

ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL ECCO 2017

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

DELEGACIÓN ESTATAL EN MICHOACÁN

CRITERIO	Pág
Introducción	1
1. Análisis Cuantitativo	6
2. Análisis Cualitativo	59
3. Análisis Comparativo	63
3.1. Comparación de resultados	64
3.1.1. Comparación de resultados Delegación Michoacán Vs. PGR .	65
3.1.2. Comparación Delegaciones Estatales	66
3.1.3 Comparativo Historico Delegación Michoacán	67
3.2. Resultados Delegación Michoacán 2015 Vs. 2017	68
3.3. Efectividad del PTCCO 2017	70
4. Definición de Objetivos Estratégicos	73
5. Definición de Prácticas de Transformación	73
6. Calendarización de Prácticas de Transformación	73

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 seguridad y bienestar laboral y a partir de éstas, mayor productividad y compromiso con el trabajo.

La Delegación Estatal de la Procuraduría General de la República en Michoacán 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 Michoacán 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 **89** puntos, lo que identifica áreas de oportunidad que se atenderán a través de prácticas de transformación.

97 ≥; 89 ≤

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



97 - 100



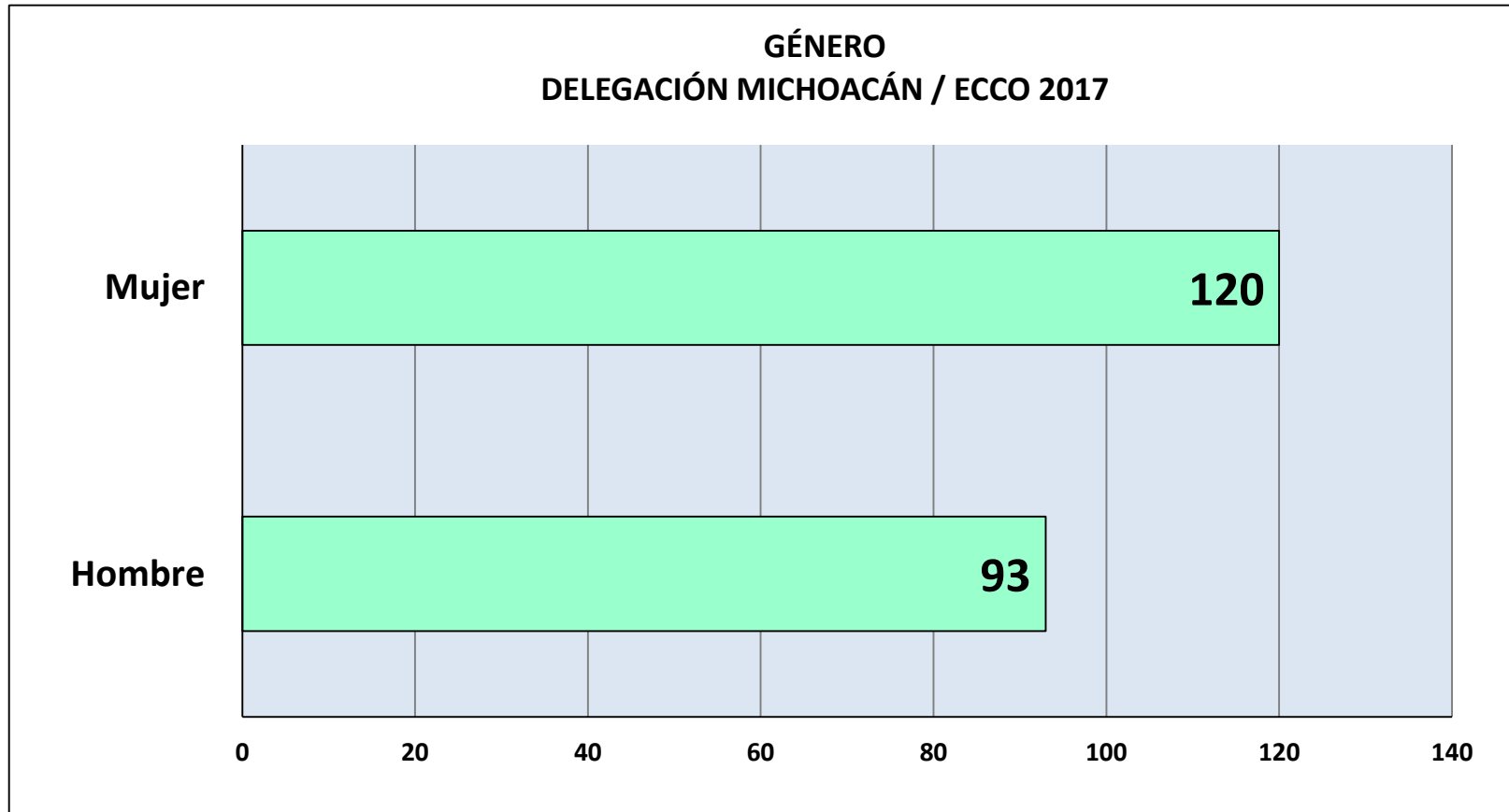
90 - 96



73 - 89

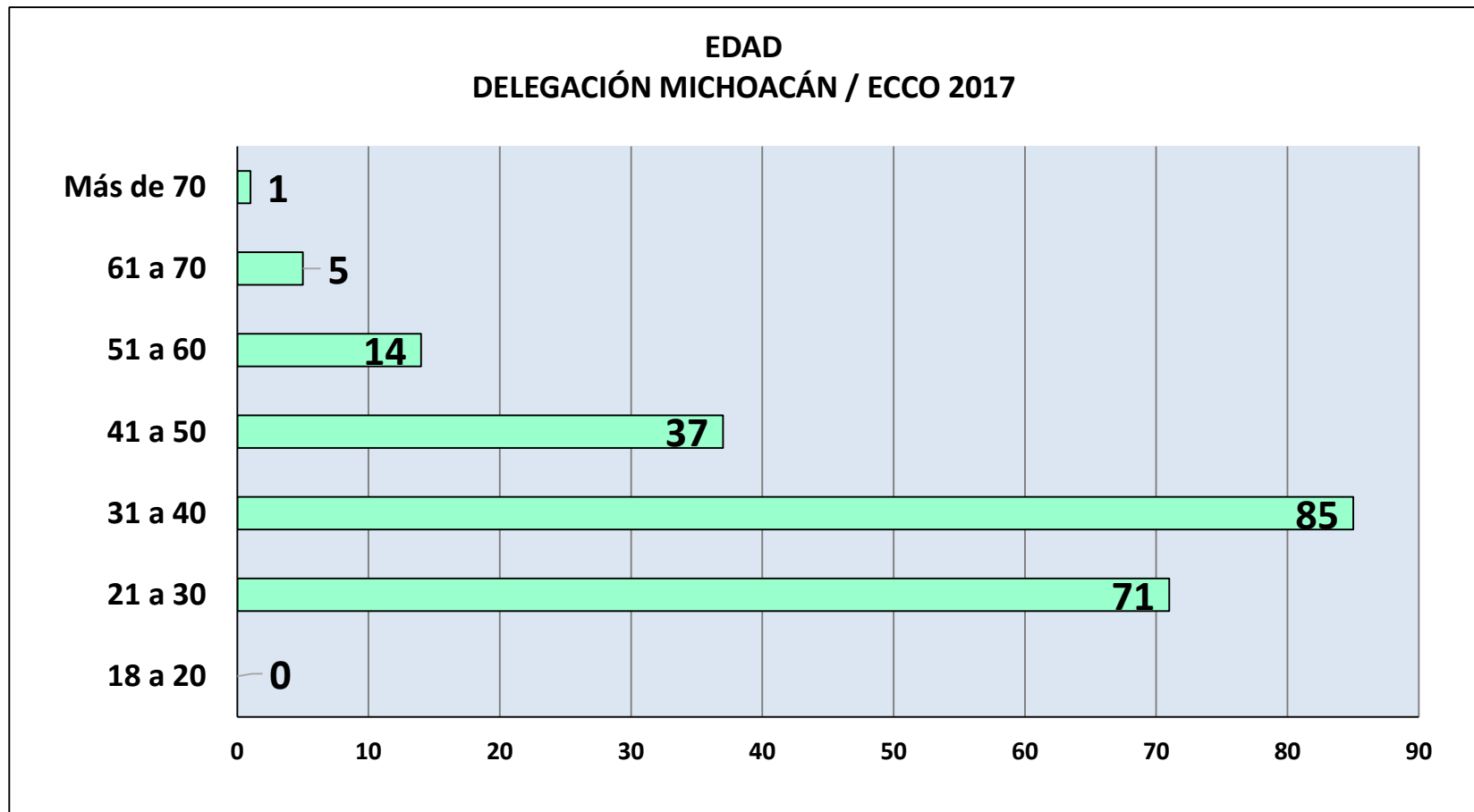
1. Análisis Cuantitativo

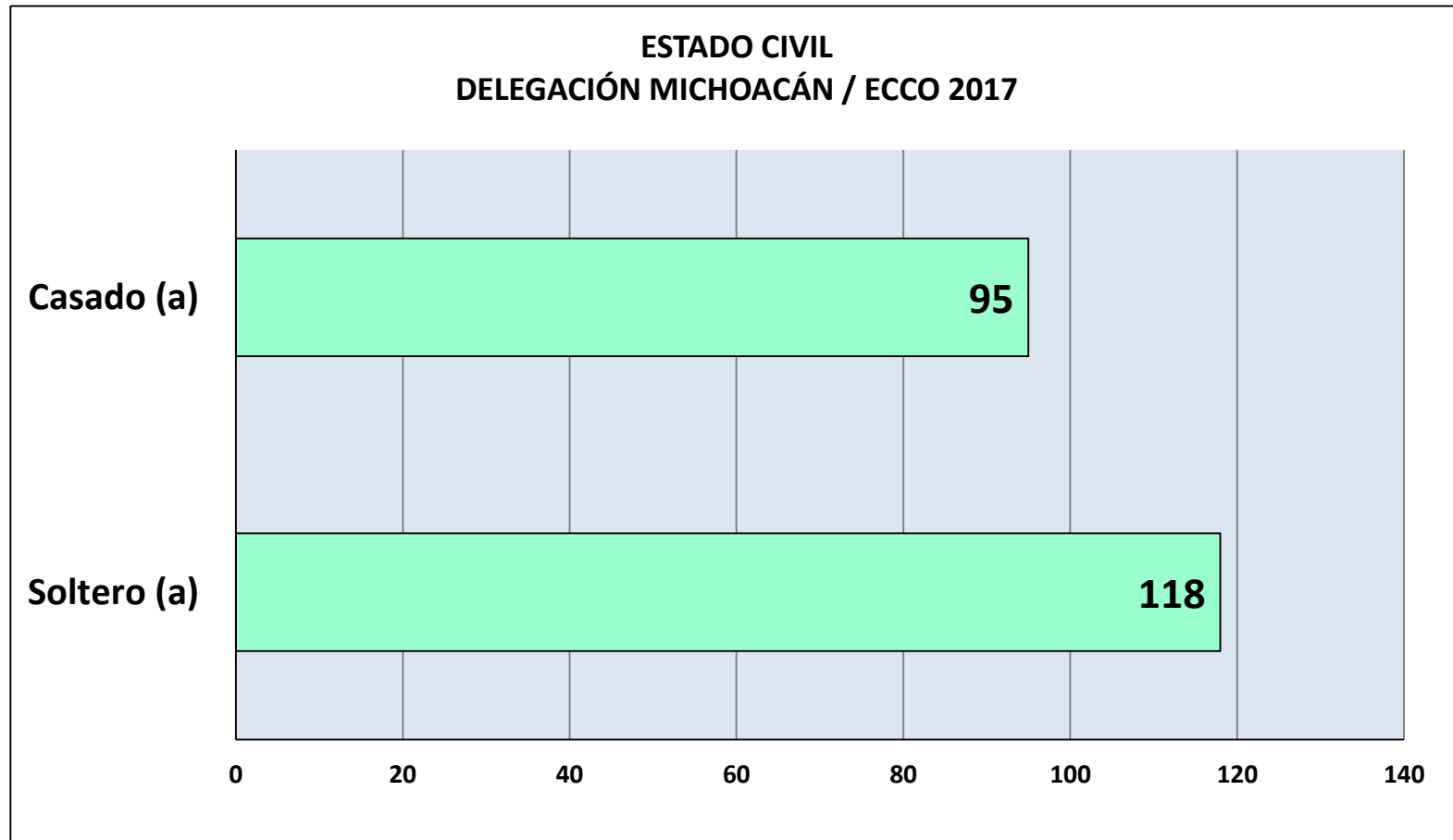
Datos Sociodemográficos



Del total de participantes de la Delegación Michoacán el 56% son mujeres siendo mayor a la participación de los hombres. Tomando en cuenta que la plantilla de la Institución está conformada en la misma proporción.

El 91% de las y los servidores públicos participantes en la encuesta, se encuentran entre los 21 y los 50 años, condición favorable para la institución al contar con personal joven que tiene posibilidades de mayor desarrollo profesional.

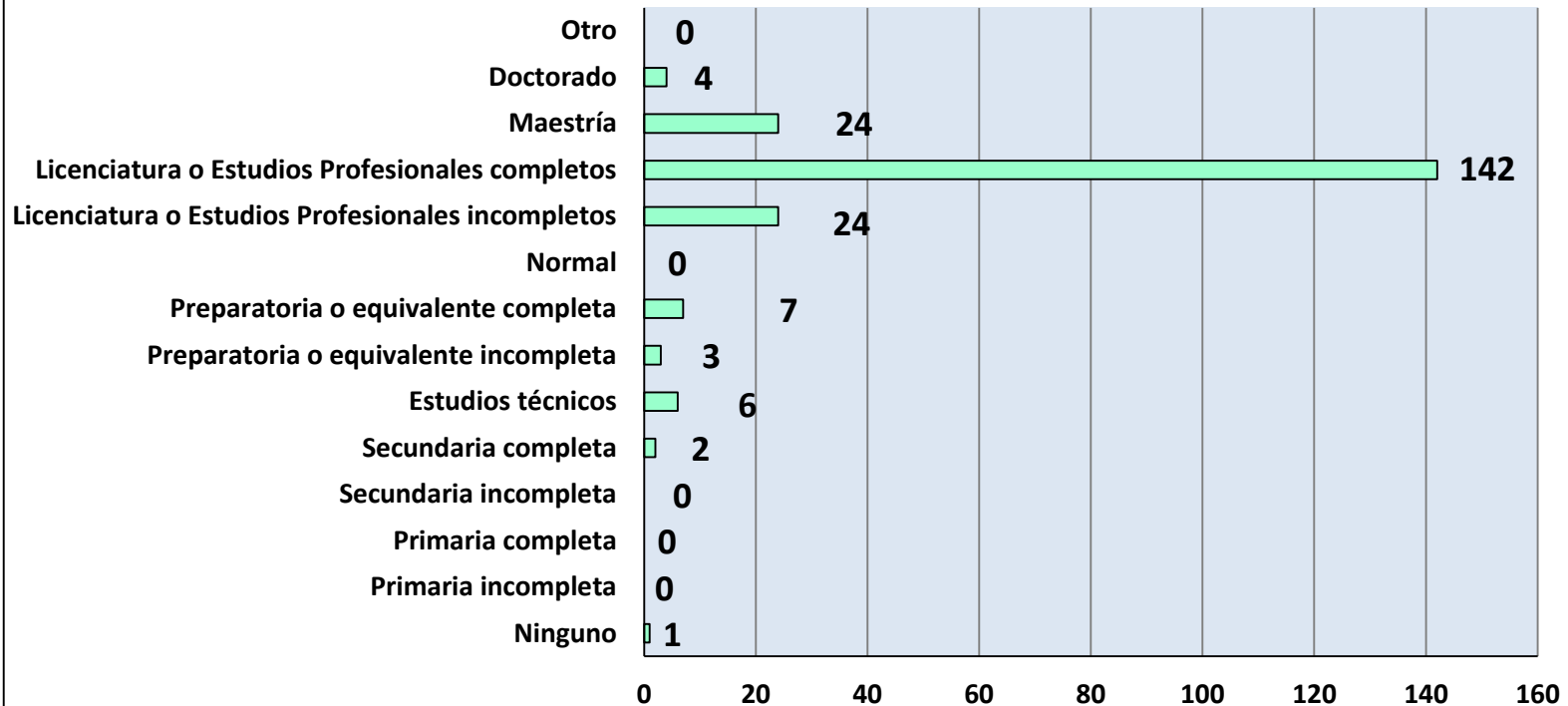




La proporción de participación entre casados (as) y soltero (a) es casi la misma con respecto al total del universo (213), con una variación de 5 puntos porcentuales.

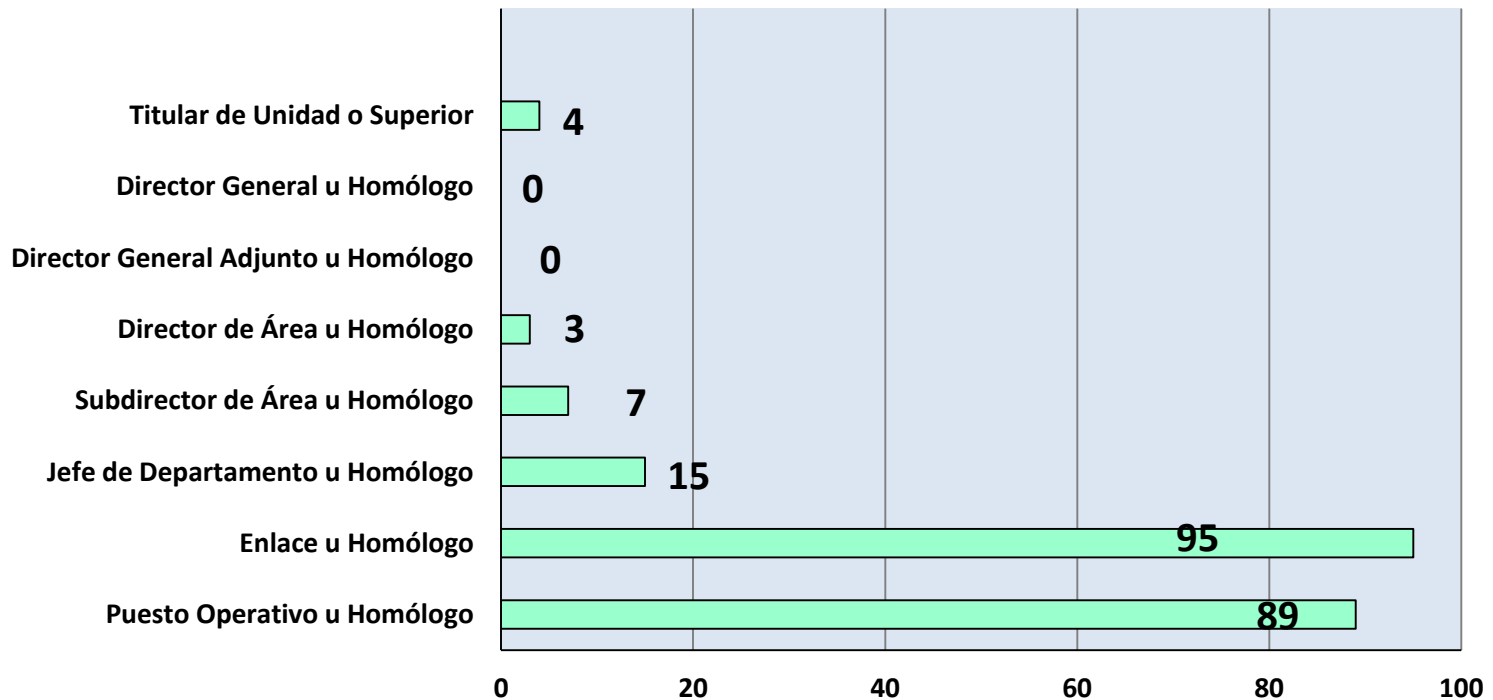
7 de cada 10 servidoras y servidores públicos que respondieron la encuesta, cuentan con estudios profesionales completos a nivel licenciatura, mientras que solo 1 persona de 10 presenta estudios incompletos en diferentes niveles.

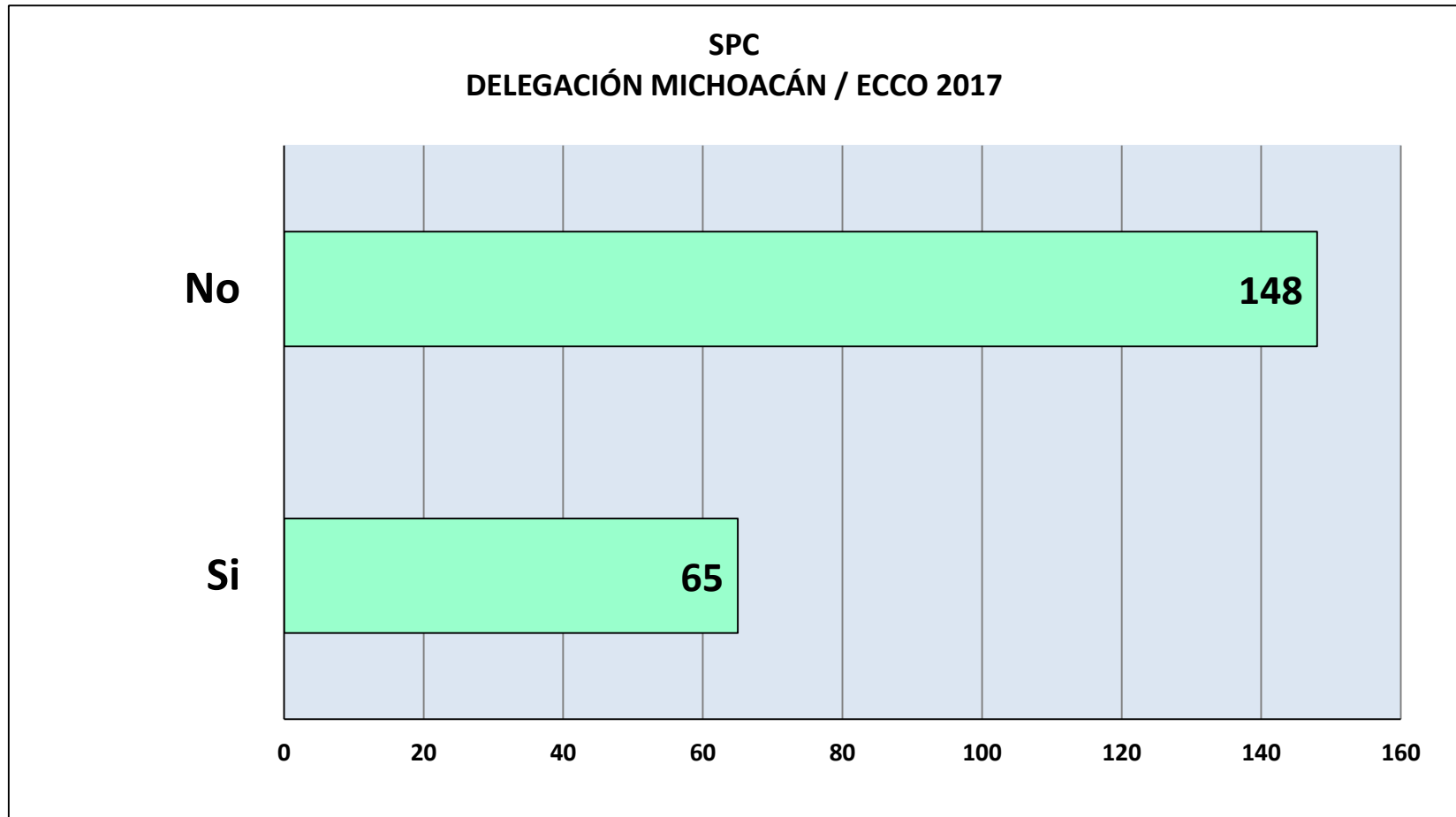
**NIVEL ESCOLAR
 DELEGACIÓN MICHOACÁN / ECCO 2017**



El 86% de las y los servidores públicos participantes ocupan puestos de enlace y operativos u homólogos; así mismo se observa una mayor participación en los mandos, condición importante para fortalecer el liderazgo integral de la Institución.

