

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

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

## **DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN DE LA CULTURA EN DERECHOS HUMANOS, QUEJAS E INSPECCIÓN**

<b>CONTENIDO</b>	<b>Pág</b>
Introducción .....	1
1. Análisis Cuantitativo .....	5
2. Análisis Cualitativo .....	58
3. Análisis Comparativo .....	61
3.1. Comparación de resultados entre PGR y las Unidades Administrativas de la SDHPDSC .....	62
3.2. Resultados DGPCDHQI 2015 Vs. 2017 .....	66
3.3. Efectividad de las PTCCO 2017 .....	68
4. Definición de Objetivos Estratégicos .....	71
5. Definición de Prácticas de Transformación .....	71
6. Calendarización de Prácticas de Transformación .....	71

Las servidoras y servidores públicos de la Dirección General de Promoción de la Cultura en Derechos Humanos, Quejas e Inspección (DGPCDHQI), participaron 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 a la ciudadanía.

En la ECCO 2017, la DGPCDHQI participó con **35 servidoras y servidores públicos**, con una percepción promedio de **90 puntos**, colocándose 2 puntos por debajo del promedio global de la PGR, que fue de 92.

Para mejorar el Clima y Cultura Organizacional de la DGPCDHQI, se llevaron a cabo Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional que demostraron su efectividad al colocarse **7 puntos** por arriba del umbral de la encuesta inmediata anterior, que fue de 83.

- **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 DGPCDHQI 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 85 puntos, lo que identifica áreas de oportunidad que se atenderán a través de prácticas de transformación.

$$97 \geq; 85 \leq$$

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



**97 - 100**



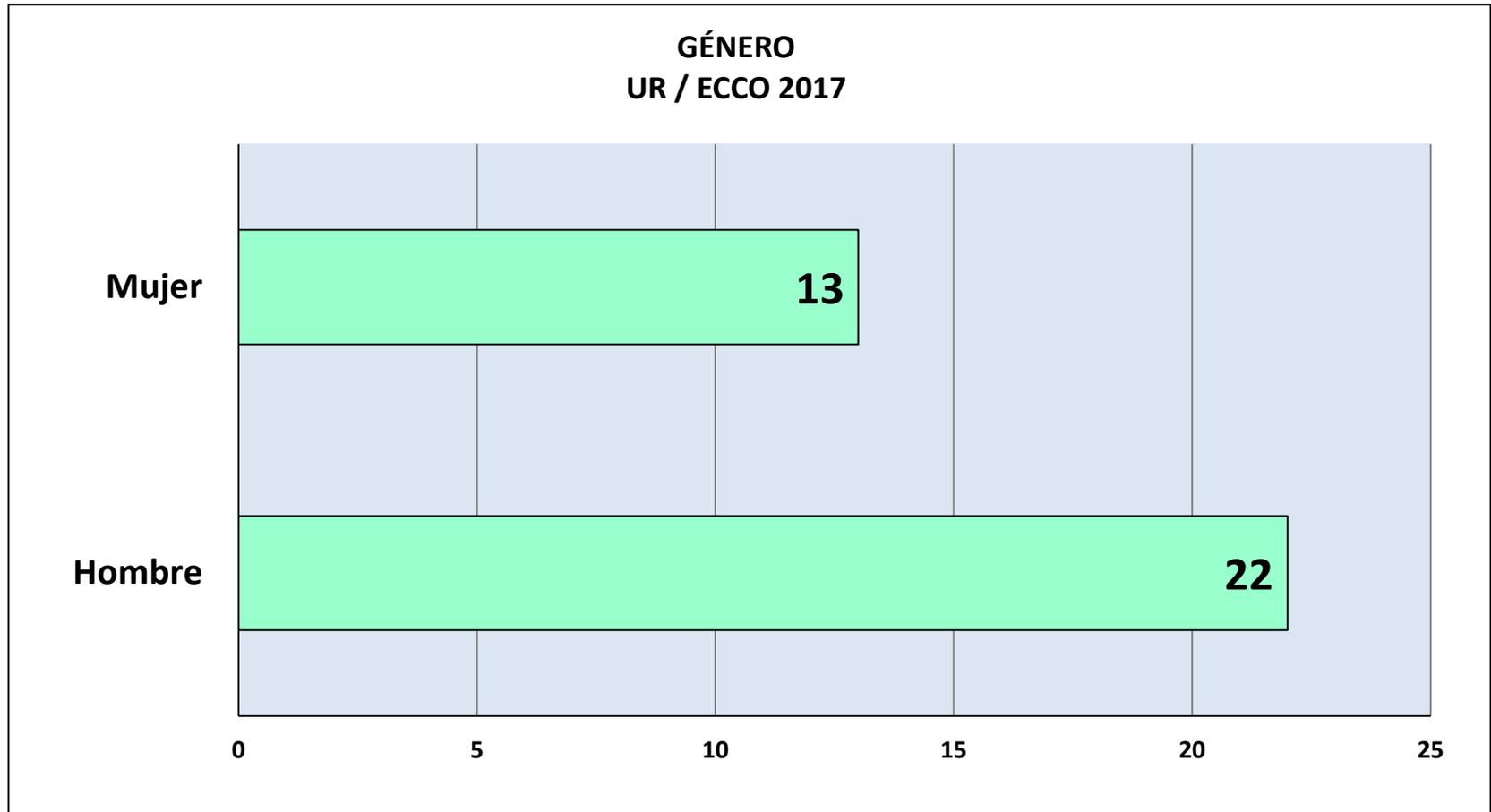
**86 - 96**



**74 - 85**

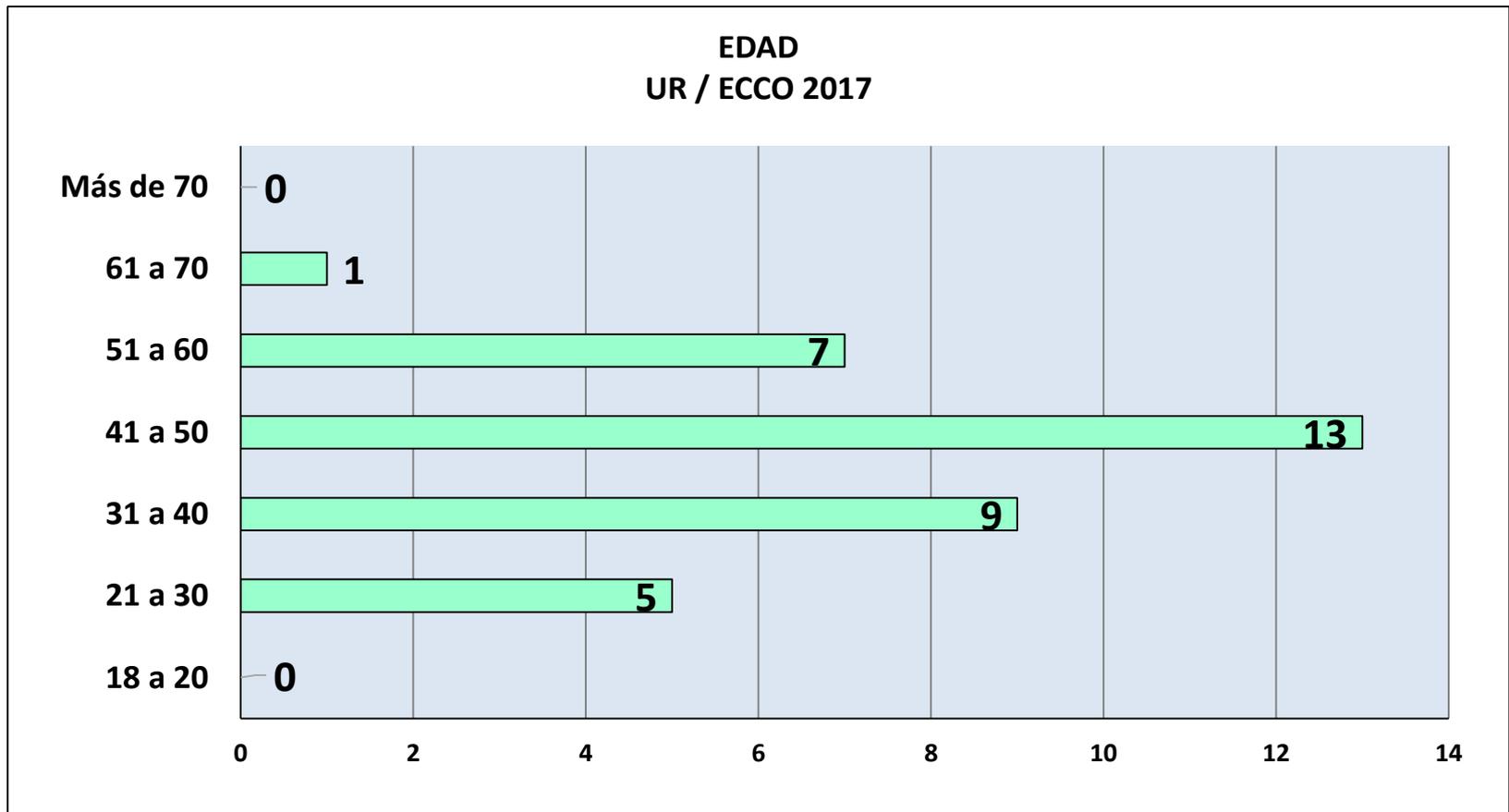
# 1. Análisis Cuantitativo

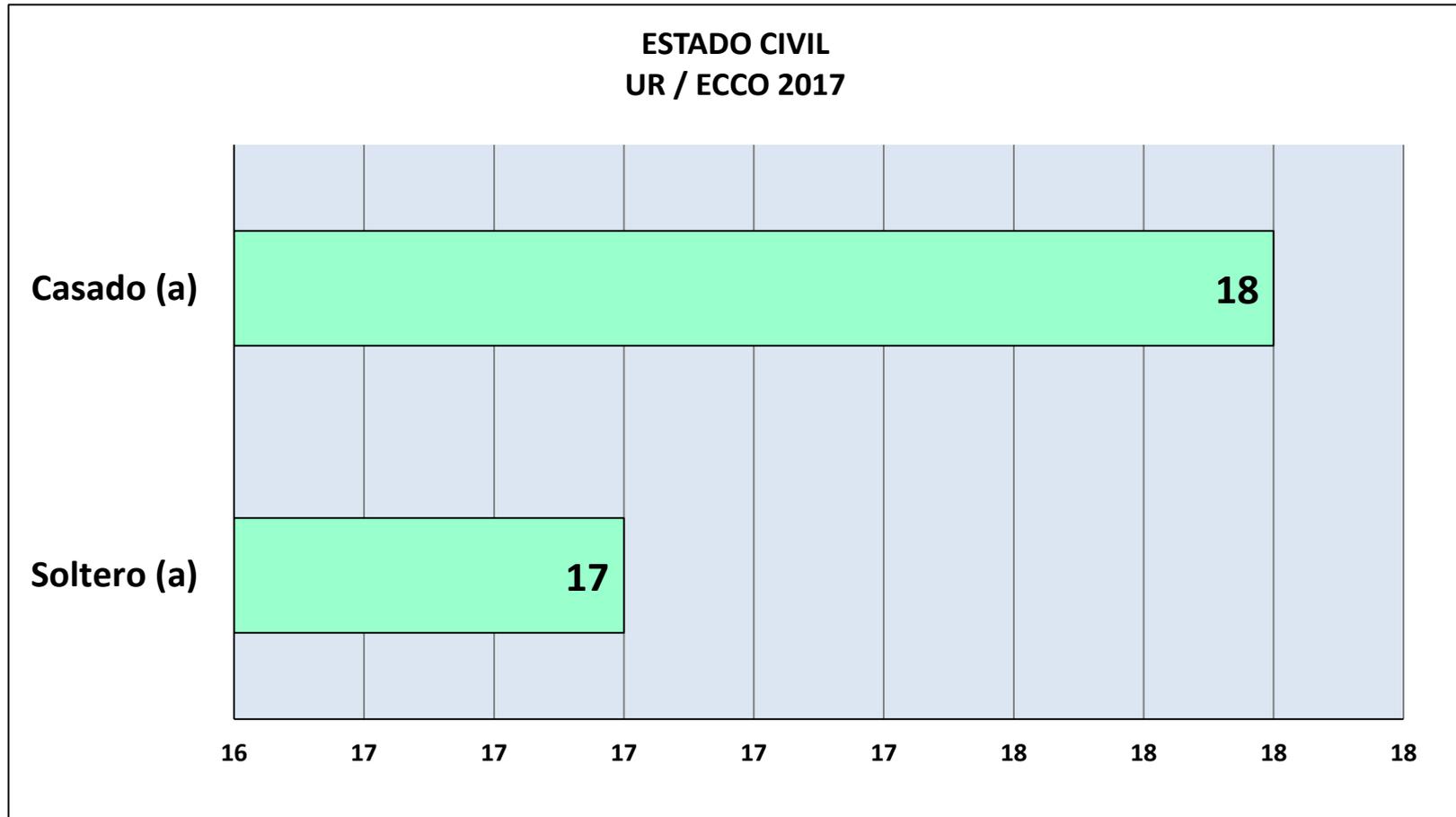
# Datos Sociodemográficos



La participación de los hombres fue 40.1% mayor al de la mujeres, tomando en cuenta que de los 35 participantes el 37.1% esta conformado por mujeres.

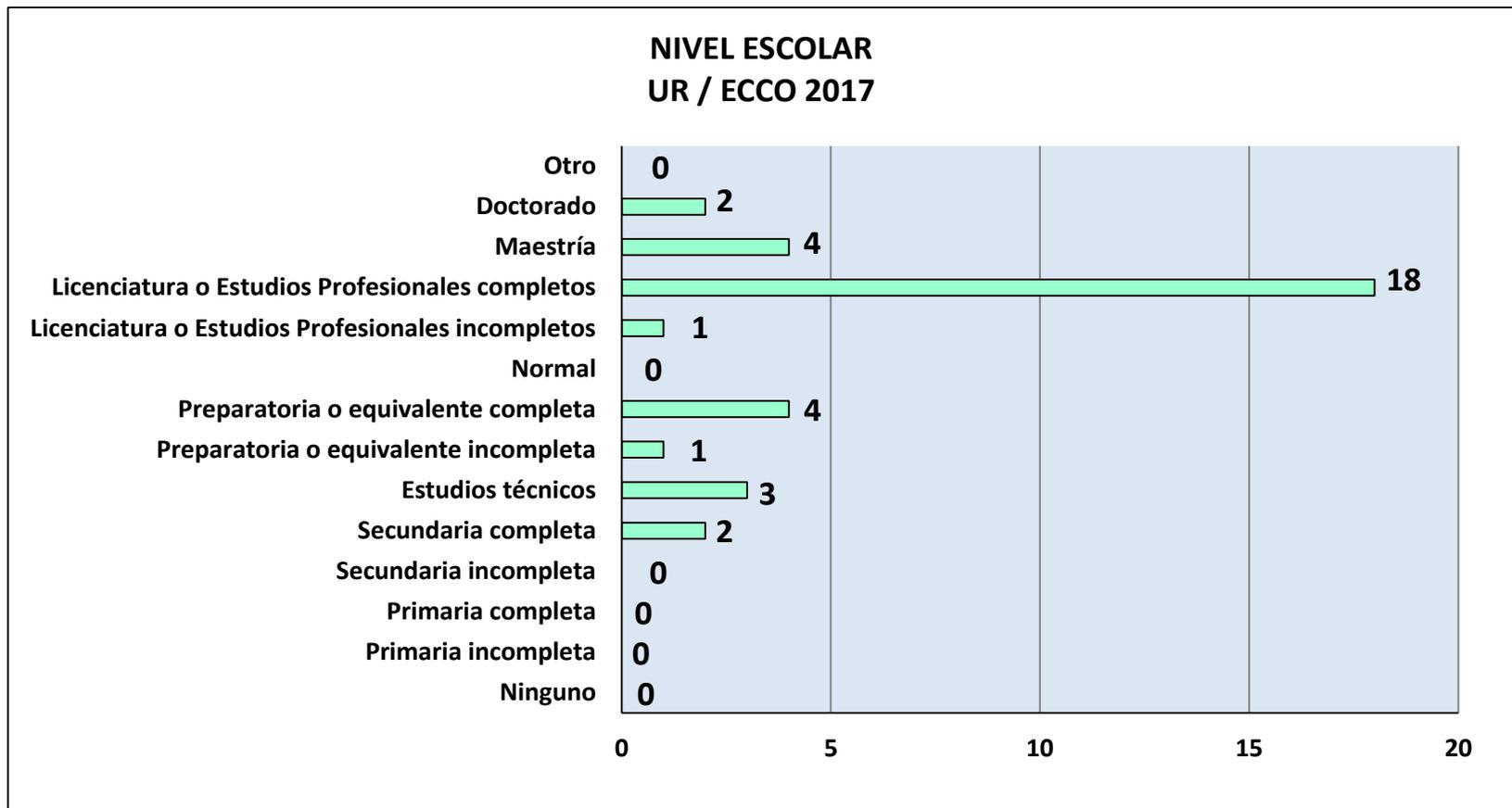
14 personas participantes en la encuesta (40%) se encuentran entre los 18 y los 40 años, mientras que las personas entre 41 y 70 años tuvieron una participación del 60% del universo total.



