

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

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

**FISCALÍA ESPECIALIZADA EN INVESTIGACIÓN  
DE LOS DELITOS DE DESAPARICIÓN FORZADA**

2. Análisis Cualitativo .....	59
3. Análisis Comparativo .....	63
3.1. Comparación de resultados entre instituciones y áreas .....	64
3.1.1. Comparación de resultados APF Vs. PGR .....	65
3.1.2. Comparación SDHPPSC .....	66
3.1.3. Comparación Sector Procuración de Justicia .....	67
3.1.4. Comparación Unidades Administrativas PGR .....	68
3.1.5. Comparativo Delegaciones Estatales PGR .....	69
3.1.6. Comparativo Histórico FEIDDF .....	70
3.2. Resultados PGR 2015 Vs. 2017 .....	71
3.3. Efectividad del PTCCO 2017 .....	73
4. Definición de Objetivos Estratégicos .....	76
5. Definición de Prácticas de Transformación .....	76
5.1. Difusión de resultados .....	76
5.2. Factor Liderazgo .....	76
6. Calendarización de Prácticas de Transformación .....	76

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

La Fiscalía Especializada en Investigación de los Delitos de Desaparición Forzada participó con 76 personas de un universo de 91, es decir la de participación fue menor que en 2017.

El resultado fue:



**Promedio UR 2017**  
**90 puntos**

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

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

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

**la PGR 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 PGR 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.

96 ≥; 84 ≤

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



96 - 100



85 - 95

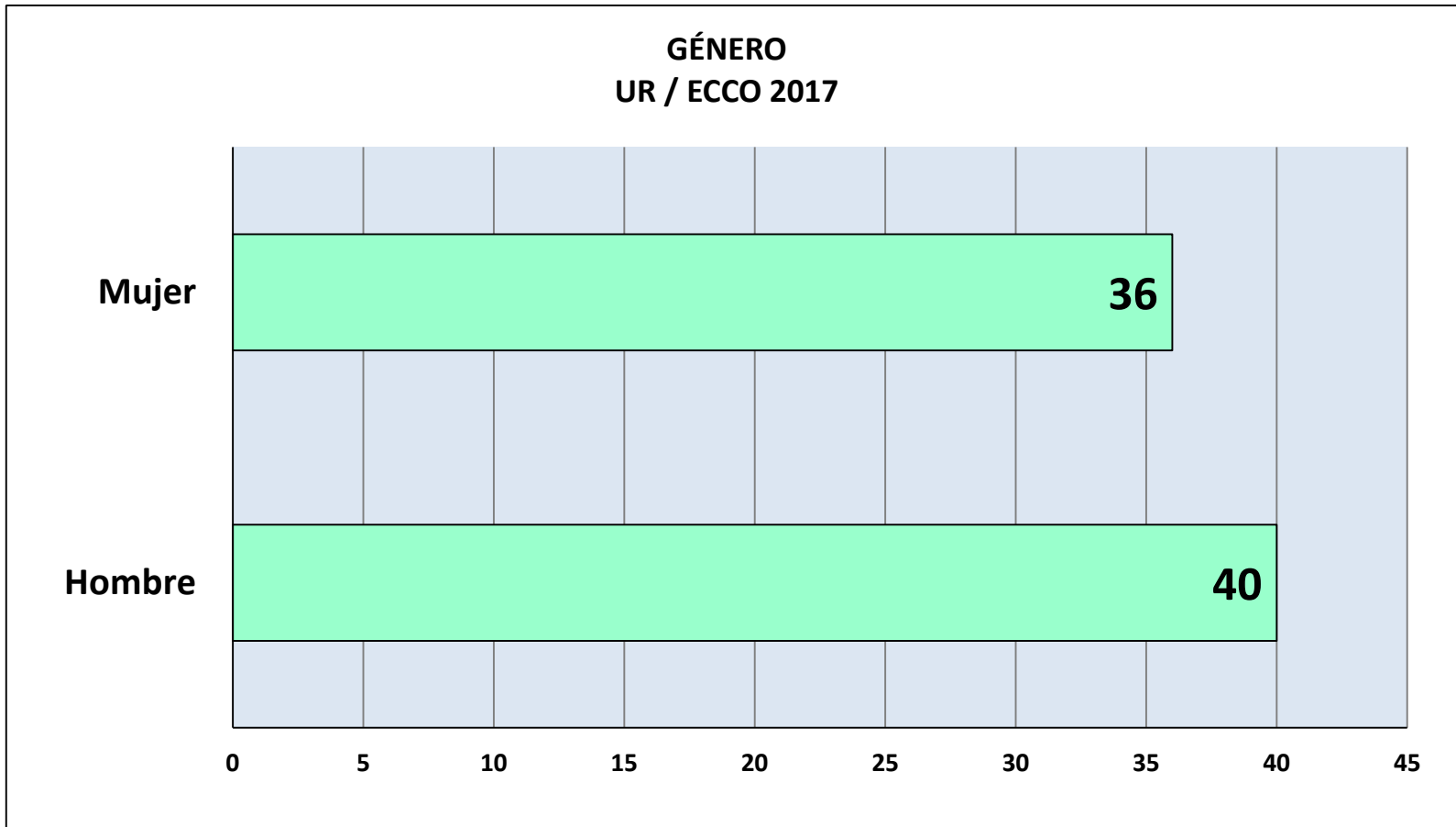


62 - 84

# 1. Análisis Cuantitativo

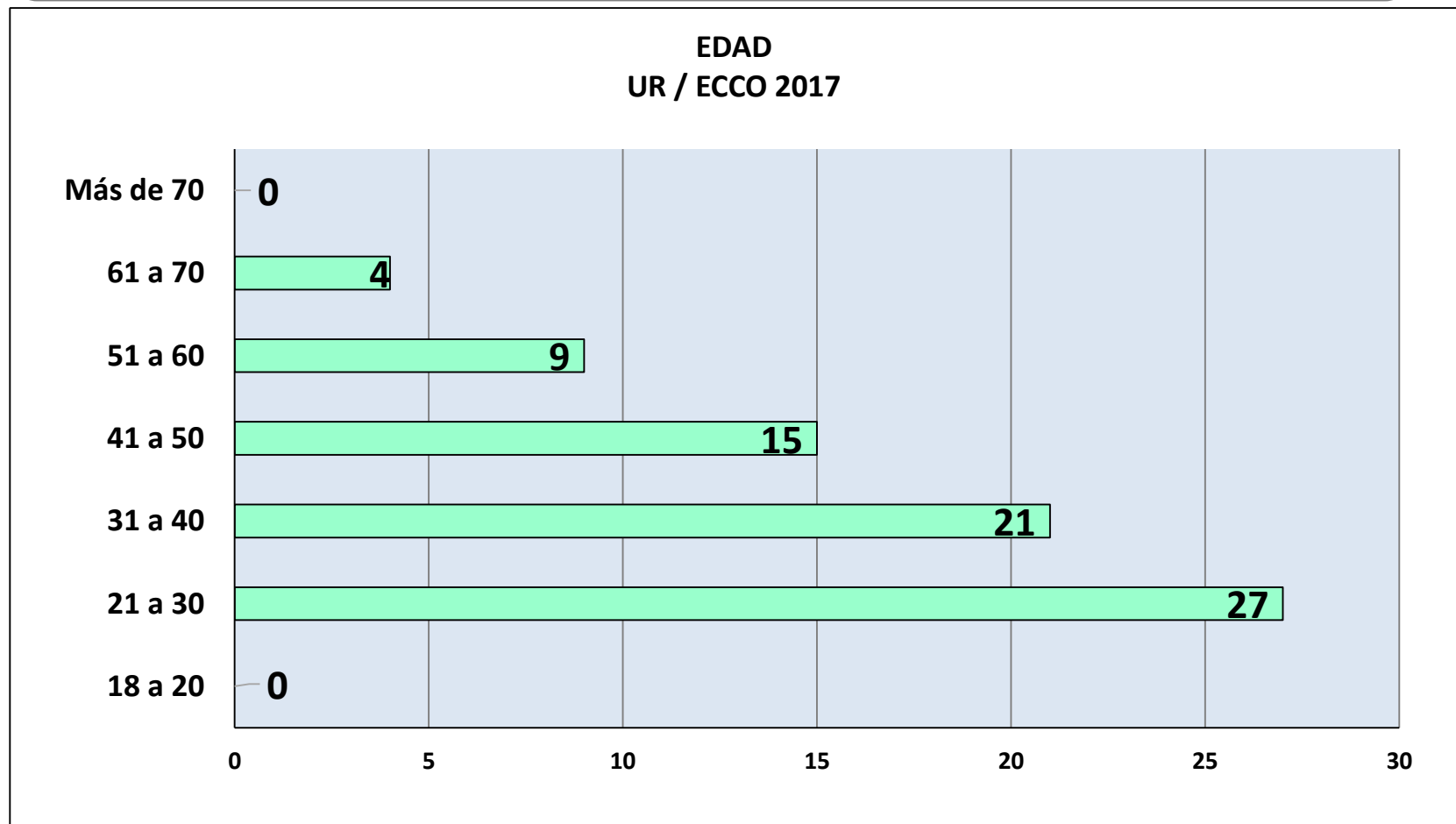


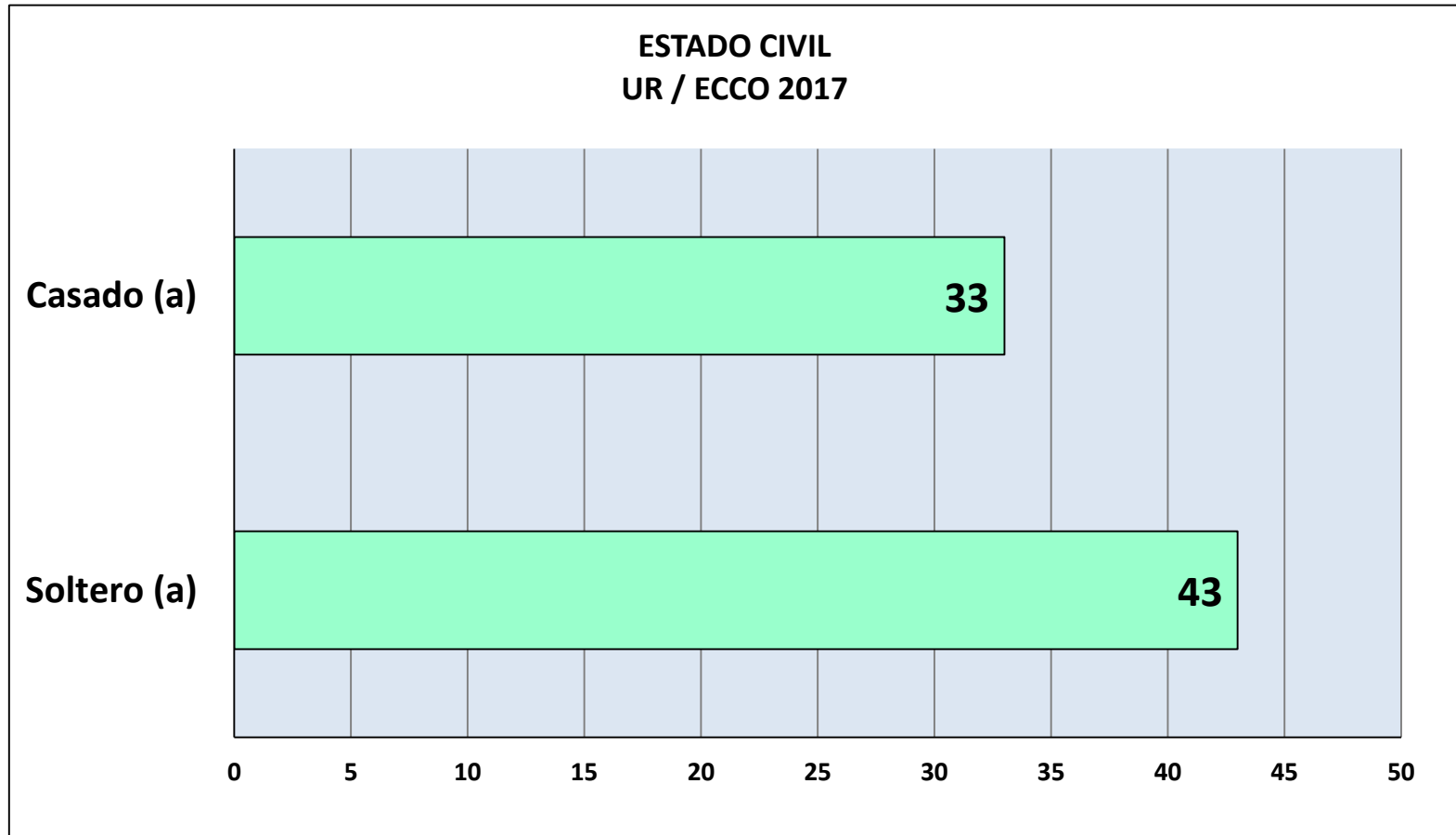
# Datos Sociodemográficos



La participación de los hombres fue 6% mayor al de la mujeres.  
Esto quiere decir que la plantilla de la FEIDDF casi alcanza la igualdad entre los Servidores/as  
Público/as.

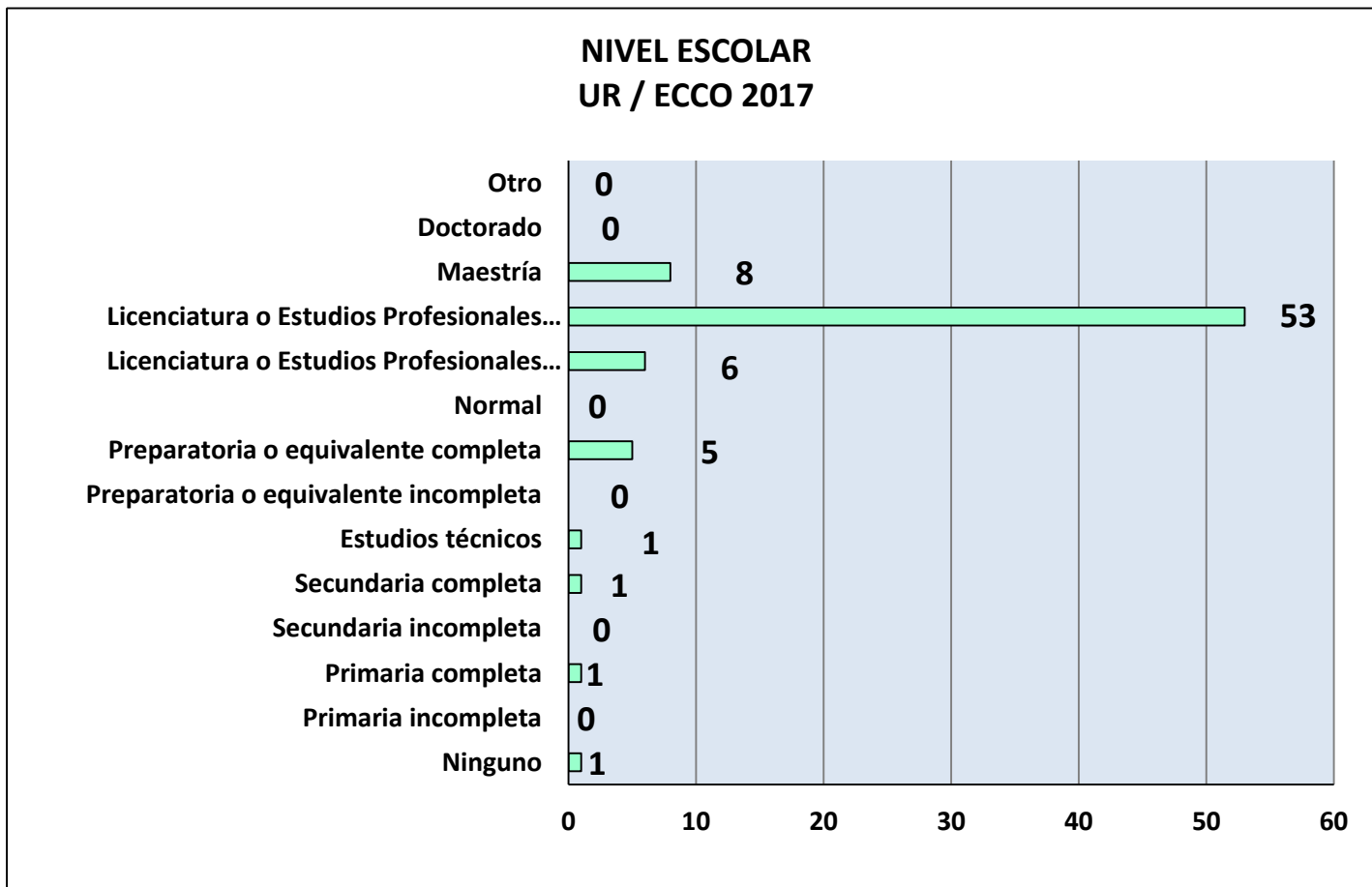
Casi 48 personas participantes en la encuesta (63%), se encuentran entre los 18 y los 40 años, mientras que las personas entre 41 y 60 años tuvieron una participación del 37% del personal adscrito a la FEIDDF.