NIVEL DE PUESTO
DELEGACIÓN MICHOACÁN / ECCO 2017

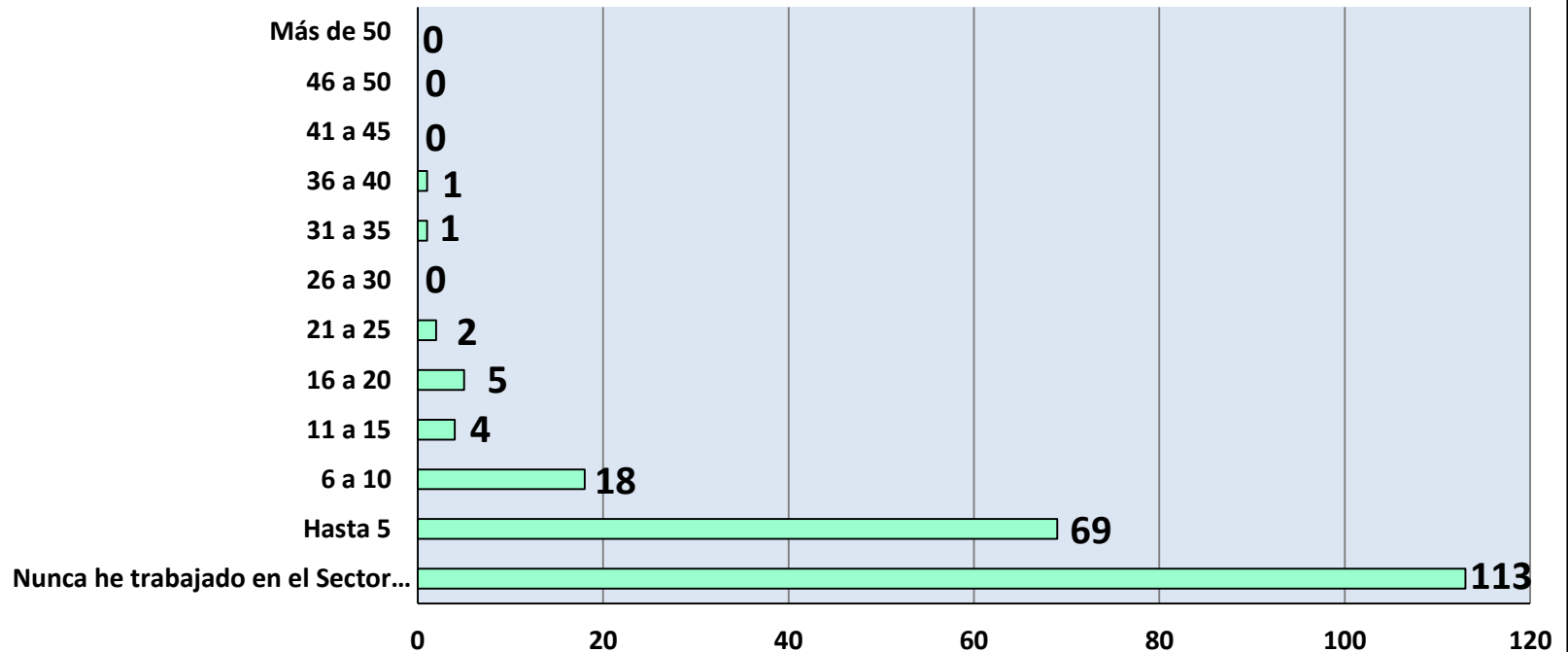




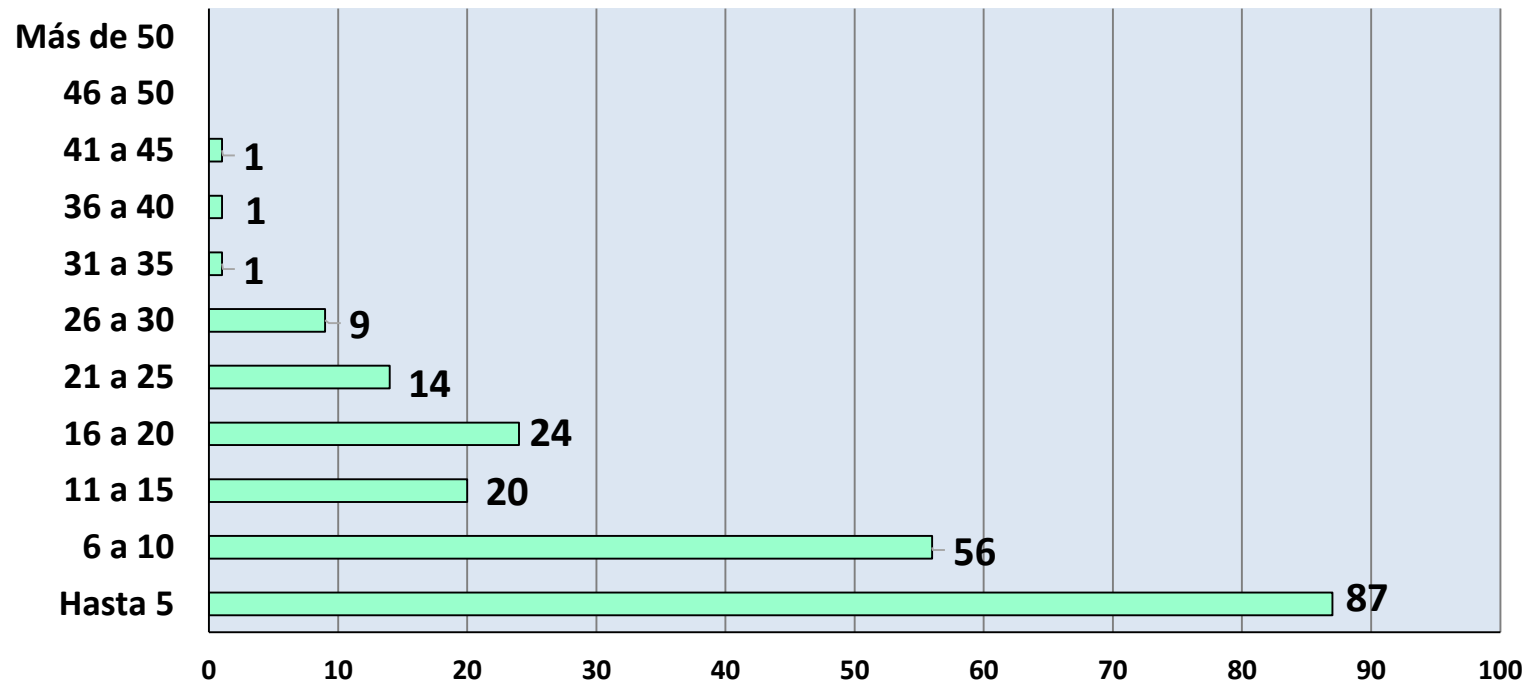
El 31% del personal de la Delegación Michoacán que participó en la ECCO 2017 considera que su puesto forma parte del Servicio Profesional de Carrera.

5 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 5 de cada 10 encuestados, han prestado sus servicios en ese sector.

**AÑOS EN LA INICIATIVA PRIVADA
DELEGACIÓN MICHOACÁN / ECCO 2017**



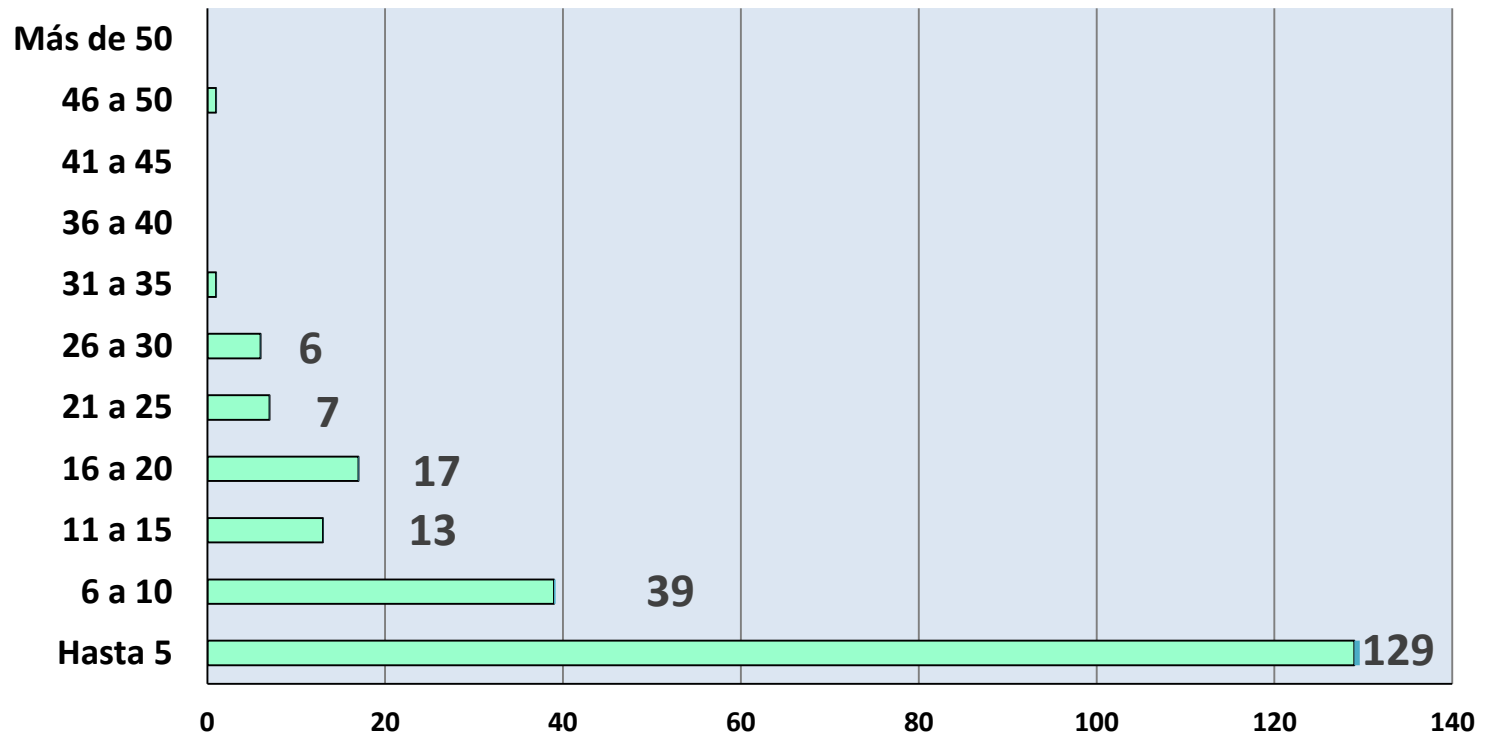
AÑOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL DELEGACIÓN MICHOACÁN / ECCO 2017

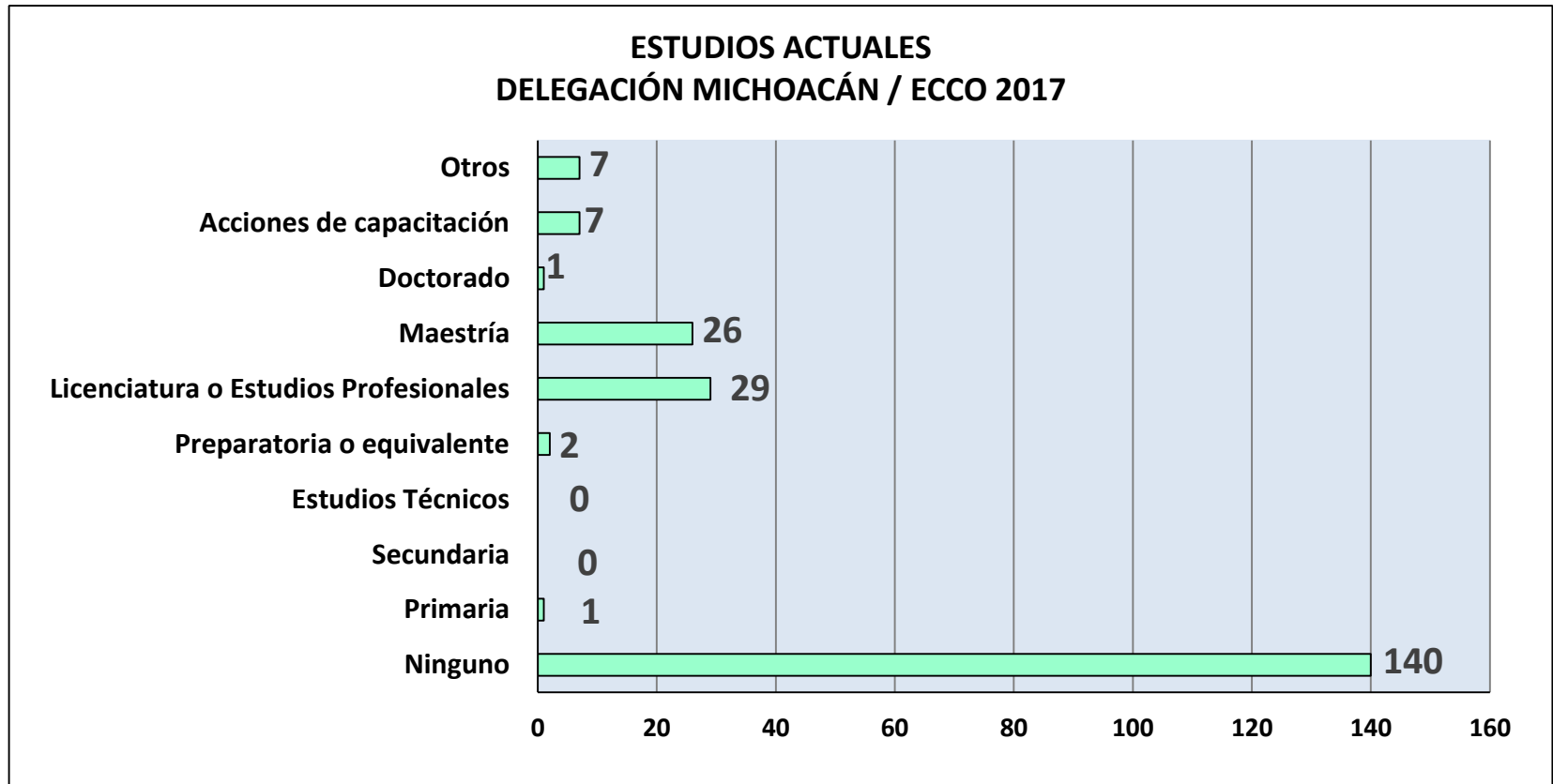


4 personas de cada 10 que participaron en la encuesta, tienen oportunidad de crecimiento en la Administración Pública Federal, mientras que en la Institución colaboran 6 servidoras y servidores públicos con mayor experiencia en la APF

6 personas que participaron en la encuesta, han permanecido hasta 5 años en el puesto, mientras que casi 4 han presentado poca oportunidad de crecimiento laboral.

AÑOS EN EL PUESTO
DELEGACIÓN MICHOACÁN / ECCO 2017

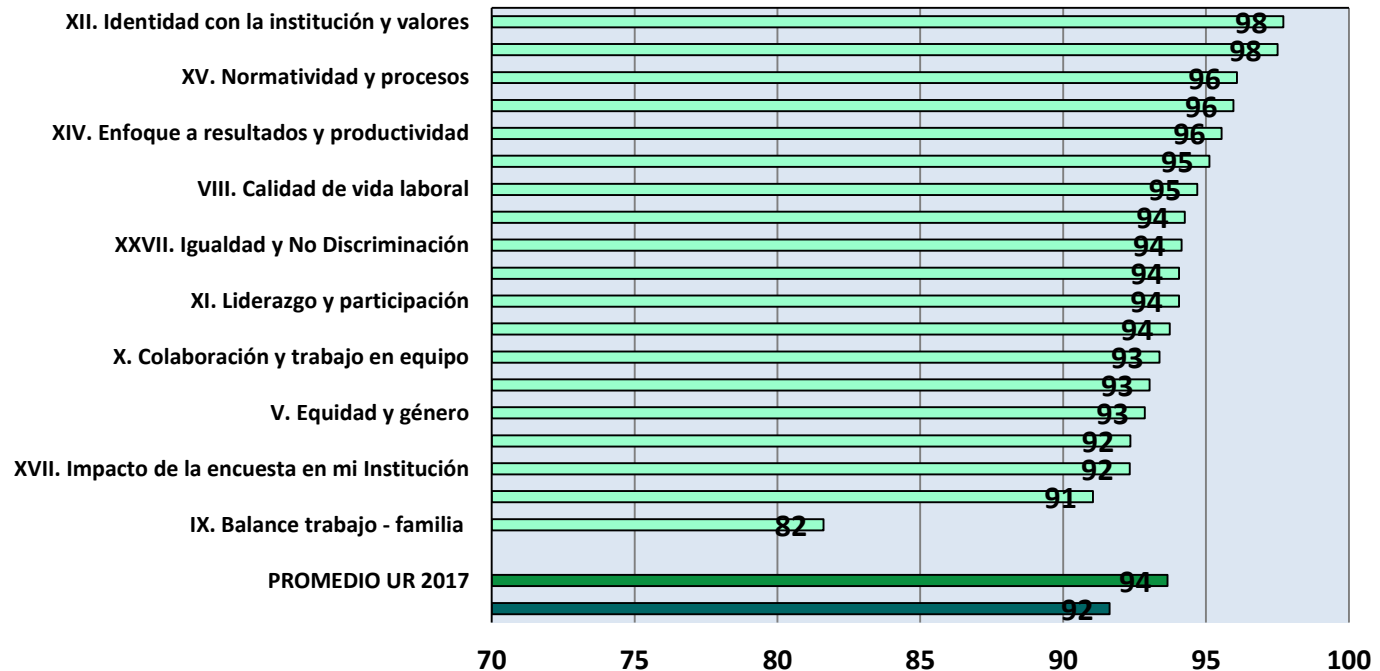




Casi 7 de 10 servidoras y servidores públicos encuestados de la Delegación Michoacán, se encuentran sin estudiar en este momento. Se mantiene la misma ventana de oportunidad que el año pasado para la formación profesional.