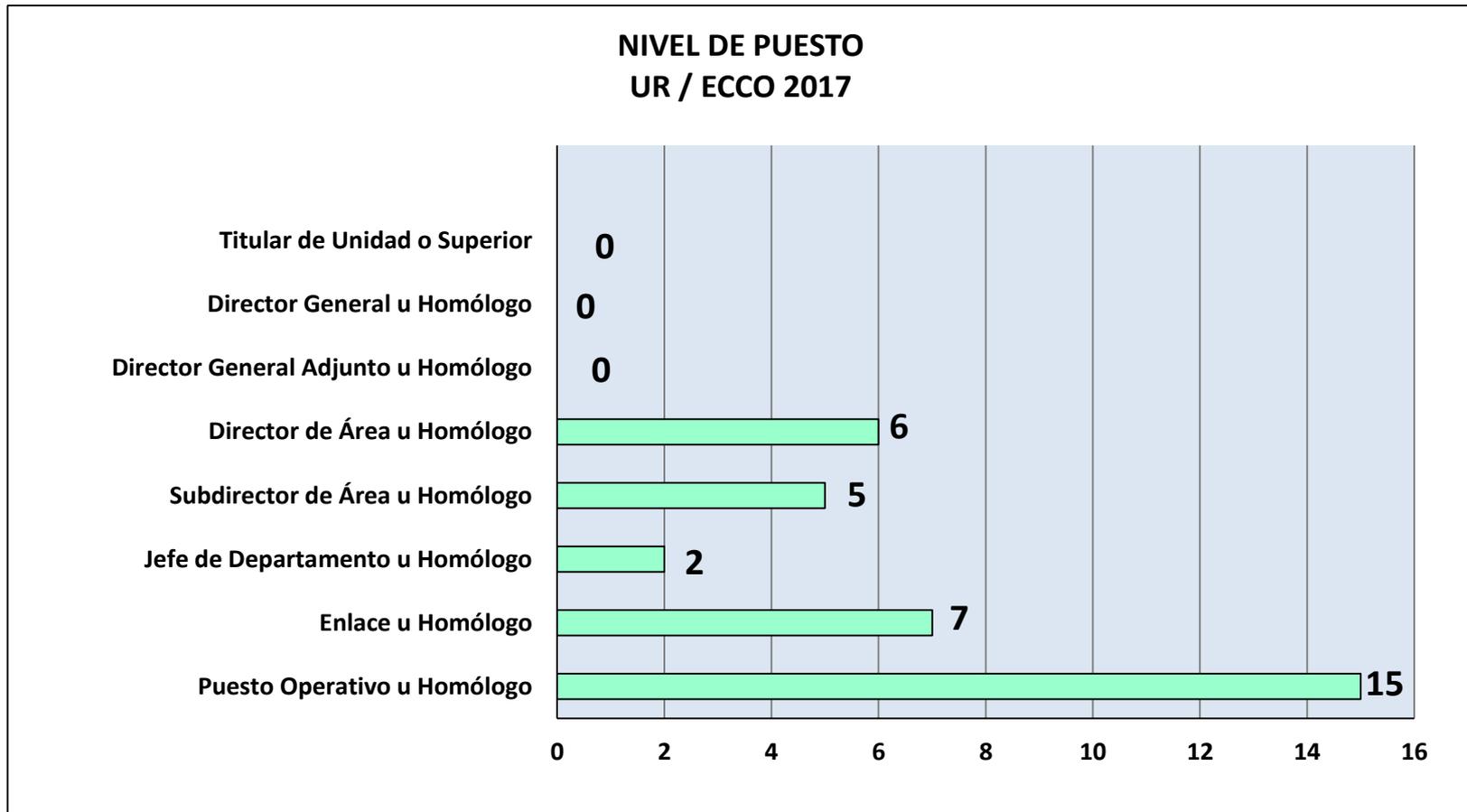


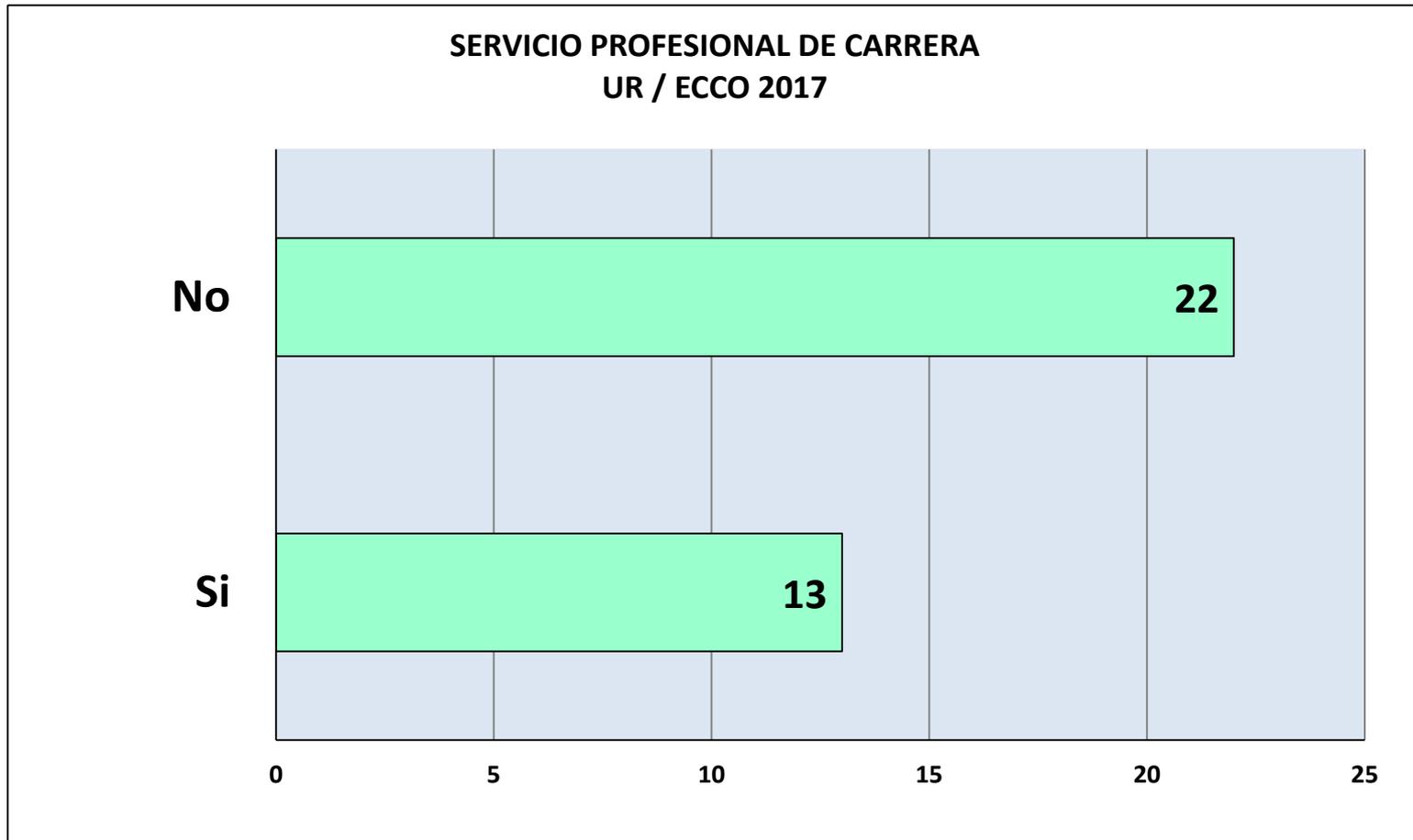
La proporción de participación entre casados (as) y solteros (as) es casi la misma con respecto al total del universo (35), con una variación de casi 3 puntos porcentuales.

El 68.6% de las servidoras y servidores públicos que respondieron la encuesta, cuentan con estudios profesionales completos a nivel licenciatura o posterior, mientras que el 31.4% restante presenta estudios incompletos en diferentes niveles y en otro tipo de preparación.



Los resultados que se obtuvieron en esta encuesta, así como sus comentarios, fueron pronunciados por casi el 63% del universo participante, quienes ocupan puestos de enlace y operativos; es decir, la base de la estructura de la DGPCDHQI.

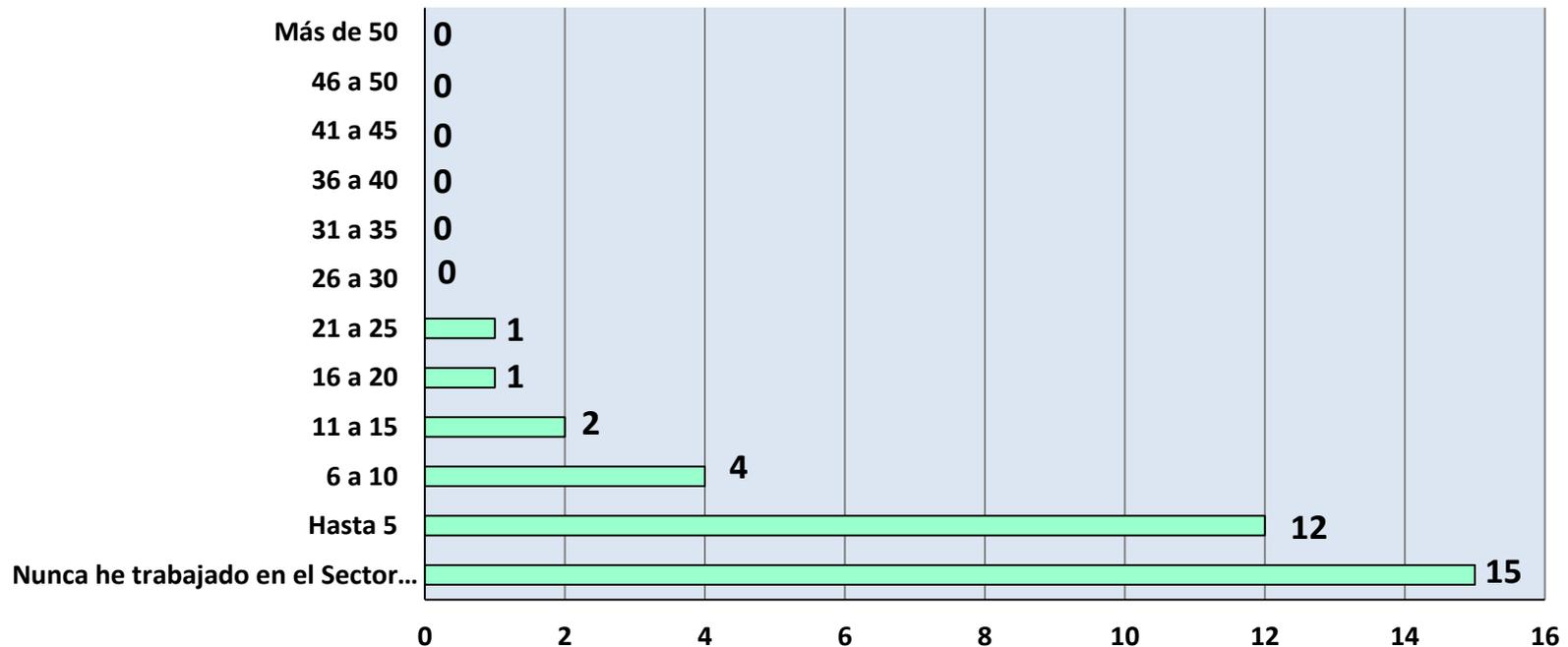


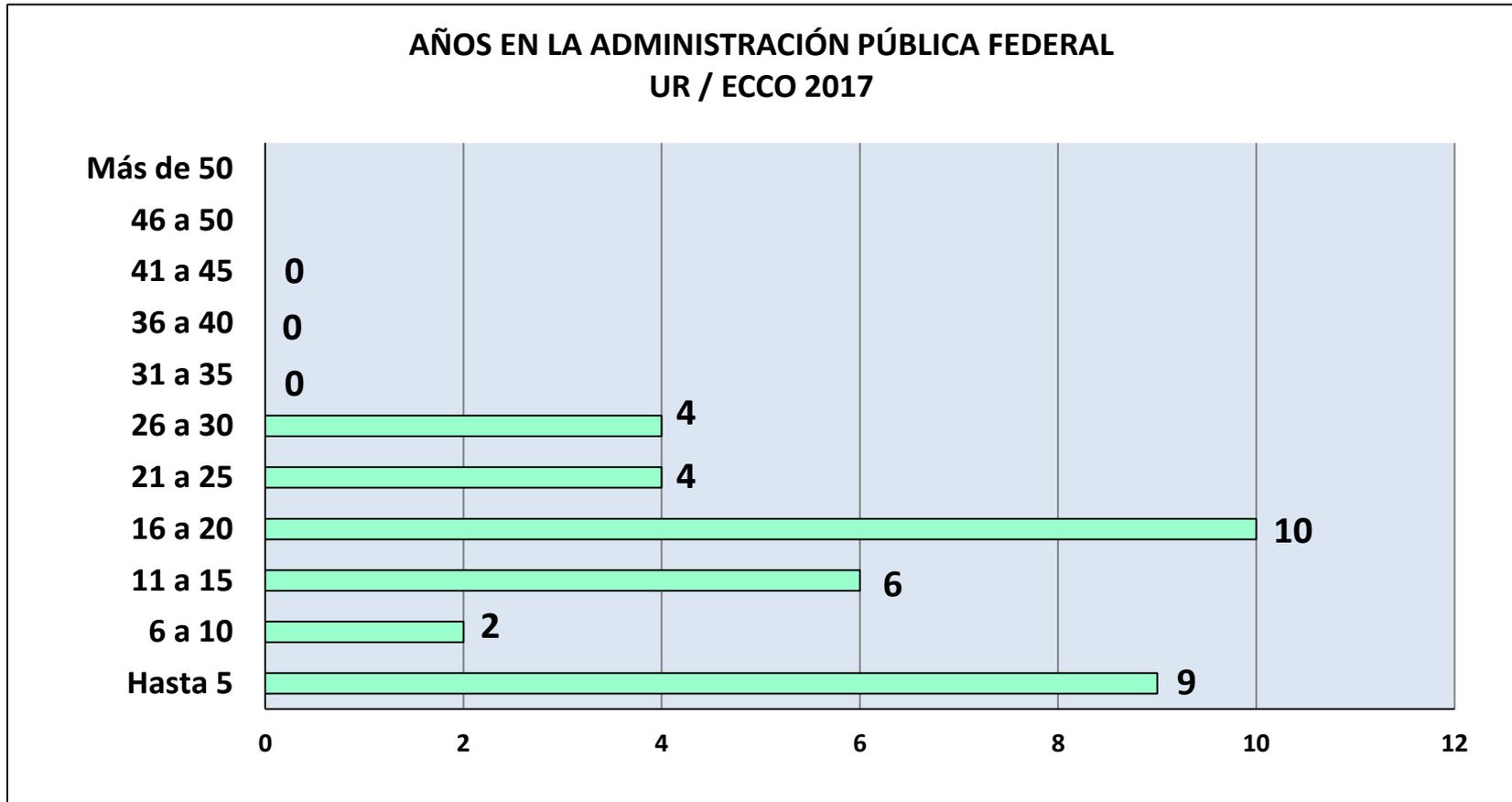


Poco más del 37% del personal de la DGPCDHQI que participó en la ECCO 2017, considera que su puesto forma parte del Servicio Profesional de Carrera.

