación Estatal Guerrero en la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional, 2015 y 2017, con un incremento importante en la puntuación de todos los factores, destacando al Factor IX Balance Trabajo y Familia con 6 puntos arriba para 2017.



## 3.3. Efectividad del PTCCO 2016



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:

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

$$\frac{15 \text{ Acciones cumplidas}}{16 \text{ Acciones Programadas}} \times 100 = \underline{93\%} \text{ de efectividad}$$



**Factor V. Equidad y Género**

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

**Factor VII. Disponibilidad de recursos**

$$\frac{1 \text{ cumplidas}}{1 \text{ programadas}} \times 100 = \underline{100 \%} \text{ de efectividad}$$

**Factor IX. Balance trabajo - familia**

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

**Factor X. Colaboración y trabajo en equipo**

$$\frac{1 \text{ cumplidas}}{1 \text{ programadas}} \times 100 = \underline{100 \%} \text{ de efectividad}$$

**Factor XIV. Enfoque a resultados y productividad**

$$\frac{1 \text{ cumplidas}}{1 \text{ programadas}} \times 100 = \underline{100 \%} \text{ de efectividad}$$

**Factor XVIII. Profesionalización de la Administración Pública Federal**

$$\frac{1 \text{ cumplidas}}{1 \text{ programadas}} \times 100 = \underline{100 \%} \text{ de efectividad}$$

**Factor XIX. Estrés laboral**

$$\frac{3 \text{ cumplidas}}{4 \text{ programadas}} \times 100 = \underline{100 \%} \text{ de efectividad}$$



**Factor XXV. Aplicar eficientemente los recursos de las Tecnologías de Información y Comunicación(TIC's)**

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

**Factor XXVII. Igualdad y No Discriminación**

$$\frac{1 \text{ cumplidas}}{1 \text{ programadas}} \times 100 = 100 \% \text{ de efectividad}$$




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




## Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018

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

PGR PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA		ESTADOS UNIDOS MEXICANOS		OFICIALÍA MAYOR ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2017 PRÁCTICAS DE TRANSFORMACIÓN DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2018															
INSTITUCIÓN																			
332	DELEGACIÓN ESTATAL GUERRERO																		
FACTOR																			
I. RECONOCIMIENTO LABORAL / 3.- Mi jefe (a) me distingue cuando logro los objetivos esperados.																			
OBJETIVO ESTRATÉGICO																			
Reconocer los objetivos logrados por el Servidor Público																			
No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTIC		TIPO DE PERSONAL	2018											
					E	X		MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1	Implementar una estrategia de reconocimiento al servidor público por desempeño laboral	C. Delegado Estatal/ Subdelegación Administrativa	Diploma, tarjeta de felicitaciones	Permanente	E	X	Todo el Personal	P											
					O			R											

  
 MTR. FERNANDO GARCÍA FERNÁNDEZ

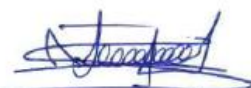
  
 C.P. MAURO MARTÍNEZ VÁZQUEZ




## Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018

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

PGR PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA		OFICIALÍA MAYOR ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2017 PRÁCTICAS DE TRANSFORMACIÓN DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2018																				
INSTITUCIÓN																						
332	DELEGACIÓN ESTATAL GUERRERO																					
FACTOR																						
II. CAPACITACIÓN ESPECIALIZADA Y DESARROLLO / 5.- La capacitación que recibo está relacionada con mi desarrollo profesional.																						
OBJETIVO ESTRATÉGICO																						
Solicitar ante la DGFP capacitación para todo el personal																						
No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA	TIPO DE PERSONAL	2018															
1	Brindar cursos y conferencias al personal tanto del área sustantiva como del área administrativa.	Subdelegación Administrativa	Material didactivo.	Permanente	E O	X Todo el Personal	P															
					E O		P															
							P															
							P															