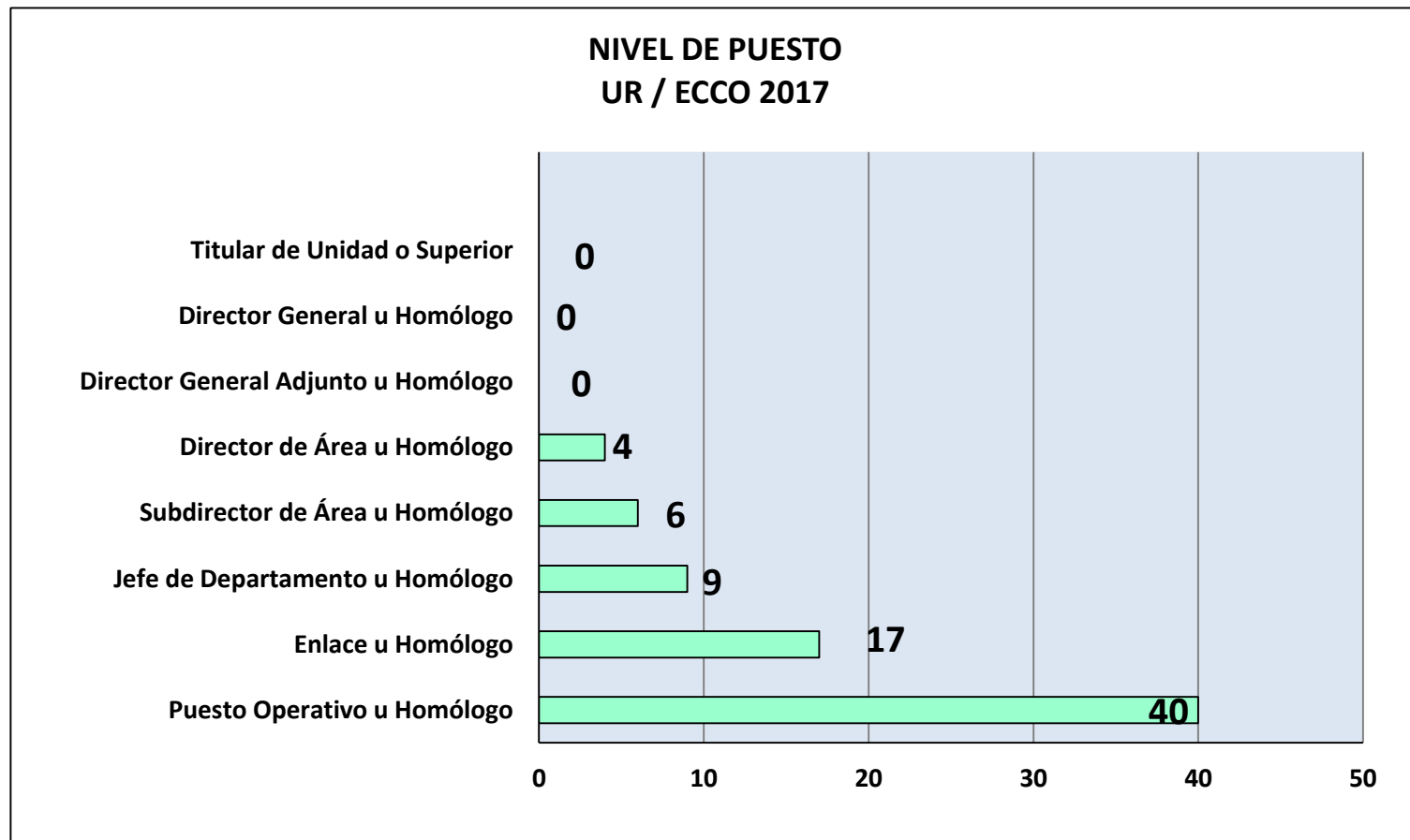


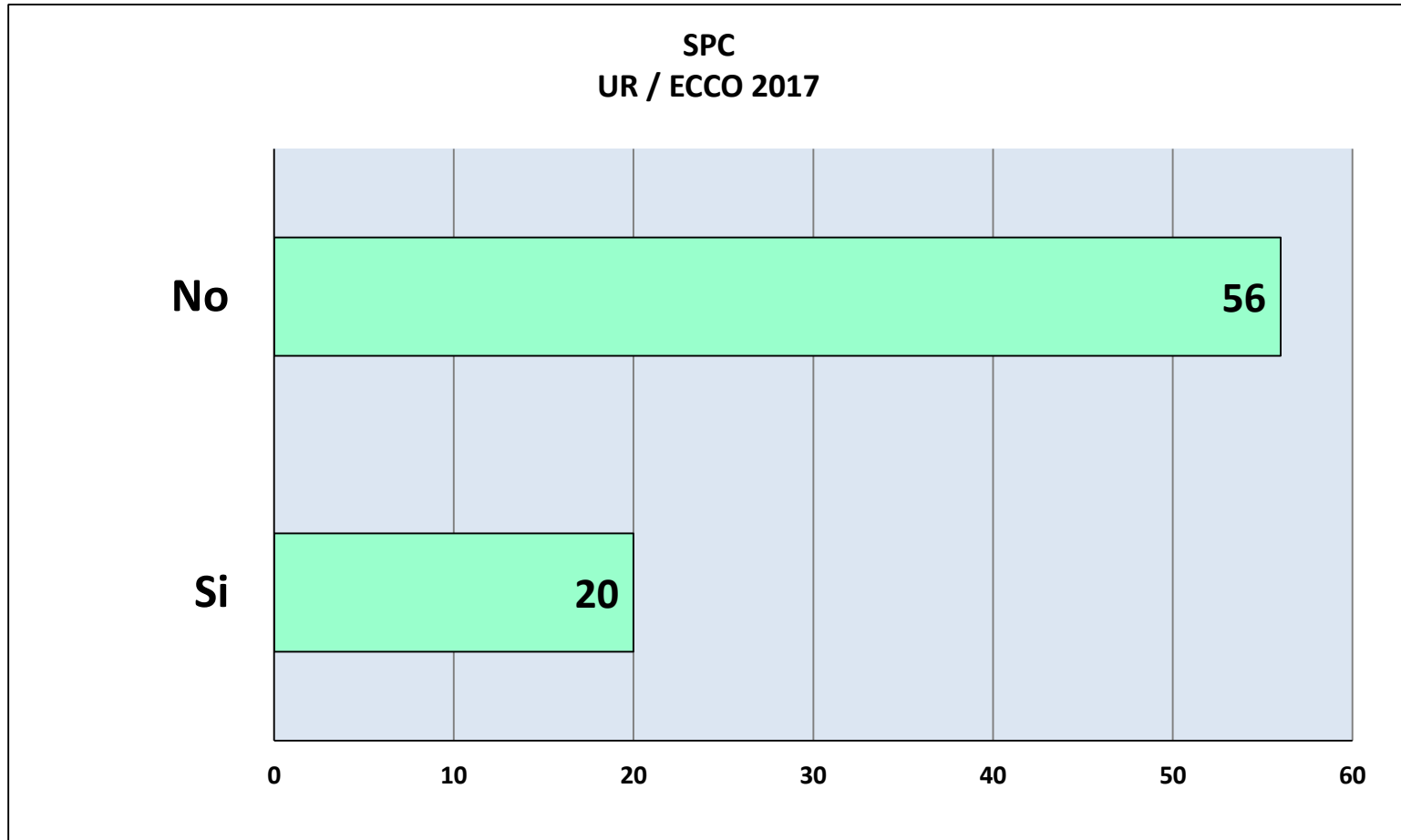
La proporción de participación entre casados (as) y soltero (a) hay una diferencia del 10%, del personal adscrito a la FEIDDF.

Se ha presentado que un 69.7% de servidoras y servidores públicos que respondieron la encuesta, cuentan con estudios profesionales completos a nivel licenciatura, mientras que solo una persona no presenta ningún estudio.



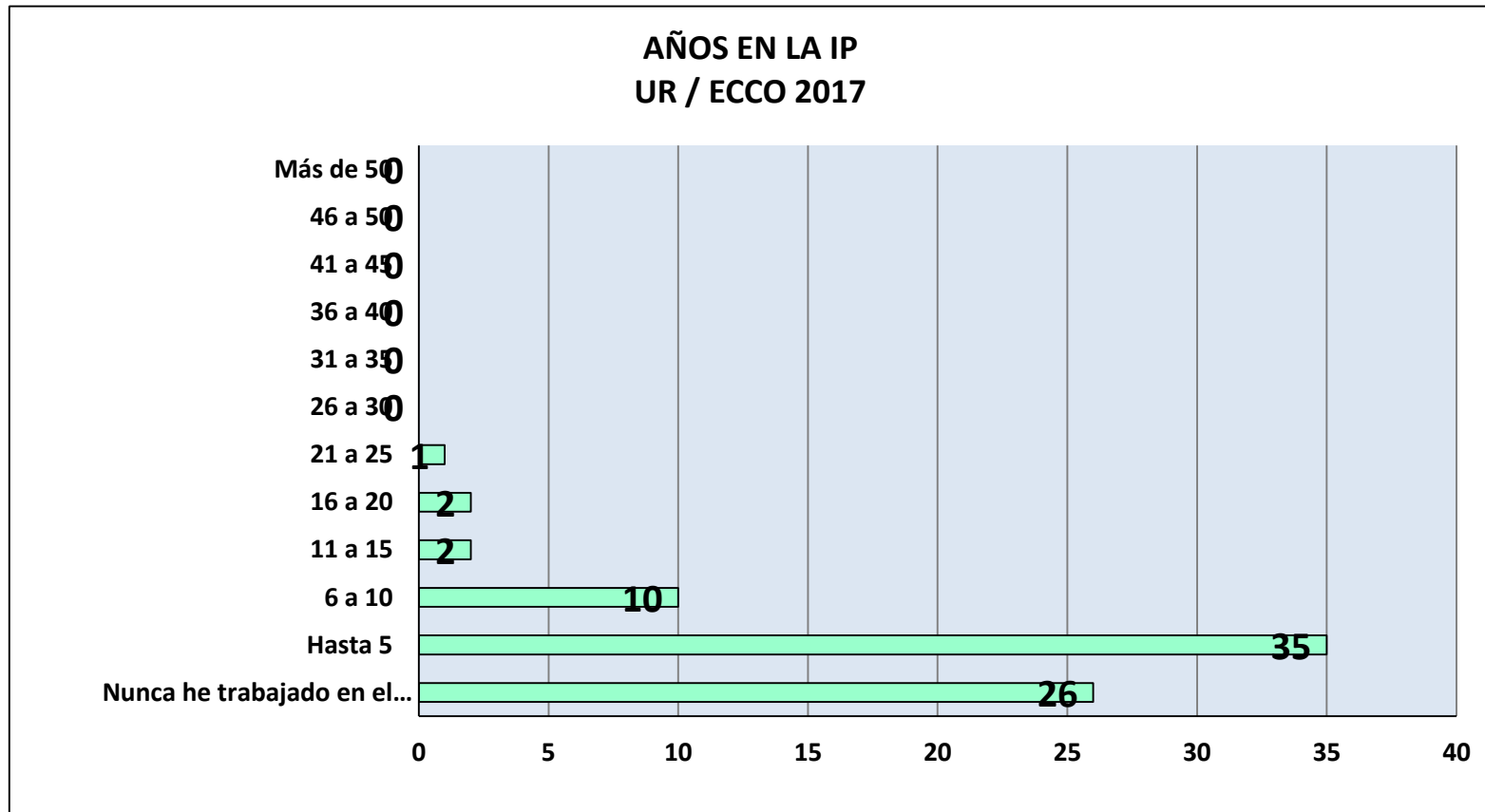
Los resultados que se obtuvieron en esta encuesta así como sus comentarios, fueron pronunciados por el 53% del universo participante, quienes ocupan puestos de operativos u homólogos; es decir, la base de la estructura de la Fiscalía.



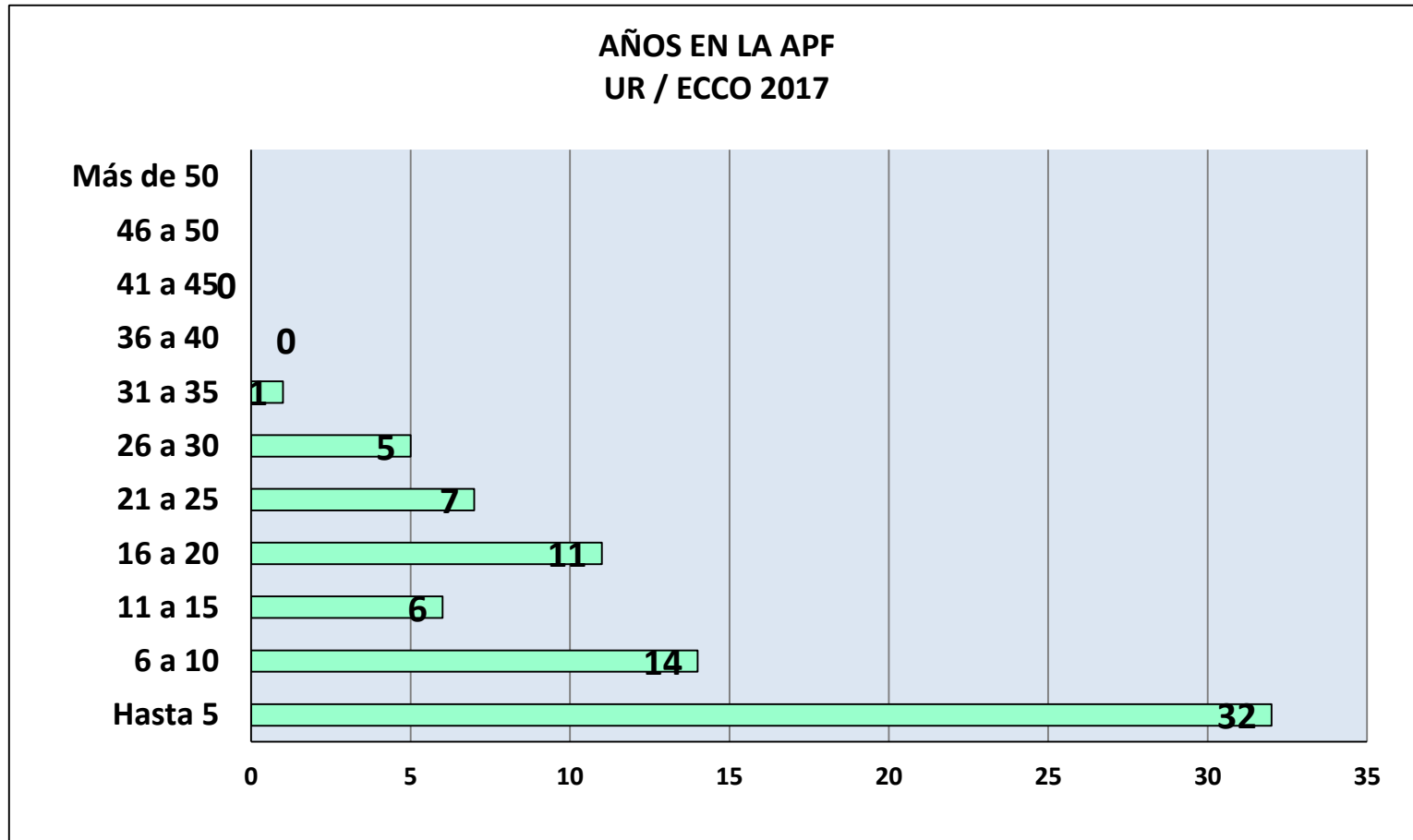


El 20% del personal de esta FEIDDF que participó en la ECCO 2017 considera que su puesto forma parte del Servicio Profesional de Carrera.

El 34% (26) de los 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 66% (50) de los encuestados, han prestado sus servicios en ese sector.

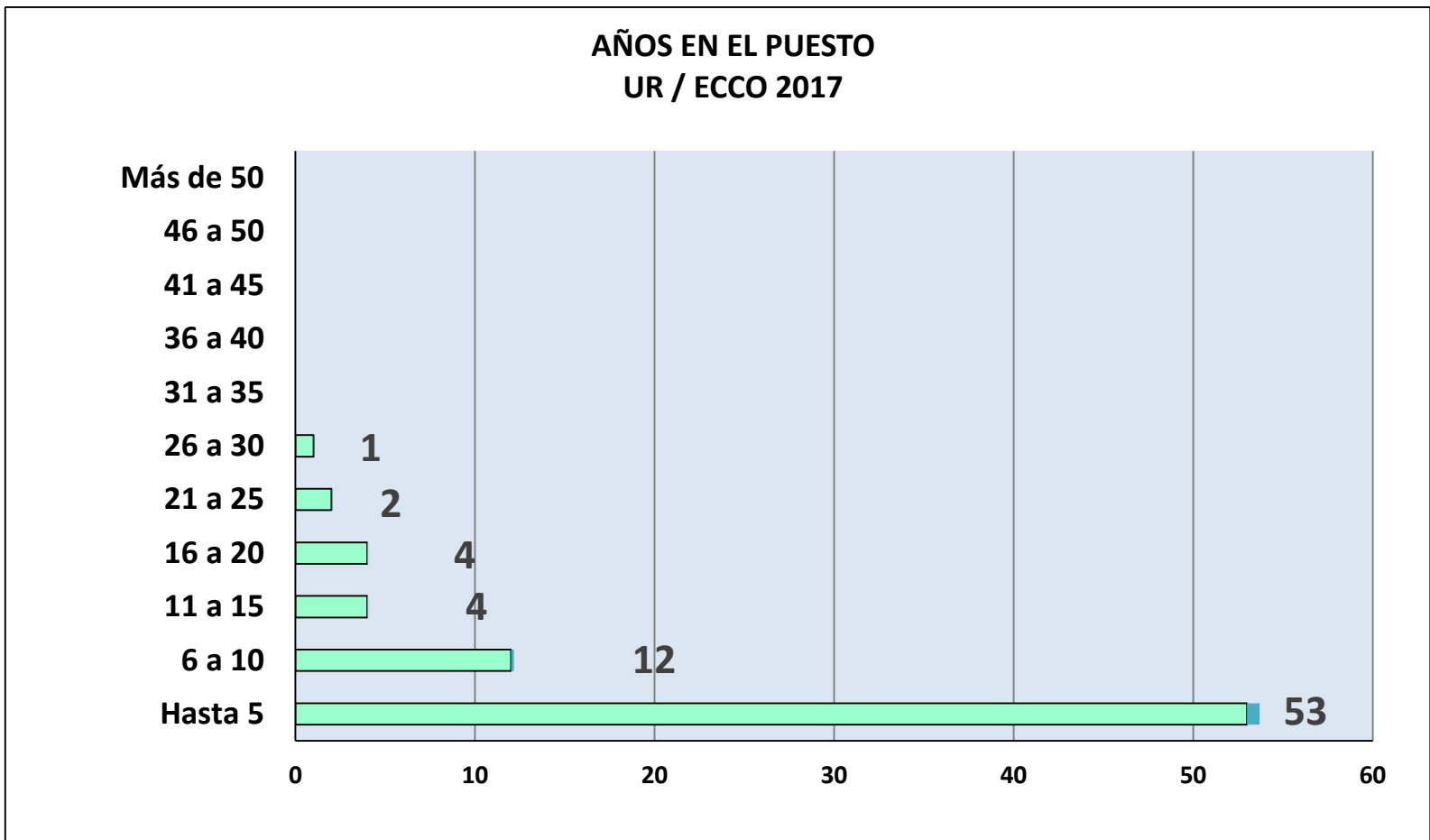


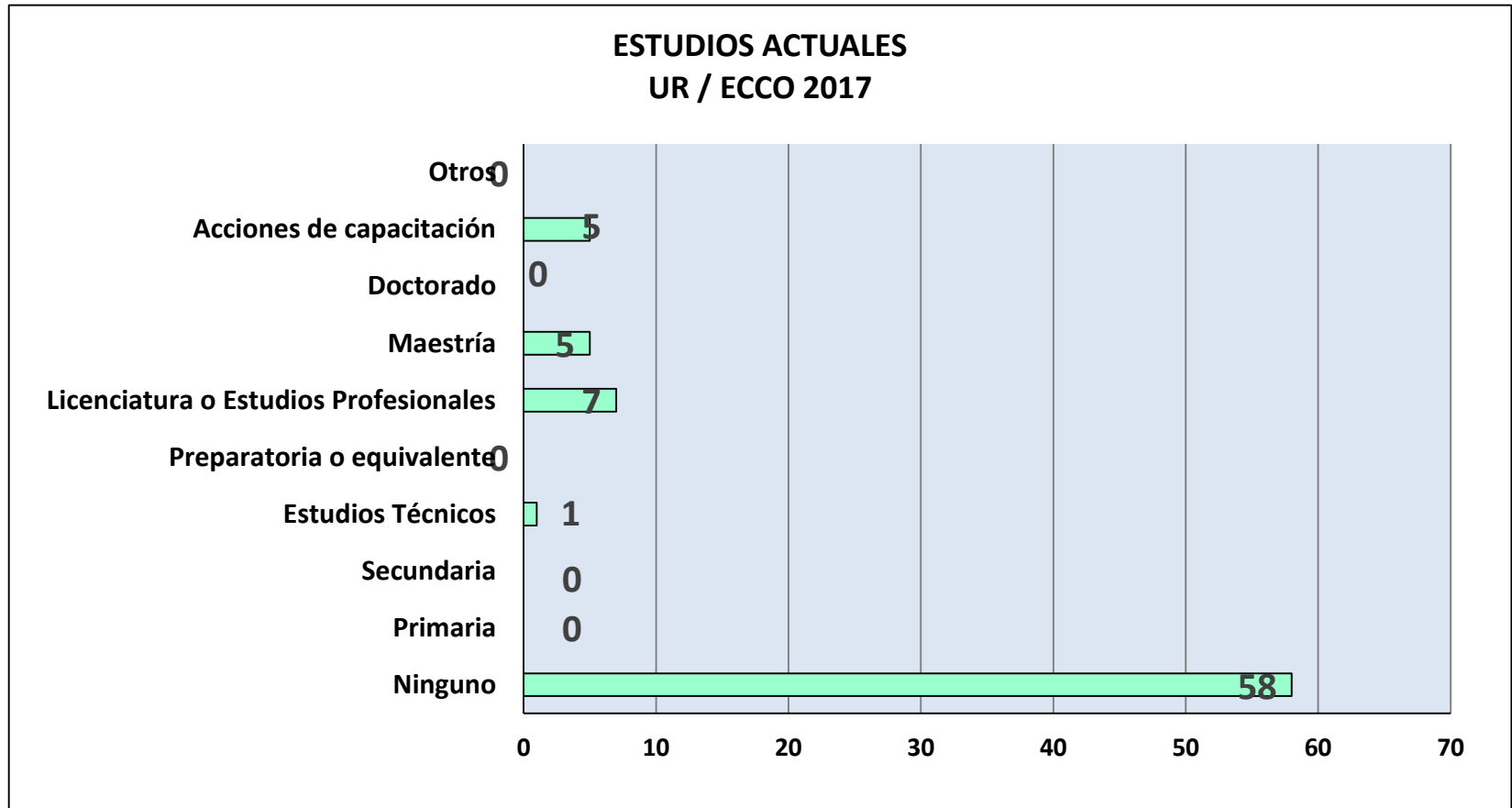




Casi 3 personas de 10 que participaron en la encuesta, tienen oportunidad de crecimiento en la Administración Pública Federal, mientras que en la Institución colaboran 1 servidoras y servidores públicos con mayor experiencia en la APF

Casi 53 personas que participaron en la encuesta, han permanecido hasta 5 años en el puesto, mientras que las otras 23, han presentado poca oportunidad de crecimiento laboral.