2 de cada 5 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 3 de cada 5 encuestados, han prestado sus servicios en ese sector.

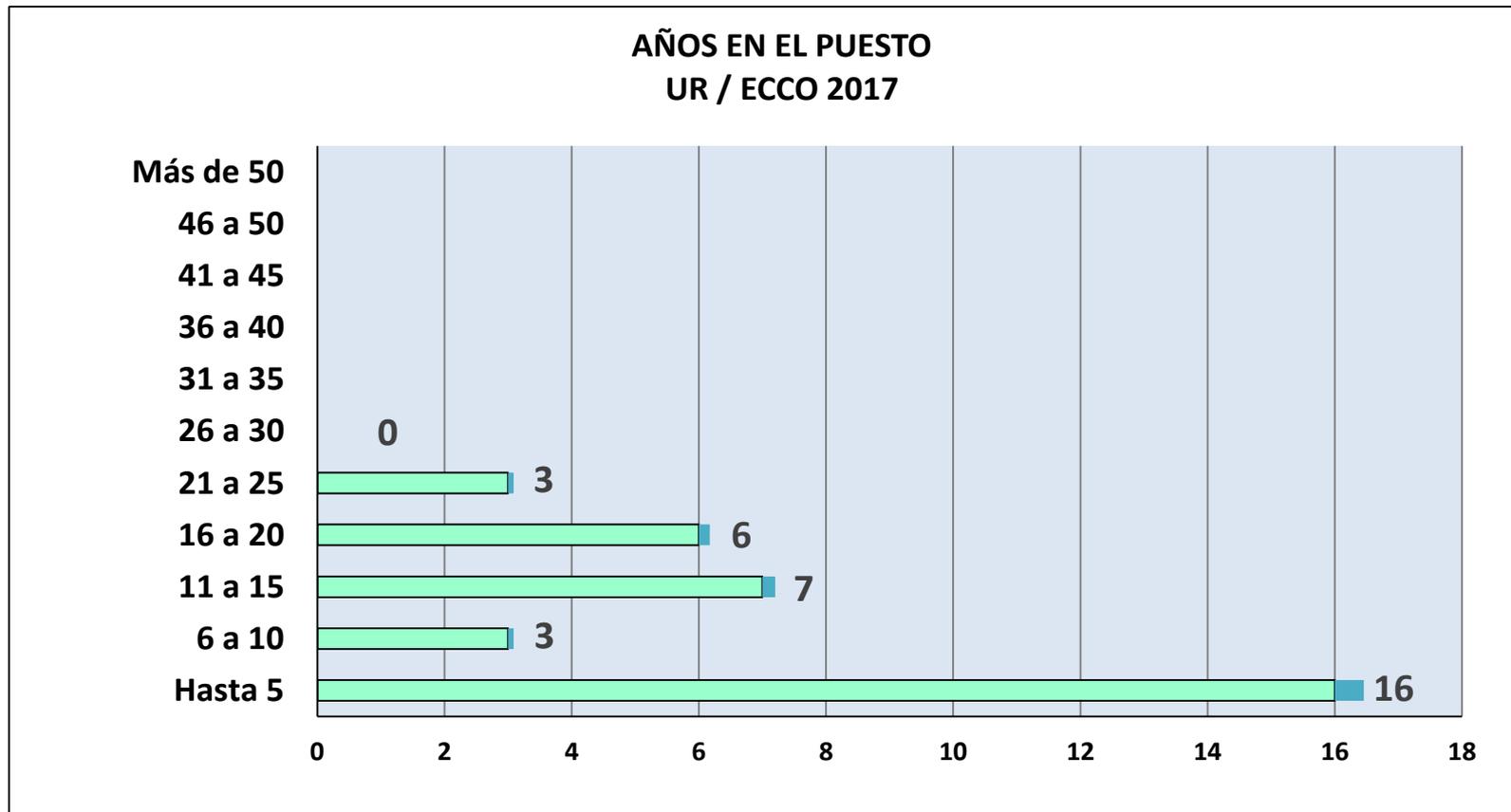
**AÑOS EN LA INICIATIVA PRIVADA  
UR / ECCO 2017**

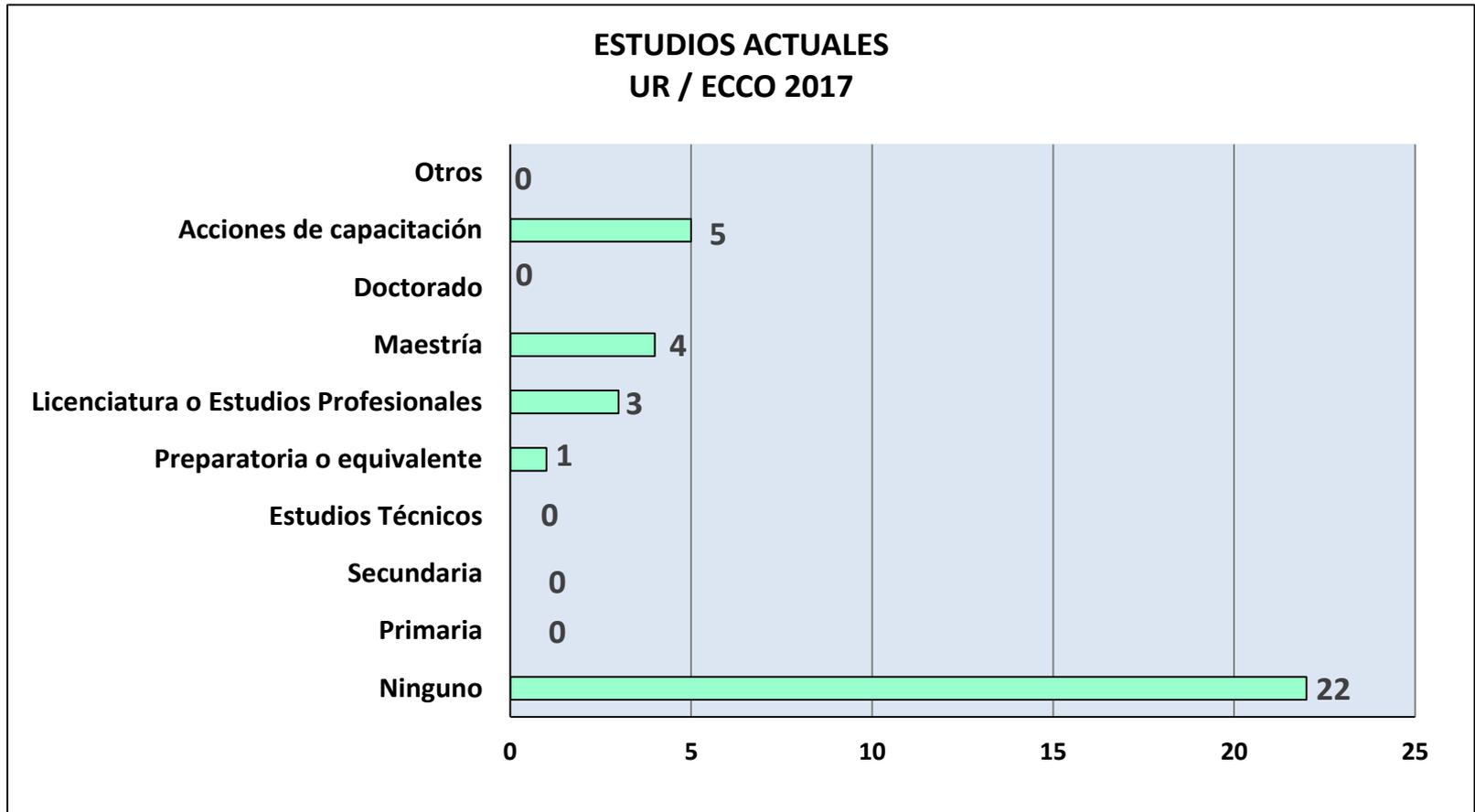




31 personas que participaron en la encuesta, tienen oportunidad de crecimiento en la Administración Pública Federal, mientras que en la Institución colaboran 4 servidoras y servidores públicos con mayor experiencia en la APF

16 personas que participaron en la encuesta, han permanecido hasta 5 años en el puesto, mientras que la restante, han presentado mayor oportunidad de crecimiento laboral.

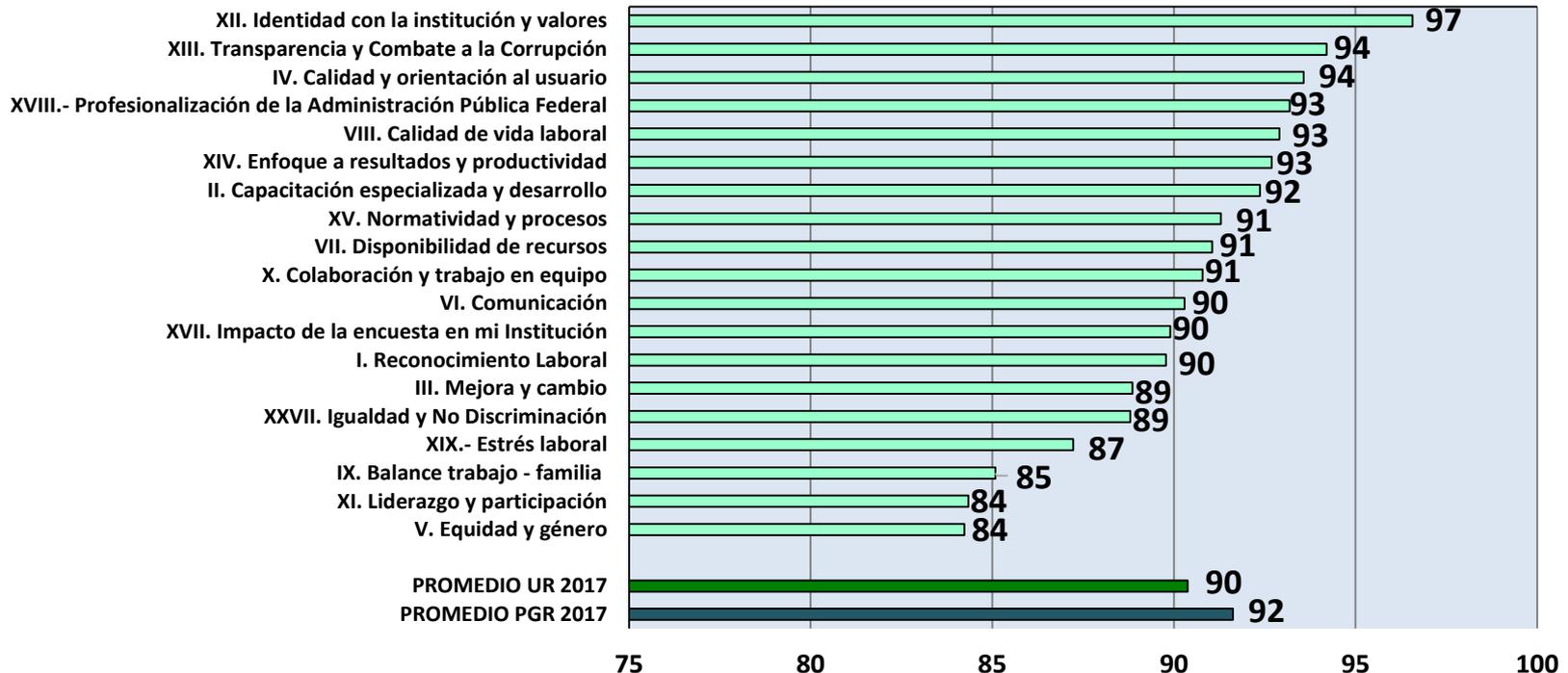




EL 62.8% de las servidoras y servidores públicos encuestados, se encuentran sin estudiar en este momento. Se mantiene la misma ventana de oportunidades que el año pasado para la formación profesional.

## Resultado por Factores de mayor a menor

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



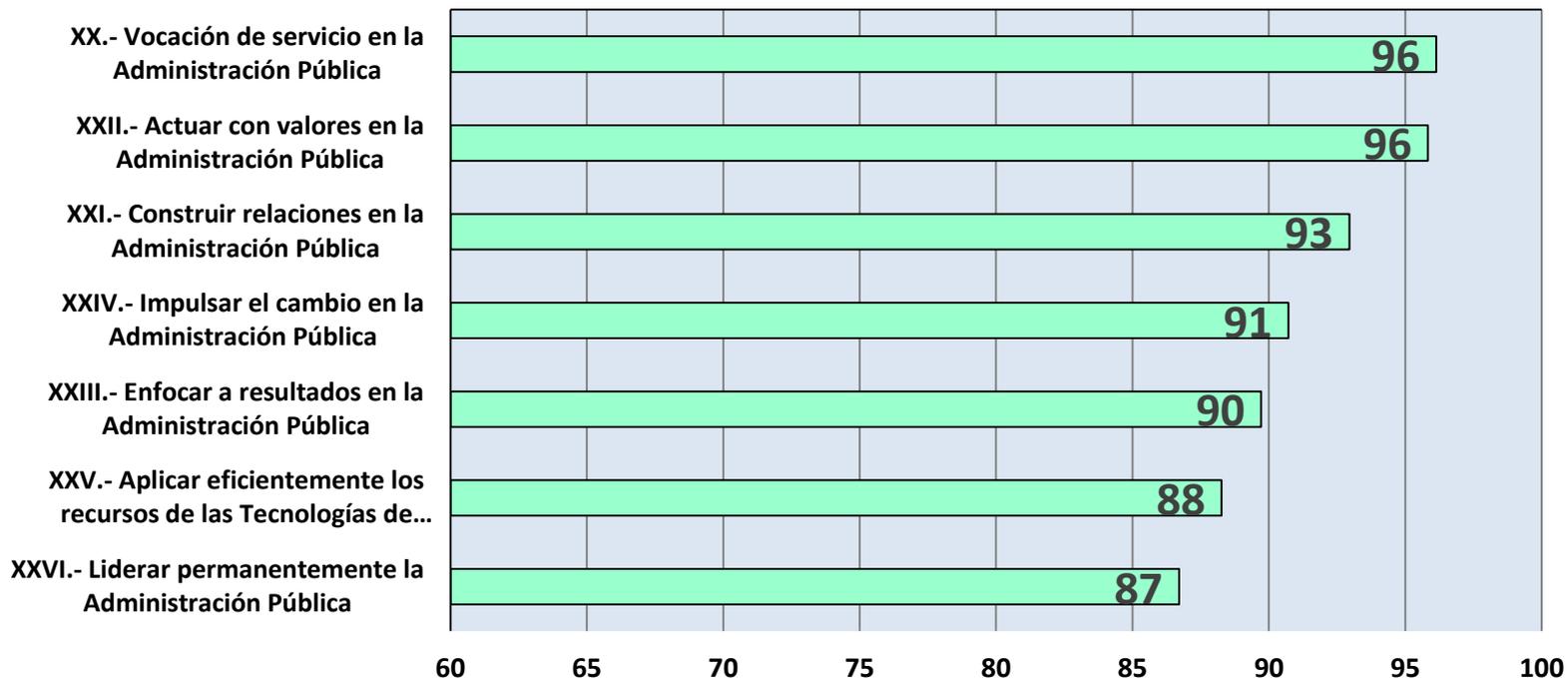
Las y los servidores públicos que participaron en la encuesta se sienten muy orgullosos de trabajar en la DGPC DHQI que enaltece los valores, la transparencia y el combate a la corrupción; sin embargo, los encuestados resaltan no estar muy de acuerdo con la equidad y género que se tiene en el área.