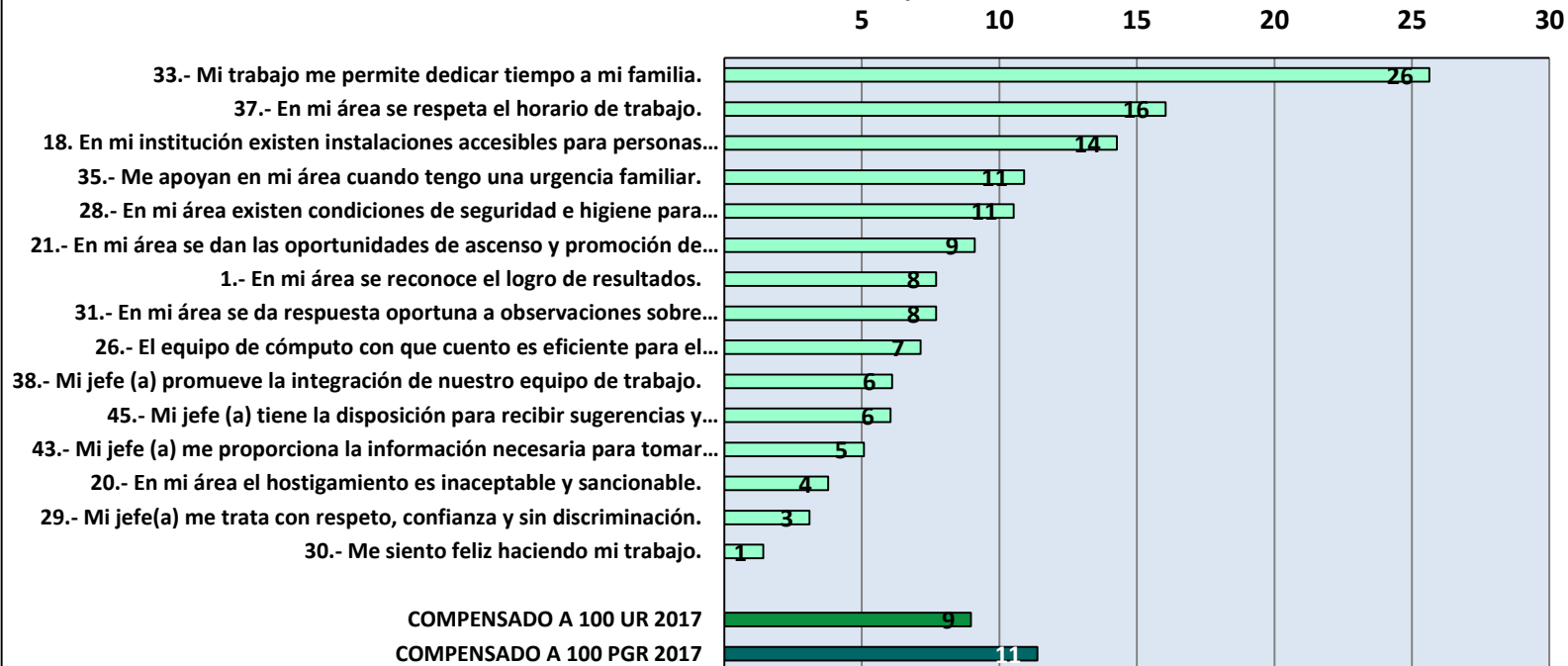
Resultado por Factores de mayor a menor

**FACTORES DE MAYOR A MENOR
 DELEGACIÓN MICHOACÁN / ECCO 2017**



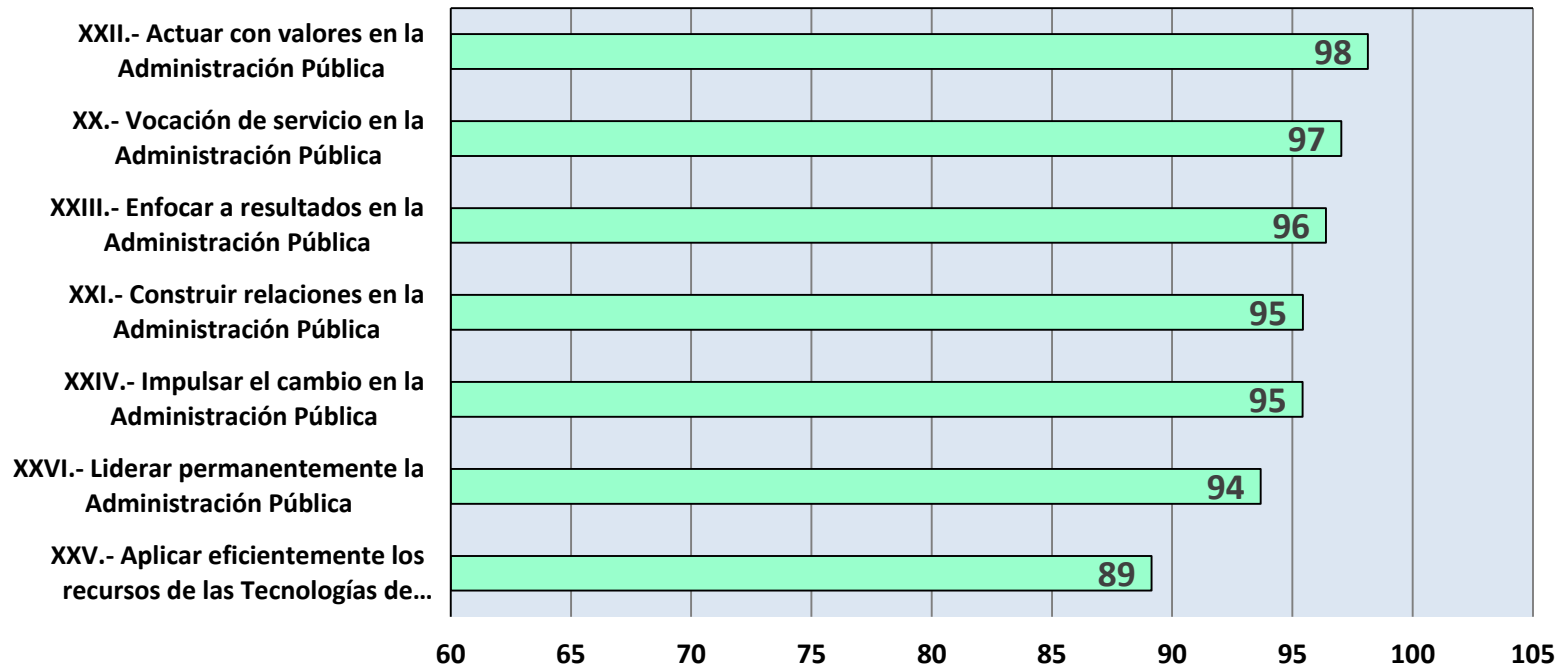
Las y los servidores públicos que participaron en la encuesta se sienten orgullosos de trabajar en la Institución ya que enaltece los valores, considerando que se cumple y respeta la normatividad aplicable generando un buen enfoque de resultados y productividad y calidad de vida laboral; sin embargo, los encuestados expresan que los horarios son muy extensos, situación que los imposibilita a estar más tiempo con su familia.

**XIX. ESTRÉS LABORAL COMPENSADO DE MAYOR A MENOR
 DELEGACIÓN MICHOACÁN / ECCO 2017**



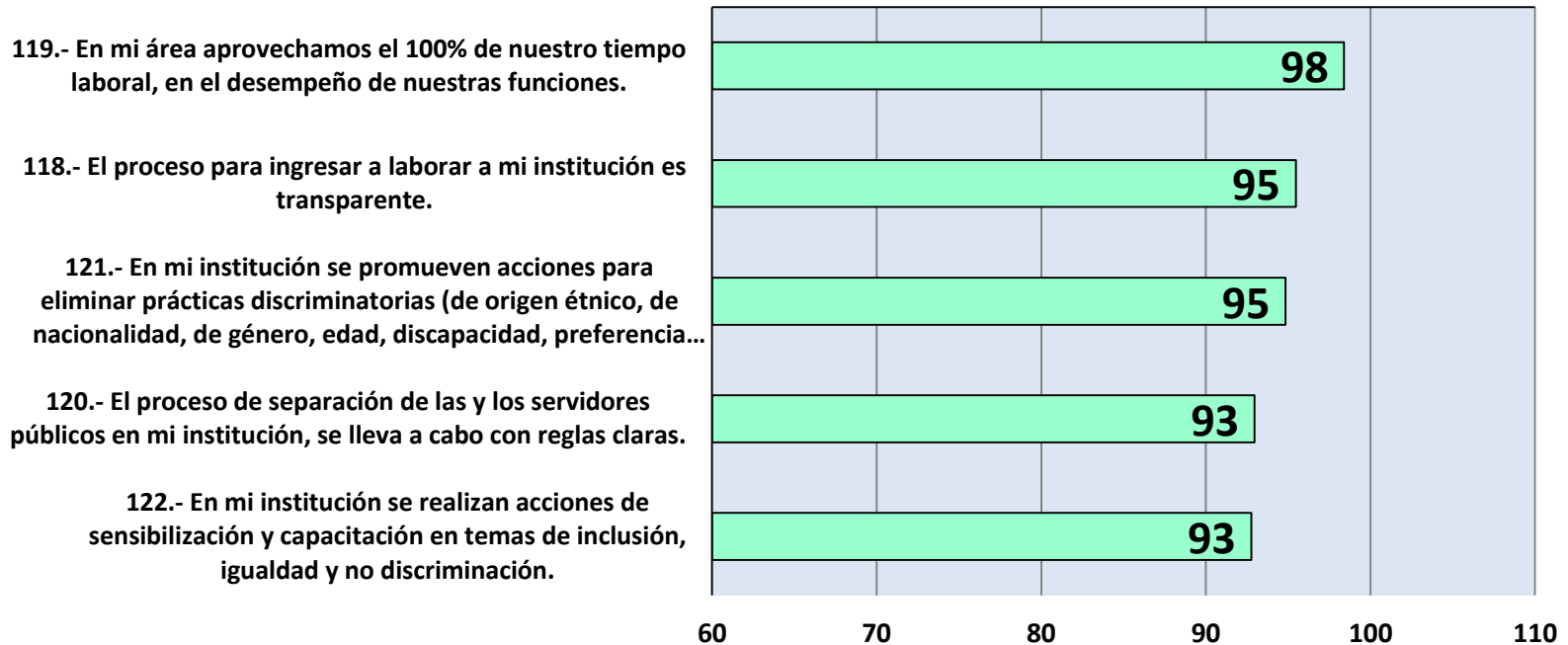
Esta gráfica arroja el valor más bajo del factor Balance Trabajo Familia ya que muestra a los horarios extensos como indicador de un alto estrés laboral; por otro lado, el trato respetuoso por parte de los jefes y la satisfacción de desempeñar un buen trabajo, indican los niveles más bajos de estrés laboral.

**ECCO - PERCEPCIÓN SOBRE COMPETENCIAS DELEGACIÓN MICHOACÁN / 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 Michoacán 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 / DELEGACIÓN MICHOACÁN / ECCO 2017**



El Factor Específico por Ramo (FER), está enfocado al sector al que corresponde cada Institución, en el caso de la Delegación Michoacán, le corresponden los reactivos que se muestran en esta gráfica, en donde se exterioriza la realización de acciones para sensibilizar en temas de inclusión, igualdad y no discriminación con la percepción menos favorable.

Fortalezas y Debilidades

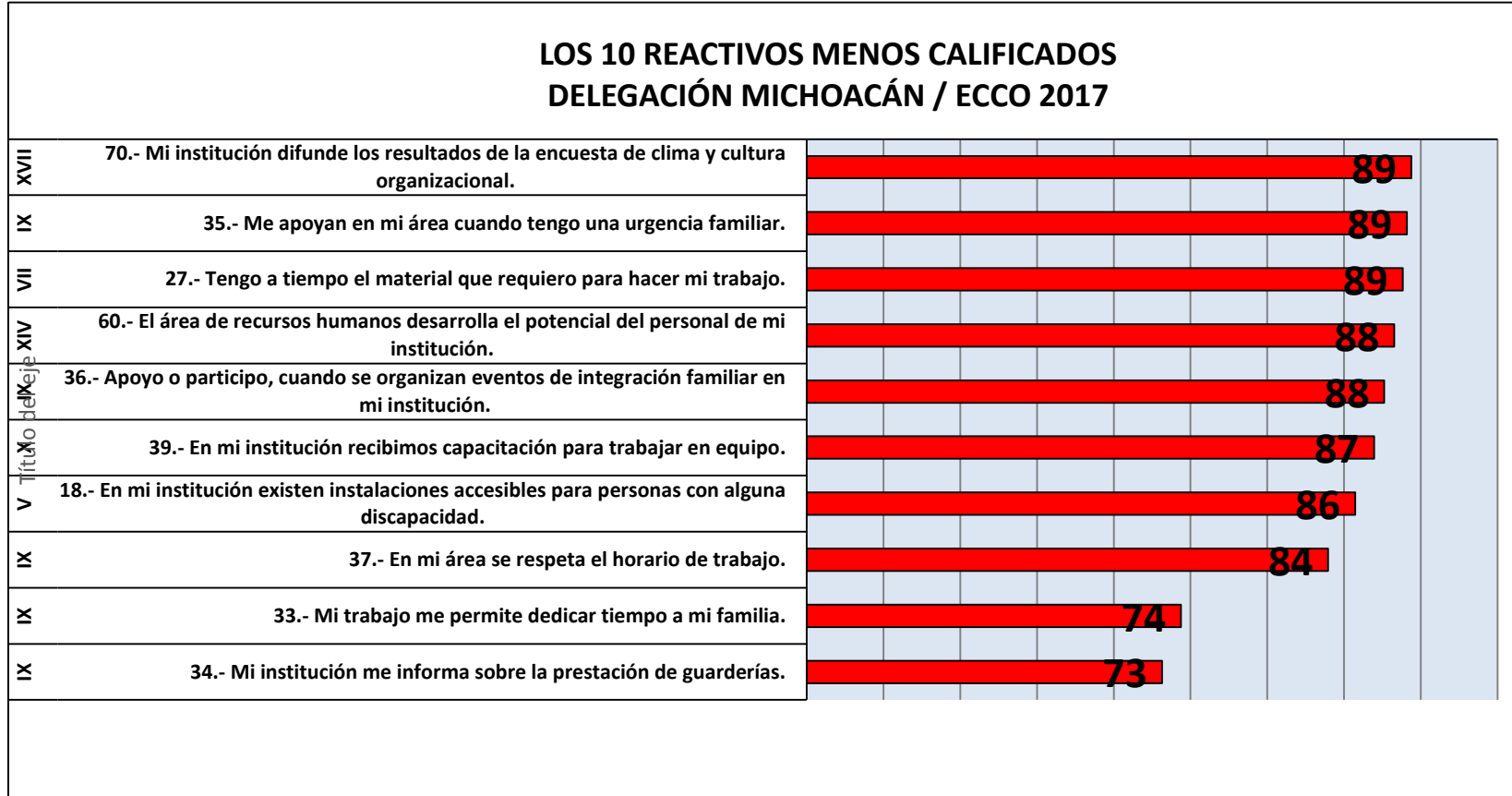
**LOS 10 REACTIVOS MEJOR CALIFICADOS
 DELEGACIÓN MICHOACÁN / ECCO 2017**

XIII	52.- En mi área actuamos con transparencia y legalidad.	99
XIV	58.- Me comprometo a lograr cada vez mejores resultados en mi área.	99
VIII	30.- Me siento feliz haciendo mi trabajo.	99
XII	49.- Me siento orgulloso (a) de ser parte de mi institución.	99
XIII	54.- En mi institución si veo corrupción la denuncio.	99
XIV	56.- Conozco el impacto que el trabajo de mi área tiene en mi institución.	99
XII	51.- En mi área se actúa conforme a los valores que fomenta mi institución.	98
XII	50.- Trabajar en la administración pública me permite contribuir al bienestar de la sociedad.	98
XII	48.- Mi institución cuenta con códigos de ética y de conducta actualizados, que incorporan explícitamente los principios de derechos humanos, igualdad y no...	98
VII	25.- Solicito de manera racional el material para el desempeño de mis funciones.	97

Las y los servidores públicos de la Delegación Michoacán consideran se desempeñan con transparencia y legalidad, actuando con un alto compromiso para lograr mejores resultados y se sienten felices y orgullosos por formar parte de la Institución, 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
 DELEGACIÓN MICHOACÁN / ECCO 2017**



Debido a las funciones que desempeña la Institución como representante de la Federación, y al compromiso con la ciudadanía, no ha sido posible lograr reducir horarios, a fin de que las y los servidores públicos puedan conciliar sus responsabilidades familiares y participar en eventos culturales. Por otra parte, se han ofrecido eventos culturales y recreativos para las y los servidores públicos y sus familias, a fin de fomentar la convivencia familiar; sin embargo, no ha sido suficiente.

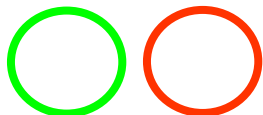
Factores de Clima y Cultura Organizacional

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.

92

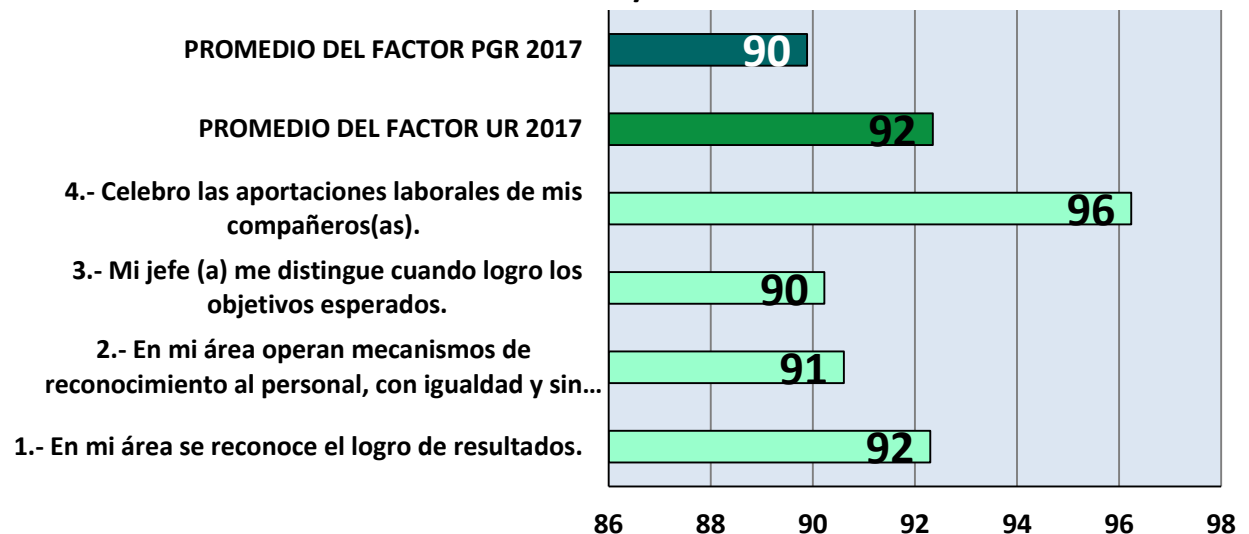


97 ≥; 89 ≤



I. RECONOCIMIENTO LABORAL

UR / ECCO 2017



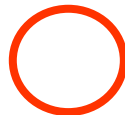
Las y los servidores públicos encuestados perciben que podría mejorar la distinción que realizan las y los jefes por el logro de los objetivos; sin embargo, celebran a sus compañeros (as) por las mejoras que aportan en sus labores.

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.