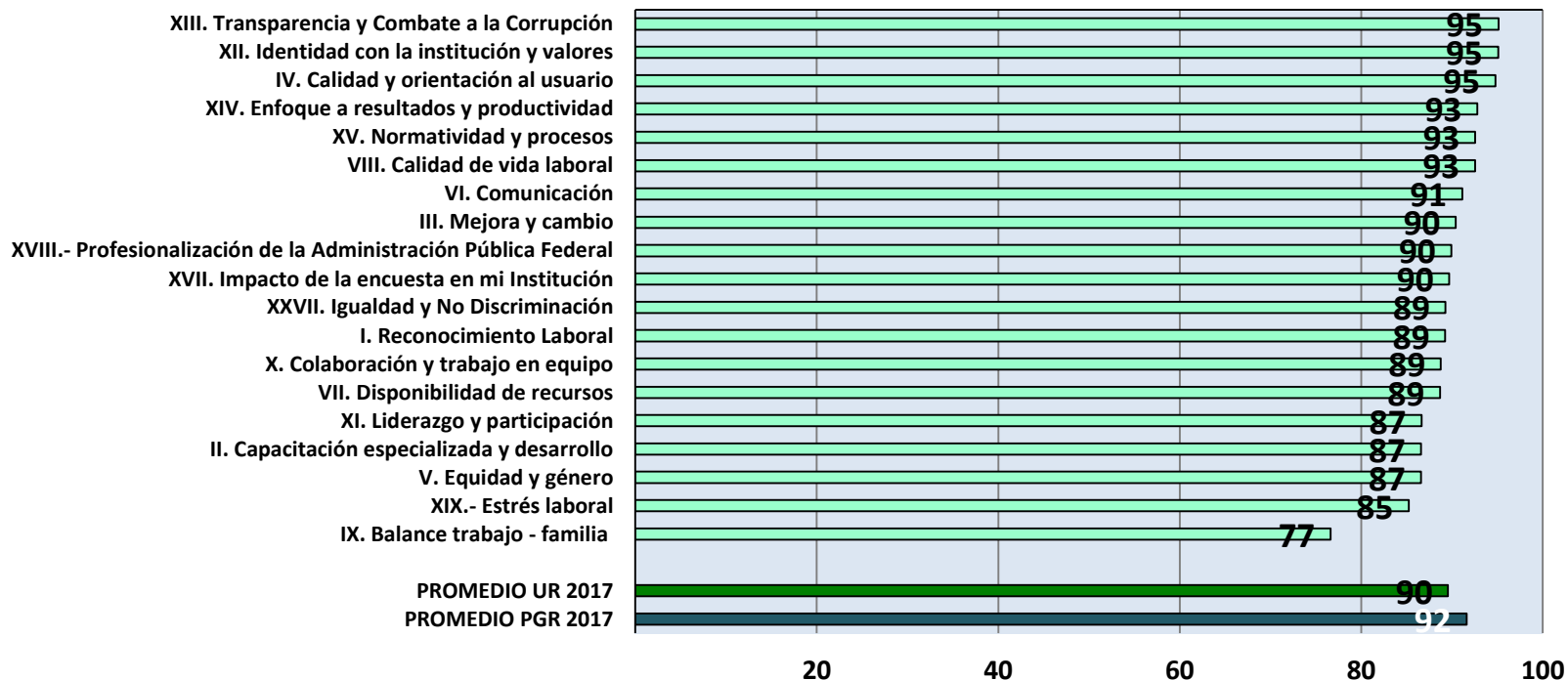




Casi 76% de los/as servidoras y servidores públicos de la FEIDDF encuestados, se encuentran sin estudiar en este momento. Se mantiene la misma ventana de oportunidad que el año pasado para la formación profesional.

## Resultado por Factores de mayor a menor

### FACTORES DE MAYOR A MENOR UR / ECCO 2017



Las y los servidores públicos que participaron en la encuesta se sienten muy orgullosos de trabajar en la Procuraduría General de la República adscritos a la FEIDDF 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.

**XIX. ESTRÉS LABORAL COMPENSADO DE MAYOR A MENOR**

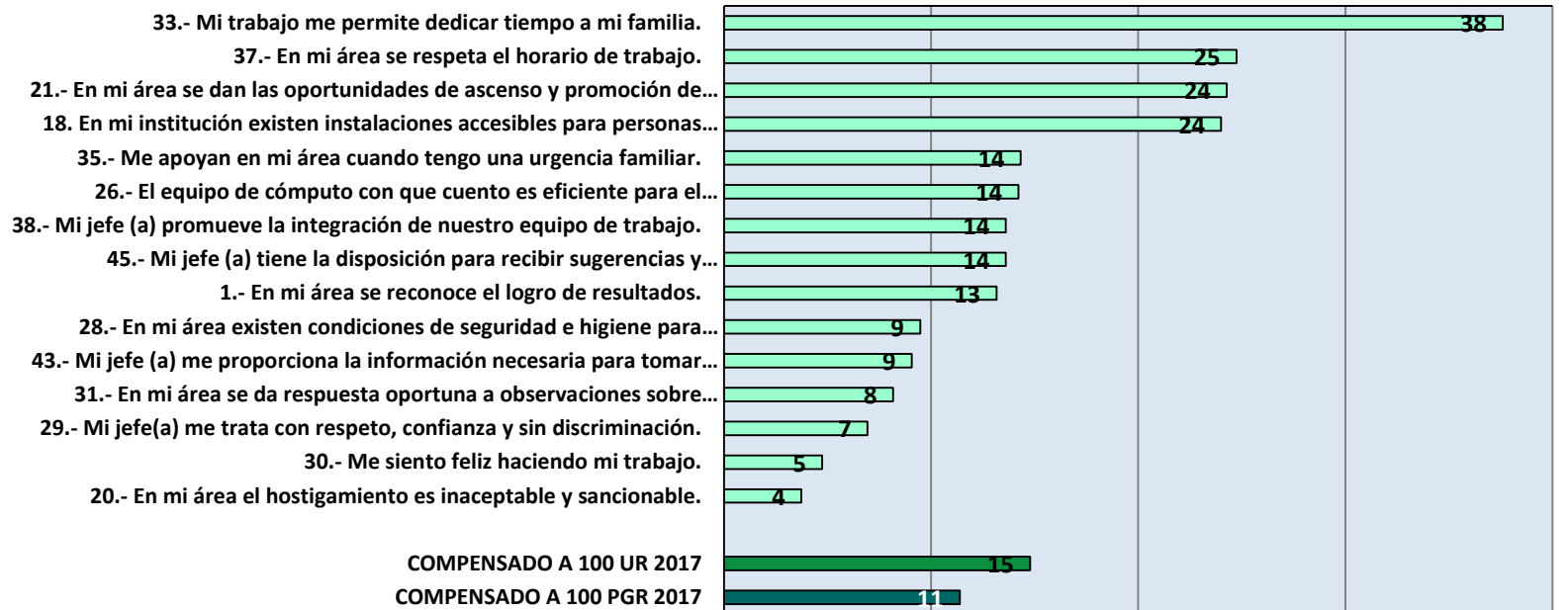
UR / ECCO 2017

10

20

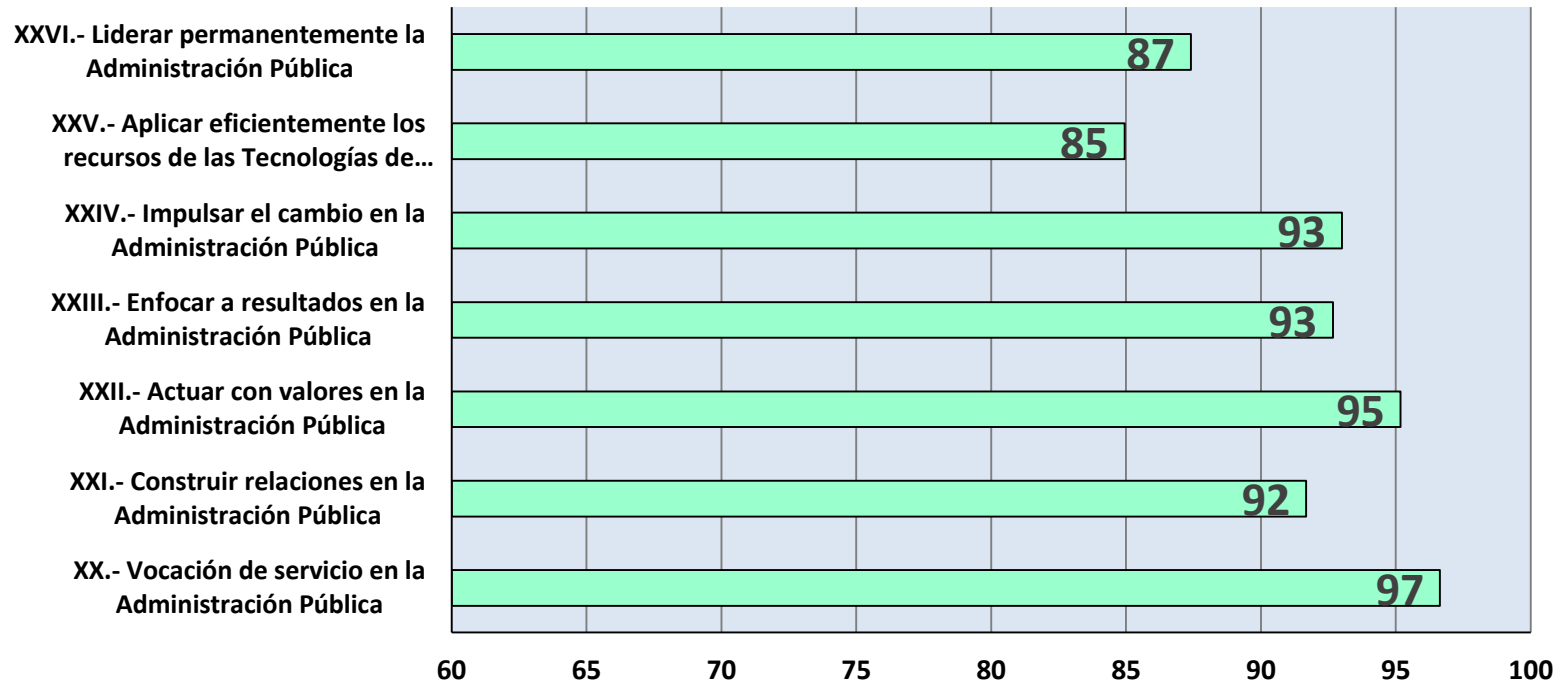
30

40



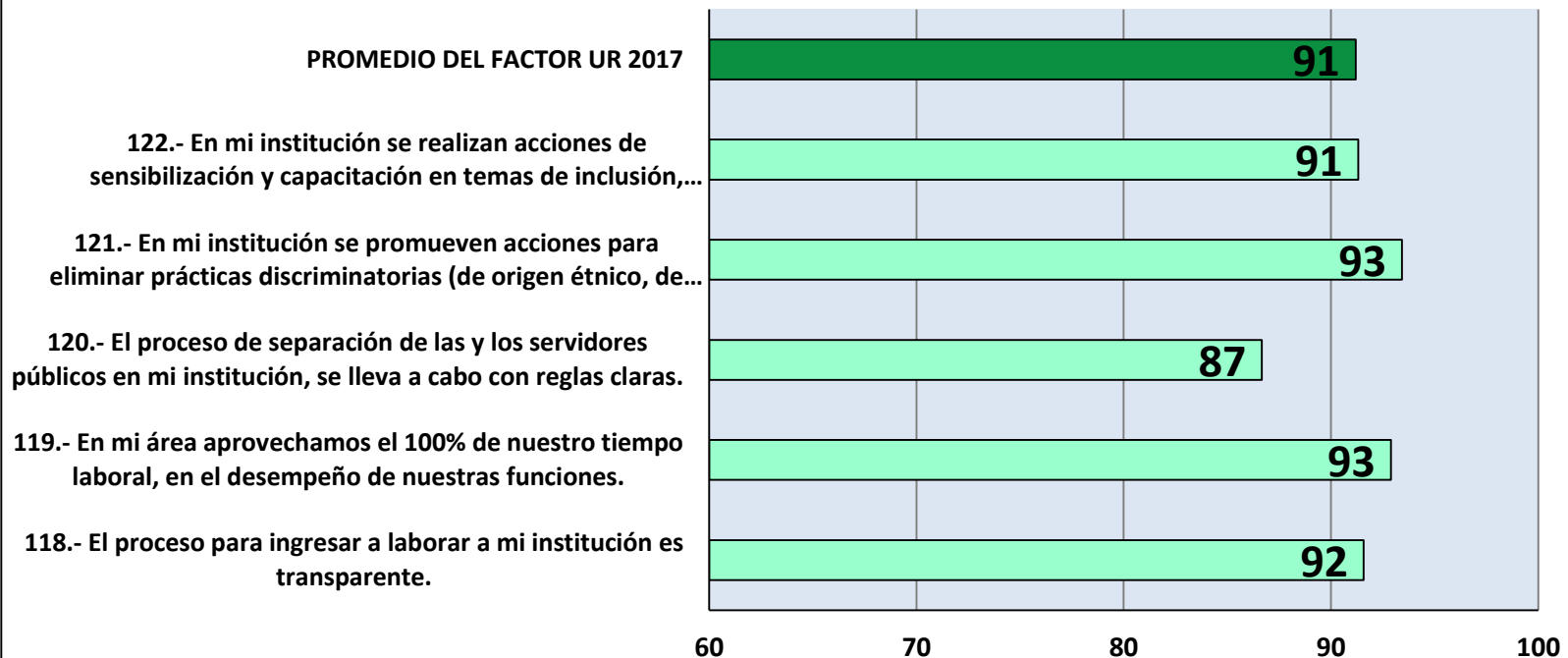
En esta gráfica se puede reafirmar el valor más bajo del factor Balance Trabajo Familia ya que muestra a los horarios extensos como indicador de un alto estrés laboral; por otro lado, la inaceptabilidad del hostigamiento y el bienestar que produce realizar el trabajo, indican los niveles más bajos de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

**PERCEPCIÓN SOBRE COMPETENCIAS  
 UR / ECCO 2017**



En este grupo de factores fractales, se ratifica la buena percepción de las y los servidores públicos de la Fiscalía 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 UR / ECCO 2017



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



# Fortalezas y Debilidades

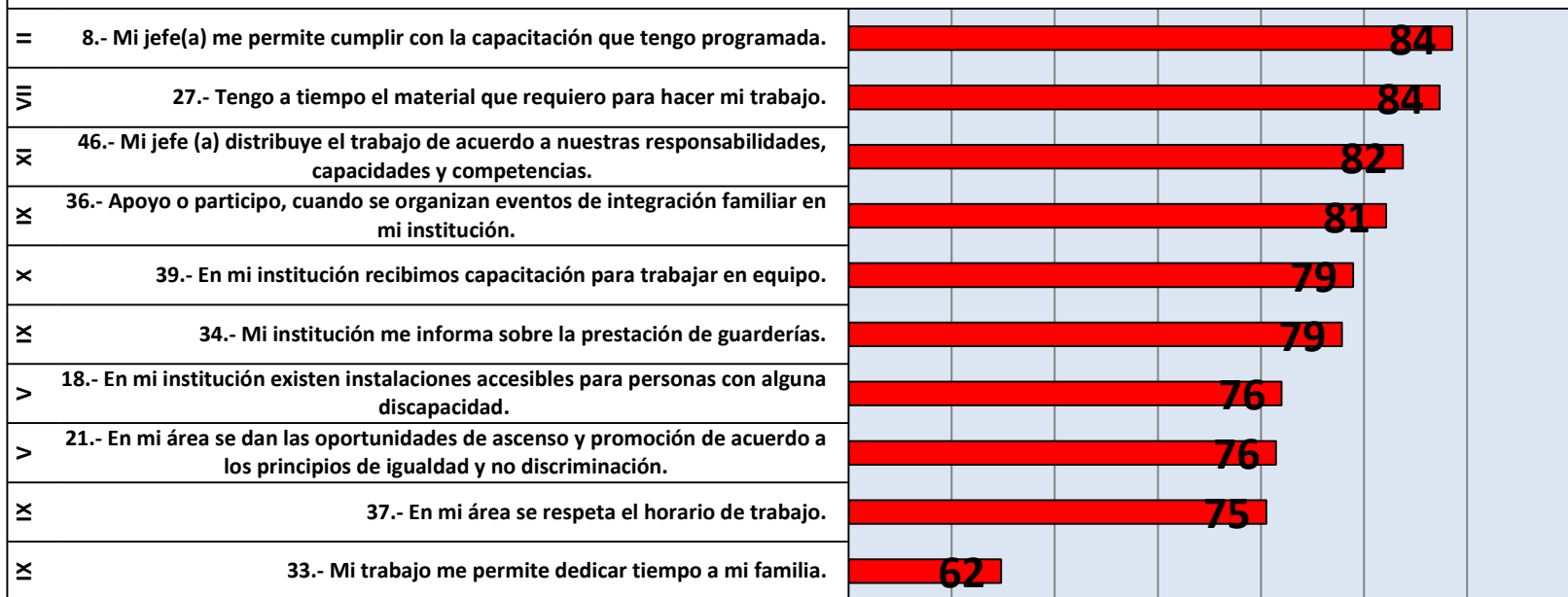
**LOS 10 REACTIVOS MEJOR CALIFICADOS  
 PGR / ECCO 2017**

XII	50.- Trabajar en la administración pública me permite contribuir al bienestar de la sociedad.	98
XIV	56.- Conozco el impacto que el trabajo de mi área tiene en mi institución.	98
XIV	58.- Me comprometo a lograr cada vez mejores resultados en mi área.	98
IV	13.- Me intereso por conocer las necesidades de los usuarios(as) de mi trabajo.	97
X	40.- Cuando trabajo en equipo busco soluciones que beneficien a todos (as) con igualdad y no discriminación.	97
I	4.- Celebro las aportaciones laborales de mis compañeros(as).	97
XIII	52.- En mi área actuamos con transparencia y legalidad.	97
XIII	54.- En mi institución si veo corrupción la denuncio.	97
VII	25.- Solicito de manera racional el material para el desempeño de mis funciones.	97
V	20.- En mi área el hostigamiento es inaceptable y sancionable.	96

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

# Factores de Clima y Cultura Organizacional

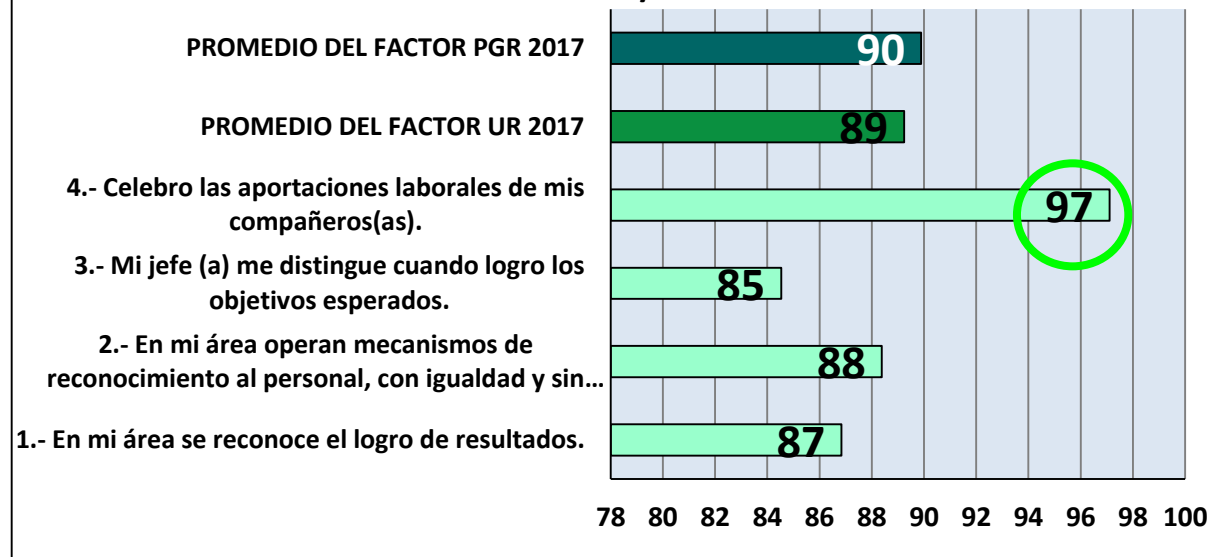
Este factor evalúa la percepción de las y los servidores públicos respecto a su propio desempeño y como su jefe (a) los reconoce y recompensa.