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



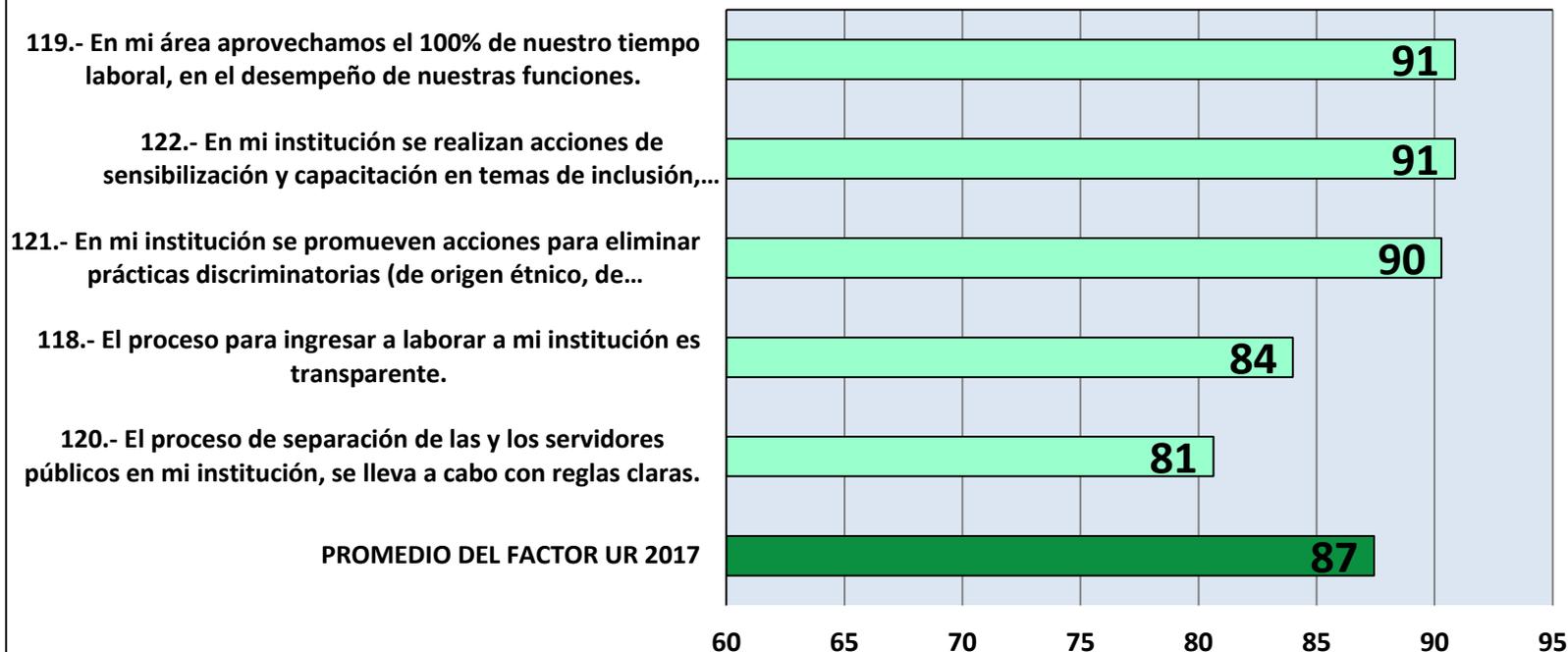
En esta gráfica se puede reafirmar el valor más bajo del factor Balance Trabajo Familia ya que muestra a los horarios extensos como indicador de un alto estrés laboral; por otro lado, la inaceptabilidad del hostigamiento y el bienestar que produce realizar el trabajo, indican los niveles más bajos de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

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



En este grupo de factores fractales, se ratifica la buena percepción de las y los servidores públicos de la DGPCDHQI con respecto a los valores y vocación del servicio; en sentido opuesto, se puede mejorar el liderar permanentemente la Administración Pública.

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



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

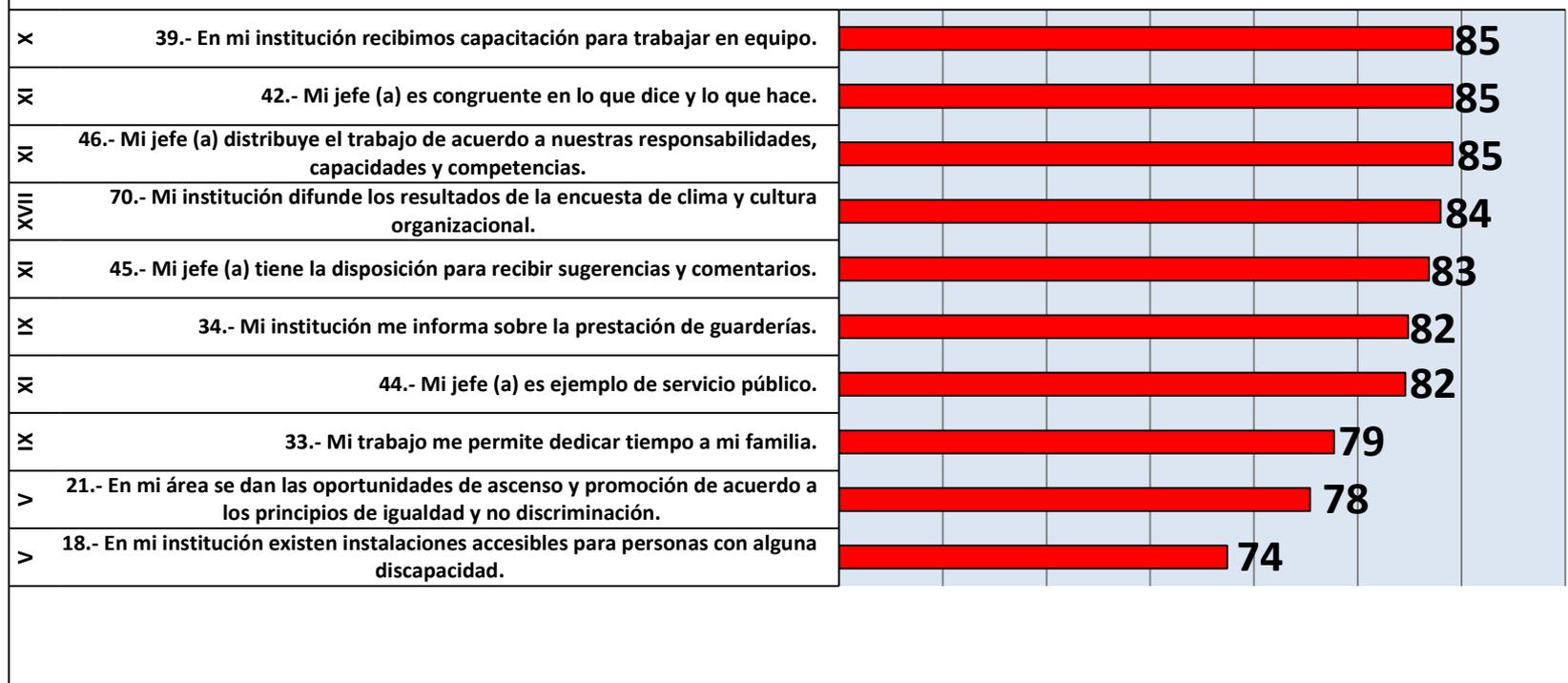
# Fortalezas y Debilidades

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

XII	50.- Trabajar en la administración pública me permite contribuir al bienestar de la sociedad.	99
XIII	54.- En mi institución si veo corrupción la denuncio.	99
XIV	58.- Me comprometo a lograr cada vez mejores resultados en mi área.	99
XIV	56.- Conozco el impacto que el trabajo de mi área tiene en mi institución.	98
I	4.- Celebro las aportaciones laborales de mis compañeros(as).	98
XV	63.- Conozco la normatividad aplicable a mi trabajo.	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
XII	48.- Mi institución cuenta con códigos de ética y de conducta actualizados, que incorporan explícitamente los principios de derechos humanos, igualdad y no...	97
VII	25.- Solicito de manera racional el material para el desempeño de mis funciones.	97

Las y los servidores públicos de la DGPCDHQI 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 para el bienestar social. Asimismo, se sienten orgullosos por formar parte de la PGR , se sienten felices en hacer su trabajo, además de que conocen y aplican los Códigos de Ética y Conducta

### 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, se percibe que la existencia de instalaciones adecuadas para personas con discapacidad es deficiente; sin embargo, han mejorado los resultados en cuanto a la capacitación y el apoyo para potencializar las capacidades en el desempeño de las funciones de las servidoras y los servidores públicos del área

# Factores de Clima y Cultura Organizacional

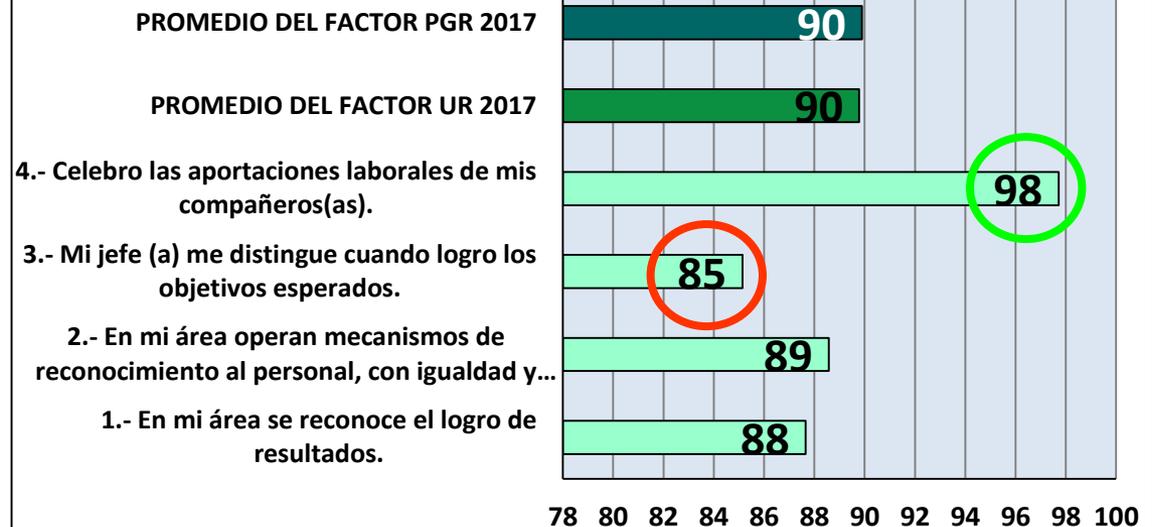
Este factor evalúa la percepción de las y los servidores públicos respecto a su propio desempeño y como su jefe (a) los reconoce y recompensa.

90



97 ≥; 85 ≤

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.

92



97 ≥; 85 ≤



## II. CAPACITACIÓN ESPECIALIZADA Y DESARROLLO

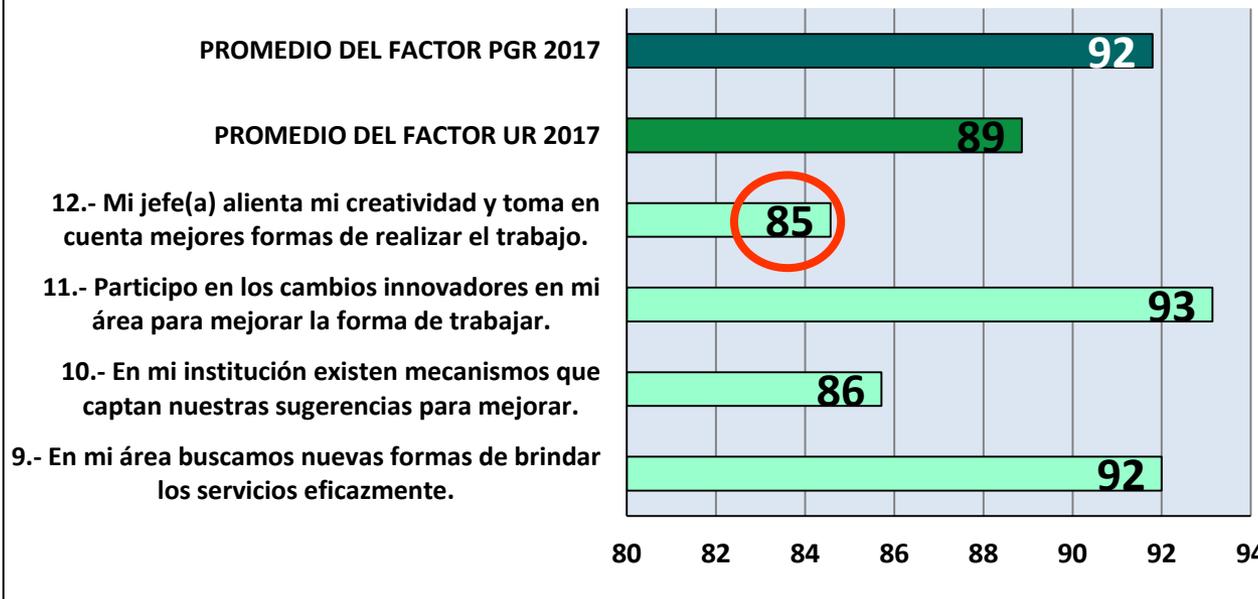
UR / ECCO 2017



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



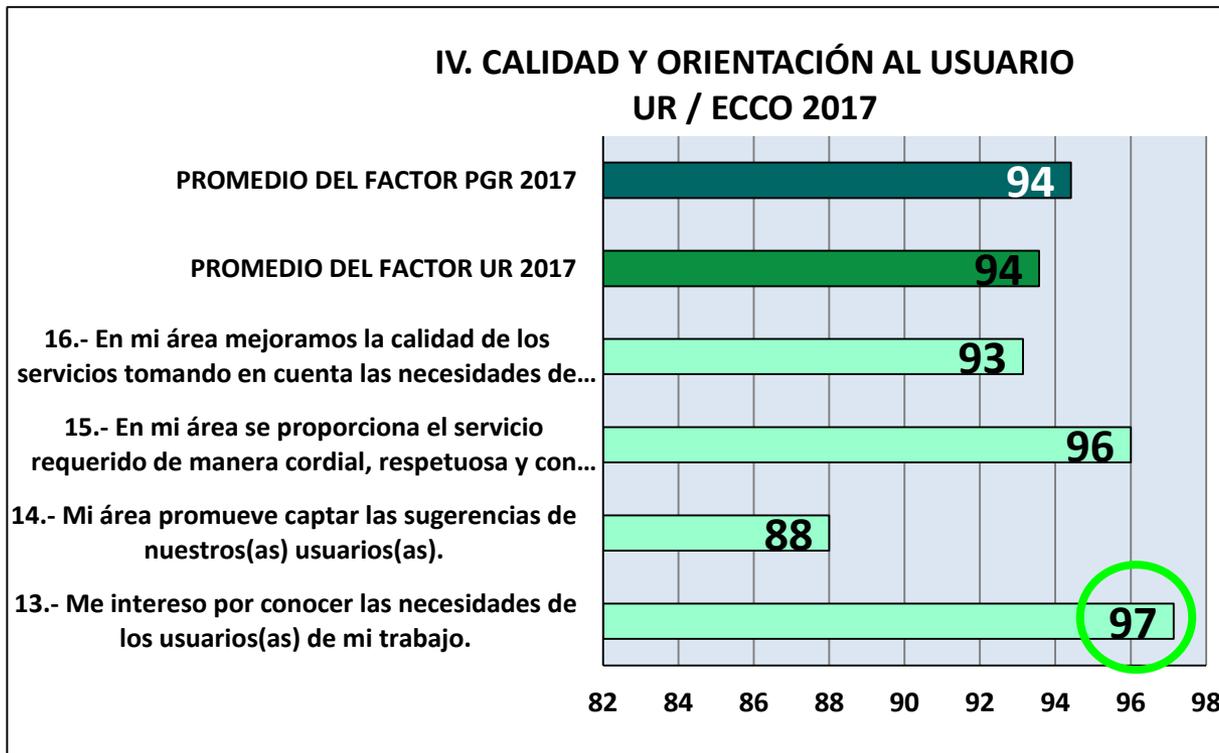
89



97 ≥; 85 ≤

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



94



97 ≥; 85 ≤

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

84



97 ≥; 85 ≤



V. EQUIDAD Y GÉNERO  
 UR / ECCO 2017



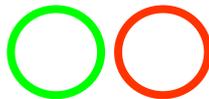
En este factor prevalece la percepción de fortalecer los principios de igualdad y no discriminación para proporcionar las oportunidades de ascenso y promoción, así como la falta de instalaciones accesibles para personas con alguna discapacidad.