94

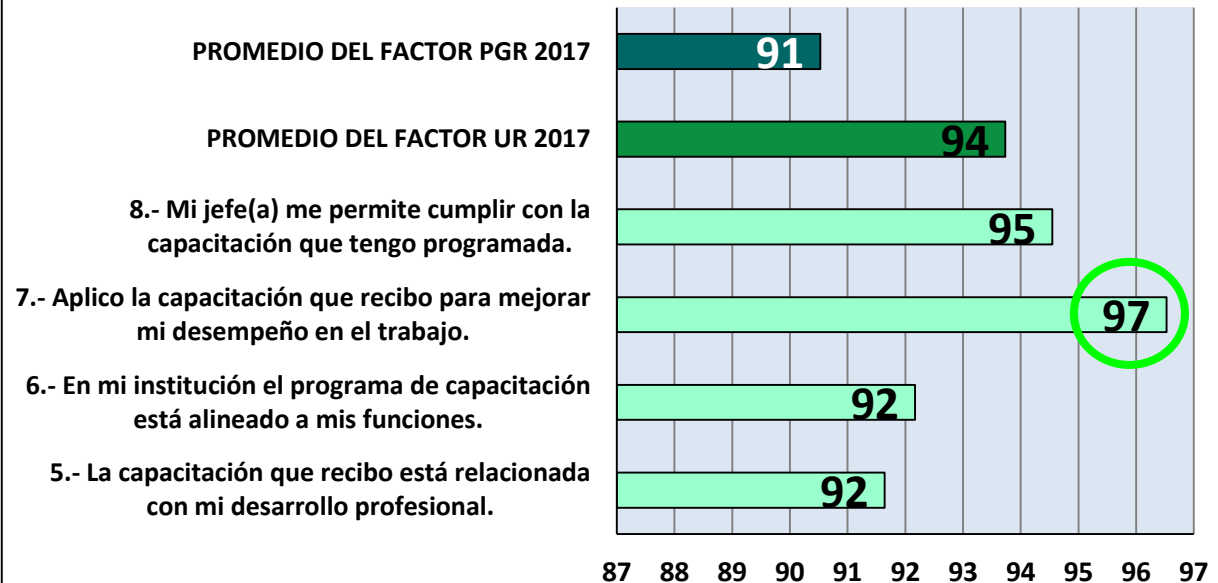


97 ≥; 89 ≤



II. CAPACITACIÓN ESPECIALIZADA Y DESARROLLO

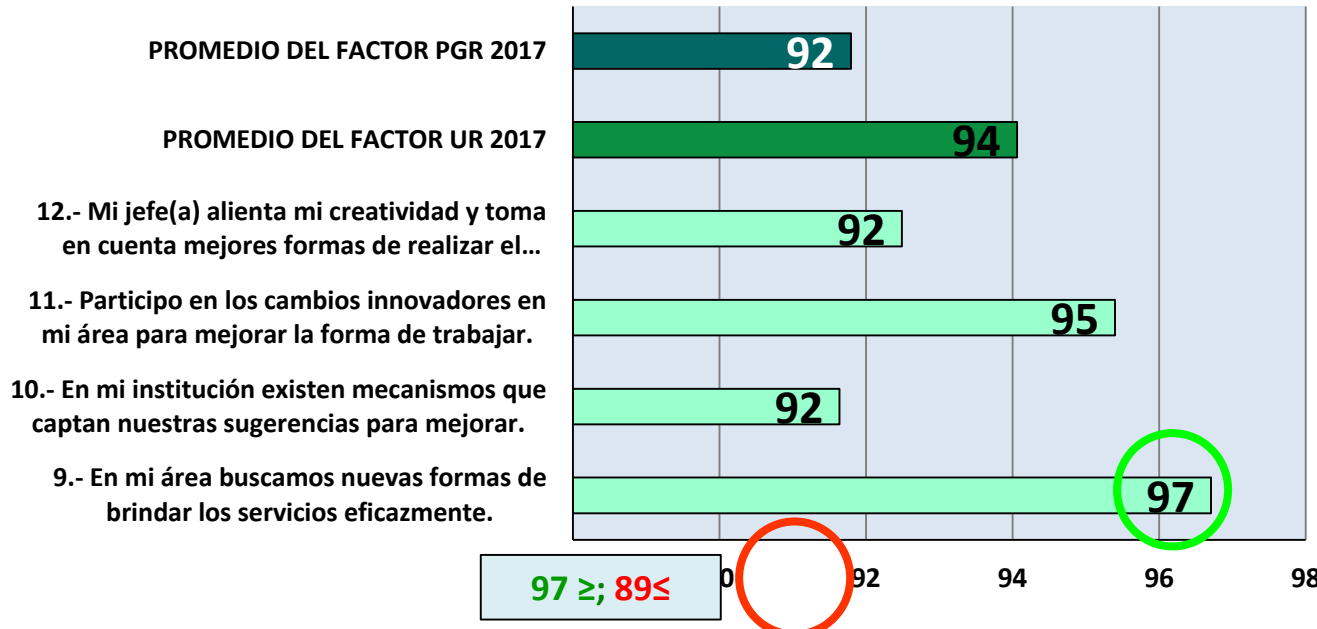
UR / ECCO 2017



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



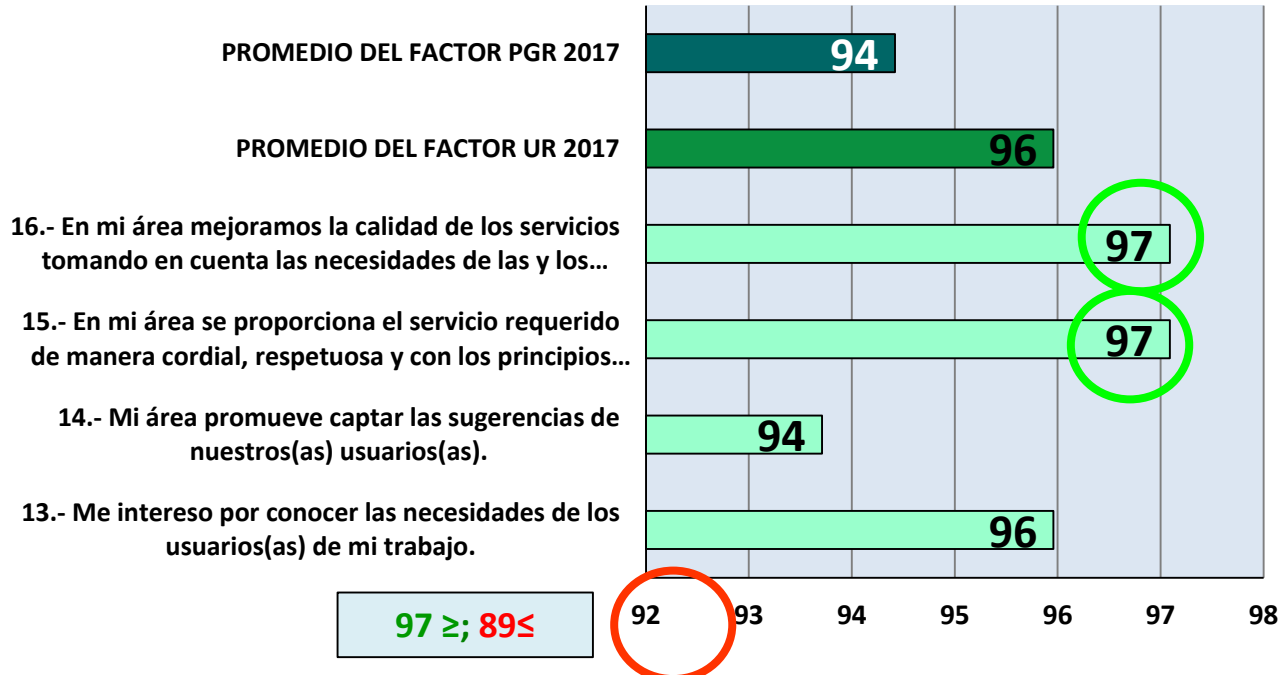
94



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



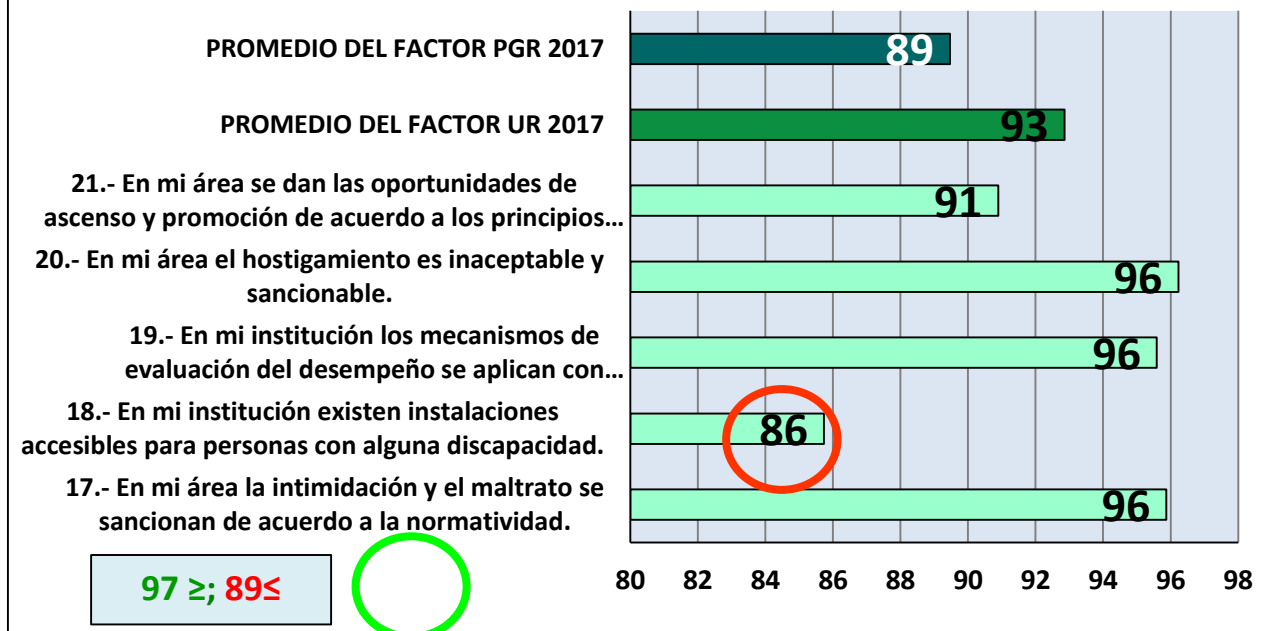
La calificación de este factor muestra una clara percepción de la importancia que tiene para las y los servidores públicos de la Delegación Michoacán el mejoramiento en la calidad de los servicios, manteniendo un trato cordial, respetuoso y con los principios de igualdad y no discriminación al ofrecer 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.

93



V. EQUIDAD Y GÉNERO
 UR / ECCO 2017



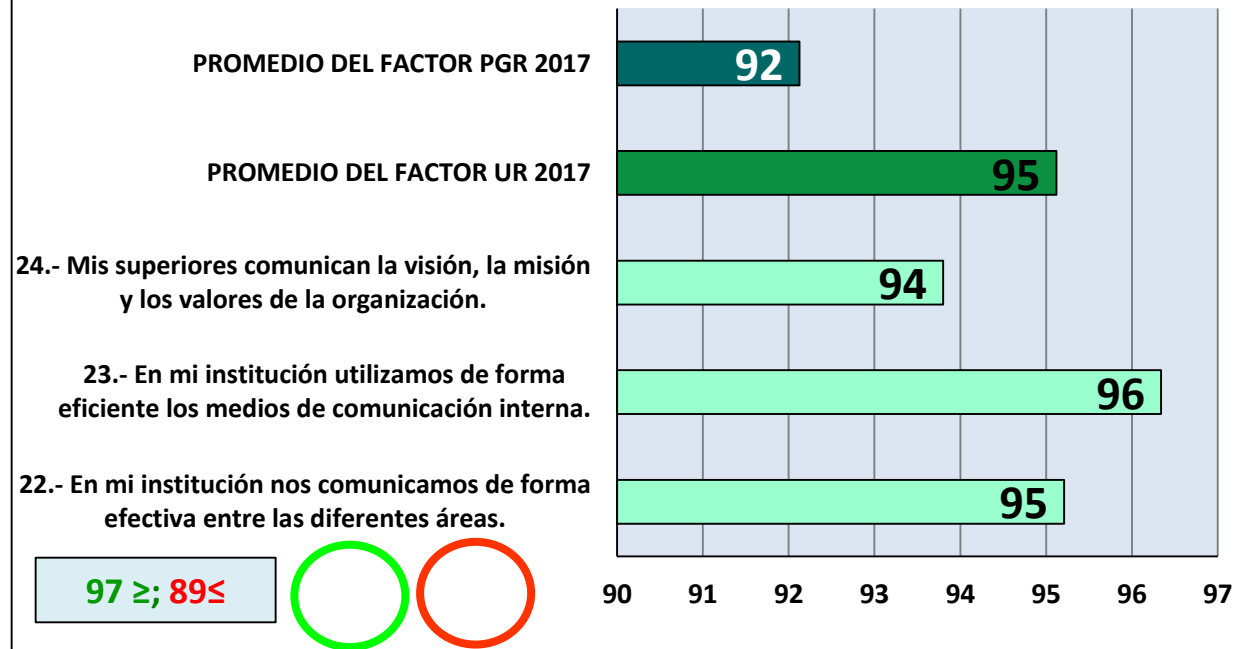
En este factor prevalece la percepción de la falta de instalaciones accesibles para personas con alguna discapacidad, pero también se reconoce la inaceptabilidad del hostigamiento y del uso de mecanismos de evaluación aplicados con igualdad y no discriminación.

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

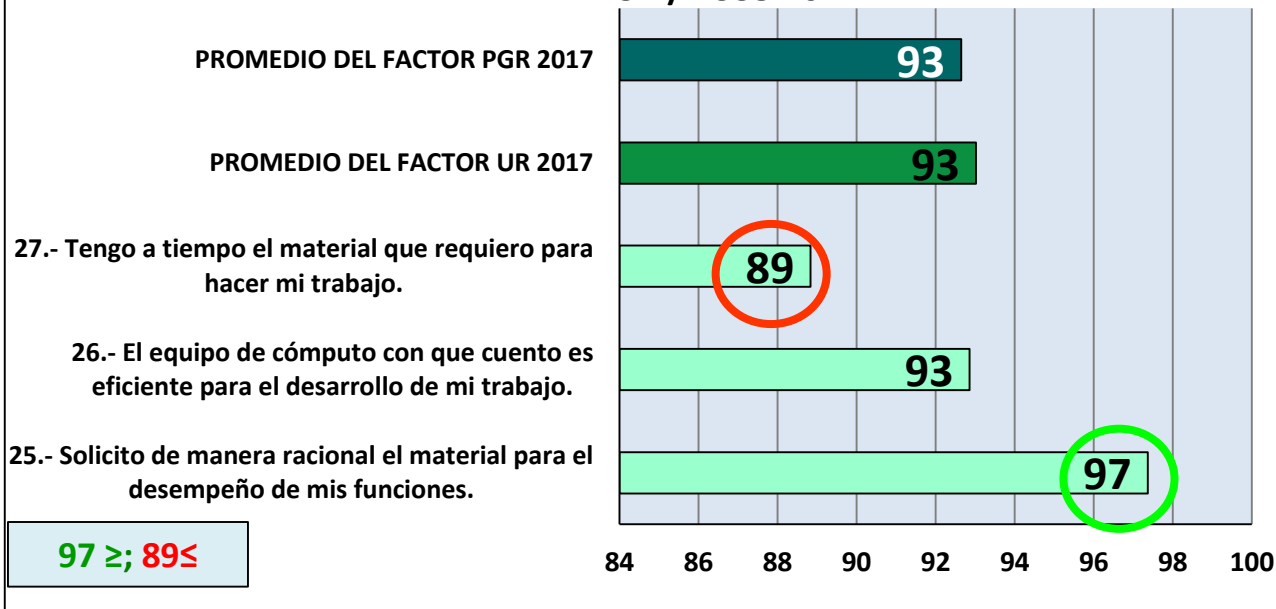


Las y los servidores públicos entrevistados muestran muy buena percepción en la forma de utilizar de manera eficiente los medios de comunicación interna entre las diferentes áreas.

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



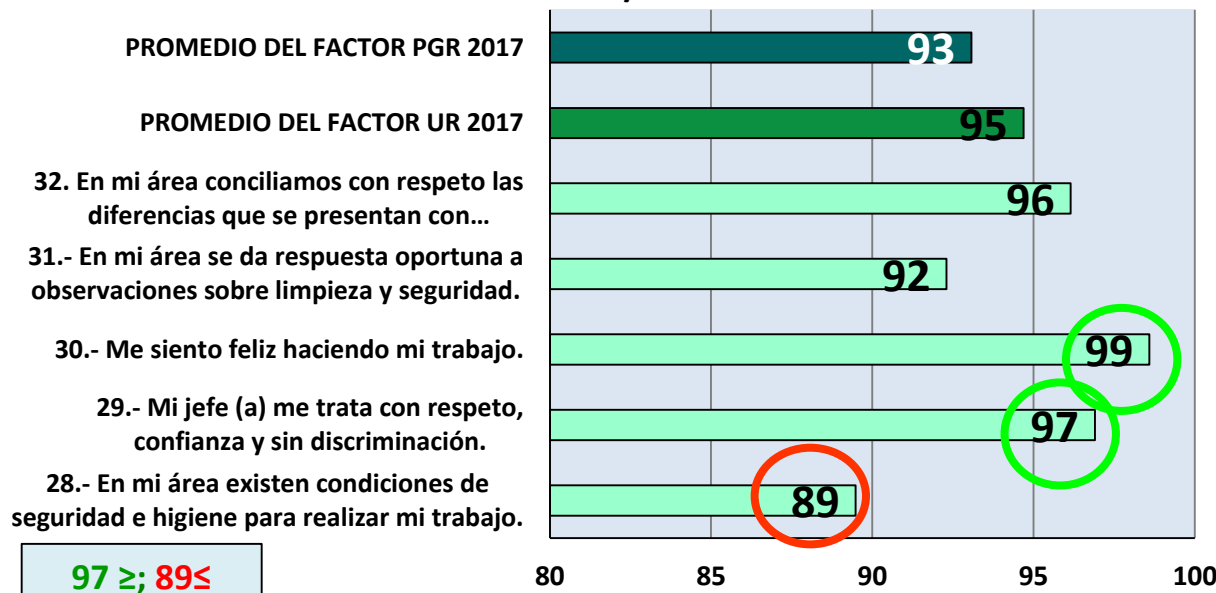
93



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 aunado a que la Delegación otorga a la mayoría de su personal equipo de cómputo eficiente.; sin embargo, se podría mejorar el tiempo de respuesta para entregar el trabajo a quienes lo requieren.

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



95



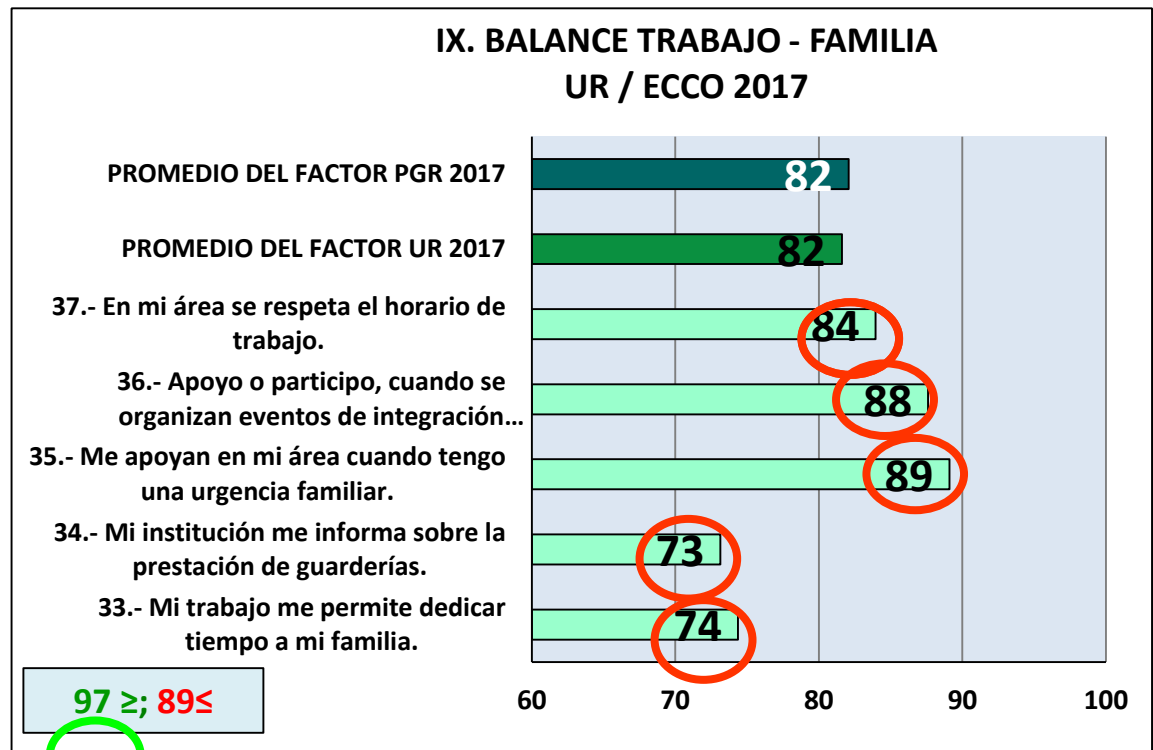
La Delegación Michoacán cuenta con servidoras y servidores públicos felices en el desempeño de su trabajo, recibiendo un trato con respeto, confianza y sin discriminación, asimismo se percibe una pequeña ventana de oportunidad para mejorar las condiciones de seguridad e higiene.

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.

82



IX. BALANCE TRABAJO - FAMILIA
 UR / ECCO 2017



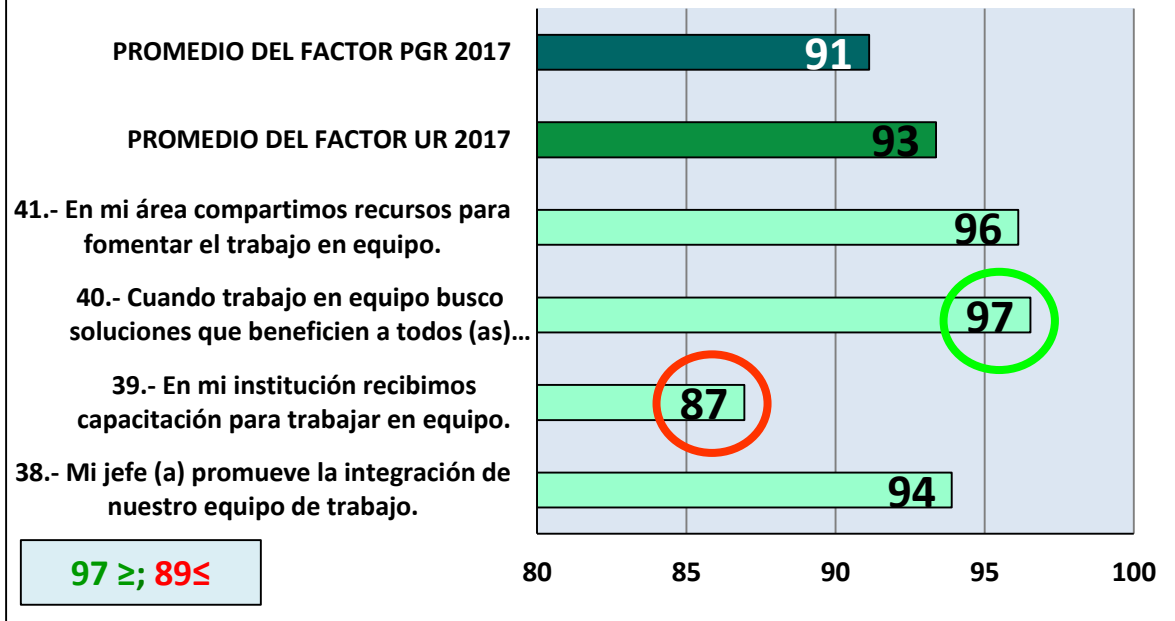
La percepción de la mayoría de los servidores públicos se ve reflejada en todos los reactivos de este factor; externando la falta de respeto en el horario de trabajo, el poco tiempo para dedicar a la familia, la escasas de información y la poca participación en actividades de integración familiar.

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



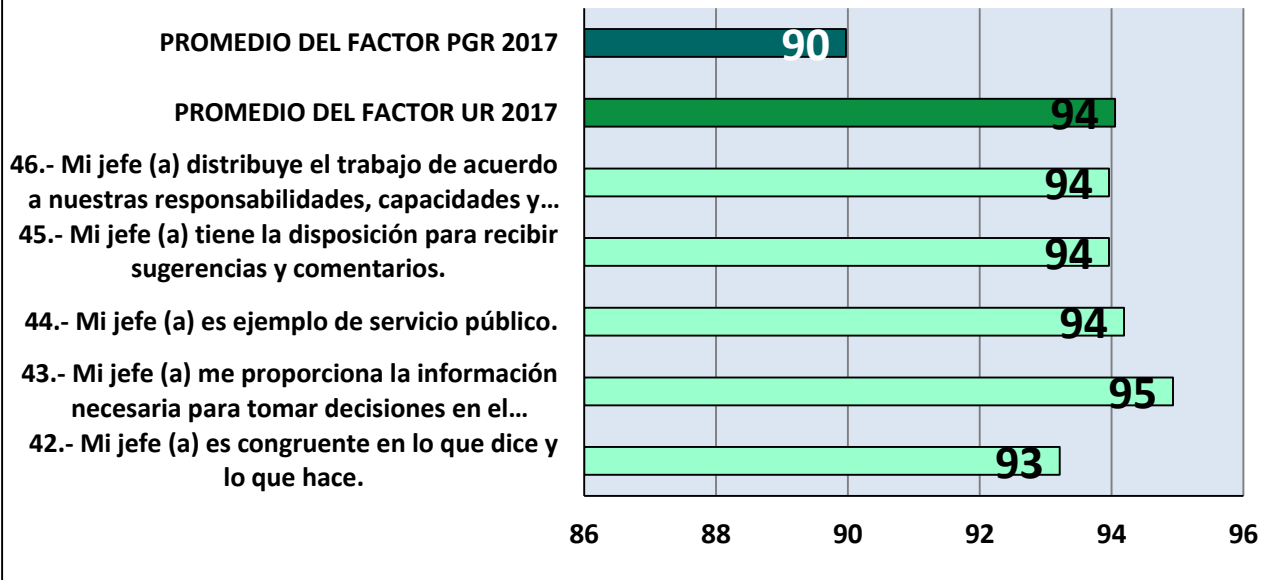
X. COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO
 UR / ECCO 2017



En este factor se presenta una oportunidad para ofrecer cursos y talleres en temas de trabajo en equipo; 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.