89



96 ≥; 84 ≤

I. RECONOCIMIENTO LABORAL  
 UR / ECCO 2017



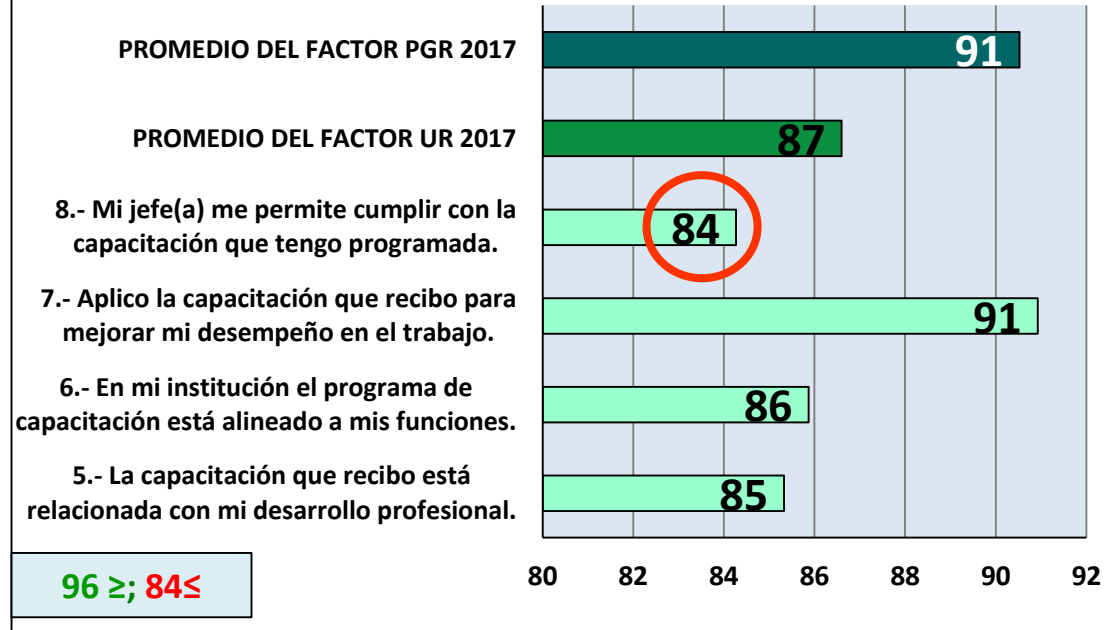
Las y los servidores públicos encuestados perciben que podría mejorar la distinción que realizan las y los jefes por el logro de los objetivos; sin embargo, celebran a sus compañeros (as) por las mejoras que aportan en sus labores.

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.

87



II. CAPACITACIÓN ESPECIALIZADA Y DESARROLLO  
 UR / ECCO 2017

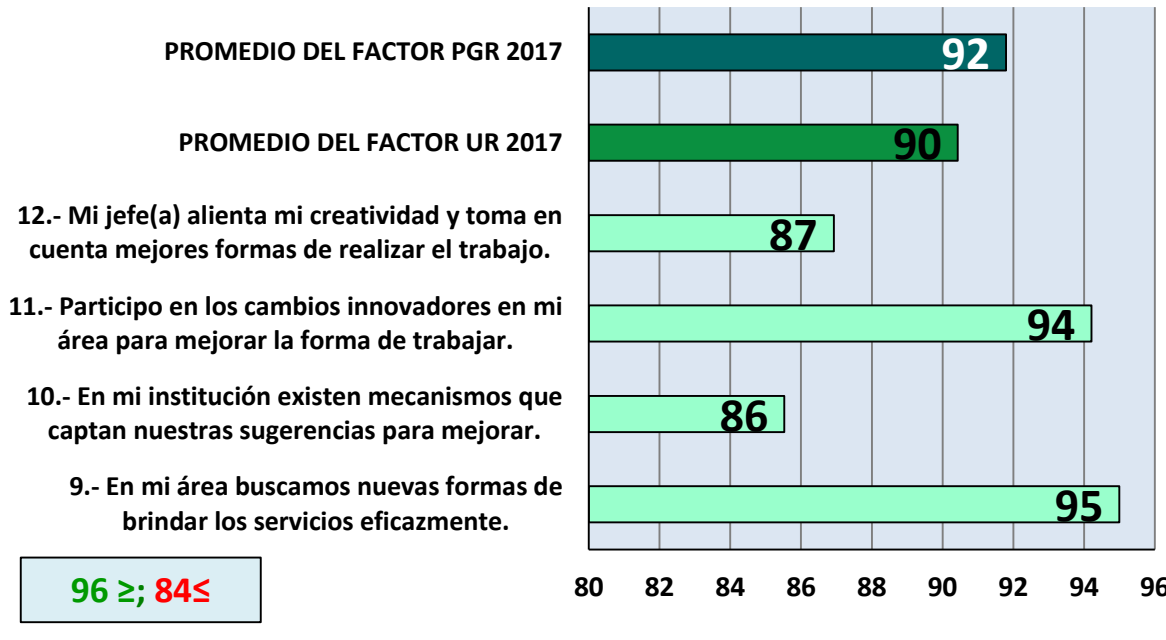


La mayoría de las personas encuestadas perciben que la capacitación que reciben les ayuda a mejorar el desempeño de su trabajo, mientras que podría ser más eficiente la alineación del programa de capacitación con las funciones de las y los servidores públicos y estar más relacionado con su desarrollo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

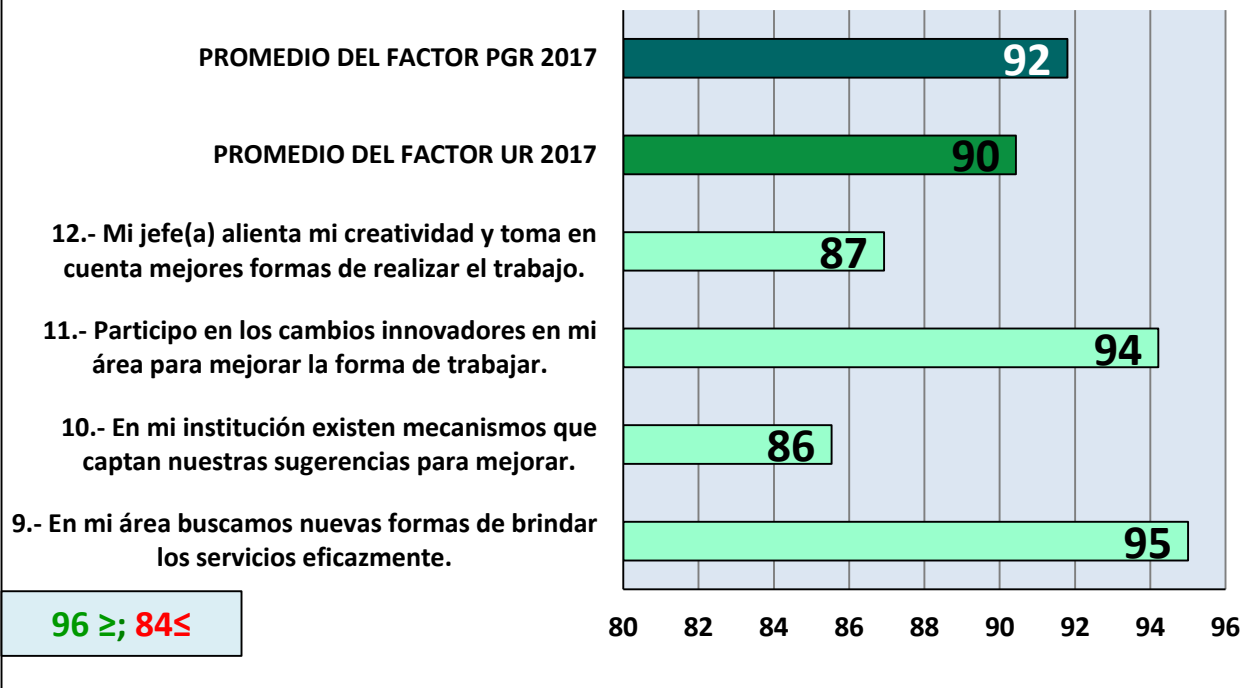
90



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

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



90



La calificación de este factor muestra una clara percepción de la importancia que tiene para las y los servidores públicos de la PGR 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.

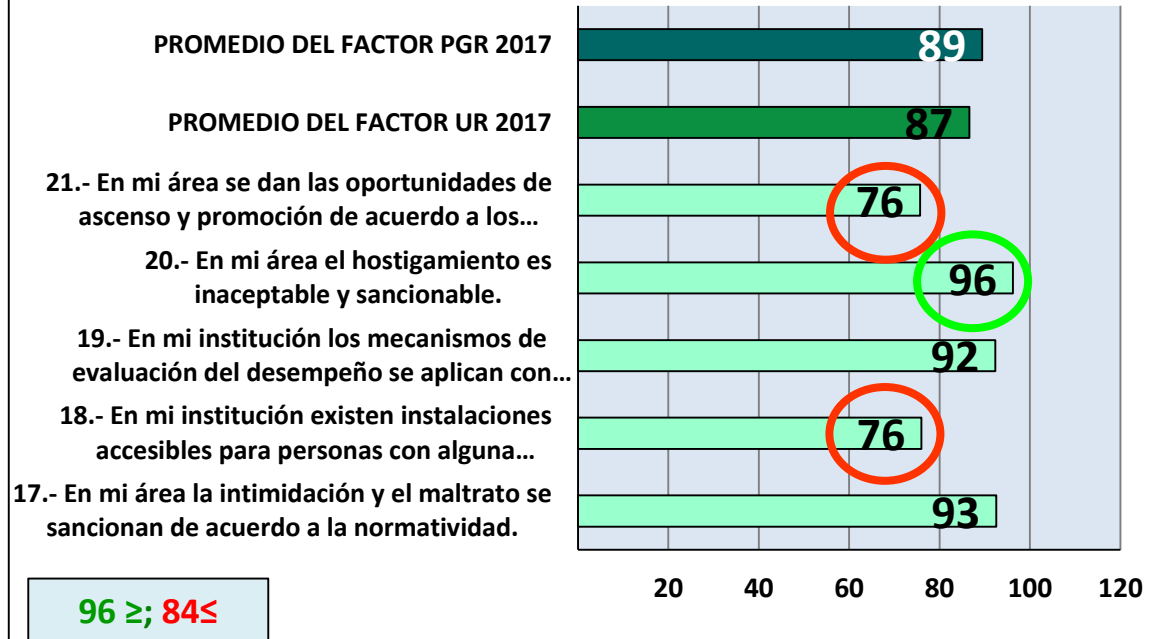


Este factor evalúa la percepción sobre el cumplimiento de principios, valores y disposiciones sobre la no discriminación, así como la percepción respecto a la práctica de la equidad de género.

87



V. EQUIDAD Y GÉNERO  
UR / ECCO 2017



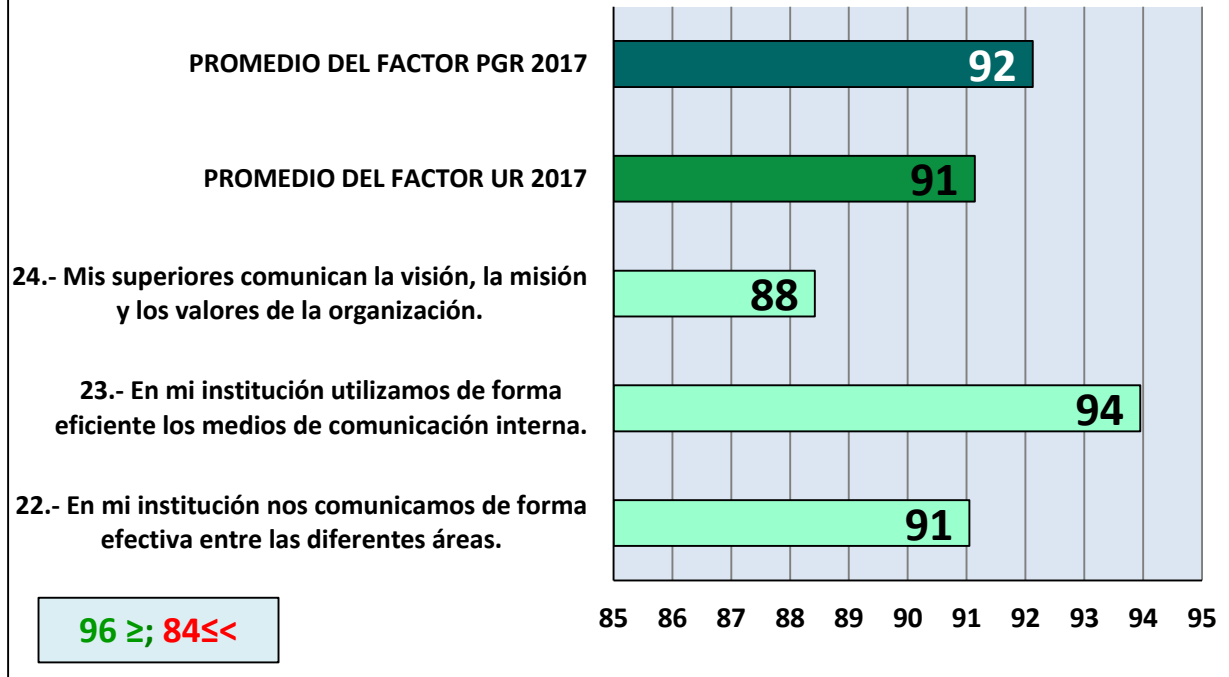
En este factor prevalece la percepción de fortalecer los principios de igualdad y no discriminación para proporcionar las oportunidades de ascenso y promoción, así como la falta de instalaciones accesibles para personas con alguna discapacidad.

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

91



VI. COMUNICACIÓN  
 UR / ECCO 2017

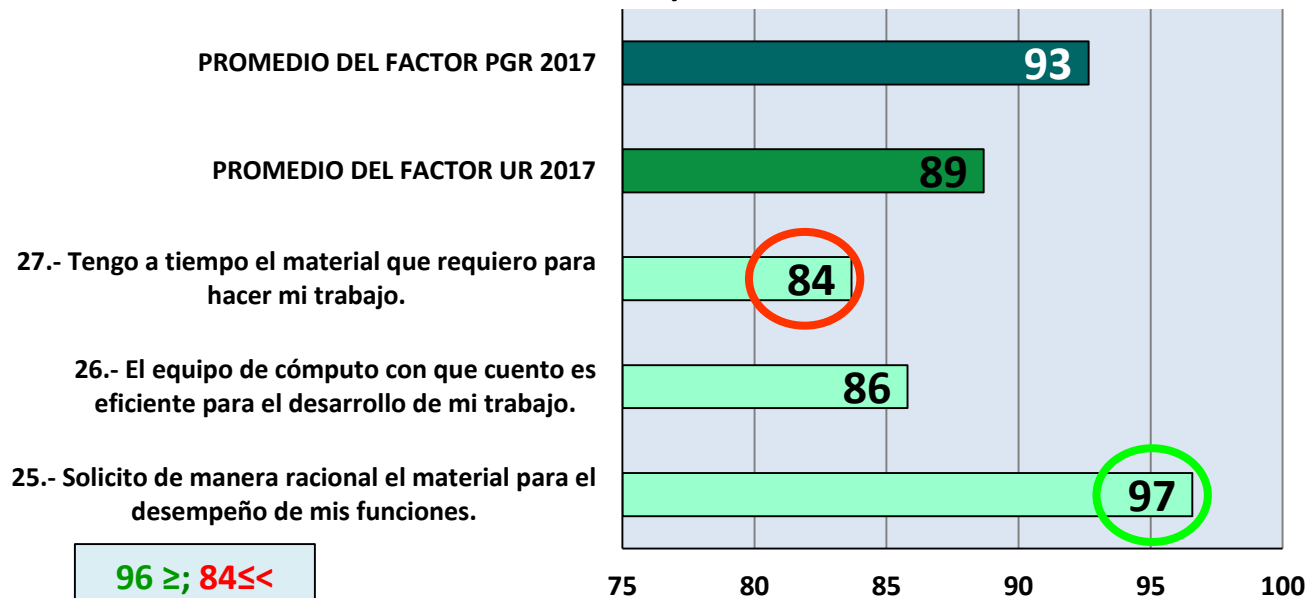


Las y los servidores públicos entrevistados muestran muy buena percepción en la funcionalidad de comunicar la visión, misión y valores, así como la efectividad de comunicación entre las diferentes áreas y Unidades Administrativas. Por otro lado, los medios de comunicación digital interna apoyan en gran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

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



89

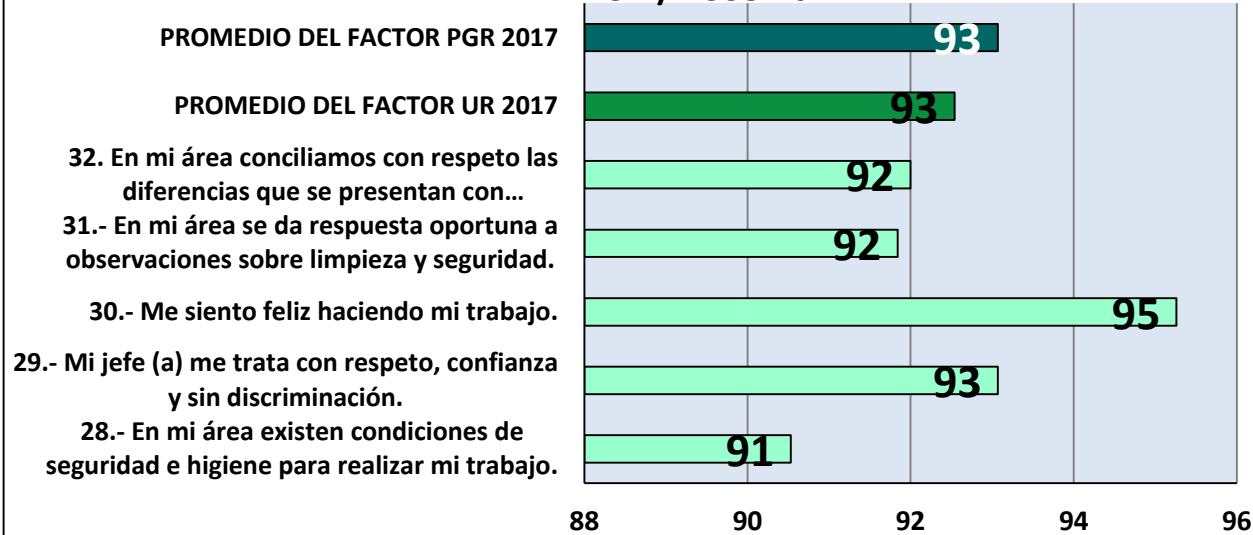


96 ≥; 84 ≤ <

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

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

**VIII. CALIDAD DE VIDA LABORAL**  
**UR / ECCO 2017**



93



96 ≥; 84 ≤

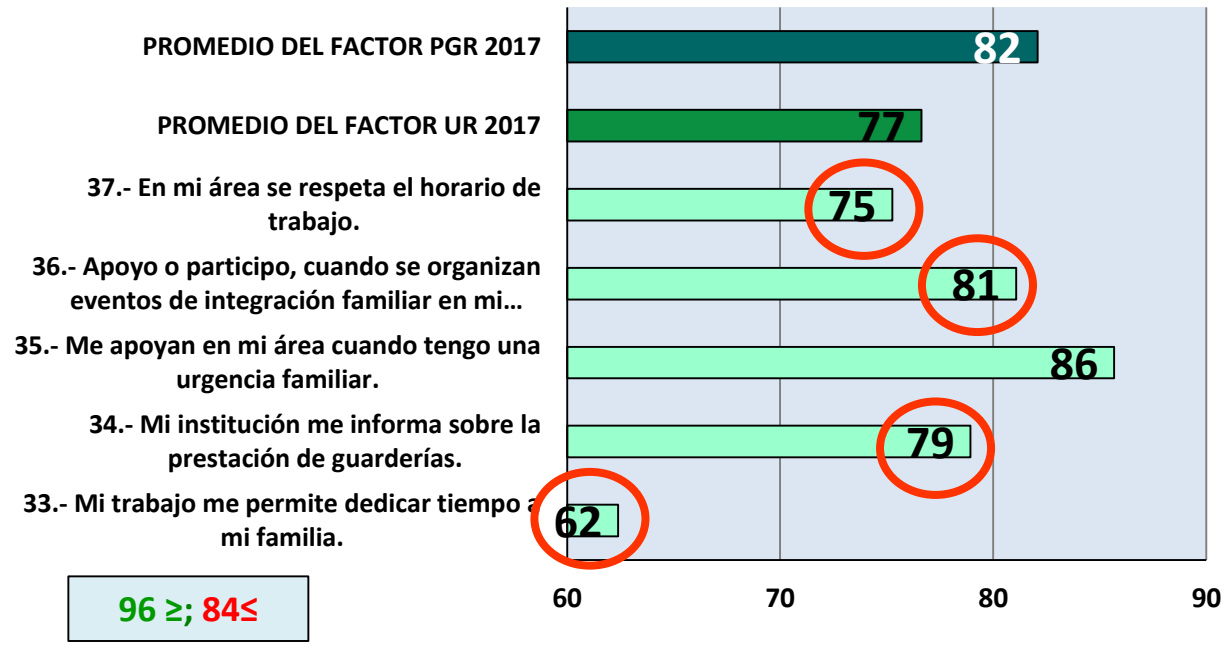
La Procuraduría General de la República cuenta con servidoras y servidores públicos felices en el desempeño de su trabajo. Se percibe una pequeña ventana de oportunidad para mejorar las condiciones de limpieza y seguridad.