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.

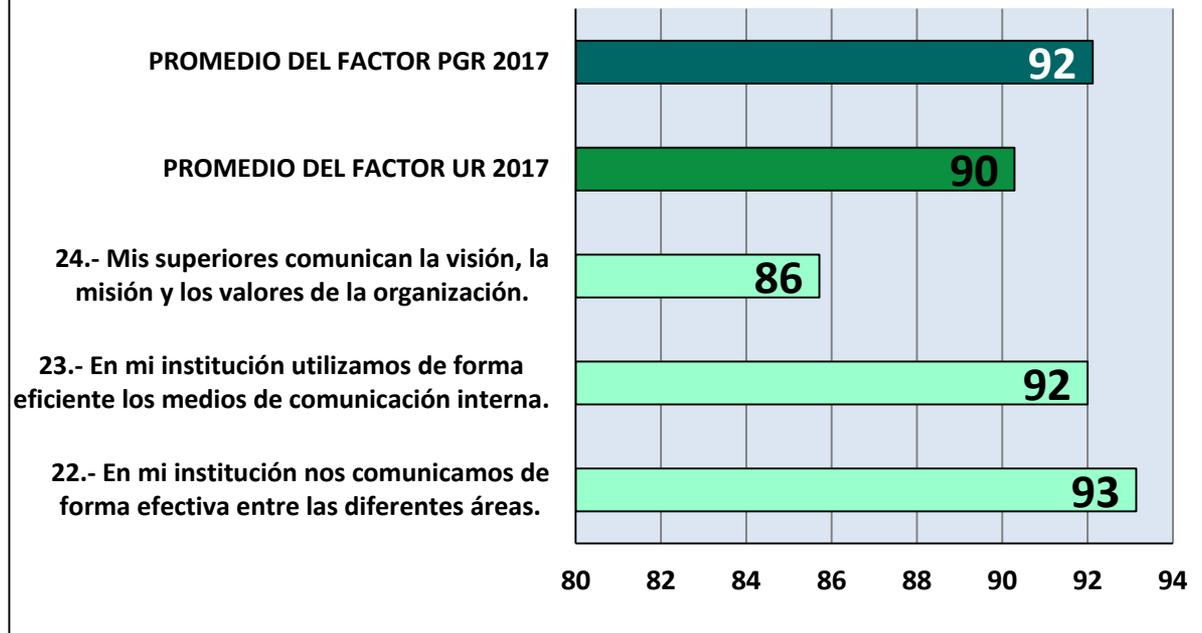
90



97 ≥; 85 ≤

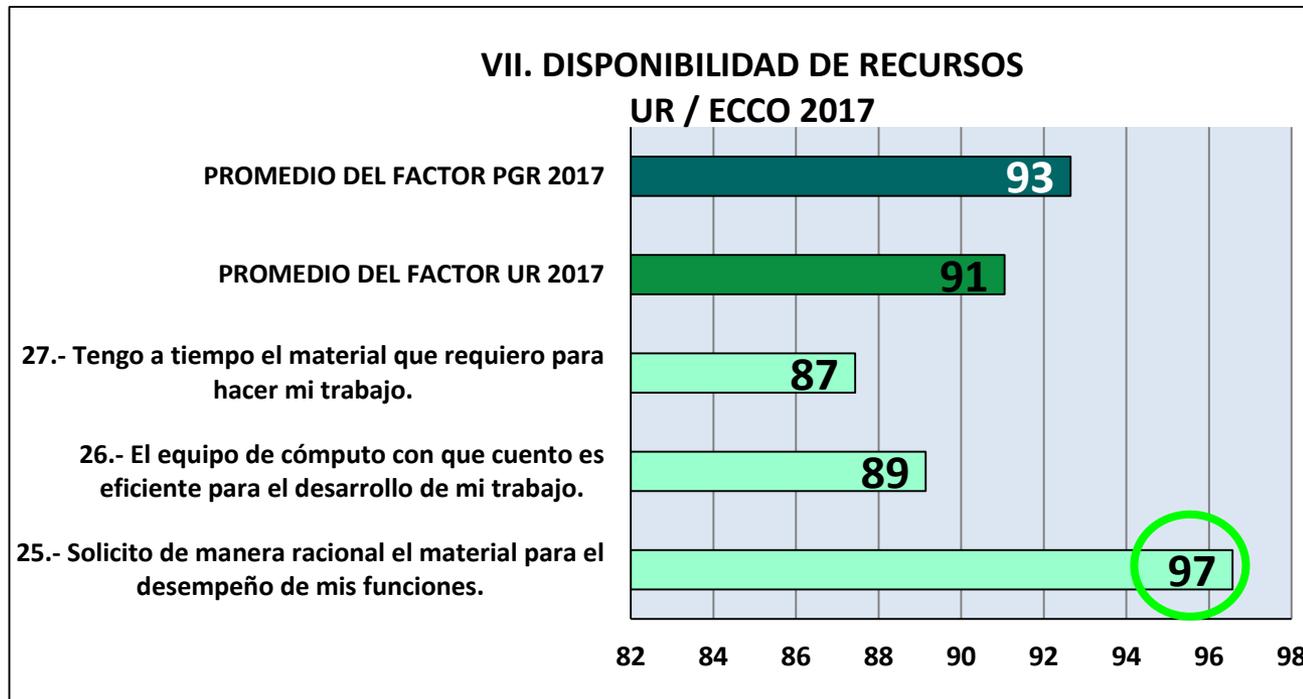


VI. COMUNICACIÓN  
 UR / ECCO 2017



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.



91

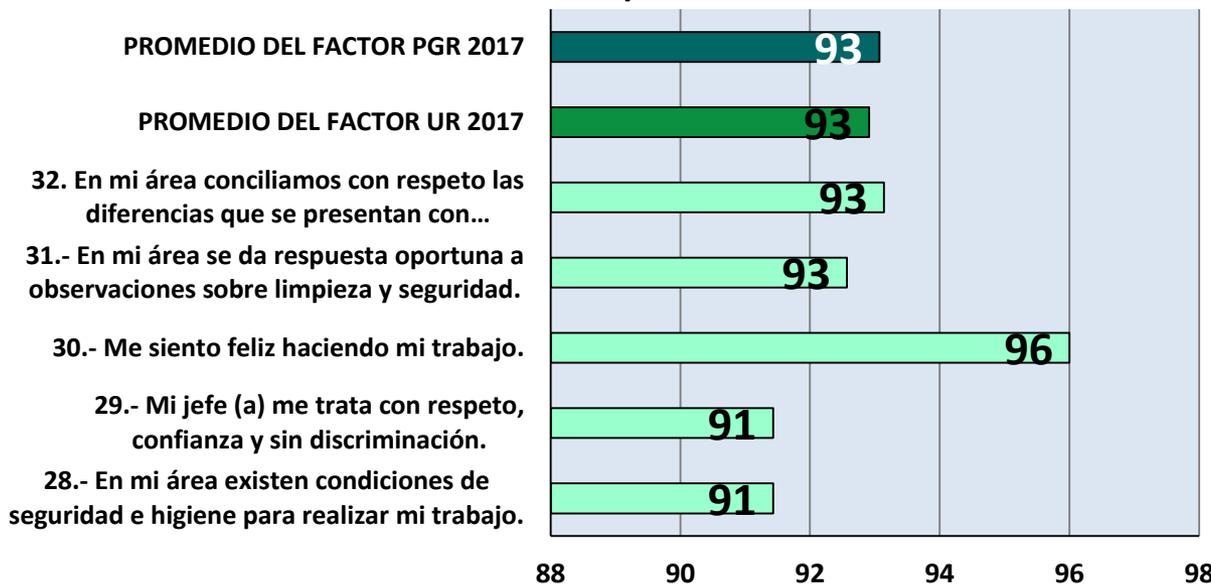


97 ≥; 85 ≤

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, para la mayoría del personal el 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



97 ≥; 85 ≤

La Dirección General de Promoción de la Cultura en Derechos Humanos, Quejas e Inspección, 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.

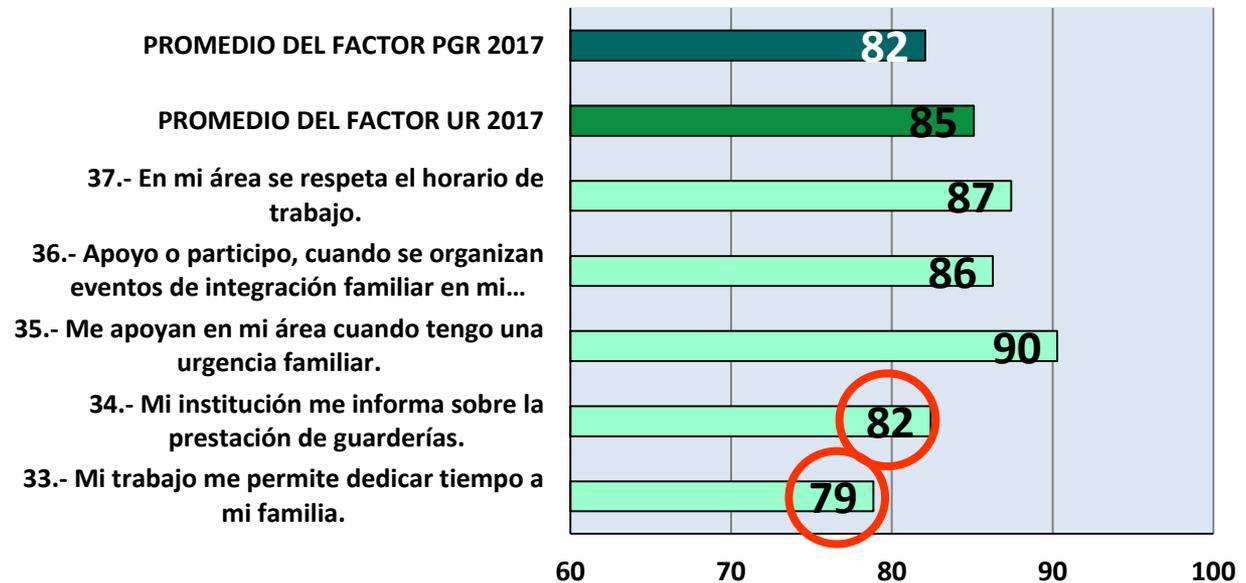
85



97 ≥; 85 ≤



IX. BALANCE TRABAJO - FAMILIA  
 UR / ECCO 2017



La percepción que se tiene en torno al tiempo extenso de labores, es una variable que reincide en los comentarios de la mayoría de los participantes; así mismo, la información sobre la prestación de guarderías es escasa.

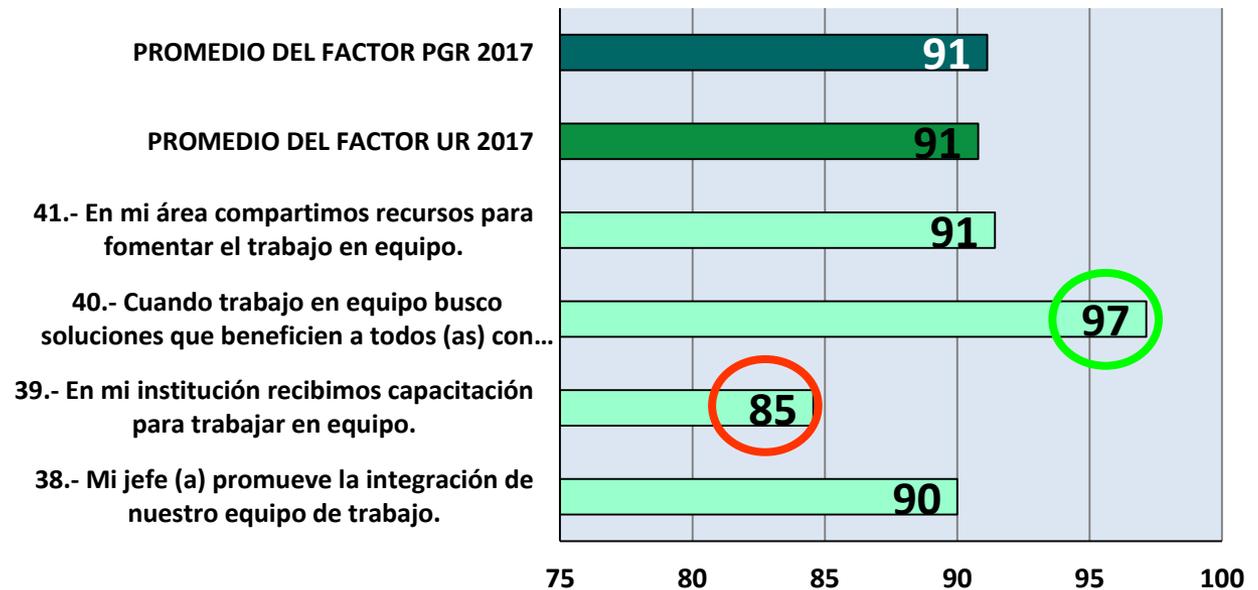
Este factor evalúa, percepción de la y el servidor público sobre los mecanismos que establece la Institución es sus diferentes áreas para impulsar el trabajo en equipo e incrementar la participación y la responsabilidad.

91



97 ≥; 85 ≤

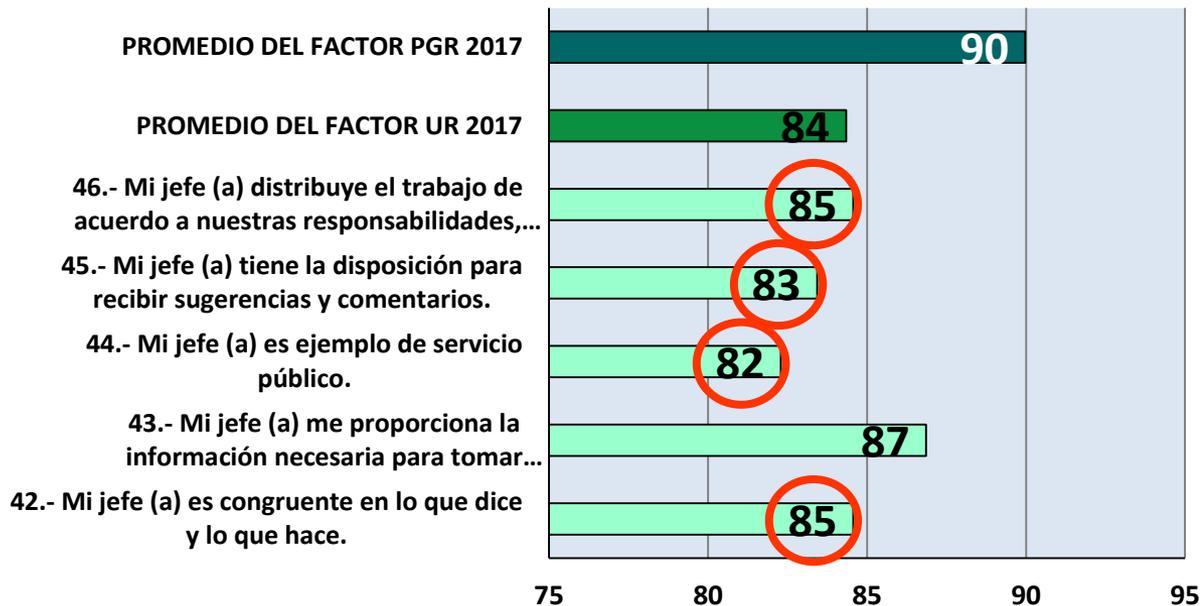
X. COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO  
 UR / ECCO 2017



En este factor se presenta una oportunidad para ofrecer cursos y talleres en temas de trabajo en equipo, factor que prevalece en los comentarios; sin embargo, se percibe que cuando se trabaja en equipo el personal 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.