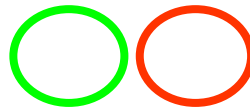
XI. LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN
UR / ECCO 2017



94



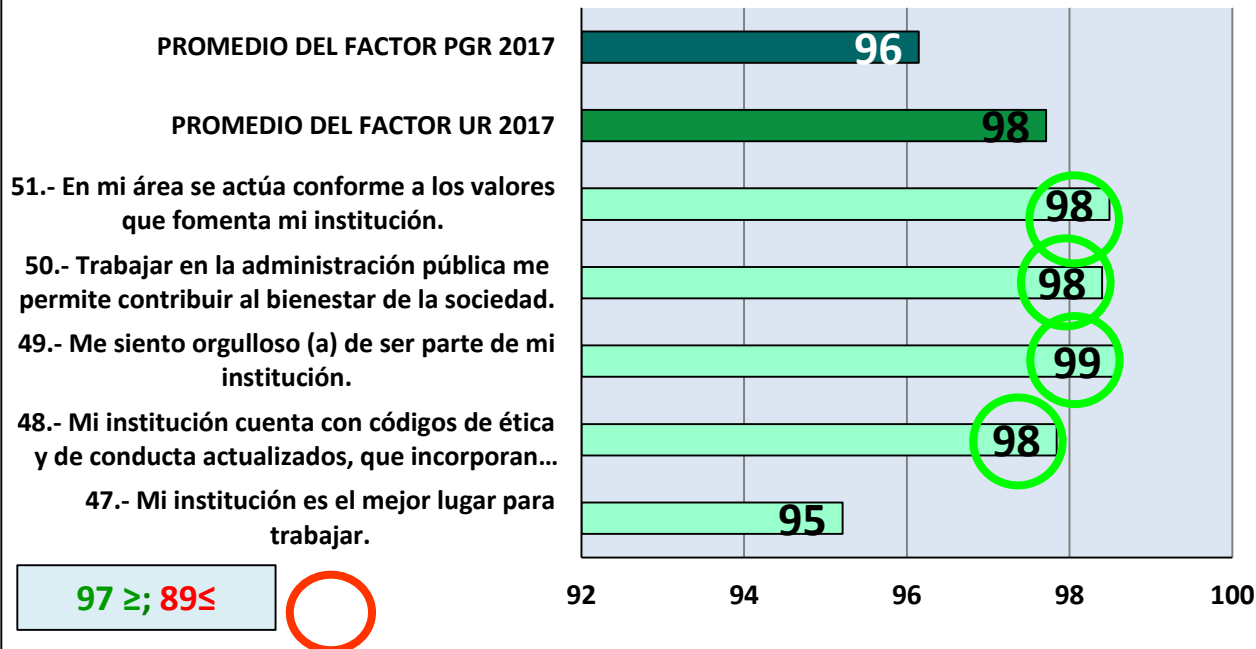
97 ≥; 89 ≤



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



98



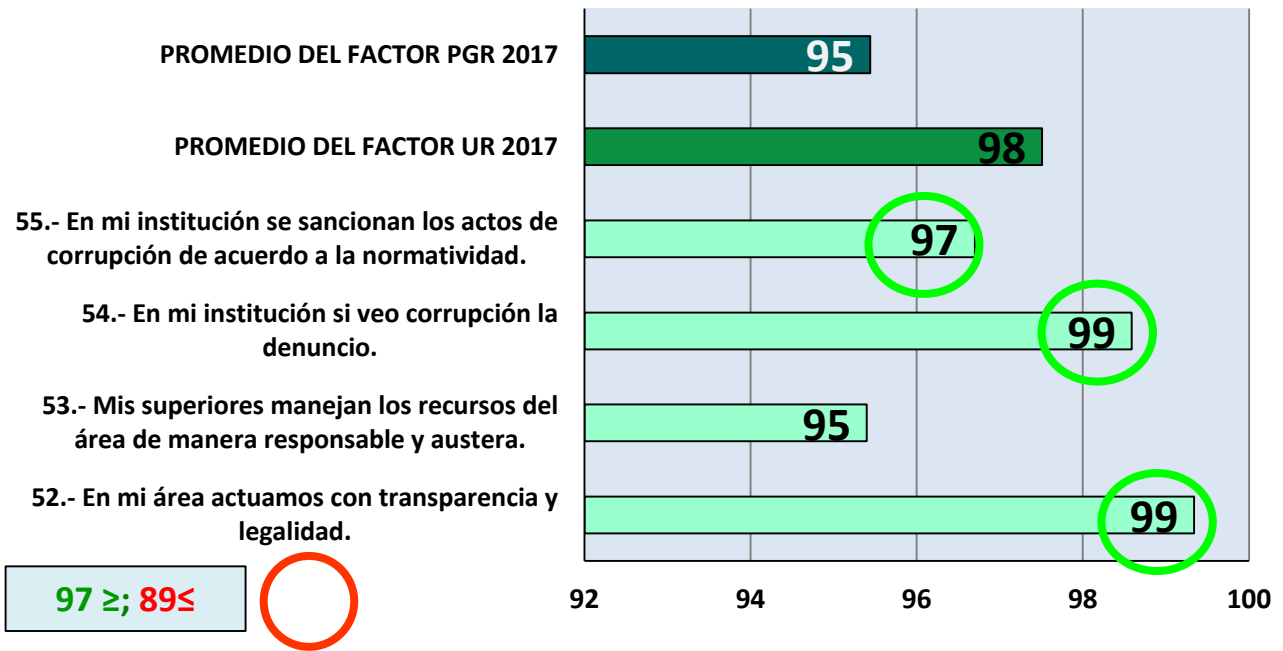
Para el año de 2017, las y los servidores públicos que participaron en la encuesta se sienten muy orgullosos de ser parte de la Institución la cual cuenta con Códigos de Ética y de Conducta; asimismo perciben a su trabajo como una oportunidad para contribuir al bienestar de la sociedad.

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.

98



XIII. TRANSPARENCIA Y COMBATE A LA CORRUPCIÓN UR / ECCO 2017



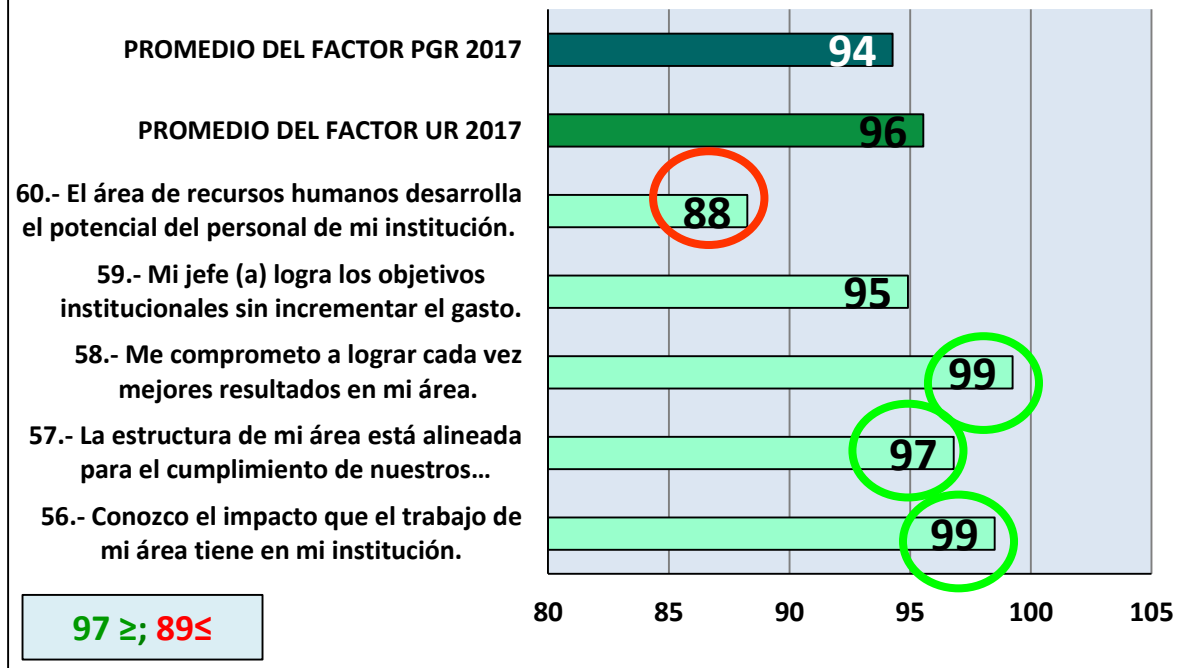
La percepción en este factor es que la Procuraduría General de la República Delegación Michoacán, actúa con transparencia y legalidad y su equipo de trabajo denuncia todo tipo de corrupción; asimismo, las personas encuestadas perciben que se sancionan los actos de corrupción de acuerdo a su normatividad.

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.

96



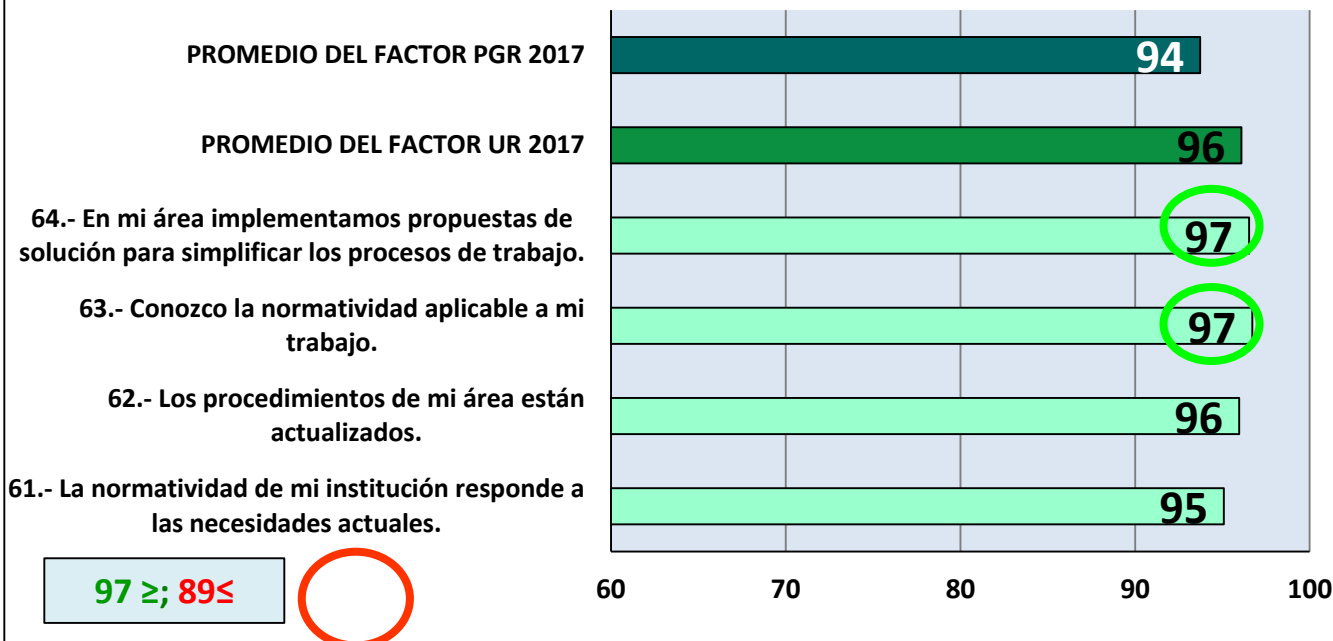
XIV. ENFOQUE A RESULTADOS Y PRODUCTIVIDAD
 UR / ECCO 2017



Este factor muestra el gran compromiso que tienen las y los servidores públicos que laboran en la Delegación Michoacán para lograr cada vez mejores resultados en sus áreas de adscripción, ya que conocen el impacto que su trabajo tiene en la Institución. 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



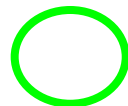
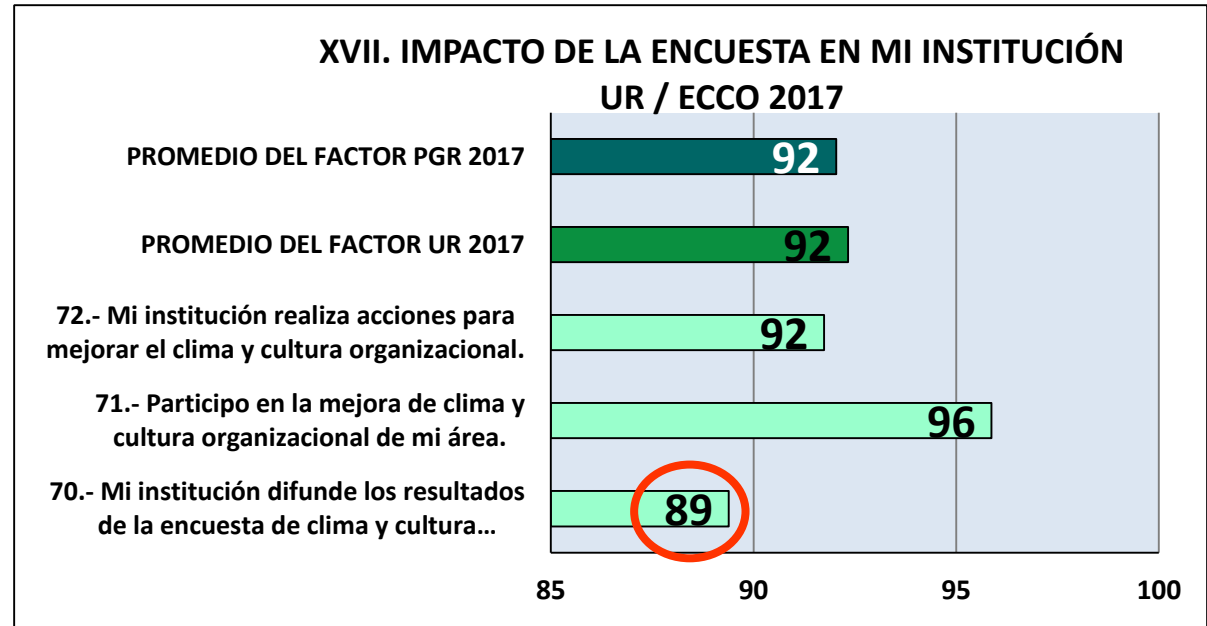
Los encuestados perciben conocer muy bien la normatividad aplicable a su trabajo, implementan propuestas para simplificar los procesos de su trabajo. Perciben que algunos procedimientos no están actualizados y la normatividad podría responder mejor a las necesidades actuales.

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.

92



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



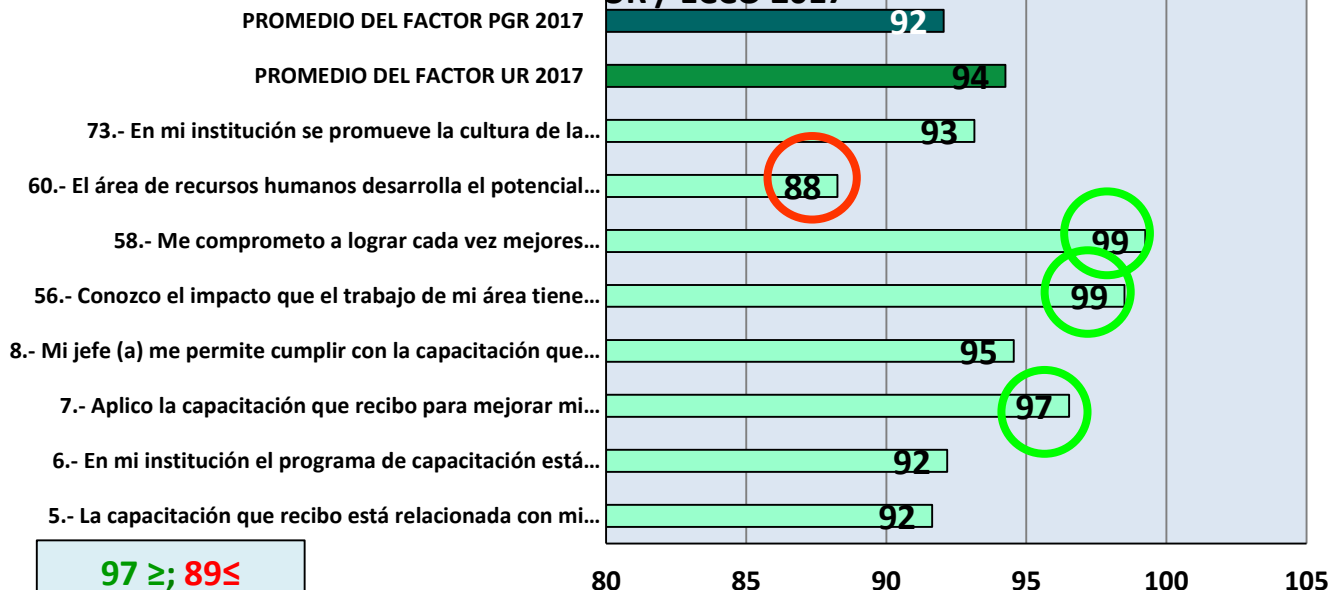
97 ≥; 89 ≤

La participación en la mejora de clima y cultura organizacional ha incrementado en las y los servidores públicos de la Delegación Michoacán, sin embargo, se podría mejorar la publicación de los resultados de la ECCO y de las PTCCO's.

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**

UR / ECCO 2017



94



El resultado de este factor fractal, muestra la percepción que tienen los encuestados en relación a su compromiso de lograr cada vez mejor su trabajo, conociendo el impacto que el mismo puede tener en la Institución. Asimismo se abre una ventana de oportunidad para el área de recursos humanos para mejorar el desarrollo potencial de su personal.

Factores Fractales de Clima y Cultura Organizacional

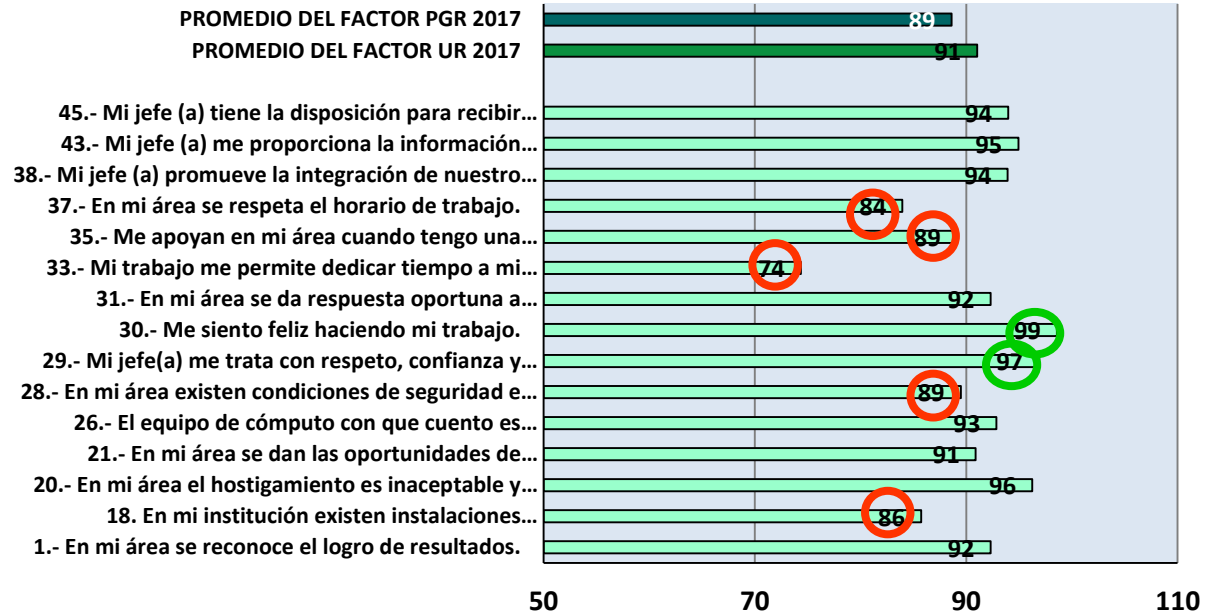
Este factor evalúa la percepción de la y el servidor público sobre las condiciones laborales y de clima organizacional que generan estrés.