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

77



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



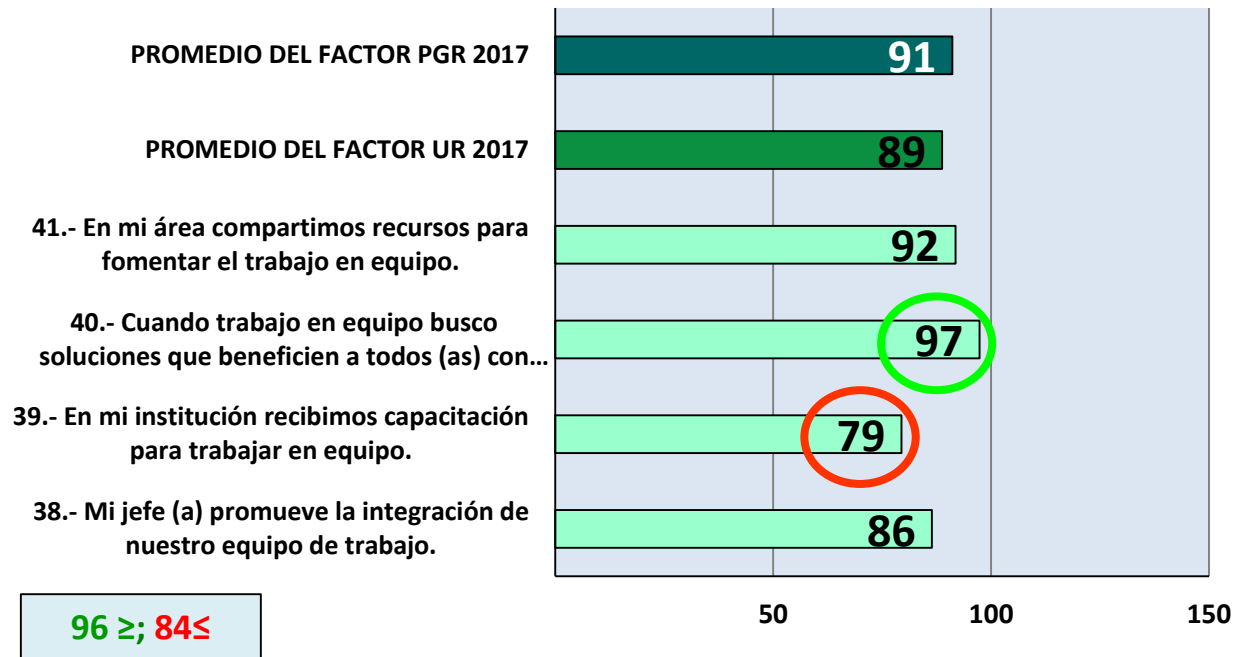
La calificación en la ECCO 2015 fue de 76 puntos, y en 2017 se incrementa en 7.32 puntos porcentuales, esta percepción se ve reflejada en todos los reactivos de este factor; sin embargo, la percepción que se tiene en el tiempo extenso de labores, es una variable que reincide en los comentarios de la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

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.

89



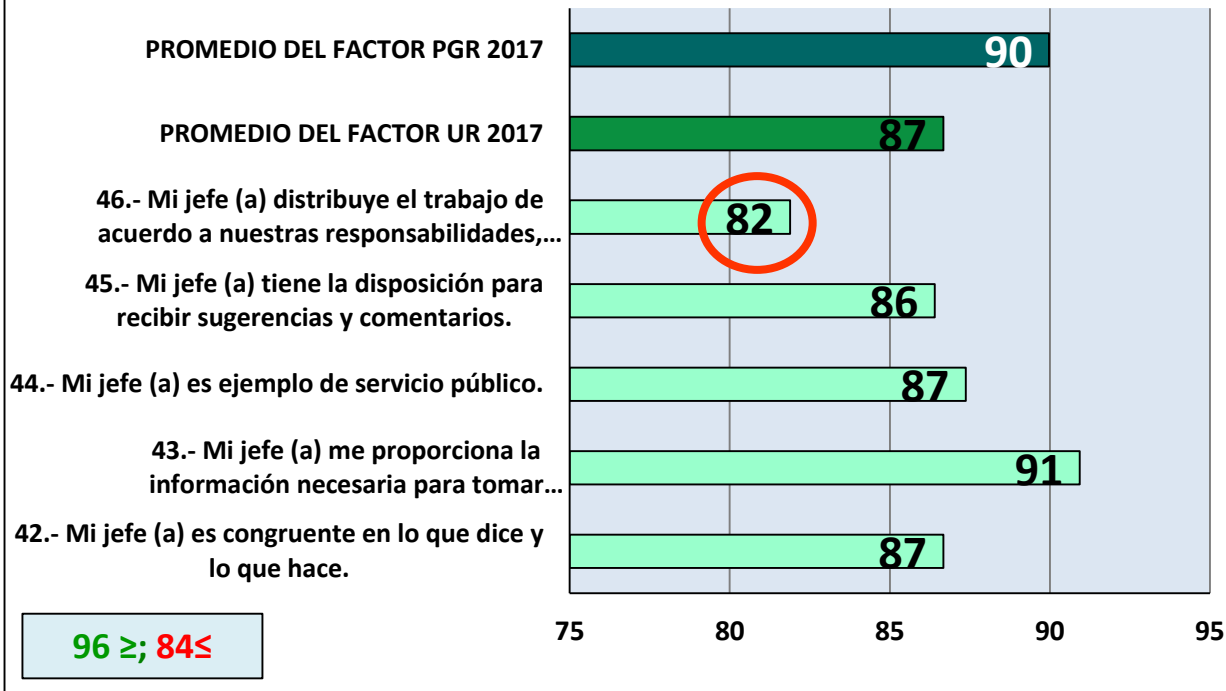
**X. COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO**  
 UR / ECCO 2017



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



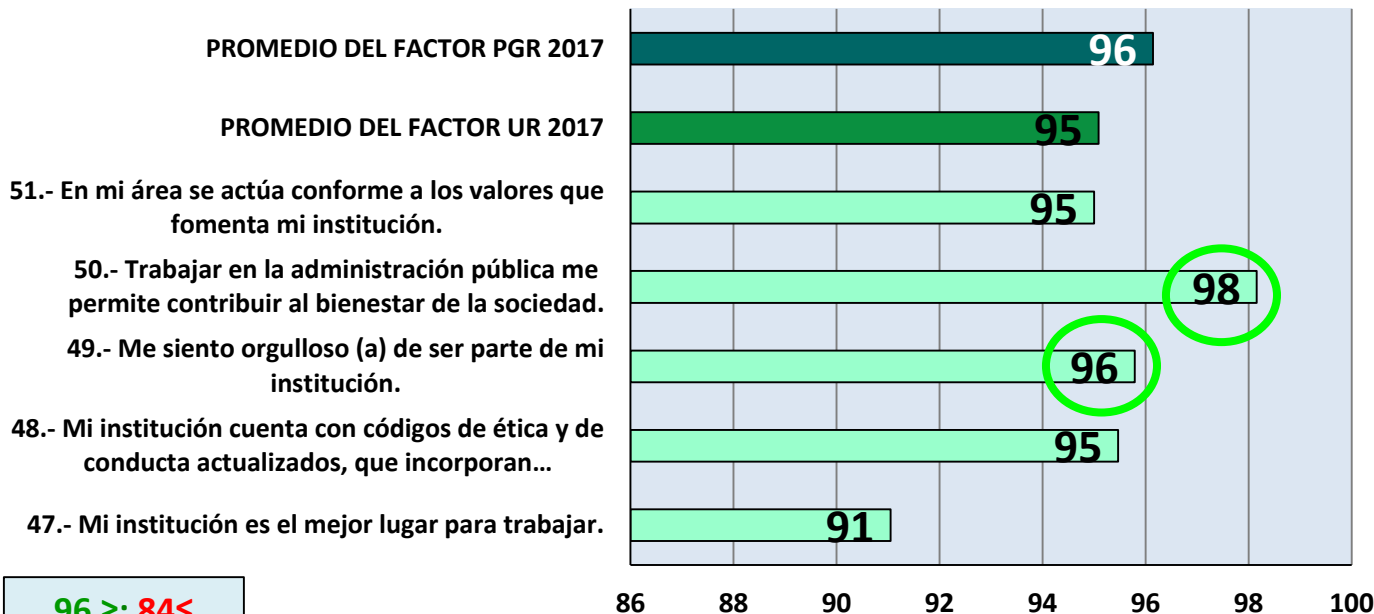
87



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**



95



96 ≥; 84 ≤

Para el año de 2017, las y los servidores públicos que participaron en la encuesta se sienten muy orgullosos de trabajar en la Procuraduría General de la República 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.

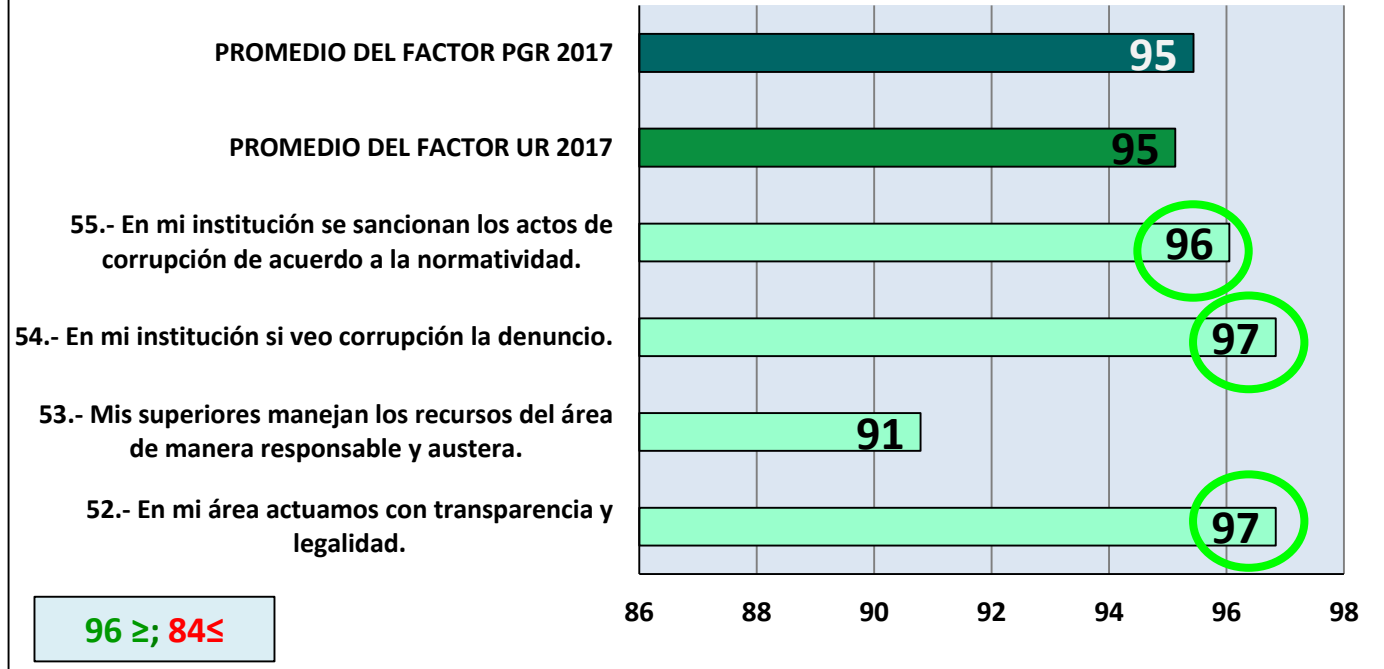


Este factor evalúa la percepción de la y el servidor público sobre el aprovechamiento de los recursos de la Institución, así como de la prevención y combate a la corrupción.

95



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



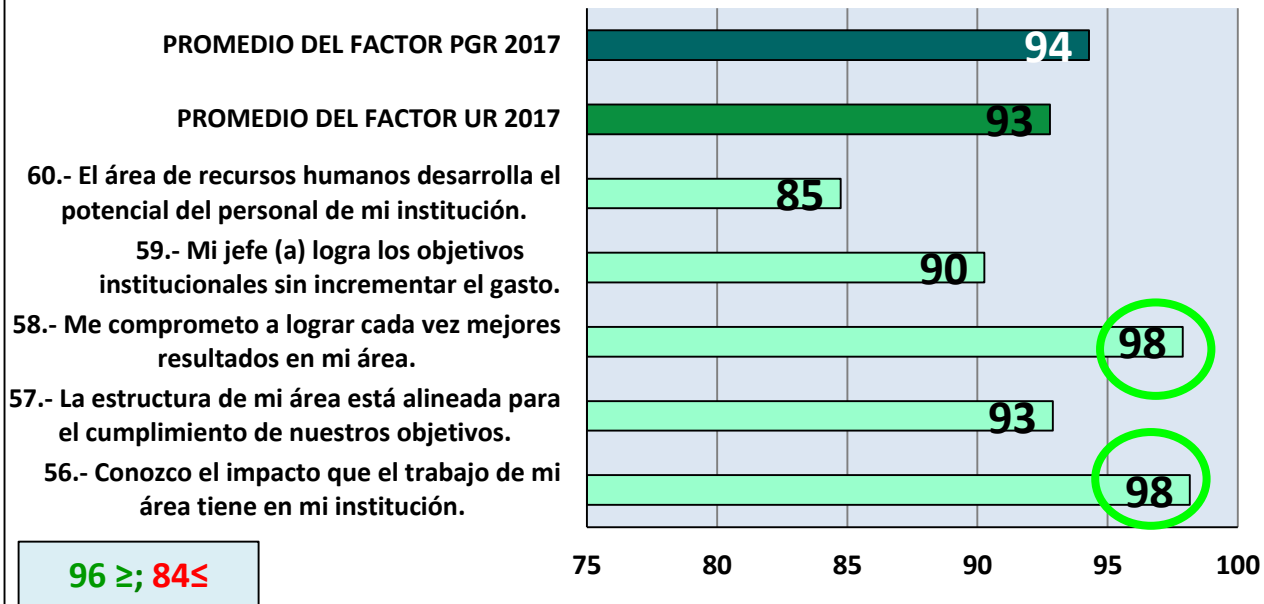
La percepción en este factor es que la Procuraduría General de la República actúa con transparencia y legalidad y su equipo de trabajo denuncia todo tipo de corrupción; asimismo, las personas encuestadas perciben que se sancionan los actos de corrupción de acuerdo a su normatividad.

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.

93



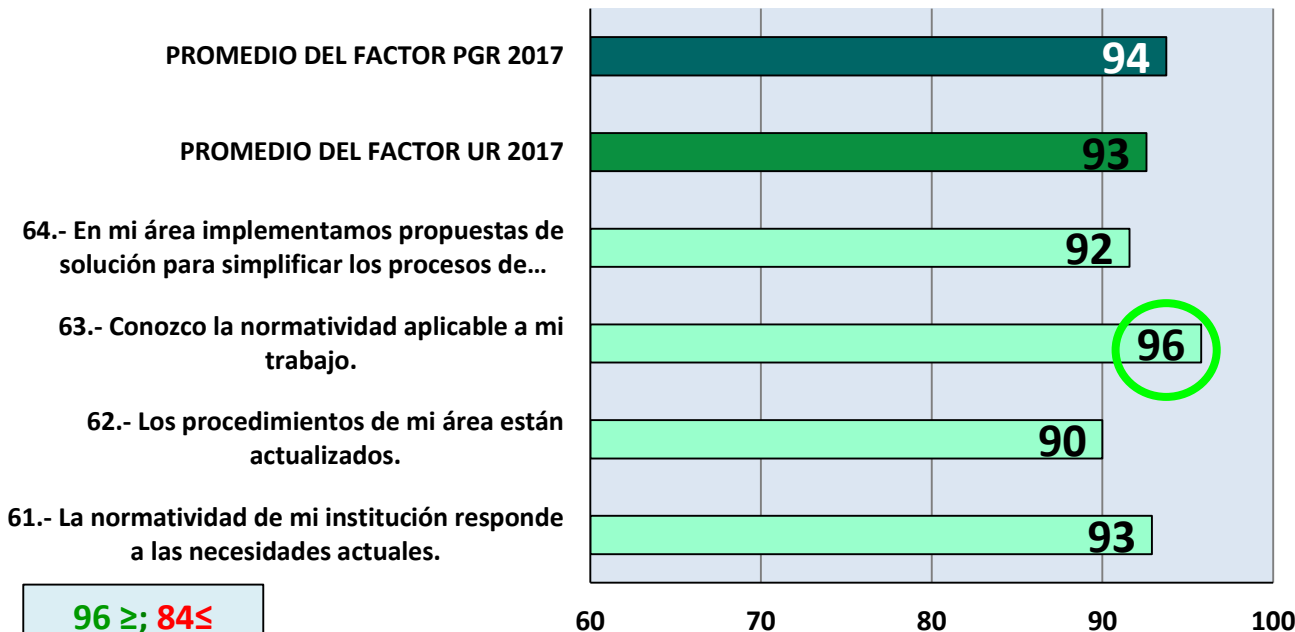
XIV. ENFOQUE A RESULTADOS Y PRODUCTIVIDAD  
 UR / ECCO 2017



Este factor muestra el gran compromiso que tienen las y los servidores públicos que laboran en la Procuraduría General de la República 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**



93



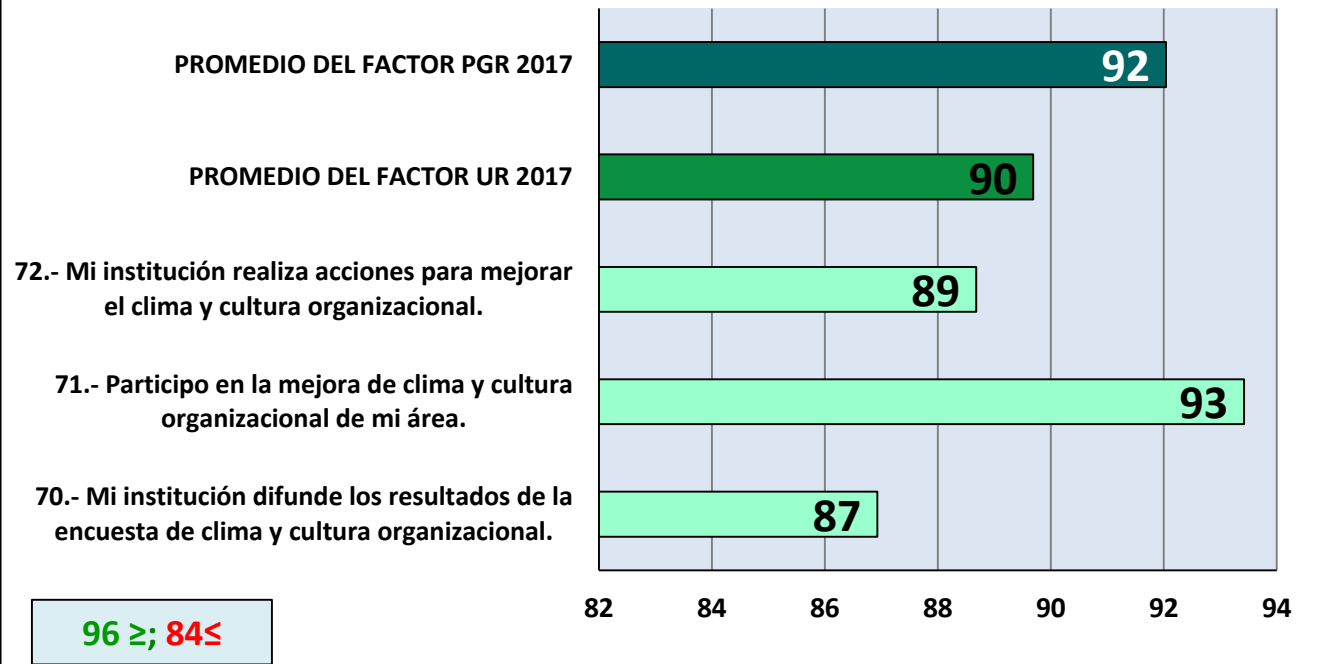
Los encuestados perciben conocer muy bien la normatividad aplicable a su trabajo, implementan propuestas para simplificar los procesos de su trabajo. Perciben que algunos procedimientos no están actualizados y la normatividad podría responder mejor a las necesidades actuales.