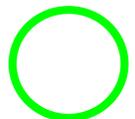
**XI. LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN**  
**UR / ECCO 2017**



84



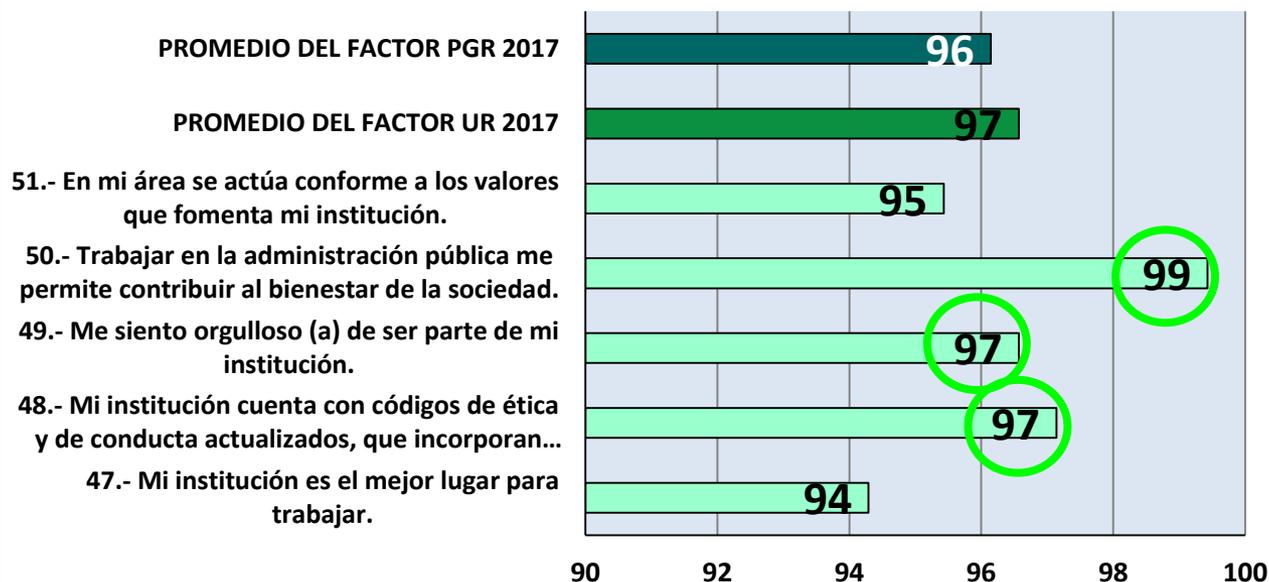
97 ≥; 85 ≤



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

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

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



97



97 ≥; 85 ≤

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.

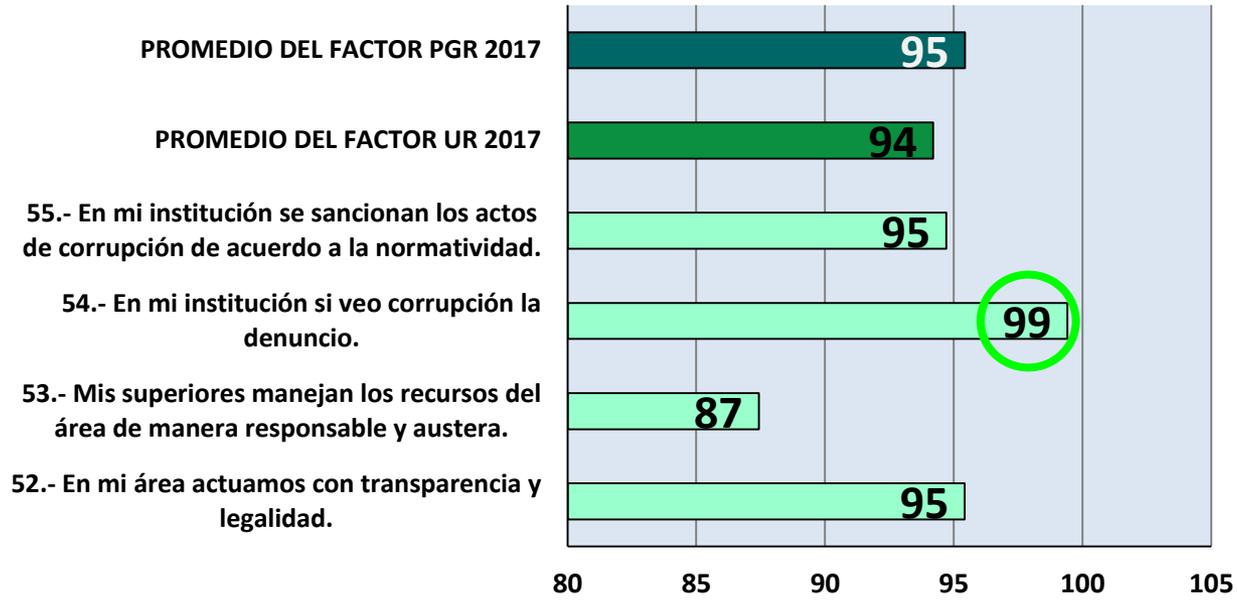
94



97 ≥; 85 ≤



### 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.

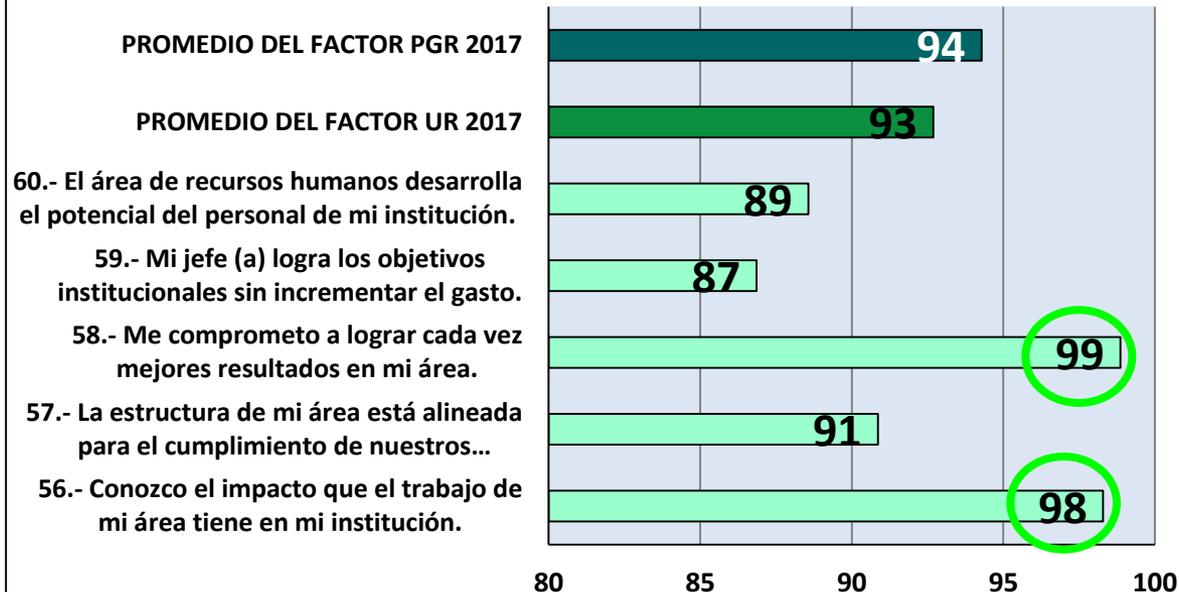
93



97 ≥; 85 ≤



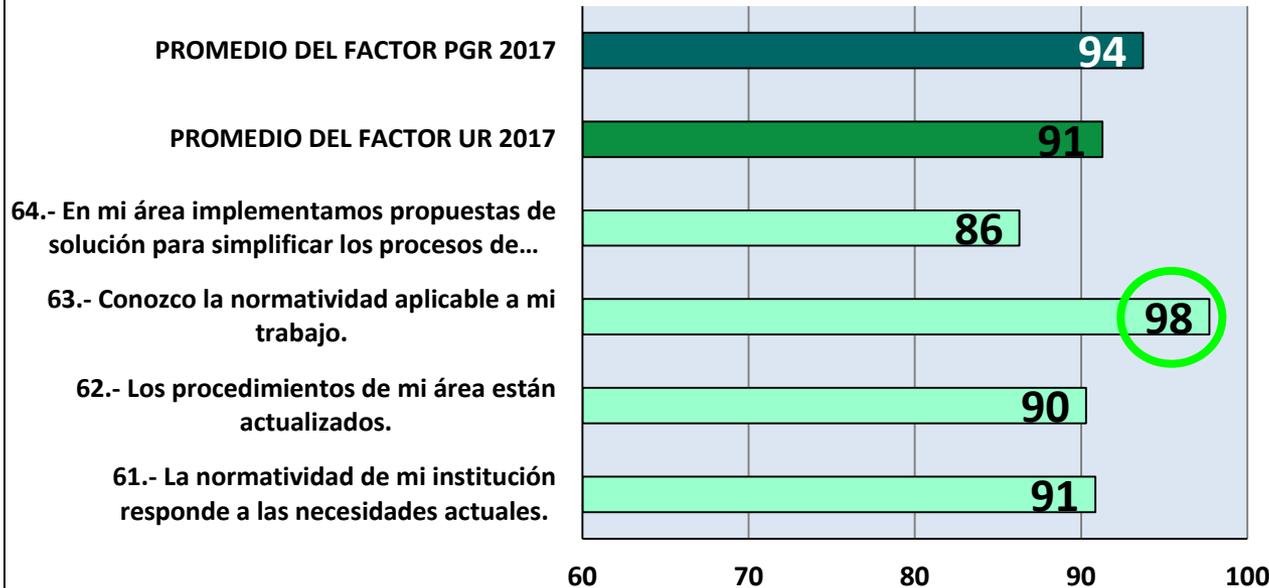
#### XIV. ENFOQUE A RESULTADOS Y PRODUCTIVIDAD UR / ECCO 2017



Este factor muestra el gran compromiso que tienen las y los servidores públicos que laboran en la DGPCDHQI 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**



91



97 ≥; 85 ≤

Los encuestados perciben conocer muy bien la normatividad aplicable a su trabajo y la debida actualización de sus procesos para responder mejor a las necesidades actuales, implementando propuestas para simplificar los procesos de su trabajo..

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



97 ≥; 85 ≤



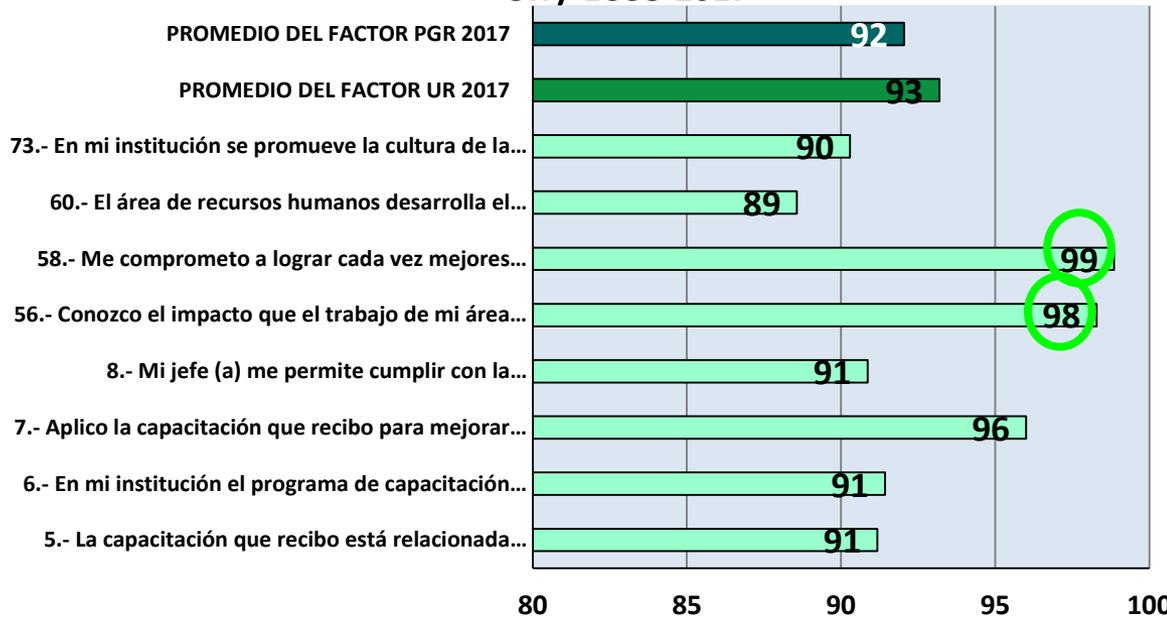
XVII. IMPACTO DE LA ENCUESTA EN MI INSTITUCIÓN  
 UR / ECCO 2017



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**



93



97 ≥; 85 ≤

El resultado de este factor 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, además de conocer su impacto ante la sociedad.

# 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.

87



97 ≥; 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.

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

UR / EÇCO 2017<sub>0</sub>      15      20      25      30



Esta gráfica muestra claramente que la falta de instalaciones accesibles para personas con discapacidad, 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.

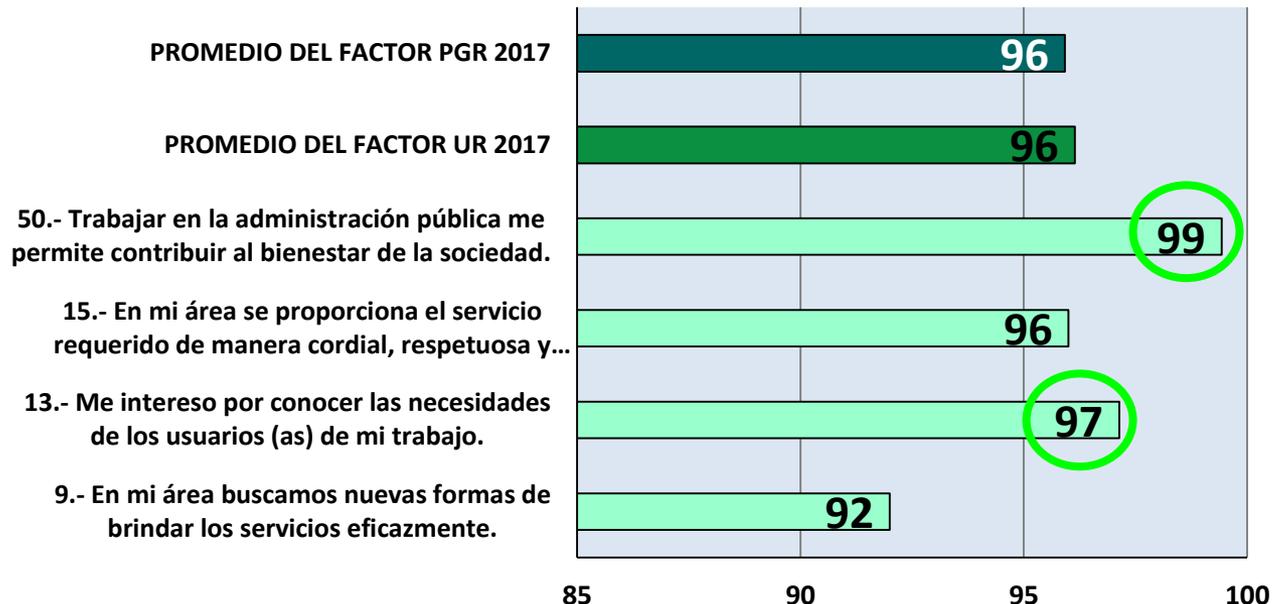
96



97 ≥; 85 ≤



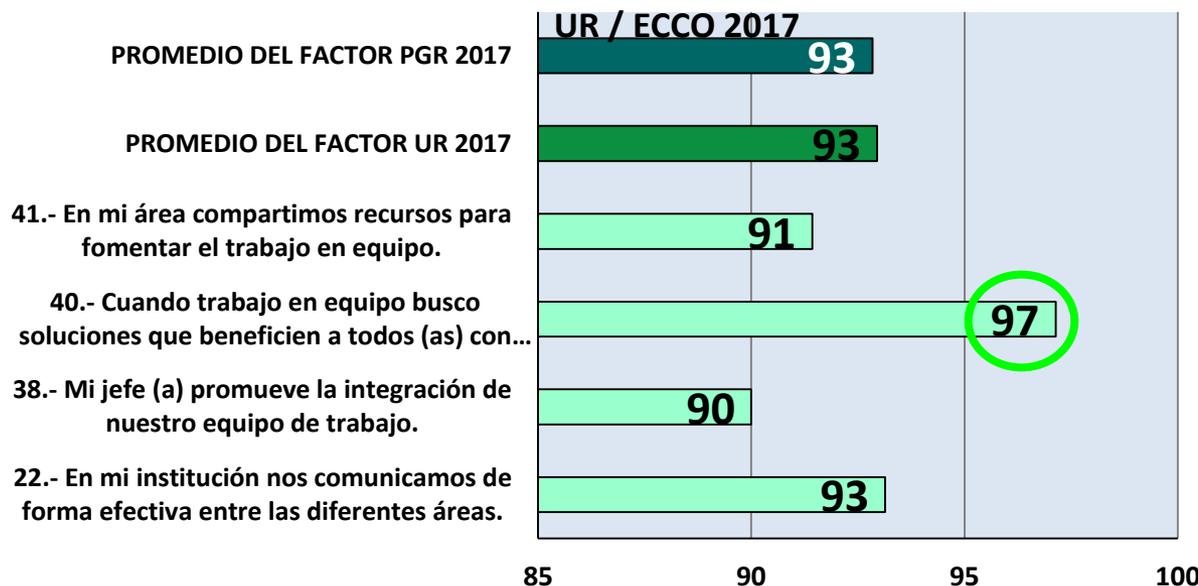
### XX. VOCACIÓN DE SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA UR / ECCO 2017



Las y los servidores públicos de la DGPCDHQI 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**



93



97 ≥; 85 ≤

La percepción de las personas encuestadas es buena en cuanto a su colaboración, comunicación, integración y negociación en la DGPCDHQI, 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.