91



97 ≥; 89 ≤

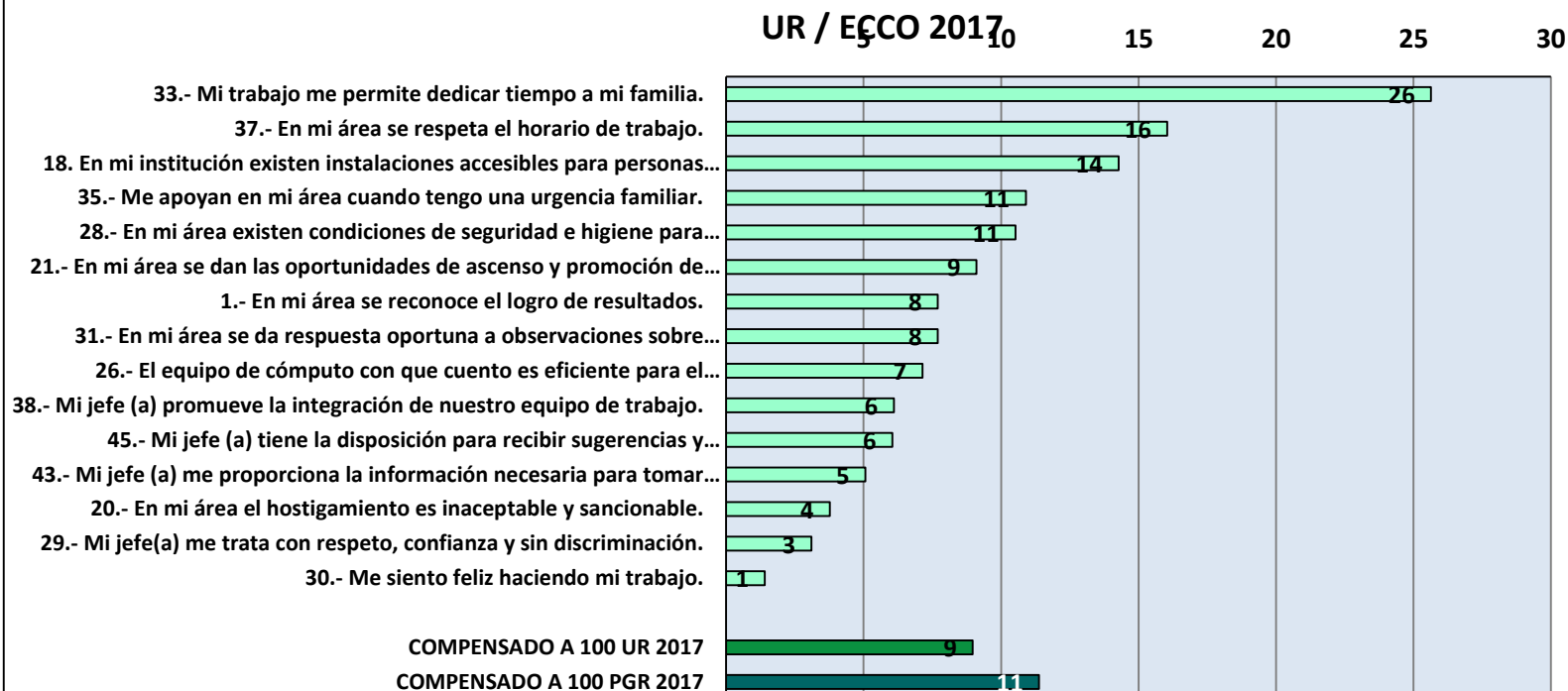
XIX. ESTRÉS LABORAL UR / ECCO 2017



La Delegación Michoacán es una Institución en donde el personal realiza su trabajo felizmente y siempre se les trata con respeto, confianza y sin discriminación; sin embargo el compromiso que tiene con la sociedad de cumplir sus objetivos y metas, trae como consecuencia tener jornadas laborales extensas y no dedicar tiempo suficiente a la convivencia familiar 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 DE MAYOR A MENOR



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 de la Delegación Michoacán.

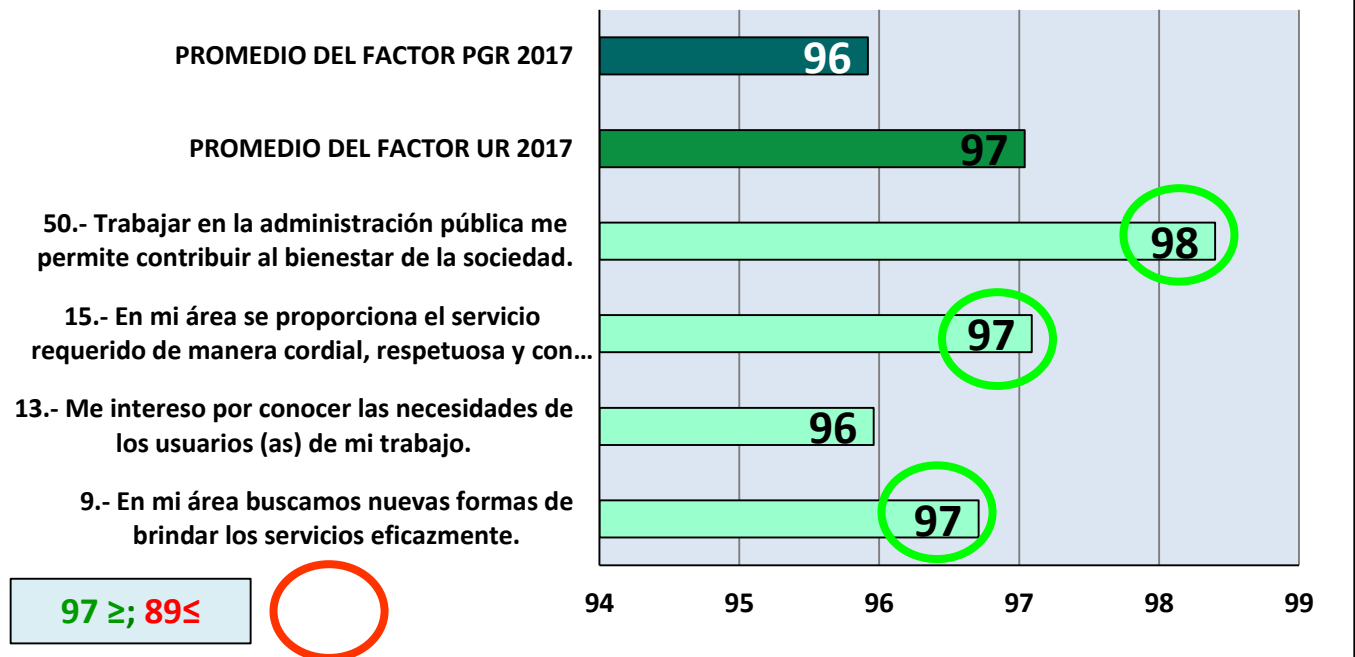
Factores Fractales de Competencias

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



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

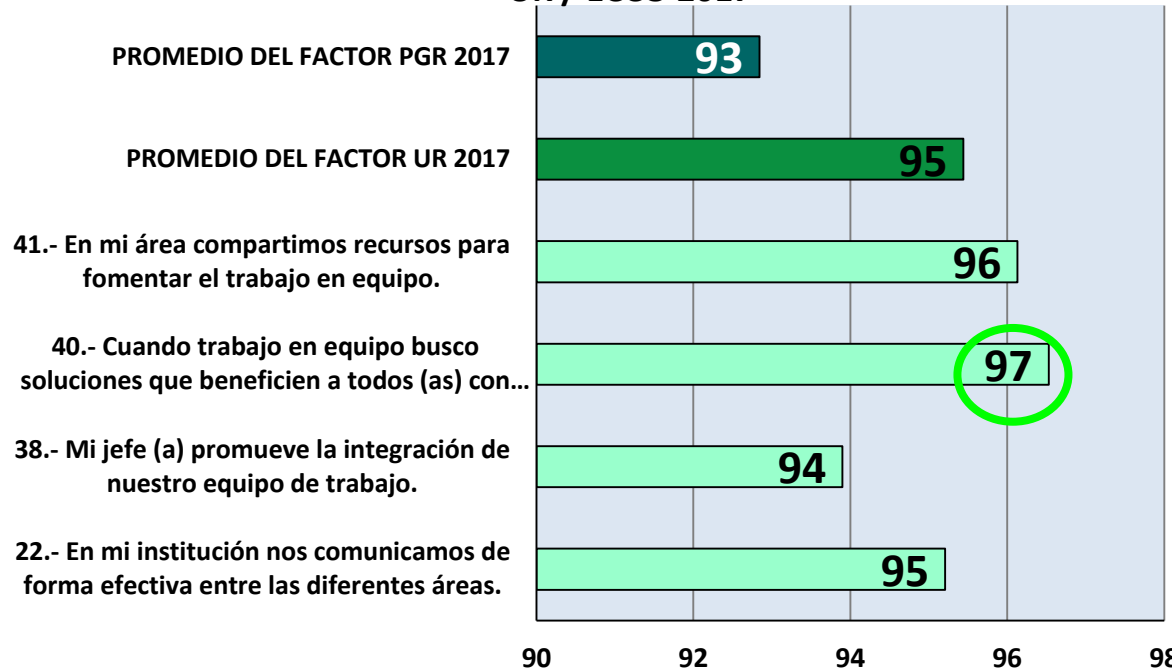


Las y los servidores públicos de la Delegación Michoacán que participaron en la encuesta perciben que es muy importante contribuir al bienestar de la sociedad de manera cordial, respetuosa, cooperativa y con los principios de igualdad y no discriminación para facilitar la atención a sus necesidades y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

Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre su colaboración, comunicación, integración y negociación en valor a su gestión.

XXI. CONSTRUIR RELACIONES EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

UR / ECCO 2017



95



97 ≥; 89 ≤



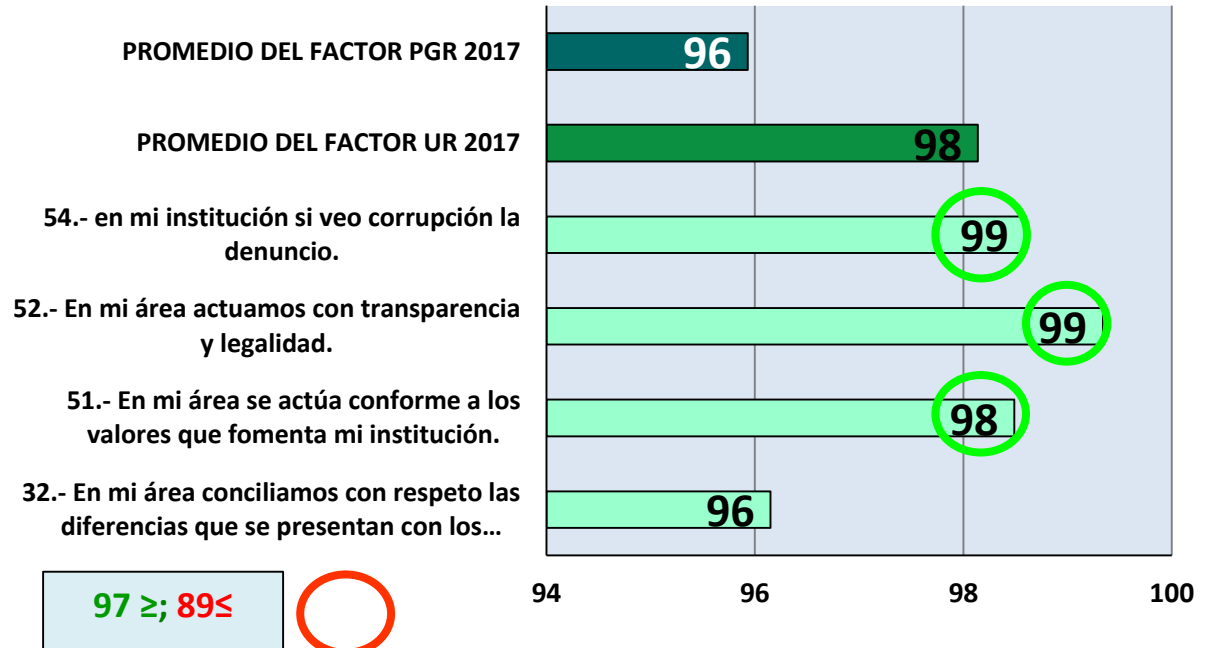
La percepción de las personas encuestadas es buena en cuanto a su colaboración, comunicación, integración y negociación en la Procuraduría General de la República Delegación Michoacán, siempre buscando soluciones que beneficien a todos (as) con igualdad y no discriminación.

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

98



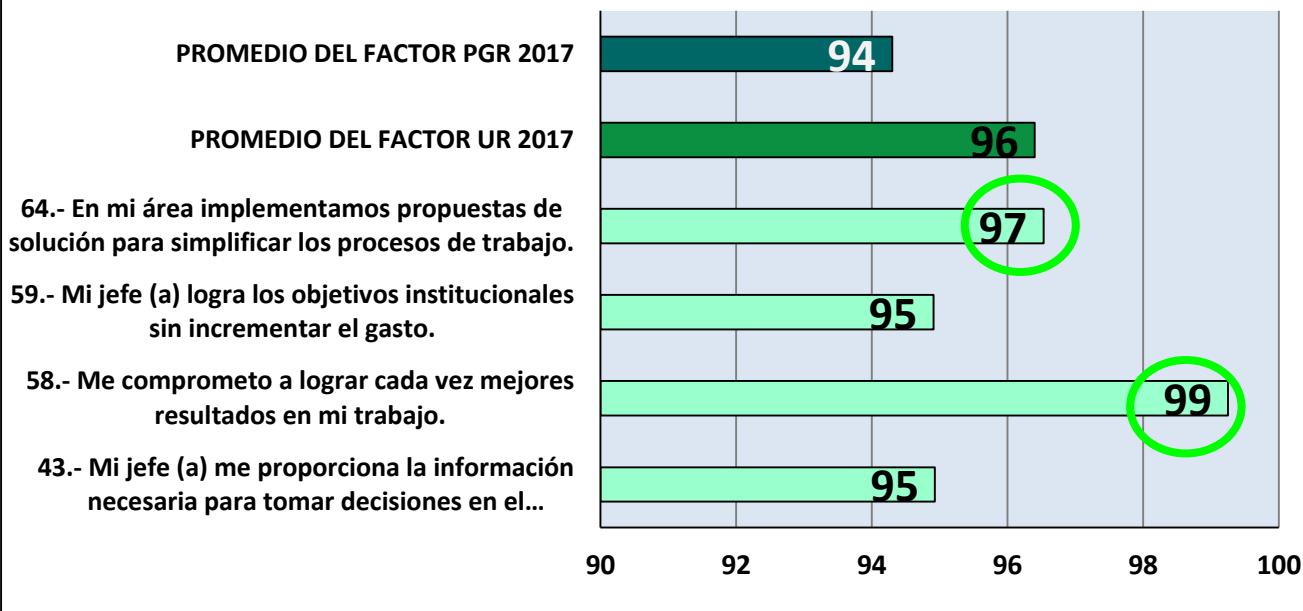
**XXII. ACTUAR CON VALORES EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
 UR / ECCO 2017**



Las servidoras y servidores públicos que laboran en la Delegación Michoacán, 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**



96



97 ≥; 89 ≤

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.

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.

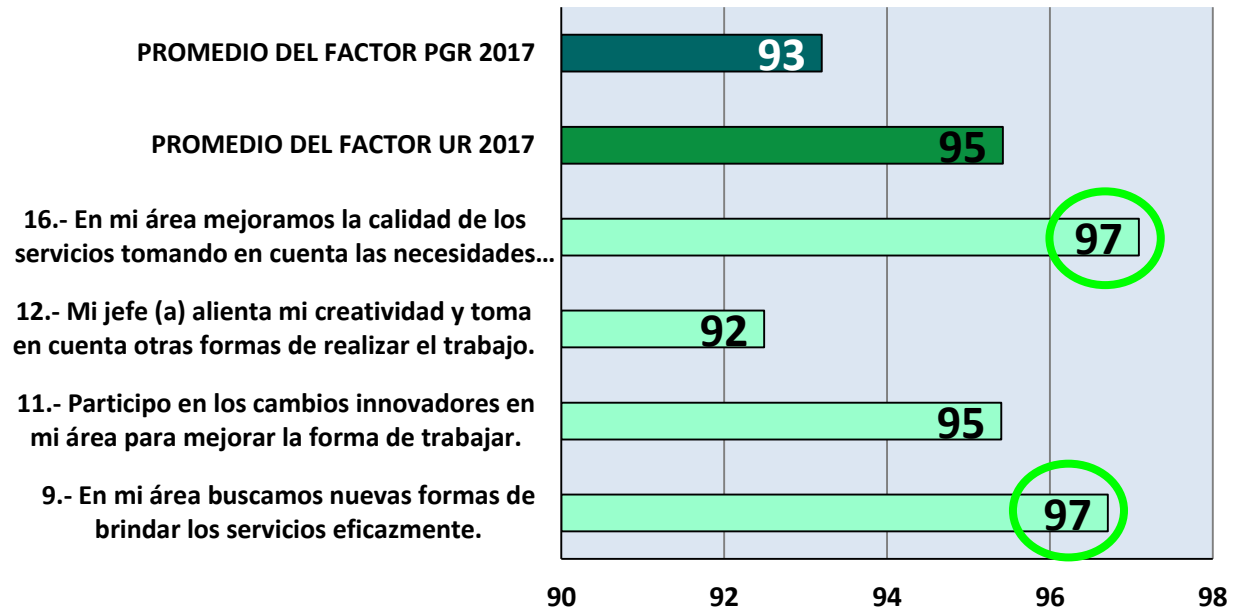
95



97 ≥; 89 ≤



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 Michoacán.

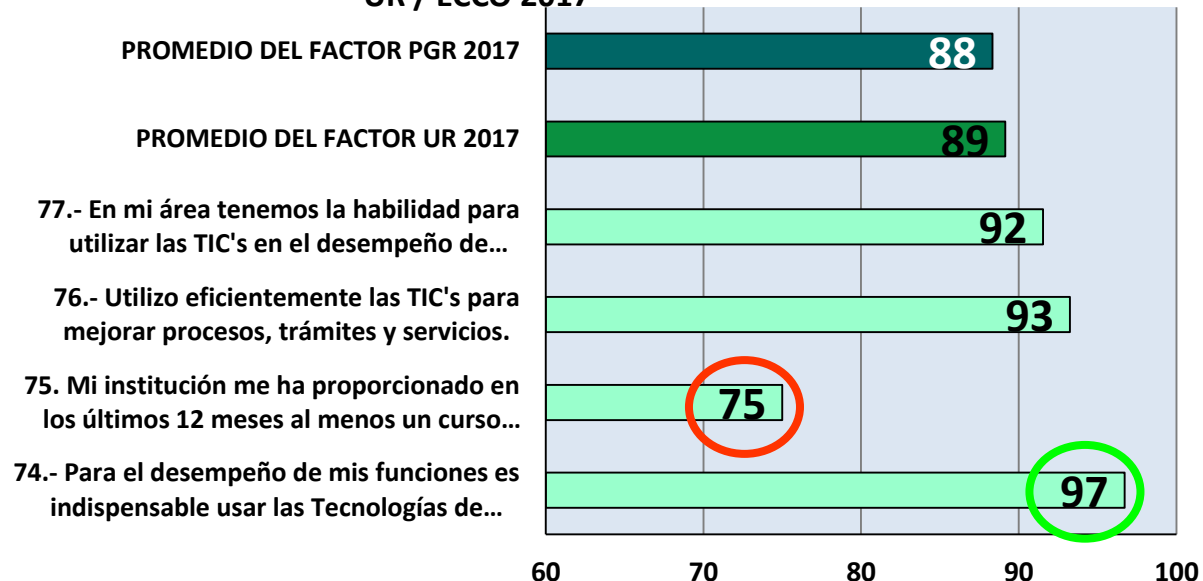
Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre cómo utilizar eficientemente las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's) en su institución, para la consecución de sus objetivos. (TIC's.- Computadoras, Internet, Telefonía Celular, Software, Hardware, Sistemas Informáticos, Reproductores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

89



97 ≥; 89 ≤

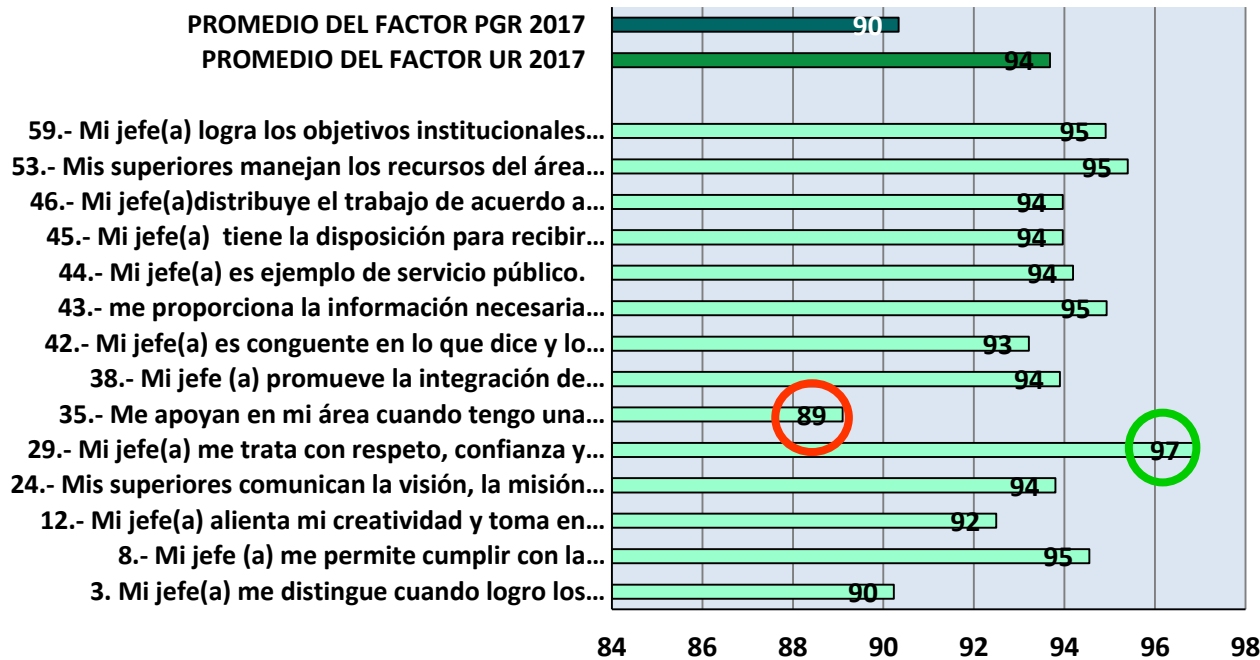
**XXV. APLICAR EFICIENTEMENTE LOS RECURSOS DE LAS
 TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC's)
 UR / ECCO 2017**



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



94



97 ≥; 89 ≤

Los reactivos mejor calificados se refieren al buen trato por parte de los jefes en el que destaca el respeto, la confianza y la no discriminación, a la austeridad del gasto y de los recursos con los que actúan los mandos para alcanzar los objetivos propuestos, así como al buen flujo de información para una mejor toma de decisiones. Se tendrá que reforzar el apoyo cuando se suscite una urgencia familiar.