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.

90



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

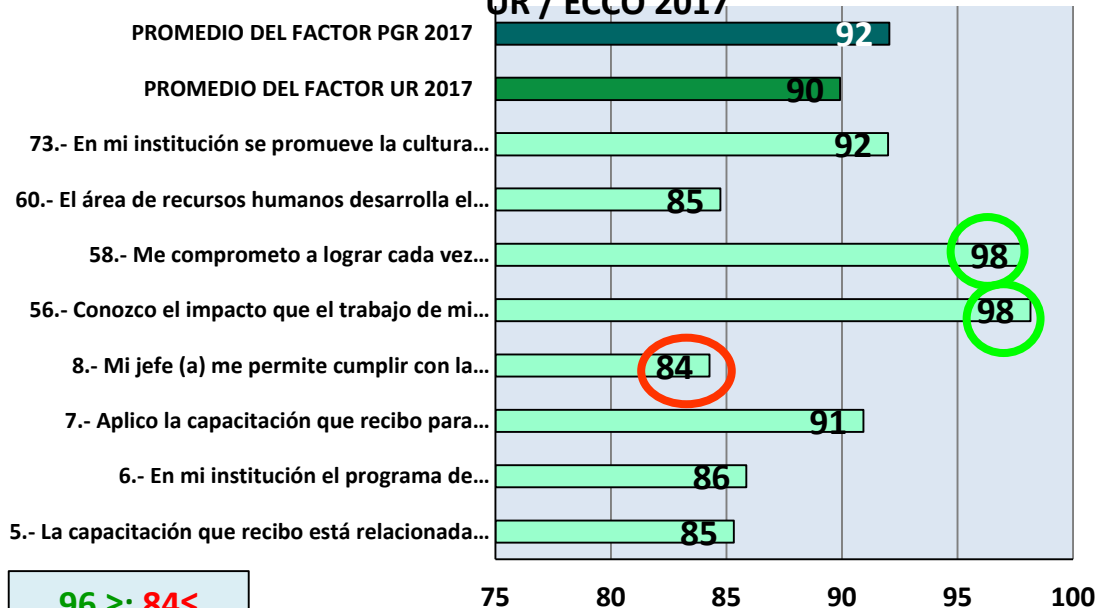


Se podría mejorar la publicación de los resultados de la ECCO y de las PTCCO's de las Unidades Administrativas que conforman la Institución al interior de cada una de ellas. Los resultados y las PTCCO's se difunden en la página web institucional; sin embargo se podría dar mayor énfasis con el objeto de que la mayoría del personal conozca este trabajo.

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



90



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

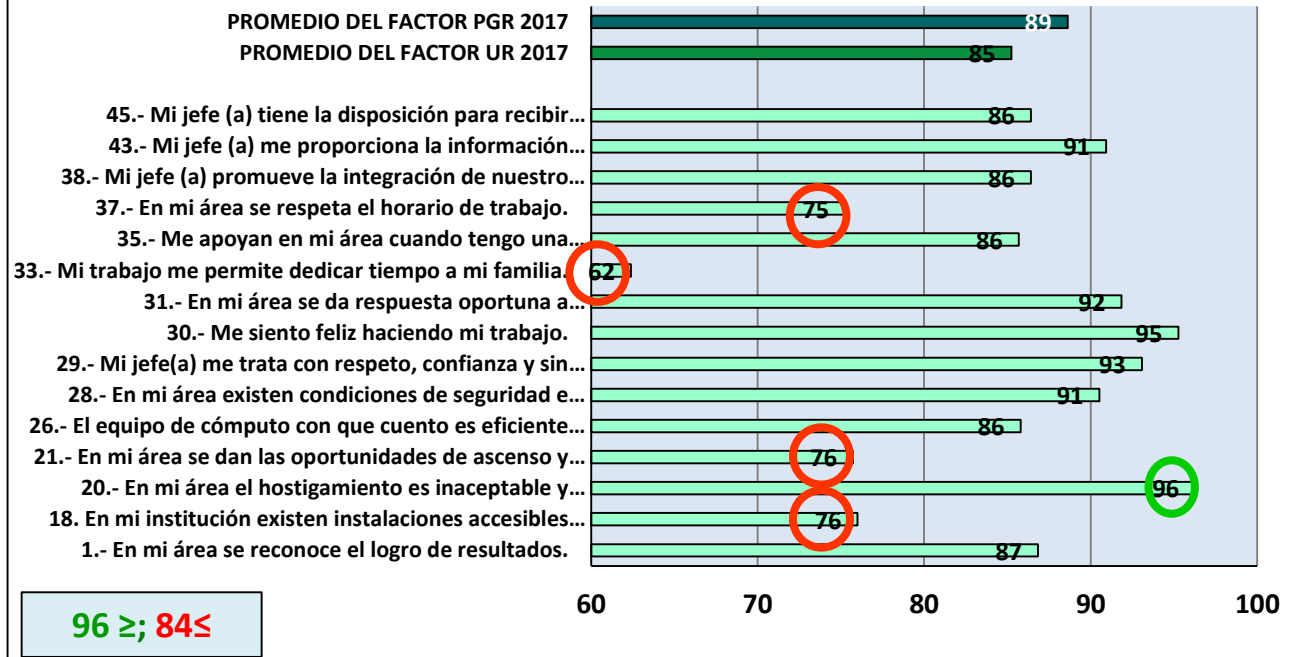
# Factores Fractales de Clima y Cultura Organizacional

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

85

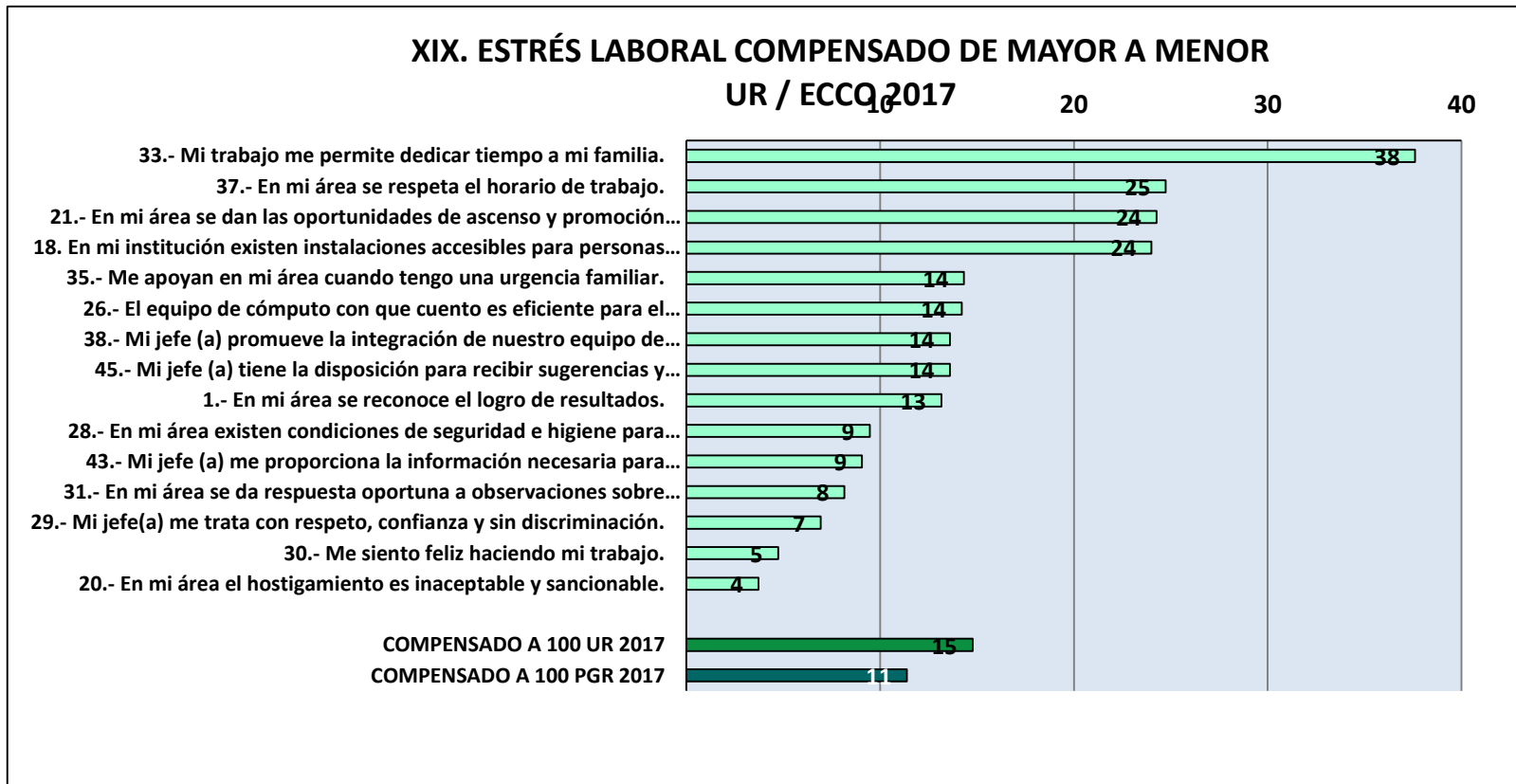


XIX. ESTRÉS LABORAL  
 UR / ECCO 2017



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

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



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



# Factores Fractales de Competencias

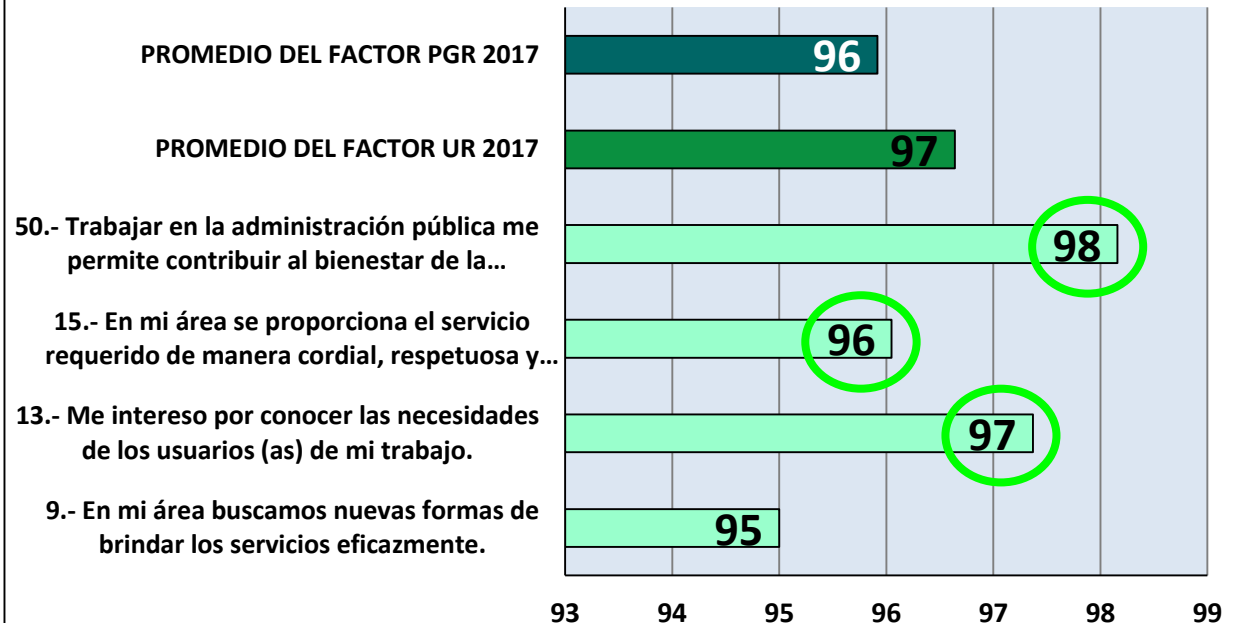
Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre su cooperación, interés y trato cordial en su institución, para facilitar la atención de las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

97



96 ≥; 84 ≤

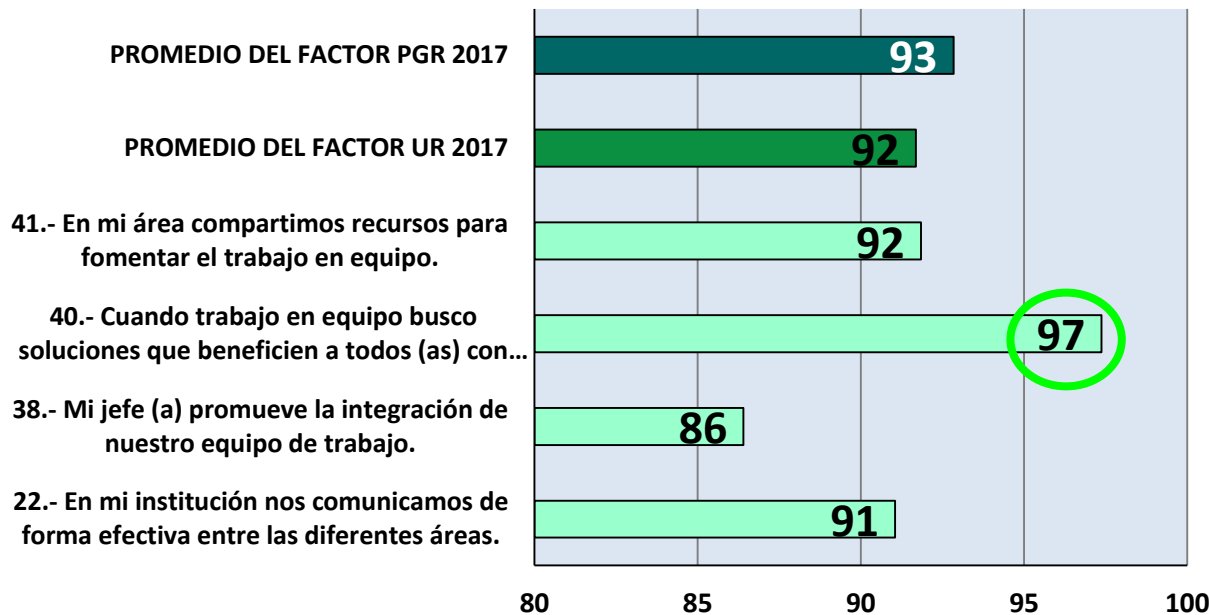
XX. VOCACIÓN DE SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
 UR / ECCO 2017



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

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

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



92



96 ≥; 84 ≤

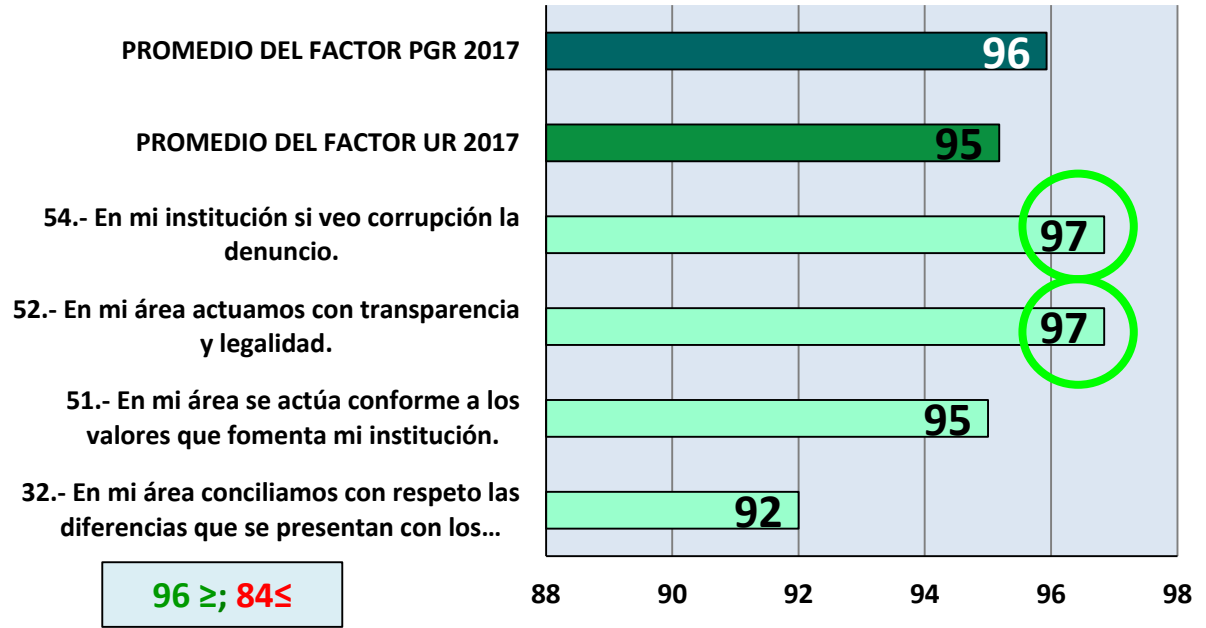
La percepción de las personas encuestadas es buena en cuanto a su colaboración, comunicación, integración y negociación en la Procuraduría General de la República, siempre buscando soluciones que beneficien a todos (as) con igualdad y no discriminación.

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

95



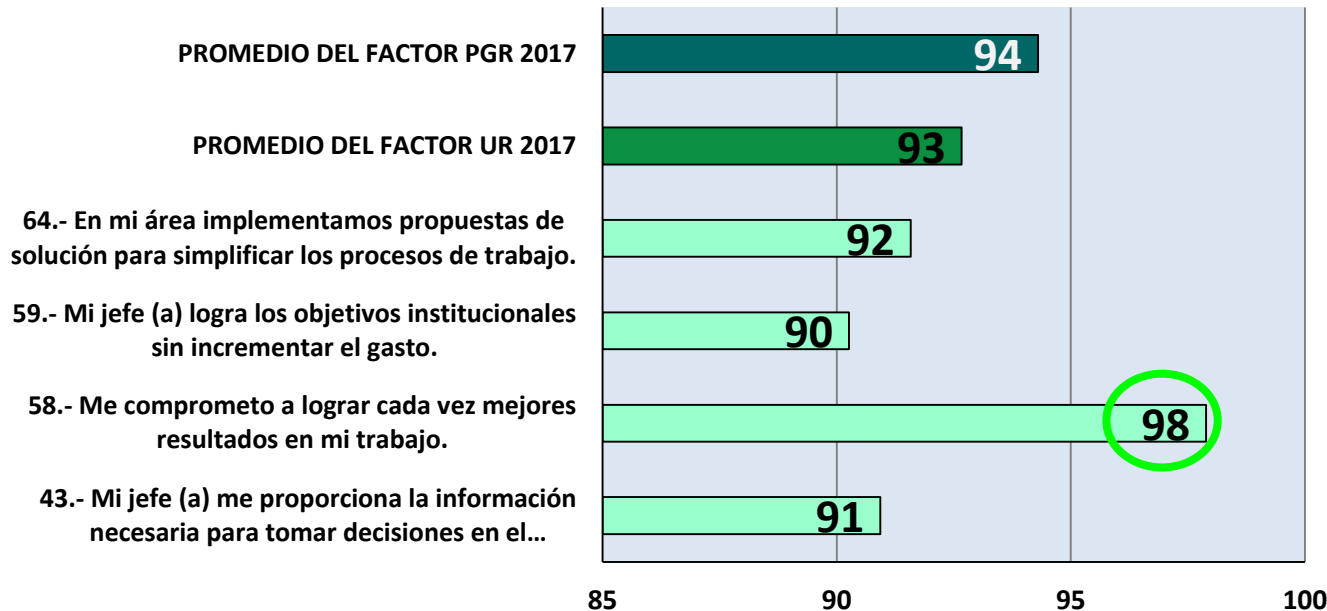
**XXII. ACTUAR CON VALORES EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
 UR / ECCO 2017**



Las servidoras y servidores públicos que laboran en la Procuraduría General de la República, 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**



93



96 ≥; 84 ≤

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 PGR.