  
 MTRO. FERNANDO GARCÍA FERNÁNDEZ


  
 C. RAMIRO MARTÍNEZ VÁZQUEZ




## Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018

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

PGR PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA		OFICIALÍA MAYOR ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2017 PRÁCTICAS DE TRANSFORMACIÓN DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2018																
INSTITUCIÓN																		
332	DELEGACIÓN ESTATAL GUERRERO																	
FACTOR																		
V. EQUITAD Y GÉNERO / 18.- En mi institución existen instalaciones accesibles para personas con alguna discapacidad.																		
21.- En mi área se dan las oportunidades de ascenso y promoción de acuerdo a los principios de igualdad y no discriminación.																		
OBJETIVO ESTRATÉGICO																		
Promover la igualdad y la NO discriminación a personas con capacidades diferentes																		
No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTIC	TIPO DE PERSONAL	2018											
					E	X		MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
1	Difundir entre los servidores públicos la existencia de instalaciones para personas con discapacidad y la señalización colocada en los edificios.	Subdelegación Administrativa	Tripticos	Permanente	O		Todo el Personal	P										
2	Reafirmar el valor de la igualdad y no discriminación.	Subdelegación Administrativa	Tripticos	Permanente	O		Todo el Personal	P										

  
 MTRO. FERNANDO GARCÍA FERNÁNDEZ

  
 C.P. MAURO MARTÍNEZ VÁZQUEZ



## Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018

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



**PGR**  
PROCURADURÍA GENERAL  
DE LA REPÚBLICA

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

**INSTITUCIÓN**

332	DELEGACIÓN ESTATAL GUERRERO
-----	-----------------------------

**FACTOR**

XXXVII / 120.- El proceso de separación de las y los servidores públicos en mi institución, se lleva a cabo con reglas claras.
--

**OBJETIVO ESTRATÉGICO**

Dar a conocer el proceso de separación de la Institución a los Servidores Públicos.
---

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	Apoyar con el proceso de separación de manera clara y precisa al Servidor Público	Subdelegación Administrativa	Folletos	Permanente	E	X	Todo el Personal	P																	
					O																				
					E																				
					O																				



MTRO. FERNANDO GARCÍA FERNÁNDEZ





C. P. MALIBOR MARTÍNEZ MÁRQUEZ



## Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018

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

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

**INSTITUCIÓN**

332	DELEGACIÓN ESTATAL GUERRERO
-----	-----------------------------


**FACTOR**

XI. LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN
-------------------------------

**OBJETIVO ESTRATÉGICO**

Fomentar el apoyo y colaboración en el trabajo
--

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA		TIPO DE PERSONAL	2018																
					E	O		MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC							
1	Cubrir los Puestos de Mandos de la Institución con personal que cubra el perfil requerido.	C. Delegado Estatal	Ninguno	Permanente	E	X	Todo el Personal	P																
					O																			
					E																			
					O																			



MTRO. FERNANDO GARCÍA FERNÁNDEZ



CO. RAÚL MARTÍNEZ VÁZQUEZ



## Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018

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



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



**INSTITUCIÓN**

332	DELEGACIÓN ESTATAL GUERRERO
-----	-----------------------------

**FACTOR**

XVII. IMPACTO DE LA ENCUESTA EN MI INSTITUCIÓN.
---

**OBJETIVO ESTRATÉGICO**

Difundir los Resultados de la ECCO 2017
---

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	Difundir los resultados de la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional de la Delegación Guerrero a todos los Servidores Públicos	Subdelegación Administrativa	Oficios Circulares	un mes	E	X	Todo el Personal	P																
					O																			
					E																			
					O																			



MTRO. FERNANDO GARCÍA FERNÁNDEZ




C.P. MAURO MARTÍNEZ VÁSQUEZ




## Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018

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



**PGR**  
PROCURADURÍA GENERAL  
DE LA REPÚBLICA



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

**INSTITUCIÓN**

332	DELEGACIÓN ESTATAL GUERRERO
-----	-----------------------------


**FACTOR**


XXV. APLICAR EFICIENTEMENTE LOS RECURSOS DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC's)
/ 75. Mi institución me ha proporcionado en los últimos 12 meses al menos un curso relacionado con las TIC's.