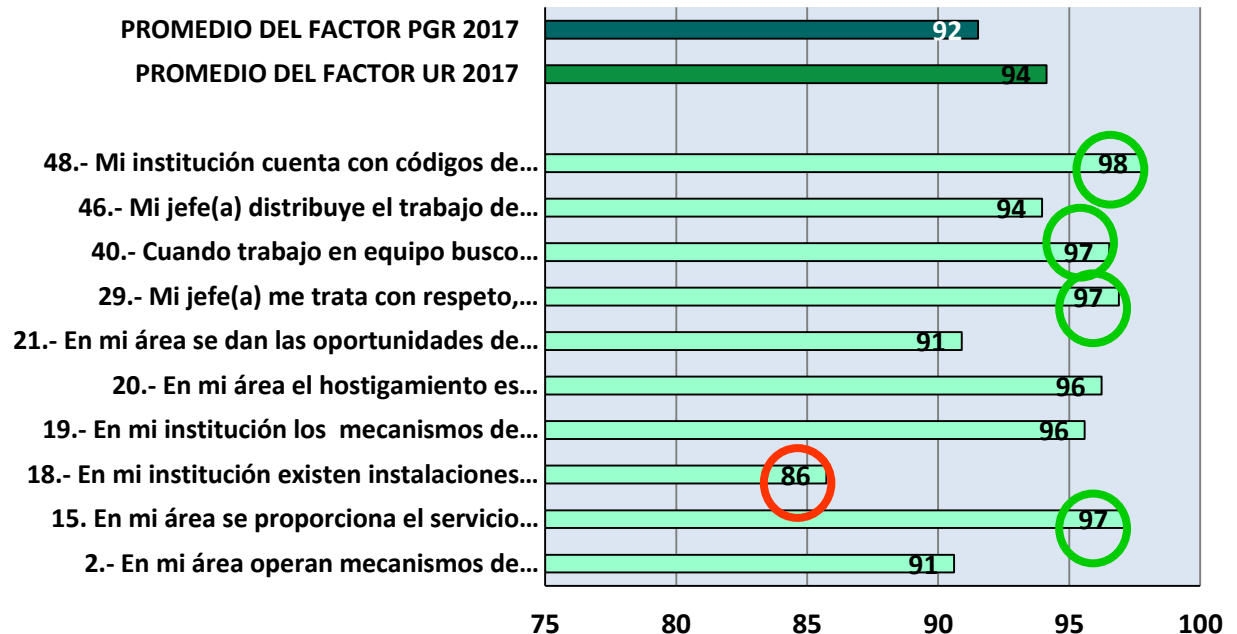
Factor Fractal de Igualdad y No Discriminación

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.

94



XXVII. IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN
 UR / ECCO 2017



97 ≥; 89 ≤

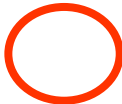
Este factor fractal muestra a la Delegación Michoacán como una Dependencia que cumple con los principios de igualdad de trato y no discriminación en el ambiente de trabajo; sin embargo, todavía habrá que trabajar en la adecuación de instalaciones para personas con alguna discapacidad.

Factor Específico por Ramo (FER)

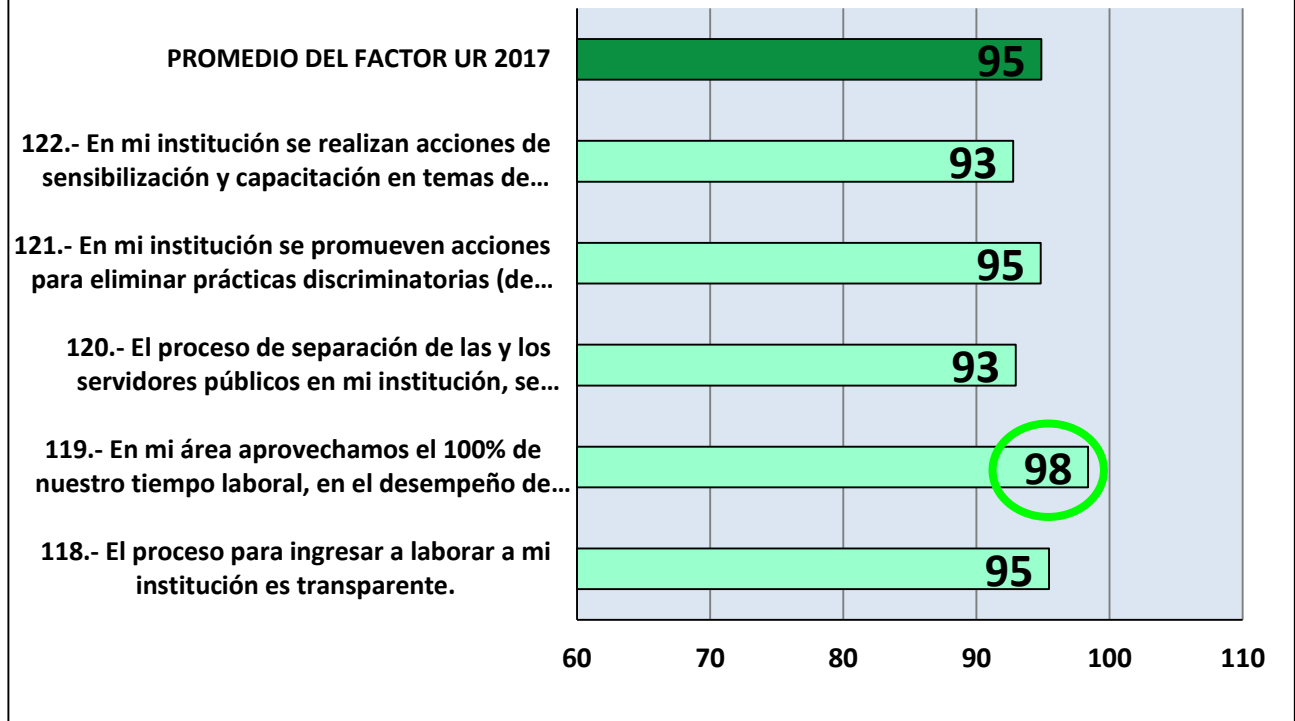
95



97 ≥; 89 ≤



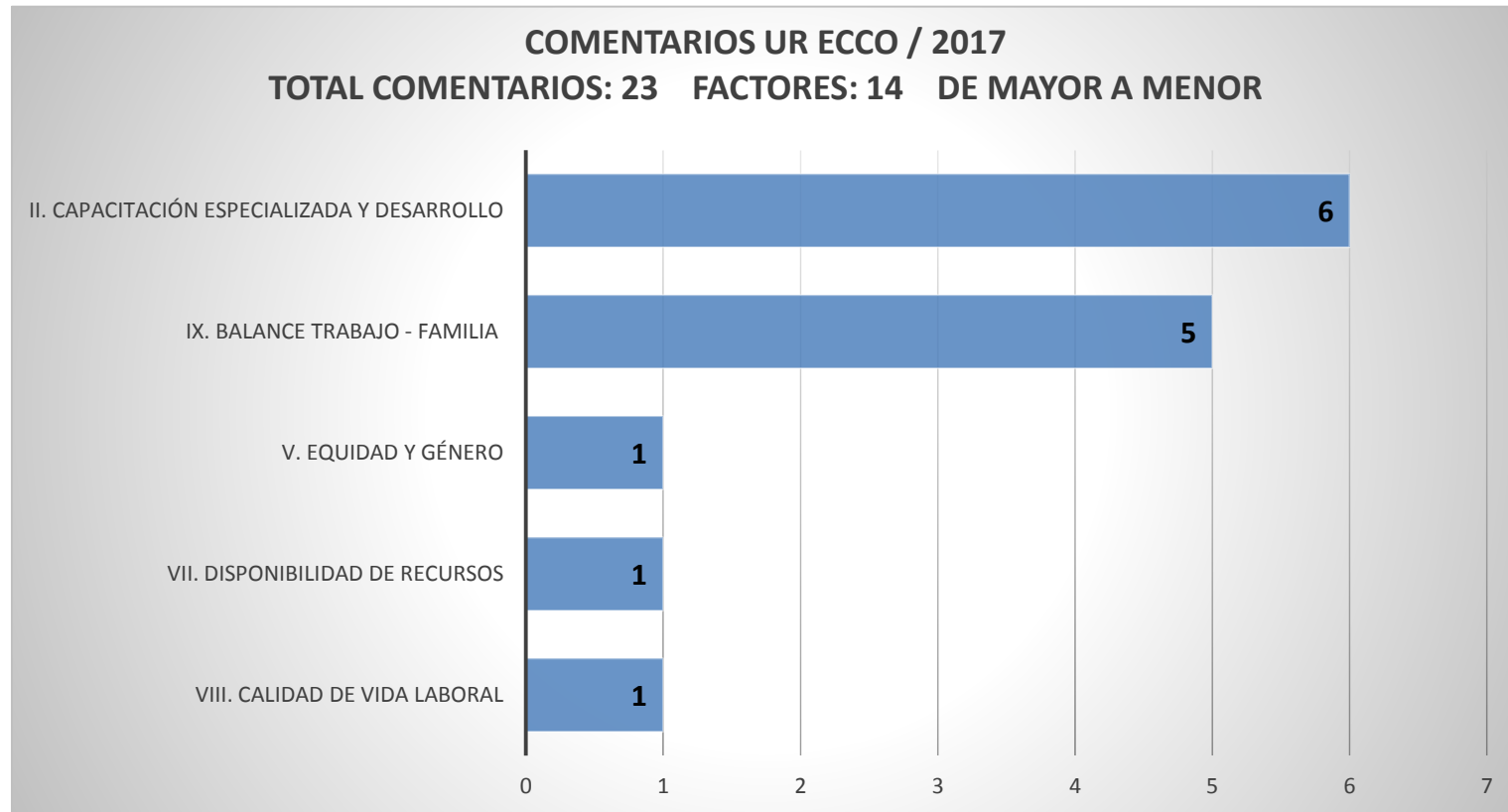
ECCO - 37_FACTOR ESPECÍFICO POR RAMO / (APF) / 2017
 UR / ECCO 2017



El personal de la Delegación Michoacán considera que el aprovechamiento de su tiempo laboral es del 100%, también observan que se promueven acciones para eliminar practicas discriminatorias y que el proceso de ingreso a la Institución es transparente.

2. Análisis Cualitativo

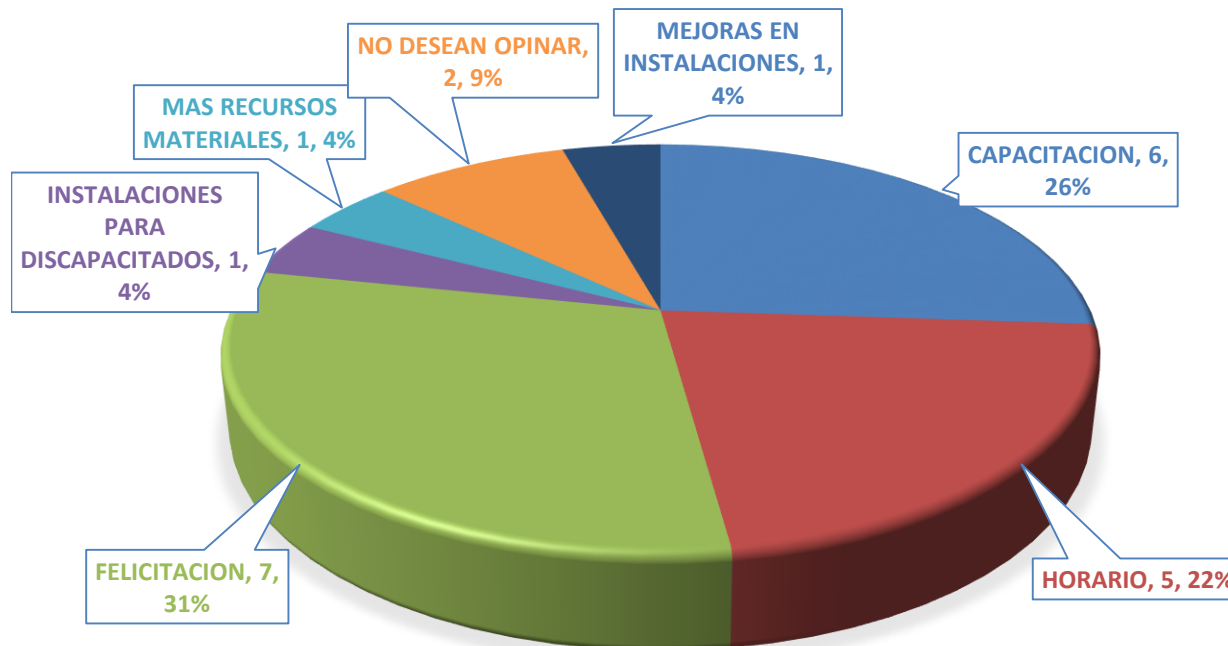
Comentarios y Sugerencias



Los comentarios que las y los servidores públicos de la Delegación Estatal en Michoacán expresaron fueron 23 en total, de los cuales 14 (61%) se refieren directamente a los Factores que componen esta encuesta. Los participantes enunciaron sus inquietudes con temas relacionados a la capacitación, balance trabajo-familia, equidad y género, disponibilidad de recursos y calidad de vida laboral. Todos estos comentarios se tomaron en cuenta para la elaboración de las Prácticas de Transformación comprometidas para el año de 2018.

COMENTARIOS UR / ECCO 2017

TOTAL DE COMENTARIOS: 23



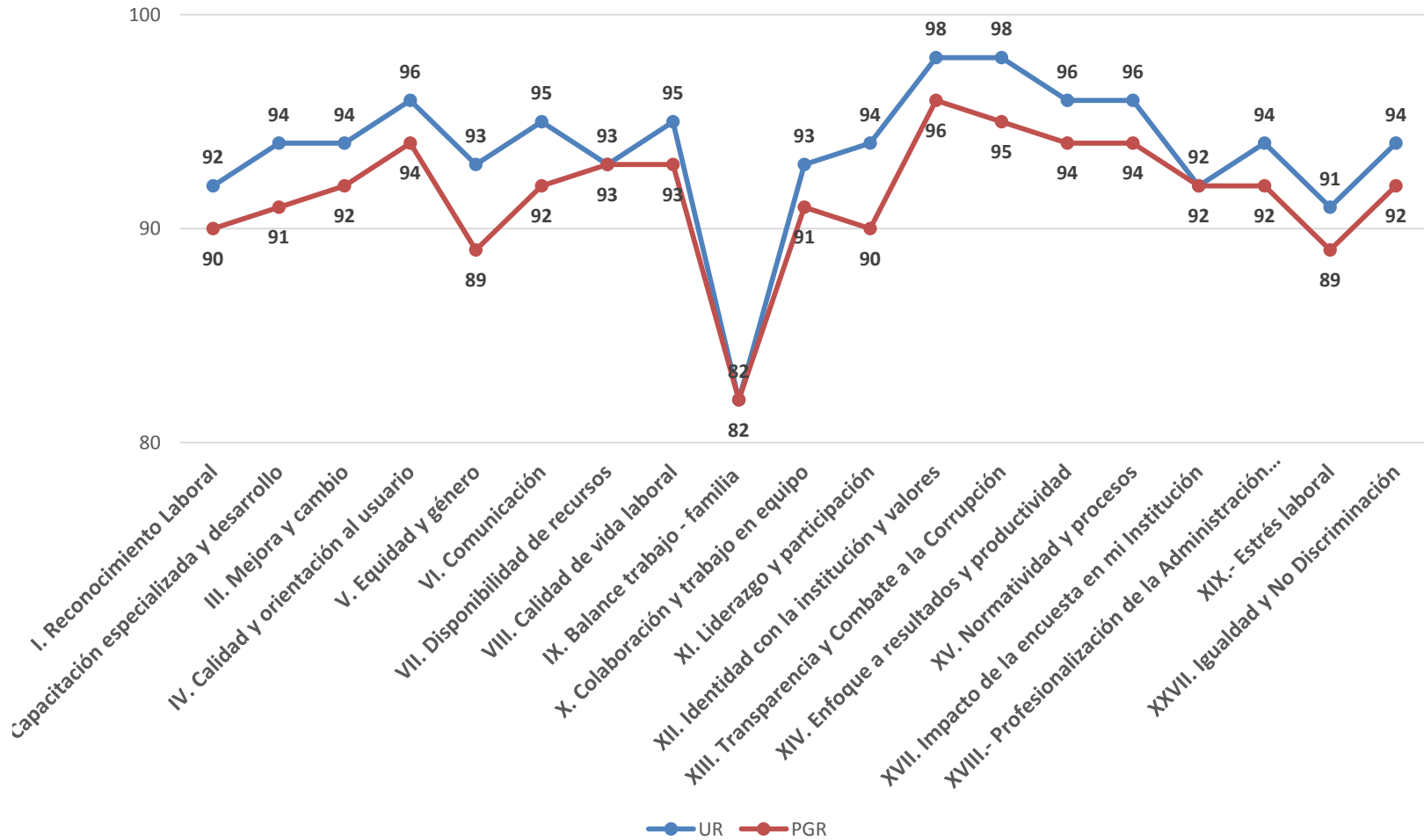
Por otro lado, de 23 comentarios y sugerencias pronunciadas por las y los servidores públicos participantes en la encuesta, el 31% externaron una felicitación por la aplicación de la encuesta ya que consideran se toma en cuenta su opinión, el 26% sugiere se impartan más cursos de capacitación, mientras que el 22% opina que la jornada laboral es extensa y les dificulta convivir con su familia, por otro lado el 12% en conjunto desean mejoras en subsedes e instalaciones para personas con alguna discapacidad así como que se les proporcionen más recursos materiales, finalmente el 9% manifestó no tener nada que opinar.

3. Análisis Comparativo

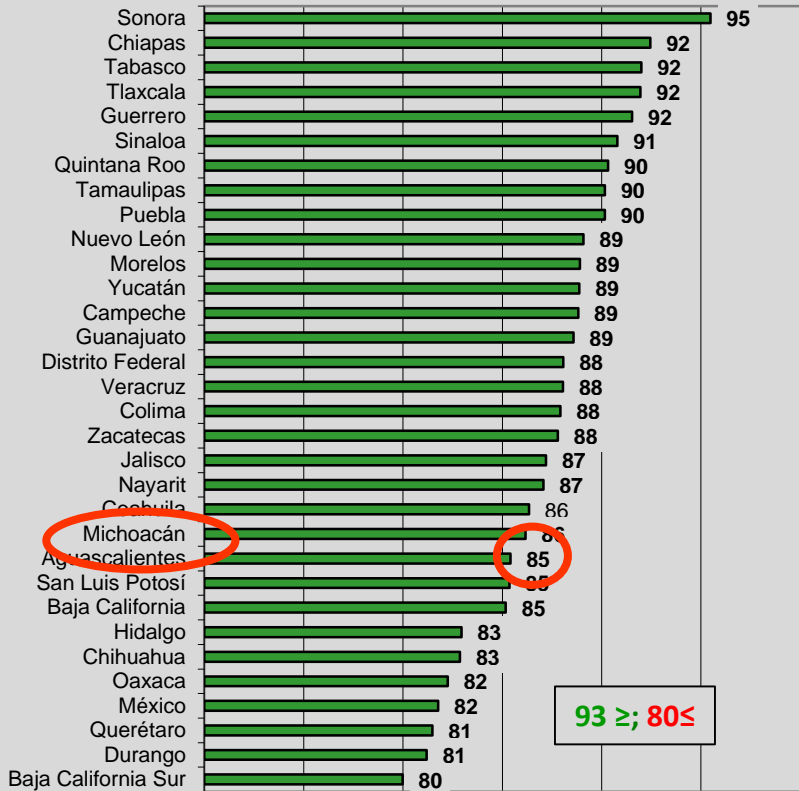
3.1. Comparación de resultados

Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018

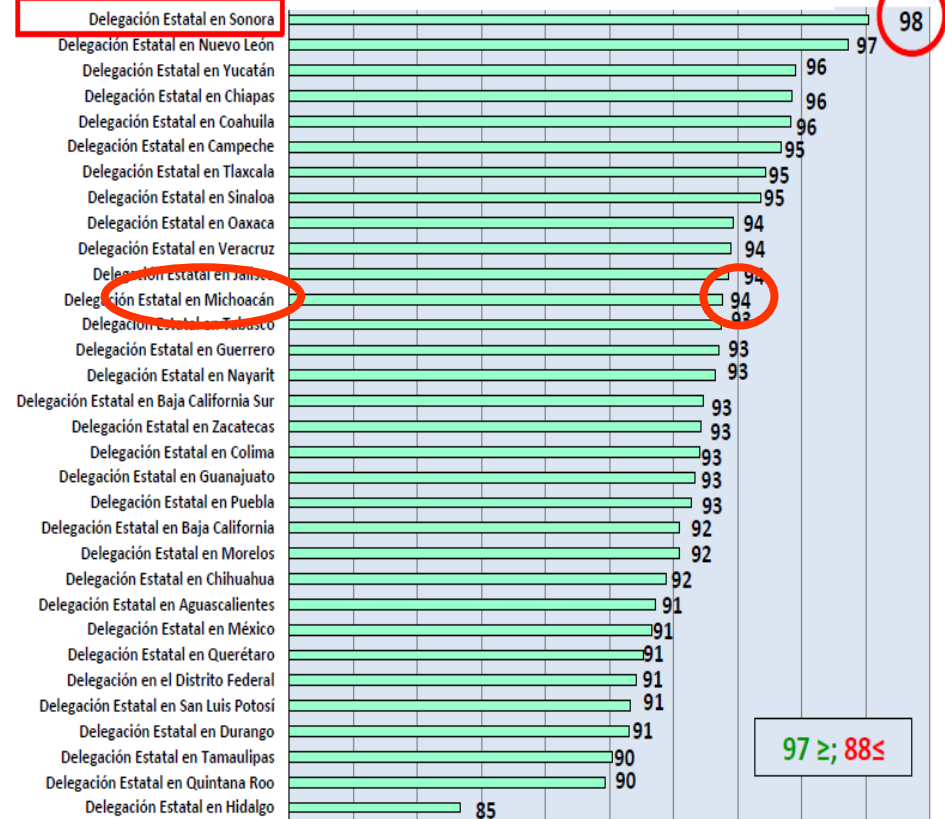
Comparativo DELEGACIÓN MICHOACÁN - PGR / 2017