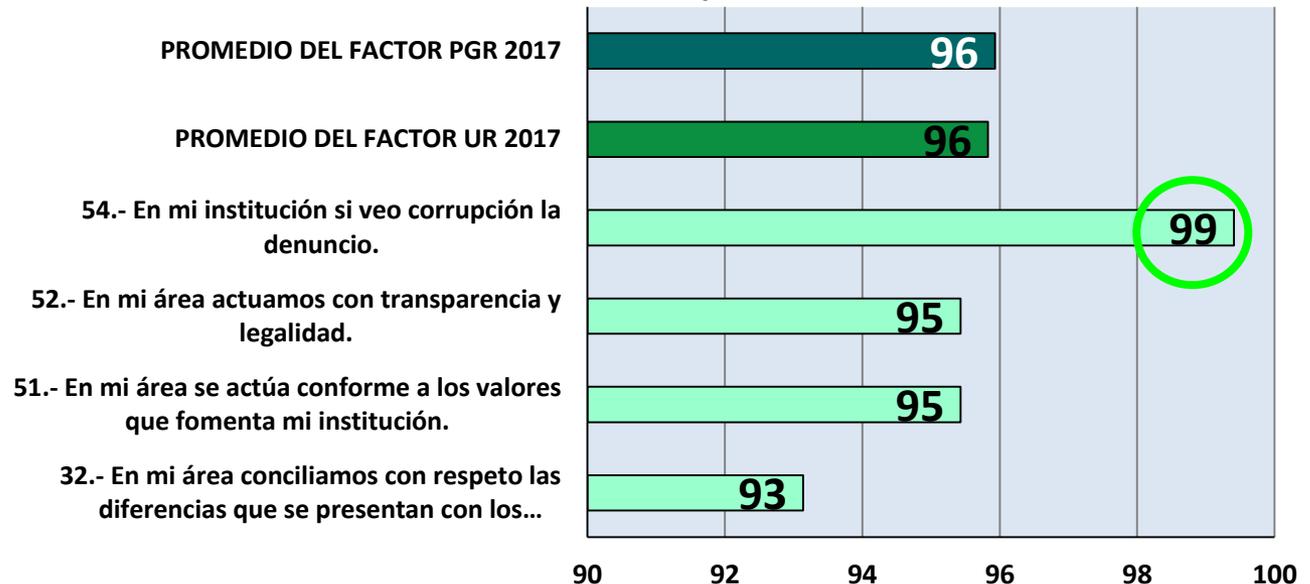
96



97 ≥; 85 ≤



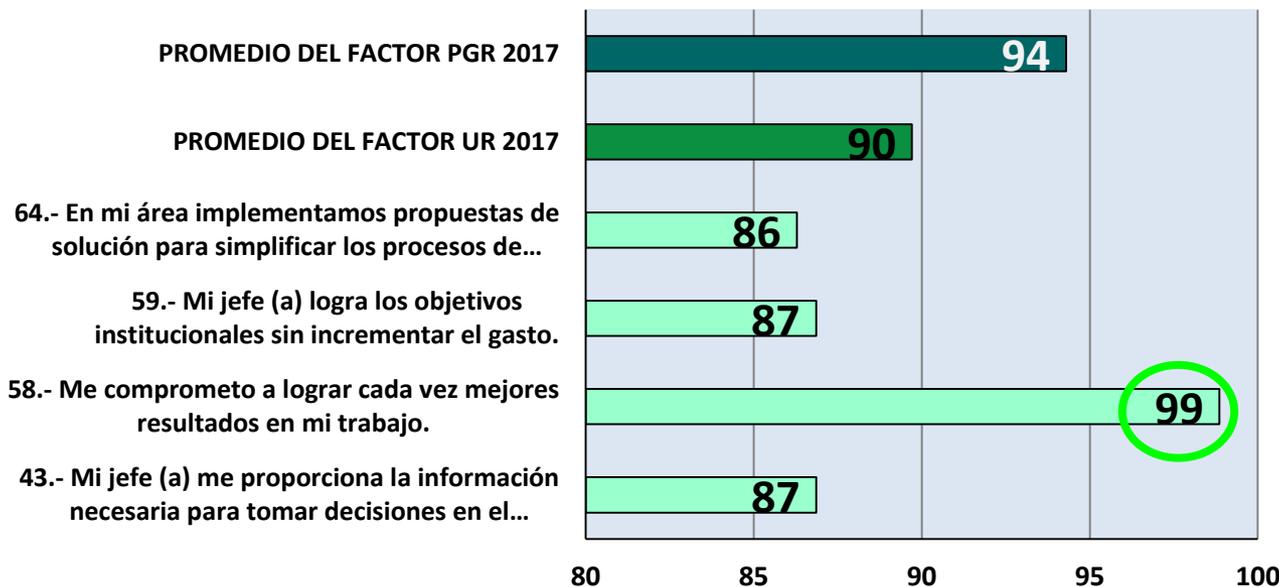
XXII. ACTUAR CON VALORES EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
 UR / ECCO 2017



Las servidoras y servidores públicos que laboran en la DGPCDHQI, tienen una excelente percepción en torno a que su actuación debe ser con integridad, legalidad, transparencia y respeto.

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**



90



97 ≥; 85 ≤

El área está formada por servidoras y servidores públicos muy comprometidos para proponer soluciones y 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.

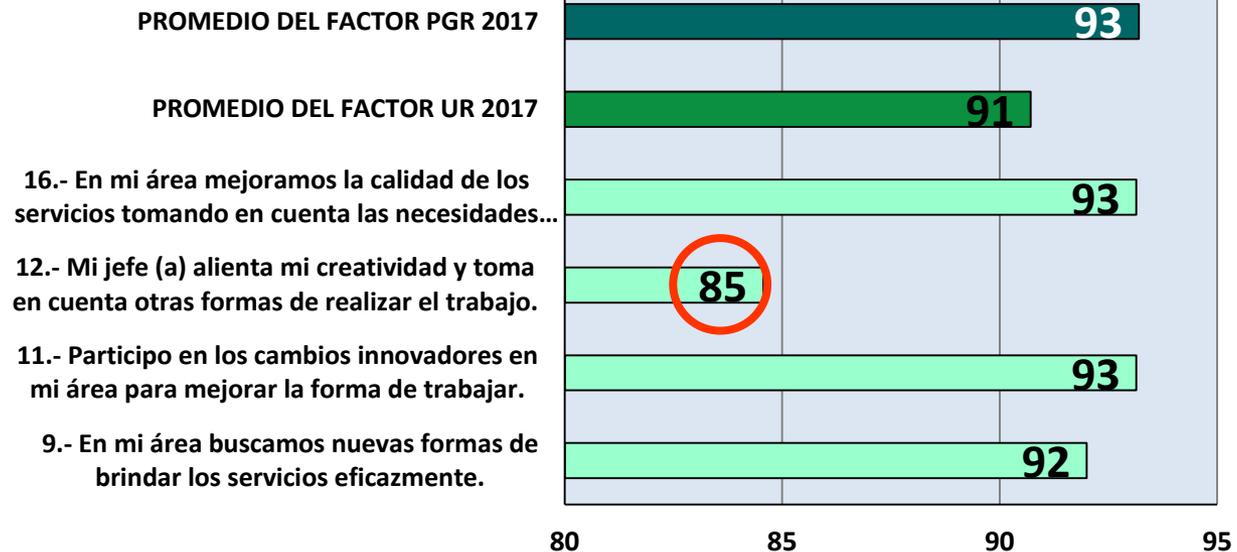
91



97 ≥; 85 ≤



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



La percepción de los participantes en la encuesta refleja que el jefe (a) se interesa medianamente por conocer las dificultades que se les presentan para cumplir con sus objetivos

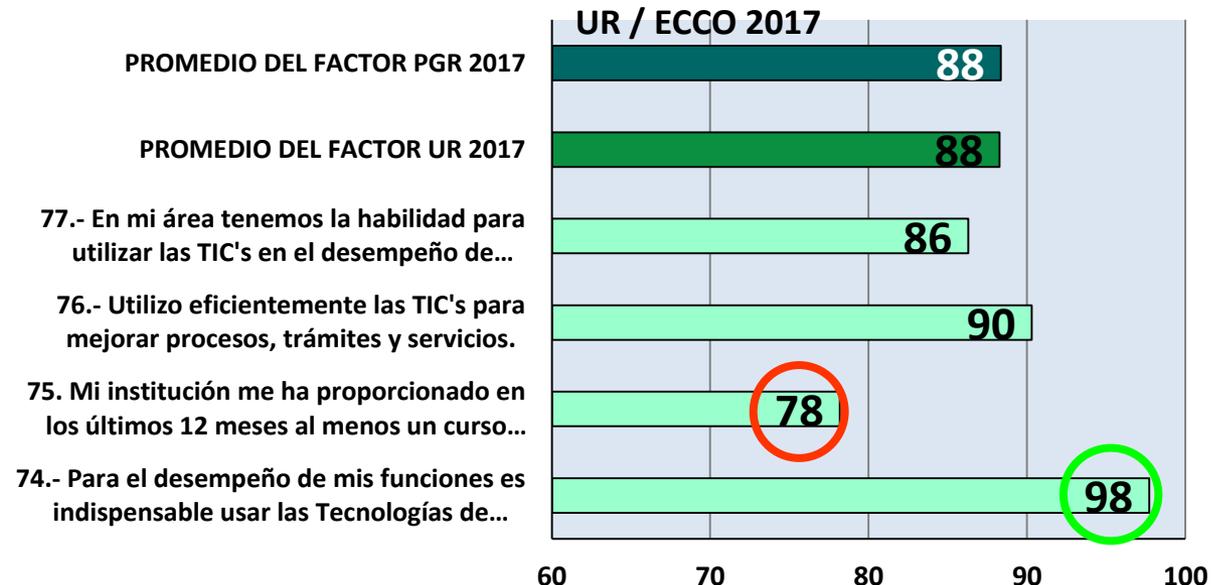
Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre cómo utilizar eficientemente las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's) en su institución, para la consecución de sus objetivos. (TIC's.- Computadoras, Internet, Telefonía Celular, Software, Hardware, Sistemas Informáticos, Reproductores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

88



97 ≥; 85 ≤

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



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

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

**XXVI. LIDERAR PERMANENTEMENTE LA ADMINISTRACIÓN**

**PÚBLICA  
 UR / ECCO 2017**



87



97 ≥; 85 ≤

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

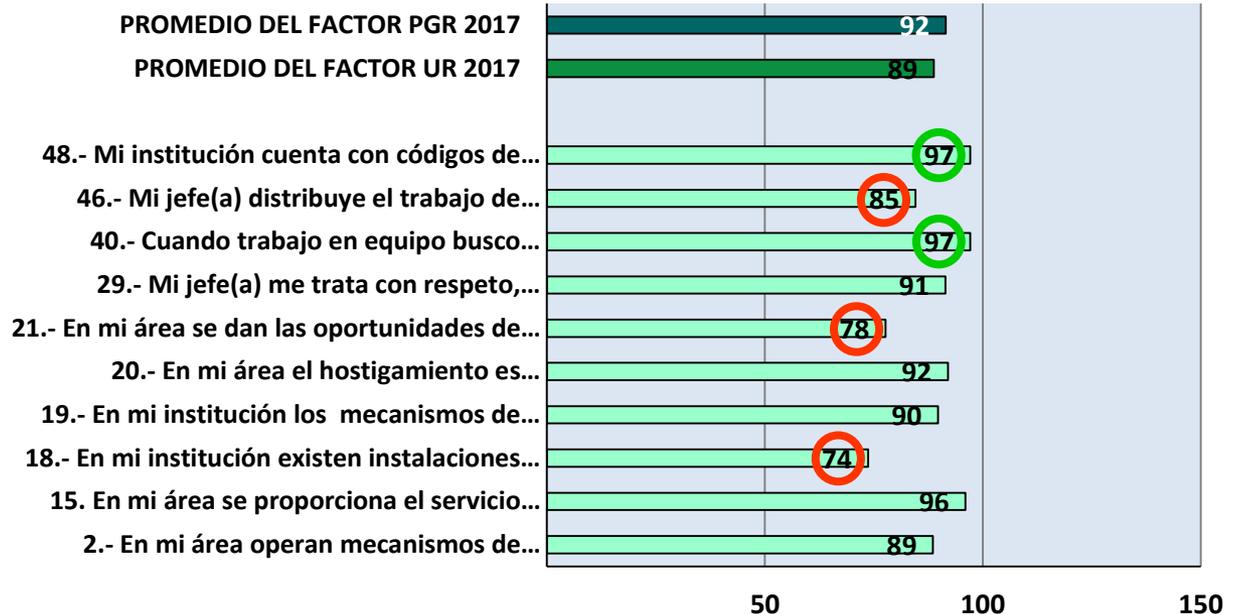
Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre el cumplimiento de los principios de igualdad de trato y no discriminación en su ambiente de trabajo, ya que influye en el desempeño laboral y desarrollo profesional.