**OBJETIVO ESTRATÉGICO**

Solicitar ante la DGTIC, cursos relacionados con las TIC's.
---

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	Capacitar a todo el personal en relación con las TIC's	Subdelegación Administrativa	Material didactivo.	Anual	E	X	Todo el Personal	P													
					O																
					E																
					O																

  
 Mtro. FERNANDO GARCÍA FERNÁNDEZ


  
 C.P. MAURO MARTÍNEZ VÁZQUEZ




## Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018

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

INSTITUCIÓN		OFICIALÍA MAYOR																
ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2017		PRÁCTICAS DE TRANSFORMACIÓN DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2018																
332	DELEGACIÓN ESTATAL GUERRERO																	
<b>FACTOR</b> IX. BALANCE TRABAJO - FAMILIA / 33.- Mi trabajo me permite dedicar tiempo a mi familia. 34.- Mi institución me informa sobre la prestación de guarderías. 37.- En mi área se respeta el horario de trabajo.																		
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b> Promover la convivencia familiar, informar al personal sobre la prestación de guarderías y respetar el horario 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	Autorizar según las cargas de trabajo, descanso por onomástico en horario vespertino, así como permisos económicos.	C. Delegado Estatal	Ninguno	Anual	E X O	Todo el Personal	P											
2	Hacer del conocimiento a las madres trabajadoras con plaza de base y confianza que tengan niños(as) de 60 días de nacidos hasta 5 años 11 meses de edad.	Subdelegación Administrativa	Oficios Circular	Permanente	E X O	Todo el Personal	P											
3	Motivar al personal a elaborar en tiempo y forma sus actividades laborales distribuyendo las actividades equitativamente	C. Delegado Estatal / Subdelegación	Ninguno	Permanente	E X O	Todo el Personal	P											


  
 MTR. FERNANDO GARCÍA FERNÁNDEZ

  
 C.P. MAURO MARTÍNEZ VÁZQUEZ




## Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018

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



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



**INSTITUCIÓN**

332	DELEGACIÓN ESTATAL GUERRERO
-----	-----------------------------


**FACTOR**

X. COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO / 39.- En mi institución recibimos capacitación para trabajar en equipo.
--


**OBJETIVO ESTRATÉGICO**

Solicitar ante la DGFP capacitación para todo el personal
---

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	Brindar cursos y conferencias al personal	Subdelegación Administrativa	Material didactivo.	Permanente	E	X	Todo el Personal	P																
					O			R																
					E			P																
					O			R																



MTRO. FERNANDO GARCÍA FERNÁNDEZ



C.P. MAURO MARTÍNEZ VAZQUEZ



## Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018

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

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

**INSTITUCIÓN**  
332 DELEGACIÓN ESTATAL GUERRERO

**FACTOR**  
XIV. ENFOQUE A RESULTADOS Y PRODUCTIVIDAD / 60.- El área de recursos humanos desarrolla el potencial del personal de mi institución.

**OBJETIVO ESTRATÉGICO**  
Solicitar ante la DGFP capacitación para todo el personal y los de nuevo ingreso.

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	Capacitar al personal de nuevo ingreso respecto a las actividades y valores que se llevan a cabo en esta Delegación	Subdelegación Administrativa	Material didactivo.	Permanente	E	X	Todo el Personal	P										
					O													
					E													
					O													

MTRO FERNANDO GARCÍA FERNÁNDEZ

C. RAÚL MARTÍNEZ VÁZQUEZ



## Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018

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



**PGR**  
PROCURADURÍA GENERAL  
DE LA REPÚBLICA



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

**INSTITUCIÓN**

332	DELEGACIÓN ESTATAL GUERRERO
-----	-----------------------------

**FACTOR**

VII. DISPONIBILIDAD DE RECURSOS / 27.- Tengo a tiempo el material que requiero para hacer mi trabajo.
---

**OBJETIVO ESTRATÉGICO**

Distribuir en tiempo y forma el material necesario para la realización de las diferentes actividades del personal.
--

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	Entregar en tiempo y forma el material solicitado	Subdelegación Administrativa	Material de papelería y útiles de escritorio	Permanente	E	X	Todo el Personal	P														
					O			R														
					E			P														
					O			R														

  
 MTR. FERNANDO GARCÍA FERNÁNDEZ

  
 C. P. MAURO MARTÍNEZ VÁZQUEZ