ECCO_ Índice Promedio Delegaciones Estatales
 PGR / 2016

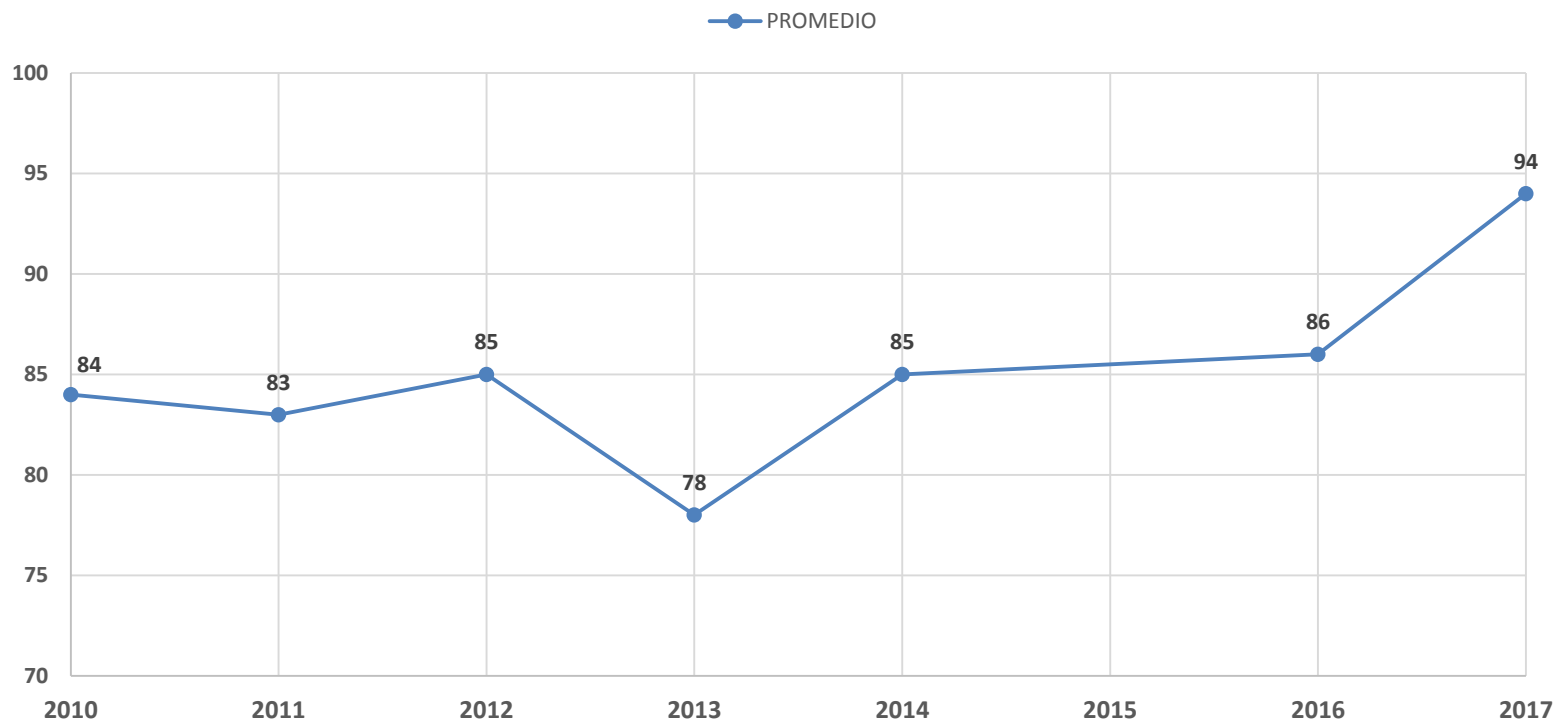


ECCO_ Índice Promedio Delegaciones Estatales PGR / 2017



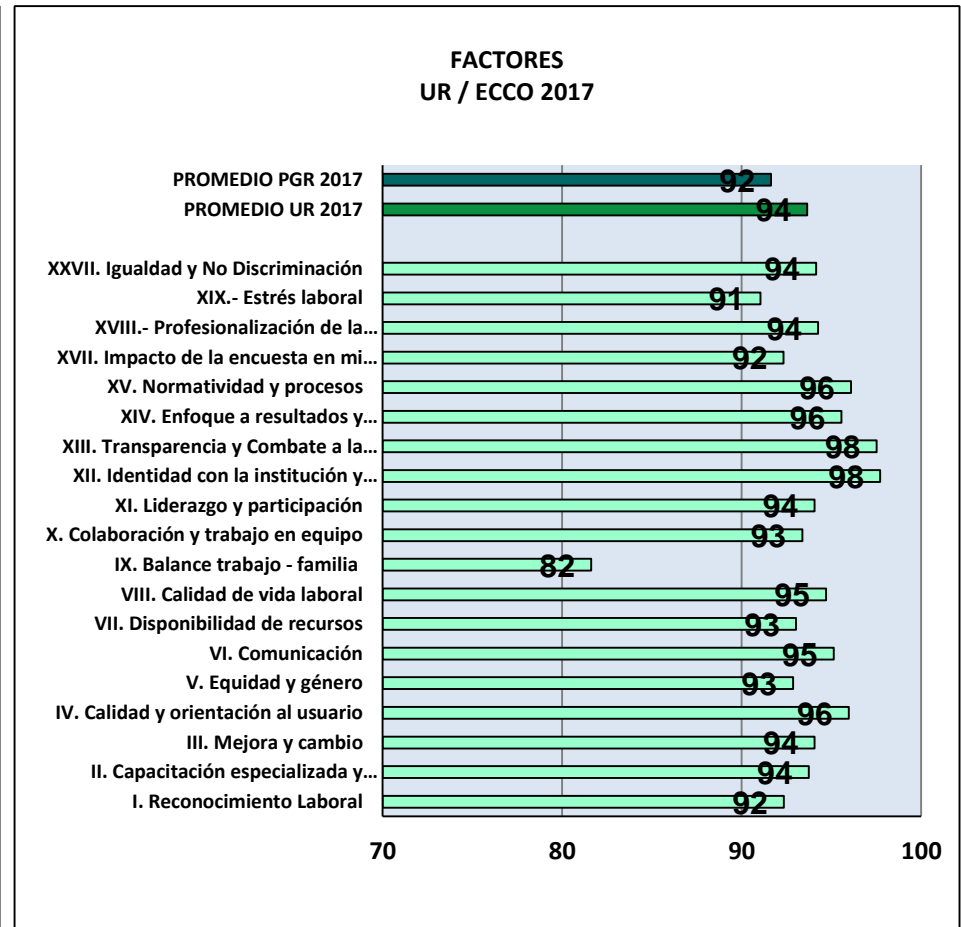
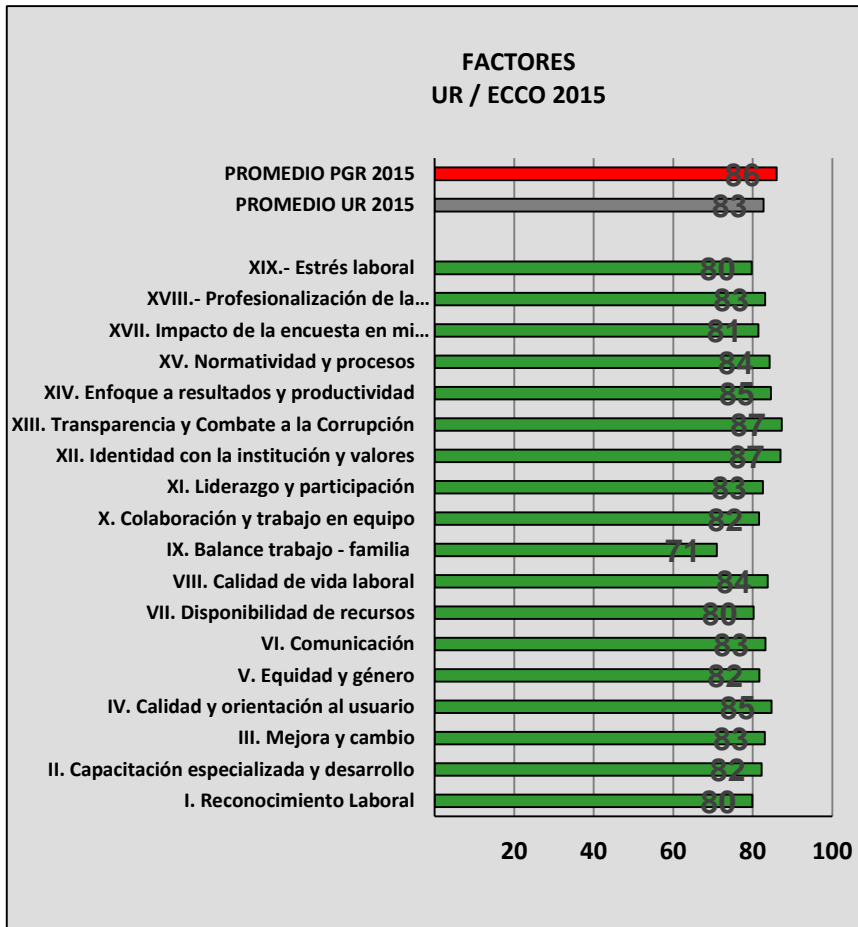
Estas graficas muestran un comparativo de los resultados obtenidos por las Delegaciones en los años 2016 y 2017 en las que se muestra que la Delegación Michoacán presentó un incremento en su calificación de 9 puntos respecto del año pasado.

Resultados ECCO DELEGACIÓN MICHOACÁN Comparativo Histórico



Esta gráfica muestra la calificación que ha obtenido la Delegación de la Procuraduría General de la República en el Estado de Michoacán en la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional a través del tiempo.

3.2. Resultados Delegación Michoacán 2015 Vs. 2017



Estas gráficas muestran en comparación, la calificación de la Delegación Estatal en Michoacán en la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional en los años 2015 y 2017, con un incremento importante en la puntuación de todos los factores.

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:

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

$$\frac{6 \text{ Acciones cumplidas}}{6 \text{ Acciones Programadas}} \times 100 = \underline{100\%} \text{ de efectividad}$$

Factor 38. Adaptable al Entorno

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

Factores 42. Equilibrada y 54. Entorno Cultural y Ecológico

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

Factores 46. Inclusiva y 56. Igualdad y No Discriminación

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

Factor 47. Motivada

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

Factores 49. Íntegra y 52. Liderazgo Integral

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

Factor 50. Profesional

$\frac{1 \text{ cumplida}}{1 \text{ programada}} \times 100 = 100\%$ 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 Michoacán, 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 89 puntos o menores.

$97 \geq; 89 \leq$

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

336	DELEGACIÓN ESTATAL EN MICHOACÁN
-----	---------------------------------

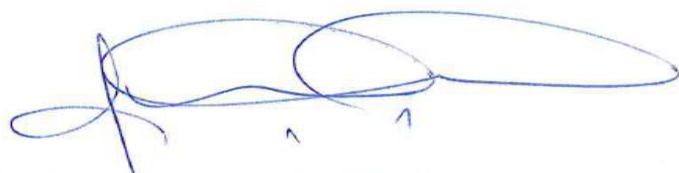
FACTOR

V.- EQUIDAD Y GÉNERO 18.- En mi institución existen instalaciones accesibles para personas con alguna discapacidad.
--

OBJETIVO ESTRATÉGICO

IMPLEMENTAR ACCIONES EN LAS QUE SE DE A CONOCER LA EXISTENCIA DE ACCESOS Y SEÑALAMIENTOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD.
--

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA		TIPO DE PERSONAL	2018																			
					E	X		FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGS	SEP	OCT	NOV	DIC									
1	DIFUNDIR ENTRE EL PERSONAL LA EXISTENCIA DE ESPACIOS Y ACCESOS ADECUADOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	ENLACE DE SEGURIDAD INSTITUCIONAL	TRÍPTICOS/CARTELES	TRIMESTRAL	E	X	TODO EL PERSONAL	P																			
					O																						
					E																						
					O																						
					E																						
					O																						



 LIC. JESÚS LÓPEZ TRUJILLO



 C.P. MARÍA CLARA RANGEL GONZÁLEZ

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

336	DELEGACIÓN ESTATAL EN MICHOACÁN
-----	---------------------------------

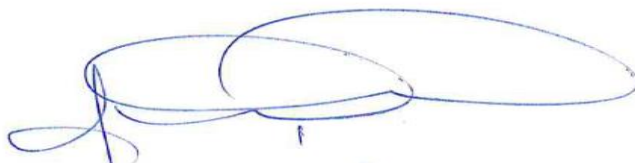
FACTOR

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

OBJETIVO ESTRATÉGICO

AGUILIZAR EL SUMINISTRO DE LOS RECURSOS REQUERIDOS POR LOS SERVIDORES PÚBLICOS PARA EL DESARROLLO DE SUS FUNCIONES
--

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA		TIPO DE PERSONAL	2018																			
					E	X		FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGS	SEP	OCT	NOV	DIC									
1	REALIZAR UNA CALENDARIZACIÓN PARA LA ENTREGA DE MATERIAL SOLICITADO POR LAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS	ENCARGADO DEL ALMACEN	OFICIOS	PERMANENTE	E	X	TODO EL PERSONAL	P																			
					O																						
					E																						
					O																						
					E																						
					O																						
					E																						
					O																						



LIC. JESÚS LÓPEZ TRUJILLO



C.P. MARÍA CLARA RANGEL GONZÁLEZ

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

336	DELEGACIÓN ESTATAL EN MICHOACÁN
-----	---------------------------------

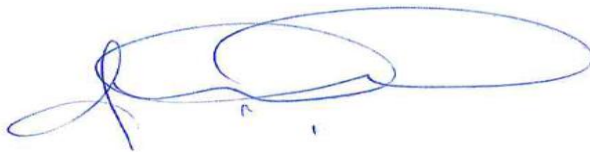
FACTOR

IX.- BALANCE TRABAJO-FAMILIA 33.- Mi trabajo me permite dedicar tiempo a mi familia. 34.- Mi institución me informa sobre la prestación de guarderías. 35.- Me apoyan en mi área cuando tengo una urgencia familiar. 36.- Apoyo o participo, cuando se organizan eventos de integración familiar en mi institución. 37.- En mi área se respeta el horario de trabajo.
--

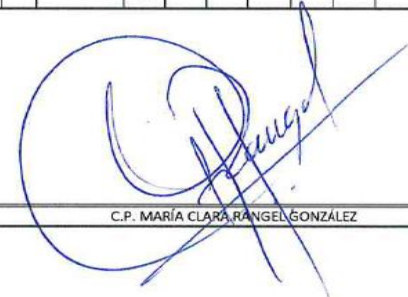
OBJETIVO ESTRATÉGICO

LOGRAR UN EQUILIBRIO ENTRE LA JORNADA LABORAL Y LA CONVIVENCIA FAMILIAR

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA		TIPO DE PERSONAL	2018														
					E	X		FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGS	SEP	OCT	NOV	DIC				
1	GESTIONAR Y DIFUNDIR EVENTOS CULTURALES PARA SERVIDORES PÚBLICOS Y SU FAMILIA	ENLACE DE PREVENCIÓN DEL DELITO Y SERVICIOS A LA COMUNIDAD	TRIPTICOS/CARTELES	PERMANENTE	E	X	TODO EL PERSONAL	P														
					O			R														
2	ORGANIZAR ACTIVIDADES DE RECREACIÓN PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y SU FAMILIA	ENLACE DE PREVENCIÓN DEL DELITO Y SERVICIOS A LA COMUNIDAD	TRIPTICOS/CARTELES	PERMANENTE	E	X	TODO EL PERSONAL	P														
					O			R														
3	DIFUNDIR INFORMACIÓN SOBRE LA PRESTACIÓN DE GUARDERIAS	JEFATURA DE RECURSOS HUMANOS	TRIPTICOS/CARTELES	PERMANENTE	E	X	TODO EL PERSONAL	P														
					O			R														
4	CONCIENTIZAR A LOS SUPERIORES JERARQUICOS SOBRE EL APOYO AL PERSONAL PARA ATENDER SITUACIONES URGENTES DE CARÁCTER FAMILIAR	SUBDELEGACIÓN ADMINISTRATIVA	REUNIONES DE TRABAJO	PERMANENTE	E	X	TODO EL PERSONAL	P														
					O			R														



LIC. JESÚS LÓPEZ TRUJILLO



C.P. MARÍA CLARA RANGEL GONZÁLEZ

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

336	DELEGACIÓN ESTATAL EN MICHOACÁN
-----	---------------------------------

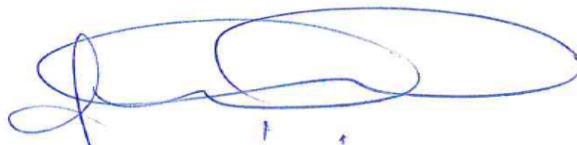
FACTOR

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

OBJETIVO ESTRATÉGICO

IMPULSAR EL TRABAJO EN EQUIPO A TRAVÉS DE MECANISMOS QUE INCREMENTEN LA PARTICIPACIÓN Y LA RESPONSABILIDAD DE LAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA		TIPO DE PERSONAL	2018																					
					E	X		FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGS	SEP	OCT	NOV	DIC											
1	GESTIONAR ANTE LA DIRECCIÓN GENERAL DE FORMACIÓN PROFESIONAL CURSOS RELATIVOS AL TEMA DE TRABAJO EN EQUIPO	JEFATURA DE RECURSOS HUMANOS	OFICIOS	2 VECES EN EL AÑO	E	X	TODO EL PERSONAL	P																					
					O																								
					E																								
					O																								
					E																								
					O																								
					E																								
					O																								



LIC. JESÚS LÓPEZ TRUJILLO



C.P. MARÍA CLARA RANGEL GONZÁLEZ

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

336	DELEGACIÓN ESTATAL EN MICHOACÁN
-----	---------------------------------

FACTOR

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

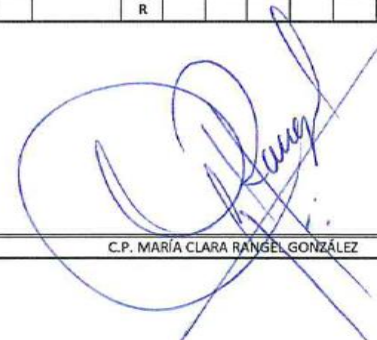
OBJETIVO ESTRATÉGICO

LOGRAR QUE EL PERSONAL PERCIBA QUE SU TRABAJO CONTRIBUYE AL CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS INSTITUCIONALES.
--

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA		TIPO DE PERSONAL	2018																			
					E	X		FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGS	SEP	OCT	NOV	DIC									
1	IMPLEMENTAR UN PROGRAMA EN EL QUE SE RECONOZCA MENSUALMENTE A LOS SERVIDORES PÚBLICOS MAS DESTACADOS	JEFATURA DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	PIZARRONES/ DIPLOMAS	PERMANENTE	E	X	TODO EL PERSONAL	P																			
					O																						
					E																						
					O																						
					E																						
					O																						
					E																						
					O																						





 LIC. JESÚS LÓPEZ TRUJILLO



 C.P. MARÍA CLARA RANGEL GONZÁLEZ

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

336	DELEGACIÓN ESTATAL EN MICHOACÁN
-----	---------------------------------


FACTOR

XVII.- IMPACTO DE LA ENCUESTA EN MI INSTITUCIÓN 70.- Mi institución difunde los resultados de la encuesta de clima y cultura organizacional.


OBJETIVO ESTRATÉGICO

LOGRAR QUE LA TOTALIDAD DEL PERSONAL CONOZCA LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL Y LAS ACCIONES DE MEJORA QUE SE PROPONEN

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA		TIPO DE PERSONAL	2018																			
					E	X		FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGS	SEP	OCT	NOV	DIC									
1	DIFUSIÓN A TRAVÉS DE DIFERENTES MEDIOS (CORREO ELECTRÓNICO, CARTELES, CIRCULARES) LOS RESULTADOS OBTENIDOS POR LA APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL	JEFATURA DE RECURSOS HUMANOS	CORREO ELECTRÓNICO, CARTELES, TRÍPTICOS	UNA VEZ POR AÑO	E	X	TODO EL PERSONAL	P																			
					O																						
					E																						
					O																						
					E																						
					O																						
					E																						
					O																						



LIC. JESÚS LÓPEZ TRUJILLO



C.P. MARÍA CLARA RÁNGEL GONZÁLEZ

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

336	DELEGACIÓN ESTATAL EN MICHOACÁN
-----	---------------------------------

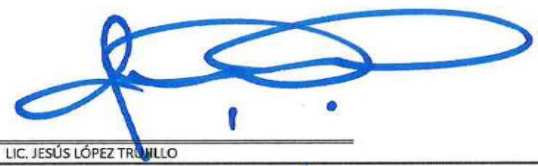
FACTOR

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

LOGRAR QUE LAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS CONOZCAN Y UTILICEN EFICIENTEMENTE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES
--



No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA		TIPO DE PERSONAL	2018																				
					E	X		FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGS	SEP	OCT	NOV	DIC										
1	IMPARTIR CURSOS DE CAPACITACIÓN SOBRE EL MANEJO DE LAS TIC'S	ENLACE DE LA DGTIC	PROYECTOR/AUDITORIO	2 VECES AL AÑO	E	X	TODO EL PERSONAL	P																				
					O																							
					E																							
					O																							
					E																							
					O																							
					E																							
					O																							


 LIC. JESÚS LÓPEZ TRUJILLO


 E.P. MARÍA CLARA RANGEL GONZÁLEZ

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

336	DELEGACIÓN ESTATAL EN MICHOACÁN
-----	---------------------------------


FACTOR

XI.- LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN 42.- Mi jefe es congruente con lo que dice y lo que hace
--


OBJETIVO ESTRATÉGICO

FOMENTAR EN LOS MANDOS SUPERIORES LA IMPORTANCIA DE SER CONGRUENTES EN SU ACTUAR EN SU ÁREA DE RESPONSABILIDAD
--

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA		TIPO DE PERSONAL	2018																			
					E	X		FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGS	SEP	OCT	NOV	DIC									
1	IMPARTIR CURSOS CON LA FINALIDAD DE SENSIBILIZAR LA ACTUACIÓN DE LOS MANDOS SUPERIORES	ENLACE DE PREVENCIÓN DEL DELITO Y SERVICIOS A LA COMUNIDAD	INSTRUCTOR/AUDITORIO/PROYECTOR	TRIMESTRAL	E	X	TODO EL PERSONAL	P																			
					O			R																			
					E			P																			
					O			R																			
					E			P																			
					O			R																			



L.E. JESÚS LÓPEZ CERUJILLO



C.P. MARÍA CLARA RANGEL GONZÁLEZ