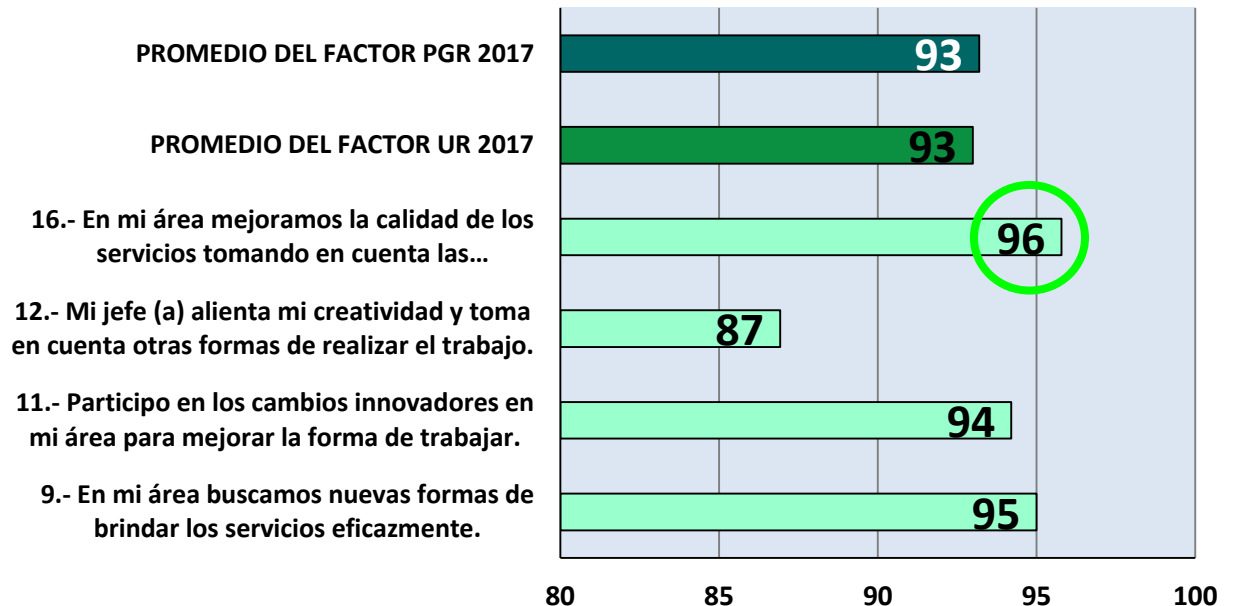
Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre impulsar el cambio, la creatividad y la innovación, de las técnicas, métodos y procesos que mejoren los productos y/o servicios que se ofrecen en su institución.

93



96 ≥; 84 ≤

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 PGR.

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



96 ≥; 84 ≤

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

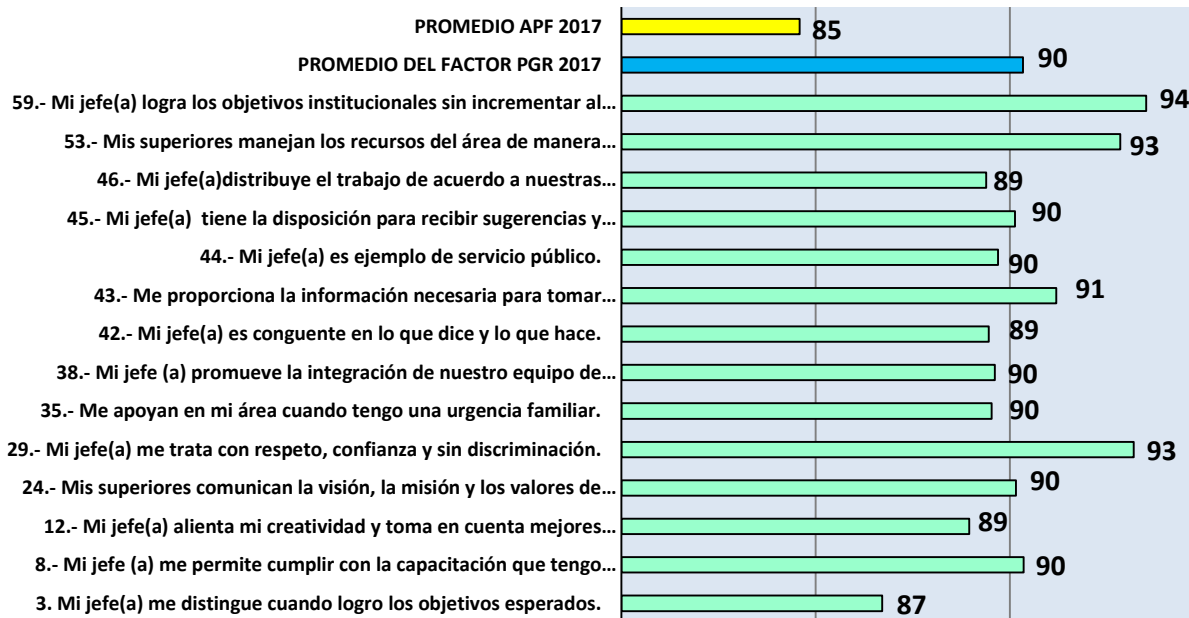
PGR / ECCO 2017



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**  
**PGR / ECCO 2017**



90



96 ≥; 84 ≤

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



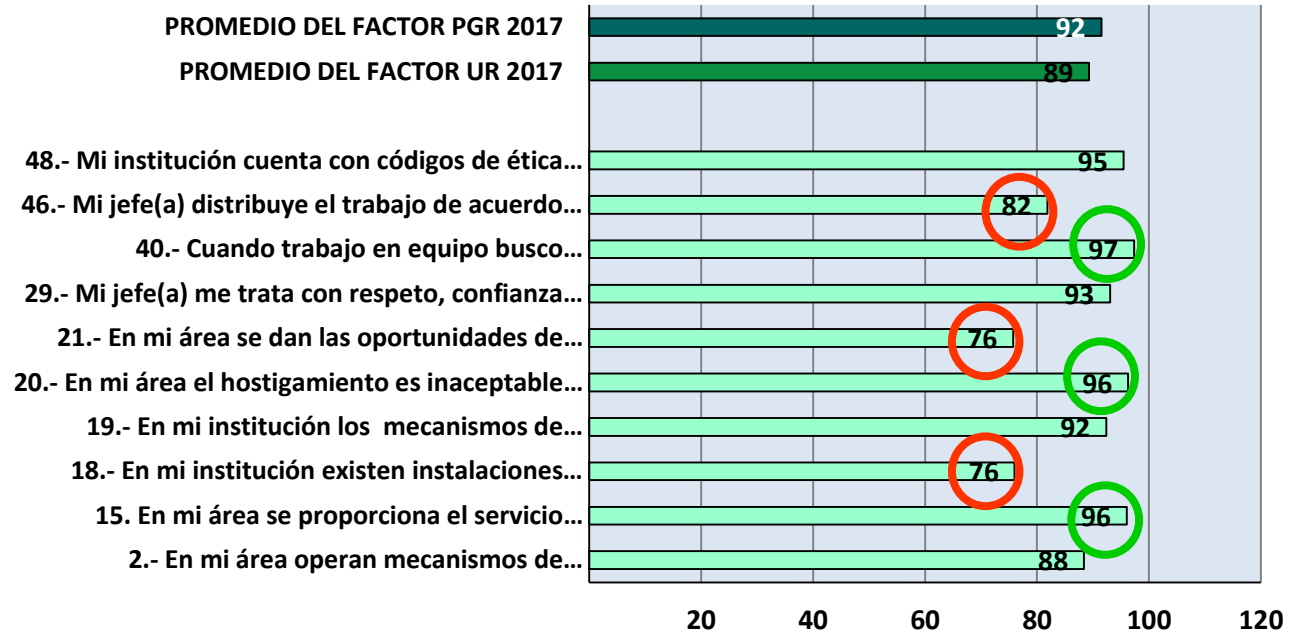
# Factor Fractal de Igualdad y No Discriminación

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

89



**XXVII. IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN  
 UR / ECCO 2017**



96 ≥; 84 ≤

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

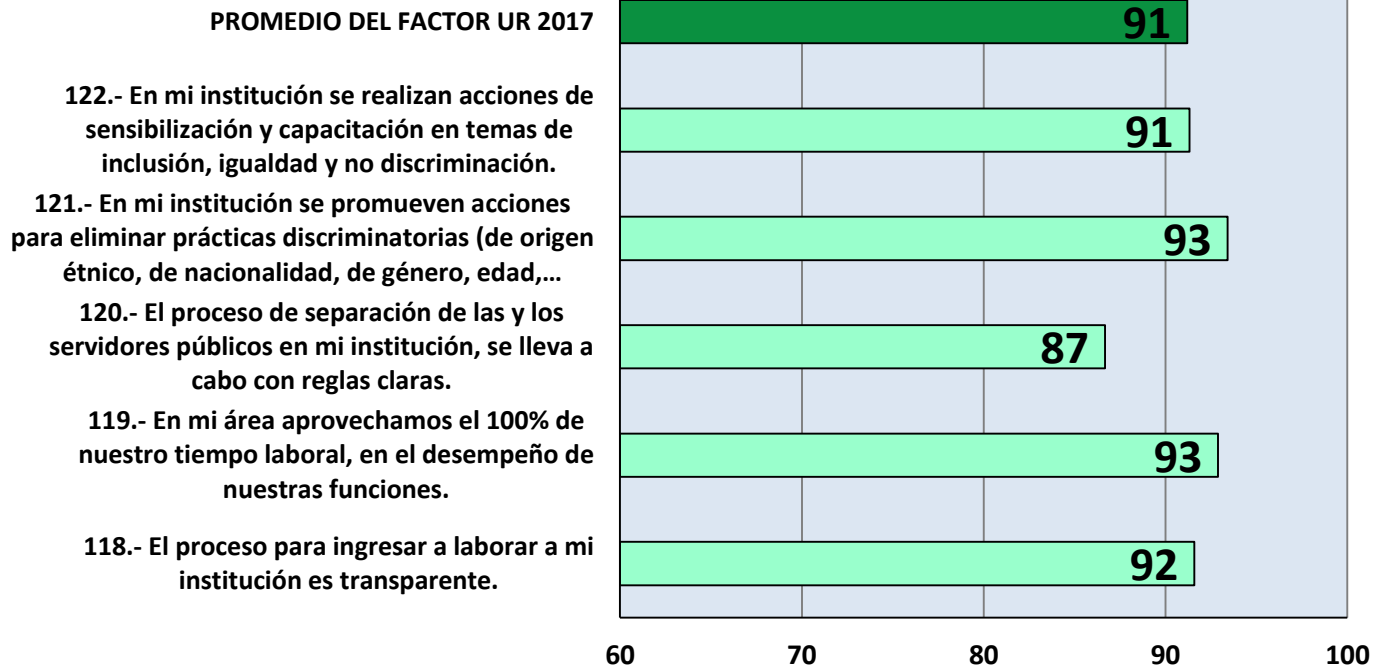
# Factor Específico por Ramo (FER)

91



96 ≥; 84 ≤

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

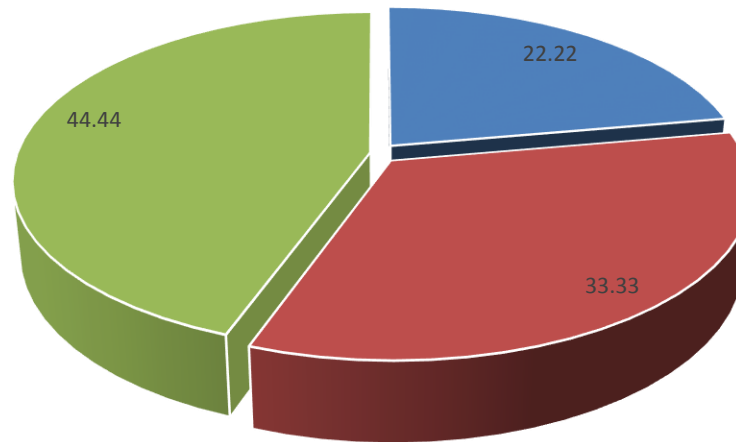


Se ha emprendido una campaña de difusión del proceso para ingresar a laborar a la Institución; sin embargo, el proceso de separación de las y los servidores públicos de la PGR debería ser un poco más transparente.

## 2. Análisis Cualitativo

# Comentarios y Sugerencias

SUGERENCIA	22.22%
FELICITACION	33.33%
RECOMENDACIÓN	44.44%



■ SUGERENCIA ■ FELICITACION ■ RECOMENDACIÓN

Por otro lado, de 11 comentarios y sugerencias pronunciadas por las y los servidores públicos participantes en la encuesta, el 22.22% externaron que la jornada laboral extensa aunado a las grandes trayectorias recorridas entre su hogar y el trabajo, les dificulta convivir con su familia, por otro lado el 33.33% felicitan de la distribución de trabajo, la equidad de género, el 44.44% recomiendan en las áreas donde se tiene poco interés, por ejemplo espacios de trabajo que son reducidos, el material que se les da a es tiempo para realizar su labor, etc..

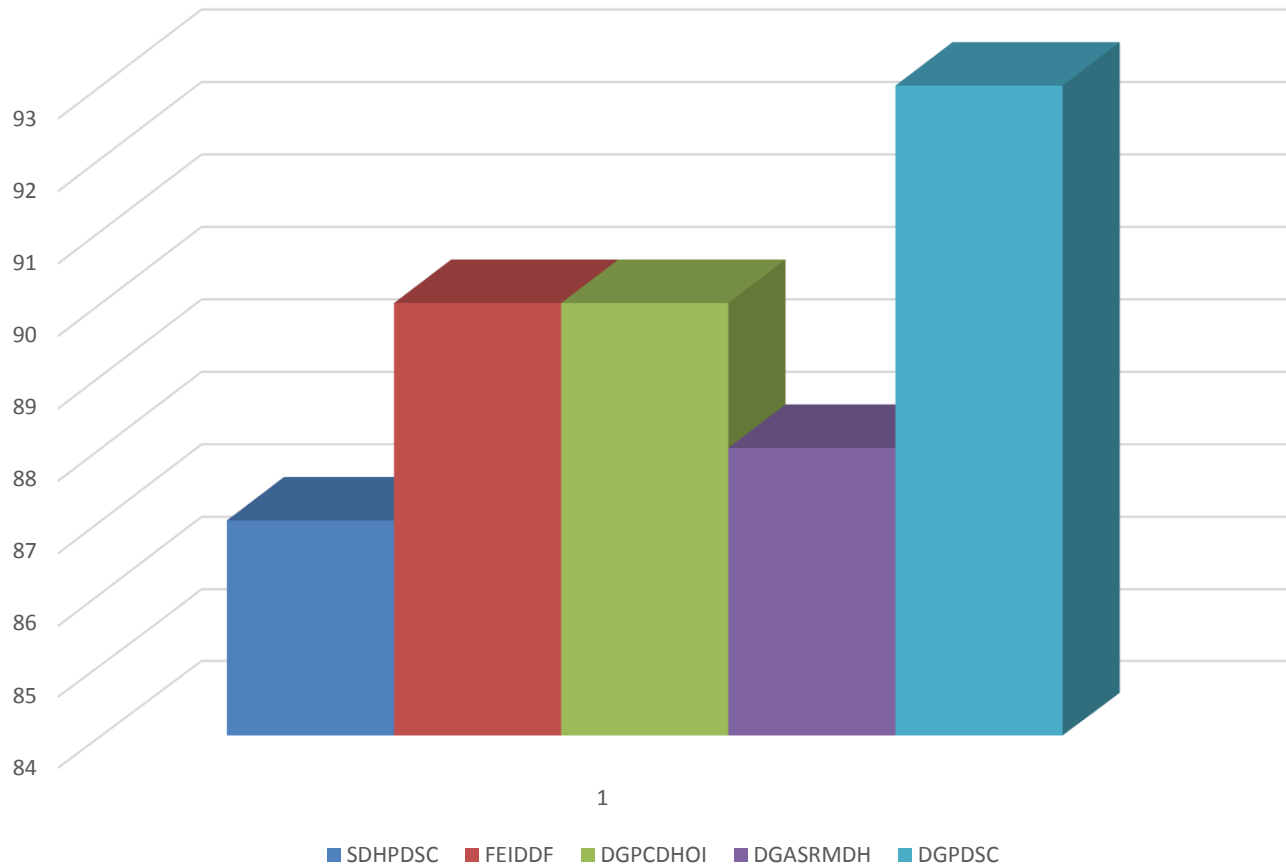
## 3. Análisis Comparativo



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

Comparativo / 2017

SDHPDSC	87
FEIDDF	90
DGPCDHOI	90
DGASRMDH	88
DGPDSC	93



### Sector Procuración de Justicia



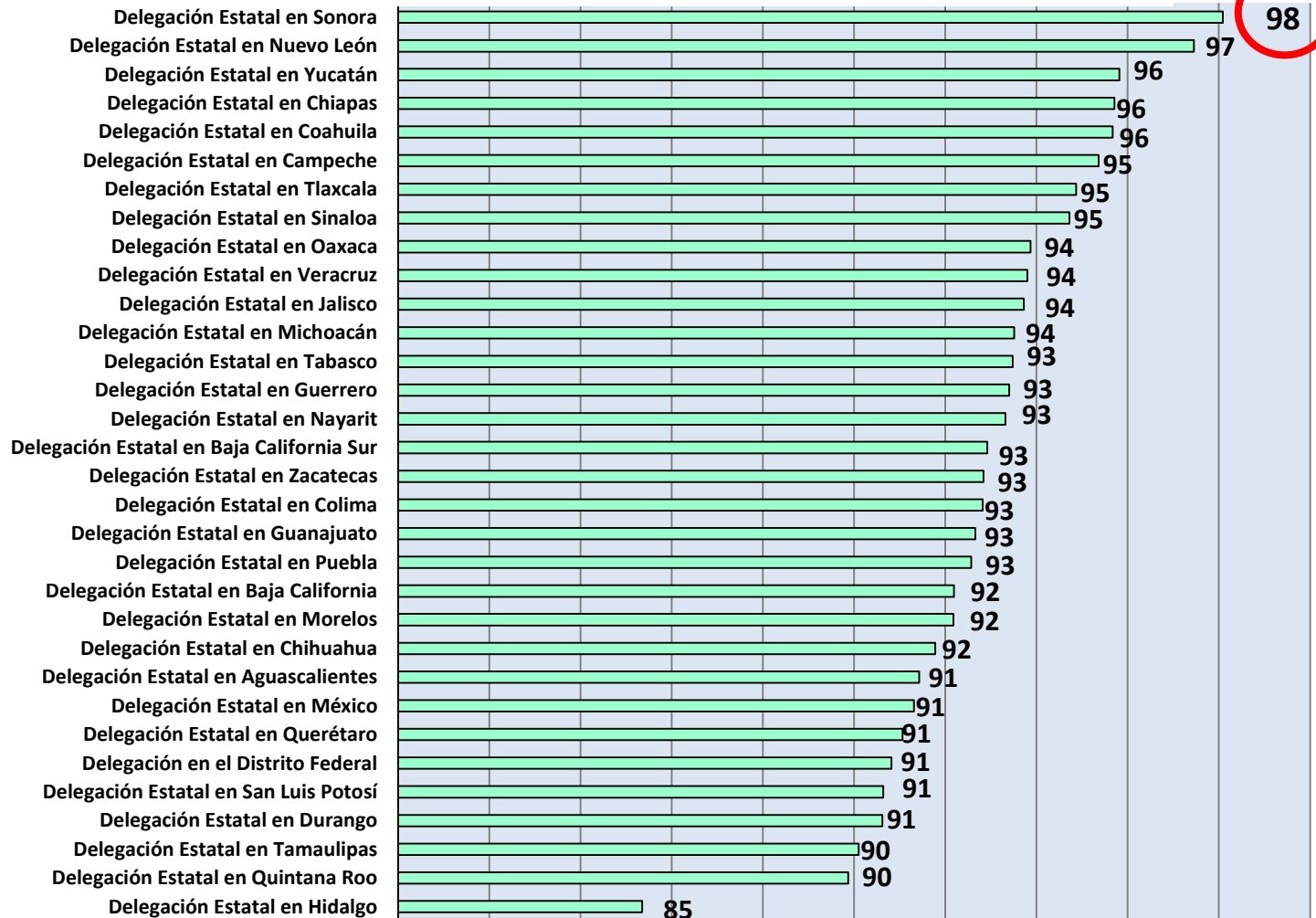
Fuente: Secretaría de la Función Pública

### ECCO \_ Índice Promedio UR's PGR / 2017



La Policía Federal Ministerial refrenda el primer lugar con respecto al año pasado, la UISPPA que por primera vez participa como UR independiente, las Delegaciones Estatales y la Oficina del C. Procurador, son las Unidades mejor calificadas. Por otro lado, COPLADII y el Órgano Interno de Control se encuentra en el umbral inferior de calificaciones de la PGR.

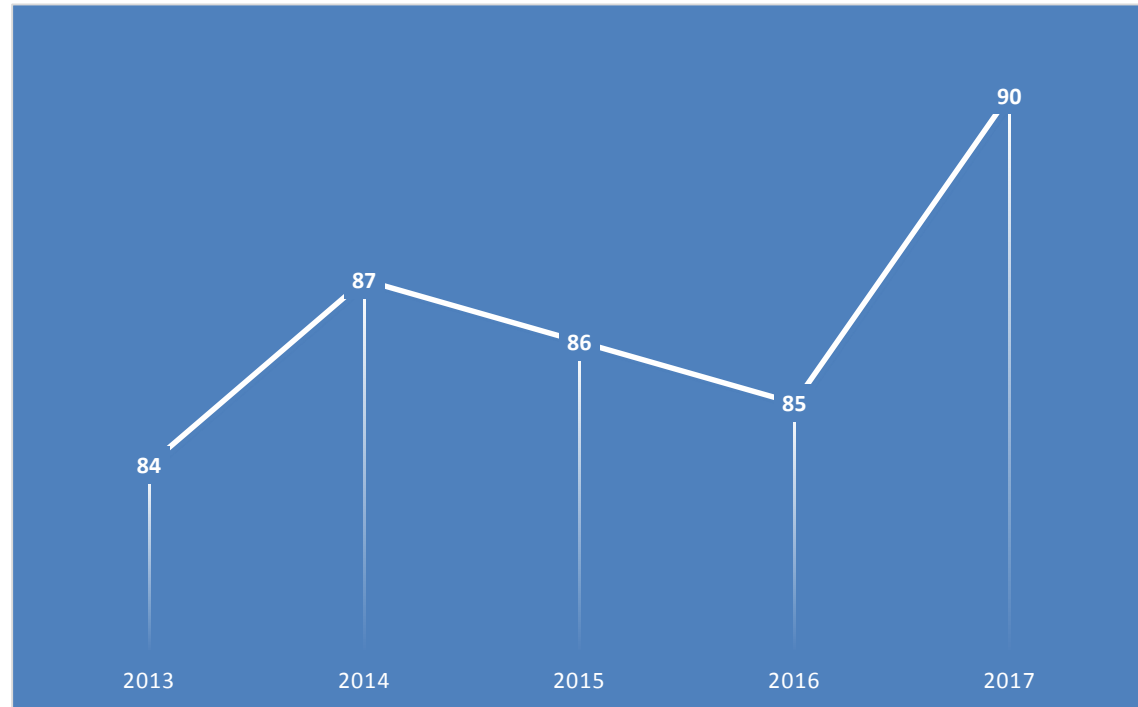
### ECCO \_ Índice Promedio Delegaciones Estatales PGR / 2017



Nuevamente ocupa el **1er lugar** la Delegación Estatal en **Sonora**, **Nuevo León** sube del 10º. lugar al 2do., **Yucatán**, del 12º. lugar al 3ero, **Chiapas** cae del 2do. lugar al 4º. Coahuila sube honrosamente del 21º. lugar al 5º. mientras que **Hidalgo** cae 6 peldaños con referencia a 2016, quedando al final de la lista.

### Resultados ECCO comparativo de la Fiscalía Especializada en Investigación de los Delitos de Desaparición Forzada.

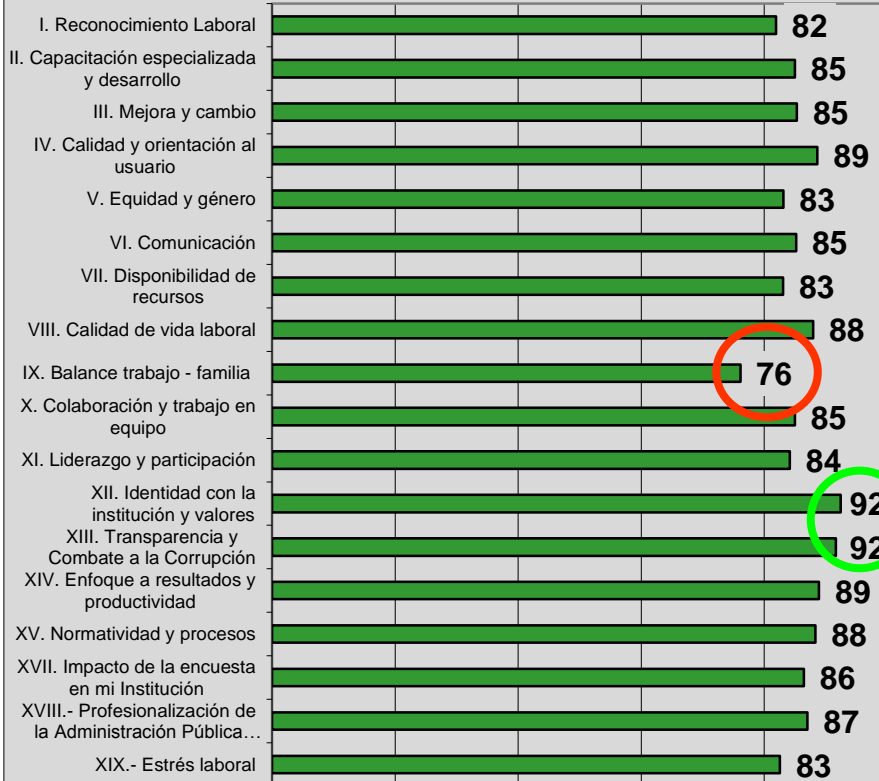
2013	84
2014	87
2015	86
2016	85
2017	90



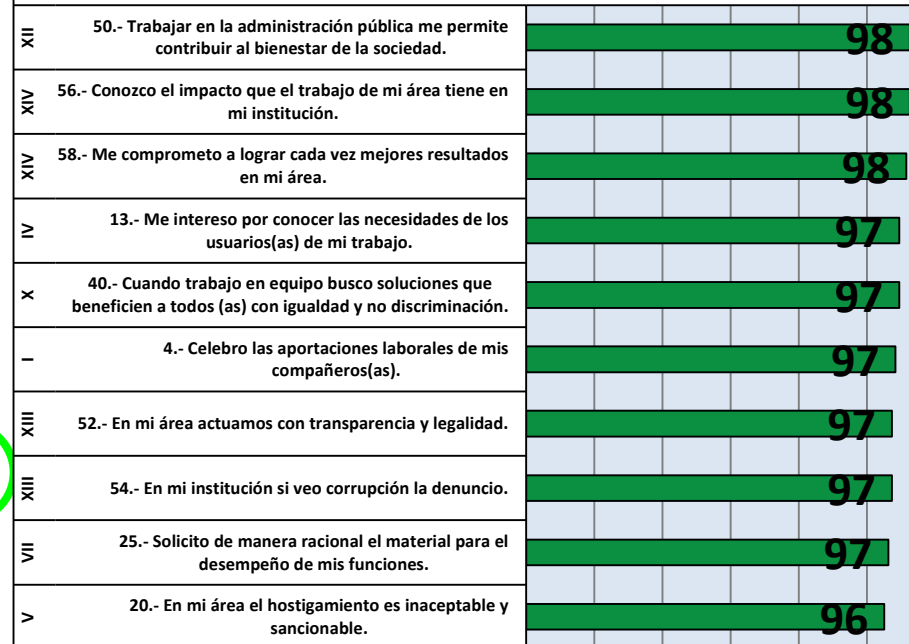
Esta gráfica muestra la calificación que ha obtenido de la fiscalía especializada de Búsqueda de Personas Desaparecidas en la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional de la Administración Pública Federal, a través del tiempo.

## 3.2. Resultados PGR 2015 Vs. 2017

**RESULTADOS PGR / 2015**



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



Estas gráficas muestran en comparación, la calificación de la Procuraduría General de la República en la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional de la Administración Pública Federal, 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:

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

$$\frac{11 \text{ Acciones cumplidas}}{14 \text{ Acciones Programadas}} \times 100 = \underline{78.57\%} \text{ de efectividad}$$

**Factor 38. Adaptable al Entorno**

$$\frac{1.50 \text{ cumplidas}}{2 \text{ programadas}} \times 100 = 75 \% \text{ de efectividad}$$

**Factor 42. Equilibrada**

$$\frac{1.50 \text{ cumplidas}}{2 \text{ programadas}} \times 100 = 75 \% \text{ de efectividad}$$

**Factor 46. Inclusiva**

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

**Factor 47. Motivada**

$$\frac{1 \text{ cumplidas}}{2 \text{ programadas}} \times 100 = 50 \% \text{ de efectividad}$$

**Factor 50 Profesional**

$$\frac{2 \text{ cumplidas}}{3 \text{ programadas}} \times 100 = 66.66 \% \text{ de efectividad}$$

**Factor 63. Transparencia**

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

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

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 PGR, tomando en cuenta los resultados y comentarios de la Encuesta 2017.

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

$96 \geq; 84 \leq$

**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**

<b>604</b>	<b>FISCALÍA ESPECIALIZADA EN INVESTIGACIÓN DE LOS DELITOS DE DESAPARICIÓN FORZADA</b>
------------	---

**FACTOR**

**II. CAPACITACIÓN ESPECIALIZADA Y DESARROLLO.**  
 8.- Mi jefe/a me permite cumplir con la capacitación que tengo programada.

**OBJETIVO ESTRATÉGICO**

**IMPLEMENTAR UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL Y NOS PERMITA ELEVAR SU CALIDAD Y PRODUCTIVIDAD DENTRO DE LA INSTITUCIÓN.**

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	SOLICITAR A LA UNIDAD DE FORMACIÓN PROFESIONAL, SE IMPARTAN CURSOS REFERENTES A ESTA FISCALÍA.	COORDINACION ADMINISTRATIVA	OFICIOS	PERMANENTE	E	X	TODO EL PERSONAL	P												
					O			R												
2	ENVIAR AL PERSONAL A LOS CURSOS, REUNIONES, CONFERENCIAS QUE LA INSTITUCIÓN OTORGA A LOS SERVIDORES/AS PUBLICOS/AS.	ENLACE ADMINISTRATIVO	OFICIOS	PERMANENTE	E	X	TODO EL PERSONAL	P												
					O			R												
3					E	X	MANDOS MEDIOS	P												
					O			R												

MTRO. ABEL GALVÁN GALLARDO

LIC. FERNANDO LORENZO DIEGO MUÑOZ

Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018



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

INSTITUCIÓN

604	FISCALÍA ESPECIALIZADA EN INVESTIGACIÓN DE LOS DELITOS DE DESAPARICIÓN FORZADA
-----	--

FACTOR

V. EQUIDAD Y GENERO. 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 LAS OPORTUNIDADES ENTRE LOS COMPAÑEROS PARA ASCENSO DE PUESTOS Y BRINDAR MEJOR SERVICIO A PERSONAS CON DISCAPACIDAD.
---

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	REALIZAR UNA INSPECCIÓN A LA INFRAESTRUCTURA PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON ALGUNA PERSONA CON CAPACIDADES DIFERENTES. SOLICITAR A PROTECCIÓN CIVIL Y MANTENIMIENTO DEL INMUEBLE SE ADECUEN ESPACIOS PARA DICHO PERSONAL		OFICIOS/CORREO ELECTRONICO	SEMESTRAL	E	X	TODO EL PERSONAL	P												
					O			R												
2	PROMOVER AL PERSONAL ADSCRITO A LA FISCALÍA, EN CUANTO HAYA PLAZAS VACANTES REALIZAR UNA CONVOCATORIA DE ACUERDO AL PERFIL REQUERIDO PARA OCUPAR DICHA PLAZA	SDHPDSC/FEIDDF		PERMANENTE	E	X	TODO EL PERSONAL	P												
					O			R												
3					E	X	MANDOS MEDIOS	P												
					O			R												

MTRO. ABEL GALVAN GALLARDO

LIC. FERNANDO LORENZO DIEGO MUÑOZ

Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018



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

INSTITUCIÓN

604	FISCALÍA ESPECIALIZADA EN INVESTIGACIÓN DE LOS DELITOS DE DESAPARICIÓN FORZADA
-----	--

FACTOR

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

OBJETIVO ESTRATÉGICO

IMPLEMENTAR UNA FORMA PARA REPARTIR LOS INSTRUMENTOS DE TRABAJO.

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	TENER LOS INSTRUMENTOS NECESARIOS QUE REQUIEREN LOS SERVIDORES/AS PUBLICOS/AS PARA REALIZAR SUS FUNCIONES DENTRO DE LA INSTITUCION.	ENLACE ADMINISTRATIVO	PAPELERIA, IMPRESORAS, CORRESPONDENCIA.	PERMANENTE	E	X	TODO EL PERSONAL	P													
					O		R														
2					E	X	MANDOS MEDIOS	P													
					O		R														
3					E	X	MANDOS MEDIOS	P													
					O		R														

MTRO. ABEL GALVAN GALLARDO

LIC. FERNANDO LORENZO DIEGO MUÑOZ



## Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018



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

**INSTITUCIÓN**

604	FISCALÍA ESPECIALIZADA EN INVESTIGACIÓN DE LOS DELITOS DE DESAPARICIÓN FORZADA
-----	--

**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 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 ESPACIOS PARA EL PERSONAL Y REALIZAR CONVIVENIA CON LA FAMILIA.
--

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	HACER DIFUSION DE LAS ACTIVIDADES QUE LA INSTITUCION MANDA PARA LA CONVIVENCIA ENTRE LA FAMILIA Y SERVIDORES/AS PUBLICOS/AS.	ENLACE ADMINISTRATIVO DE LA FEIDDF	OFICIOS/CORREO ELECTRONICO	PERMANENTE	E	X	TODO EL PERSONAL	P												
					O			R												
2	FACILITAR AL PERSONAL ADSCRITO A LA FISCALÍA, A QUE ACUDA CON SUS HIJOS A EVENTOS ESCOLARES, FAMILIARES, ETC.	ENLACE ADMINISTRATIVO DE LA FEIDDF	OFICIO	PERMANENTE	E	X	TODO EL PERSONAL	P												
					O			R												
3	HACER DIFUSIÓN AL PERSONAL ADSCRITO A LA FISCALÍA, SOBRE LOS REQUISITOS DE LA INSTANCIA INFANTIL QUE TIENE LA INSTITUCIÓN PARA SUS HIJOS/AS.	COORDINACIÓN ADVA	OFICIOS/CORREO ELECTRONICO	PERMANENTE	E	X	TODO EL PERSONAL	P												
					O			R												
4	REDUCCIÓN DE HORARIOS LABORALES, DE ACUERDO A CARGAS DE TRABAJO	TITULAR	ORAL/NECESIDADES DE CADA AREA	PERMANENTE	E	X	TODO EL PERSONAL	P												
					O			R												
5	REALIZAR UN ROL DE GUARDIAS, PARA DIAS FESTIVOS	SECRETARÍA PARTICULAR	ESCRITO	PERMANENTE	E	X	TODO EL PERSONAL	P												
					O			R												

MTRO. ABEL GALVAN GALLARDO

LIC. FERNANDO LORENZO DIEGO MUÑOZ

## Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018



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

**INSTITUCIÓN**

604	FISCALÍA ESPECIALIZADA EN INVESTIGACIÓN DE LOS DELITOS DE DESAPARICIÓN FORZADA
-----	--

**FACTOR**

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

**OBJETIVO ESTRATÉGICO**

IMPLEMENTAR UNA FORMA PARA INTEGRAR A LOS SERVIDORES/AS PUBLICOS/AS PARA TRABAJOS EN EQUIPO.
--

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	TENER LOS RECURSOS PARA HACER LA INTEGRACIÓN EN TRABAJO EN EQUIPO DE LOS/AS SERVIDORES/AS PÚBLICOS/AS; Y TENER MÁS OPCIONES A LA HORA DE TENER ALGUNA SITUACIÓN	TITULAR	OFICIO	PERMANENTE	E	X	TODO EL PERSONAL	P														
					O			R														
2					E	X	MANDOS MEDIOS	P														
					O			R														
3					E	X	MANDOS MEDIOS	P														
					O			R														

MTRO. ABEL SALAMAN GALLARDO

LIC. FERNANDO LORENZO DIEGO MUÑOZ

**Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018**



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

**INSTITUCIÓN**

<b>604</b>	<b>FISCALÍA ESPECIALIZADA EN INVESTIGACIÓN DE LOS DELITOS DE DESAPARICIÓN FORZADA</b>
------------	---

**FACTOR**

XI. LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN . 46.- Mi jefe (a) distribuye el trabajo de acuerdo a nuestras responsabilidades, capacidades y competencias.
--

**OBJETIVO ESTRATÉGICO**

IMPLEMENTAR LA DISTRIBUCIÓN DEACUERDO A NIVEL JERARQUICO Y LIMITAR RESPONSABILIDADES
--

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	DISTRIBUIR EL TRABAJO A NIVELES JERÁRQUICOS Y ELLOS TOMARAN LA DECISIÓN DE LA DISTRIBUCIÓN DE ACUERDO A LAS CAPACIDADES DE LOS/AS SERVIDORES/AS PÚBLICOS/AS.	TITULAR	OFICIOS	PERMANENTE	E	X	TODO EL PERSONAL	P													
					O			R													
2					E	X	MANDOS MEDIOS	P													
					O			R													
3					E	X	MANDOS MEDIOS	P													
					O			R													

MTRO. ABEL GALVÁN GALLARDO

LIC. FERNANDO LORENZO DIEGO MUÑOZ

## Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018



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

**INSTITUCIÓN**

604	FISCALÍA ESPECIALIZADA EN INVESTIGACIÓN DE LOS DELITOS DE DESAPARICIÓN FORZADA
-----	--

**FACTOR**

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

**OBJETIVO ESTRATÉGICO**

DIFUNDIR ENTRE EL PERSONAL DE LA FEIDDF LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ECCO 2017
--

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	DIFUNDIR LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2017 DE LA FEIDDF ENTRE LAS/LOS SERVIDORAS/ES Y PUBLICAS/OS.	ENLACE ADMINISTRATIVO	CORREO ELECTRONICO	ANUAL	E X O	TODO EL PERSONAL	P												
							R												
2	DIFUNDIR LAS PRACTICAS DE TRANSFORMACIÓN DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2018 A LAS/OS SERVIDORAS/ES PUBLICAS/OS DE LA FEIDDF	ENLACE ADMINISTRATIVO	CORREO ELECTRONICO	ANUAL	E X O	MANDOS MEDIOS	P												
							R												
3					E X O	MANDOS MEDIOS	P												
							R												

MTRO. ABEL GALVAN GALLARDO

LIC. FERNANDO LORENZO DIEGO MUÑOZ