89



97 ≥; 85 ≤

XXVII. IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN  
 UR / ECCO 2017



Este factor fractal muestra a la DGPCDHQI como un área 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)

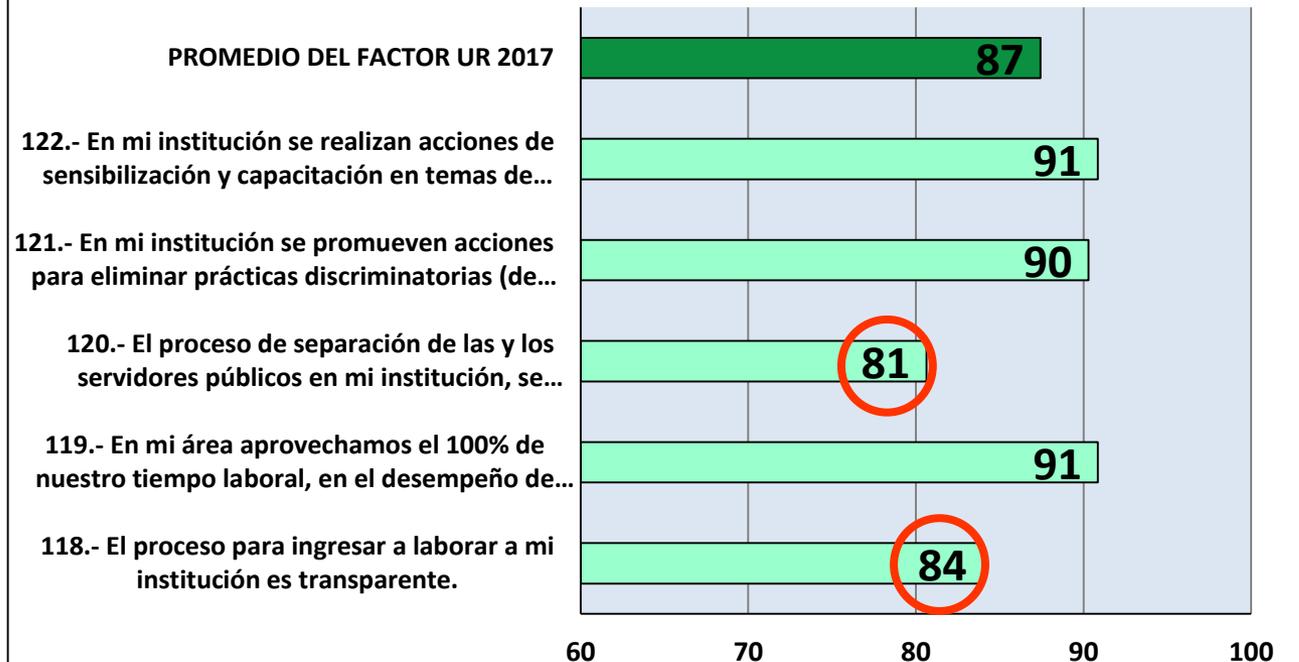
87



97 ≥; 85 ≤



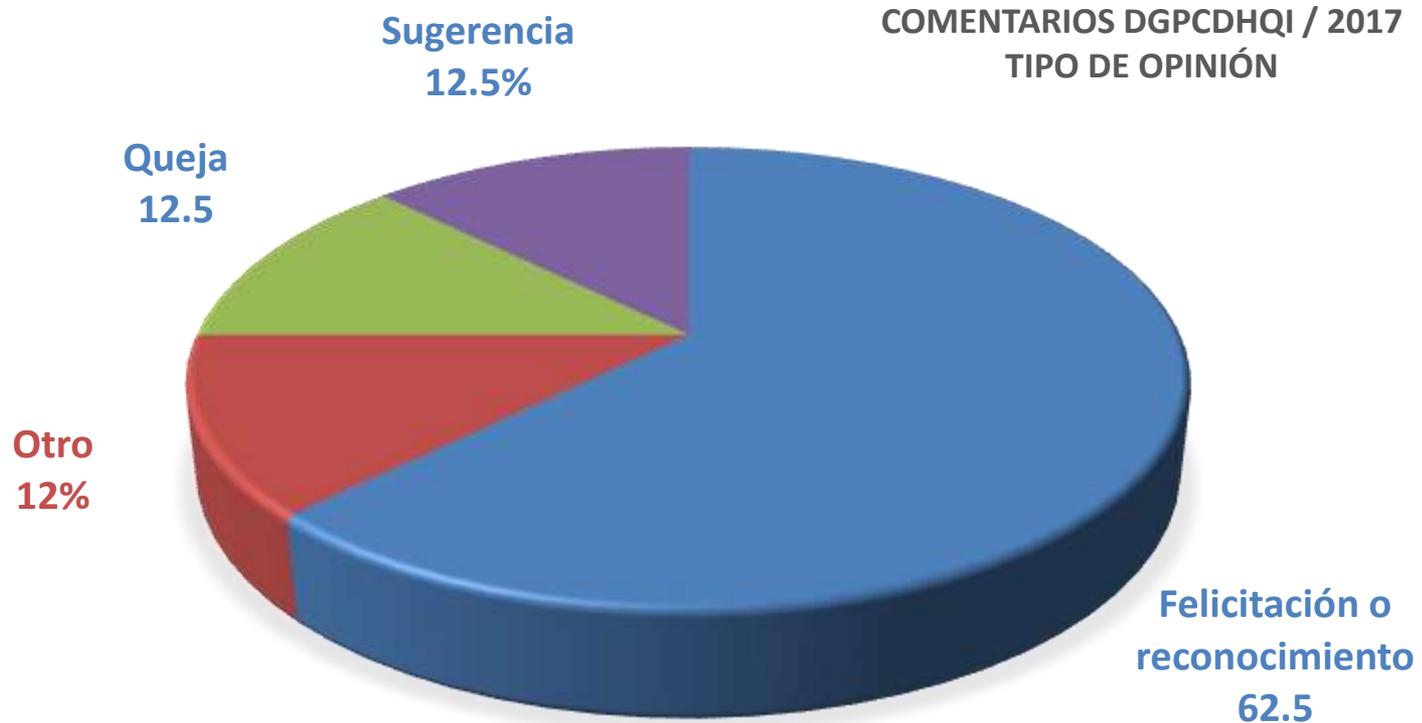
ECCO - 37\_FACTOR ESPECÍFICO POR RAMO / (APF) / 2017  
 UR / ECCO 2017



Se denota una percepción baja en cuanto a las 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

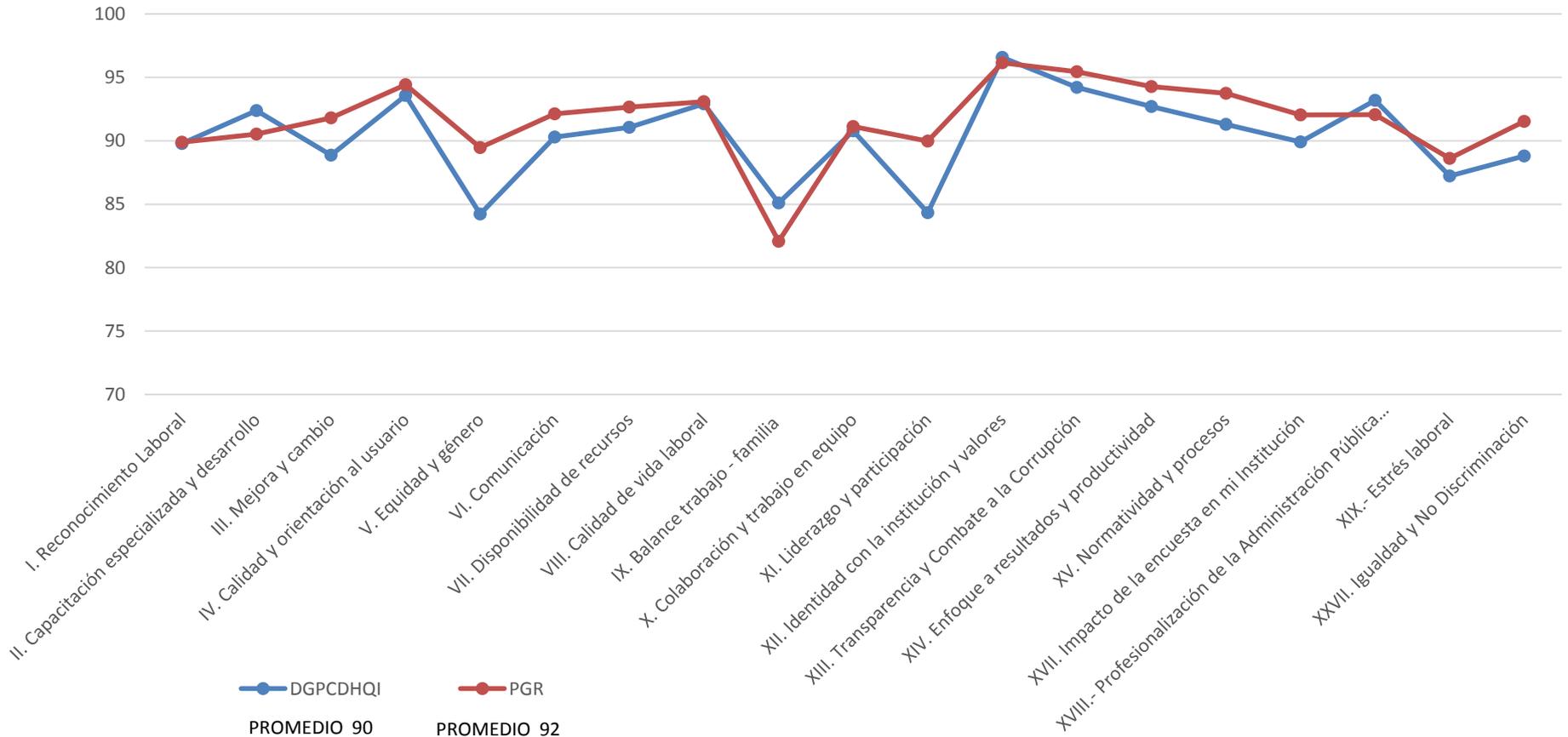


De acuerdo al análisis realizado a las 35 encuestas de los servidores públicos de la DGPCDHQI, se desprende que en 8 de ellas expresaron comentarios, de los cuales 5 (62.5%) se refiere a felicitaciones, 1 (12.5%) a sugerencias, 1 (12.5%) a quejas y 1 (12.5%) a otro tipo de comentario.

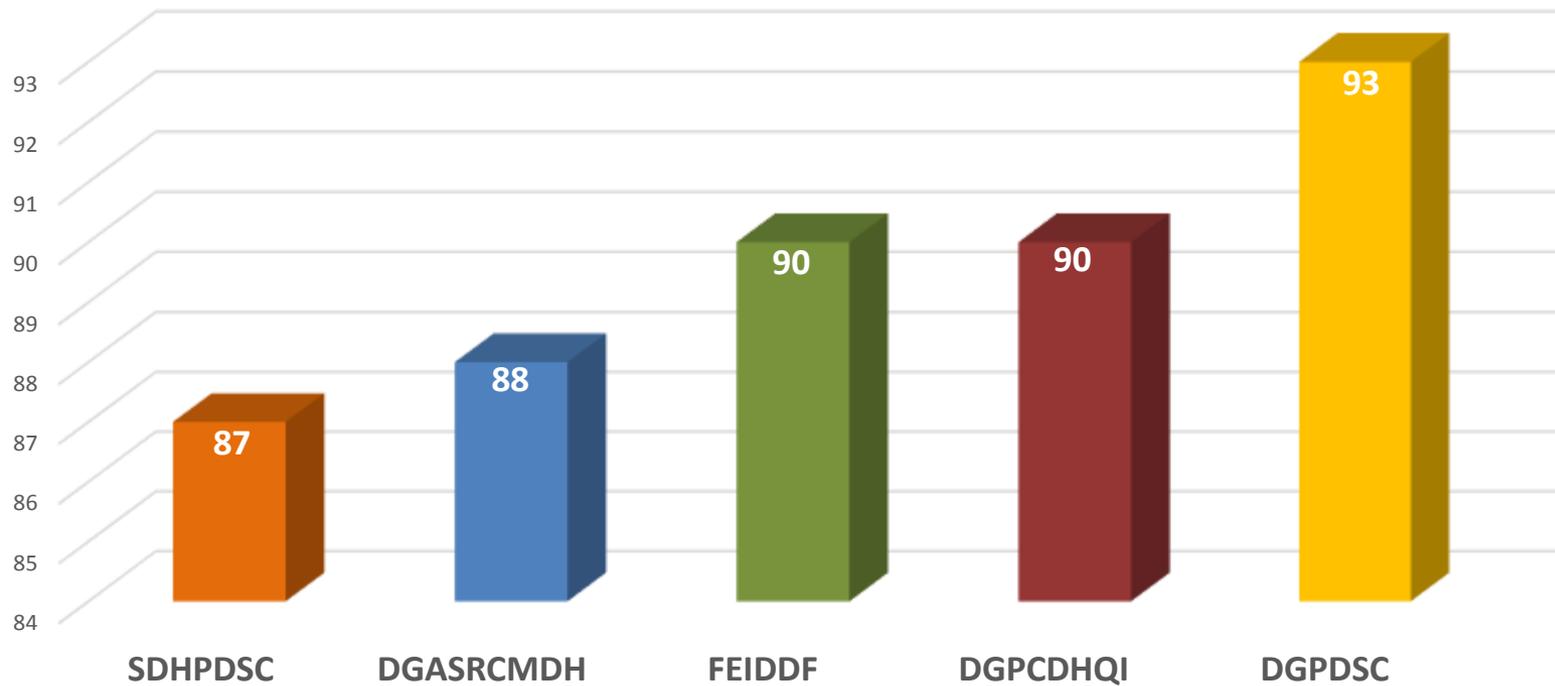
## 3. Análisis Comparativo

## 3.1. Comparación de resultados entre PGR y las Unidades Administrativas de la SDHPDSC

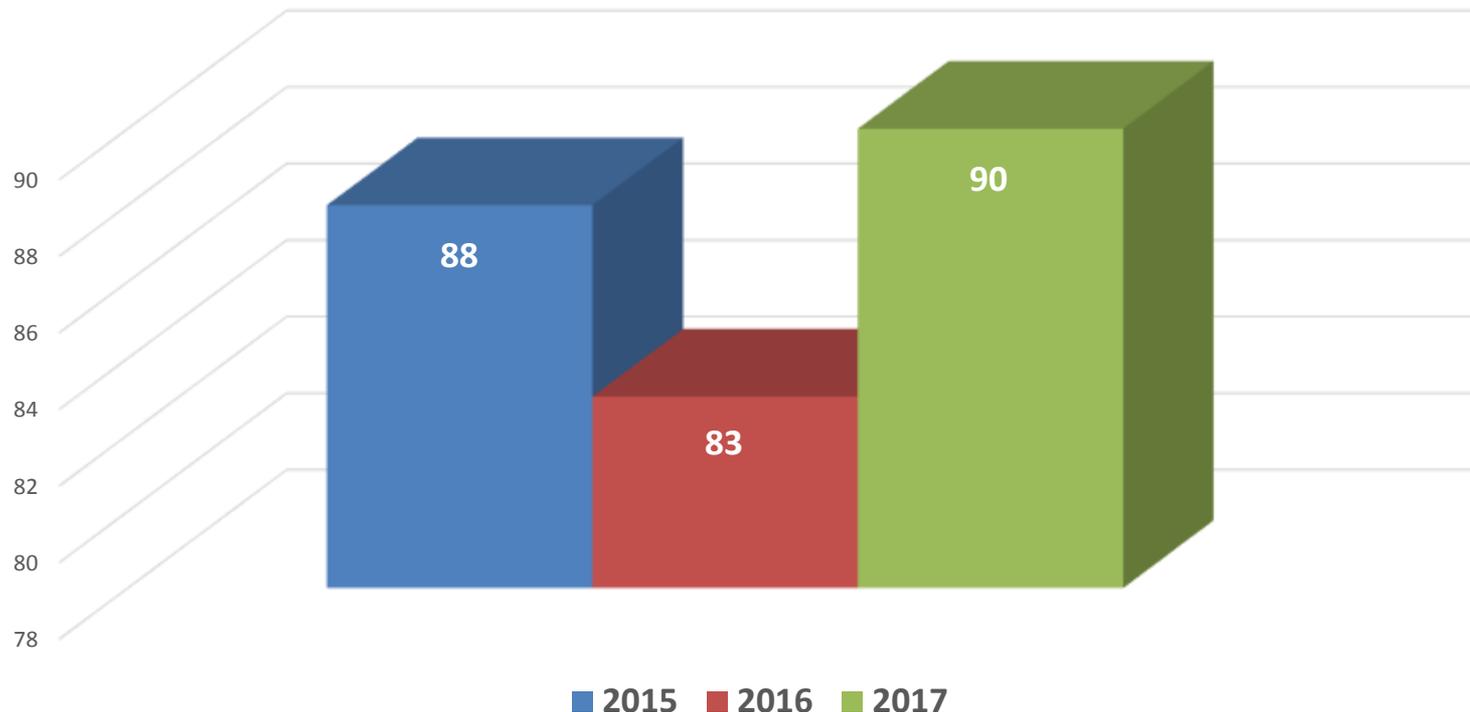
Resultados ECCO 2017  
Comparativo PGR/DGPCDHQI



Resultados ECCO 2017  
Comparativo entre Unidades Administrativas de la SDHPDSC

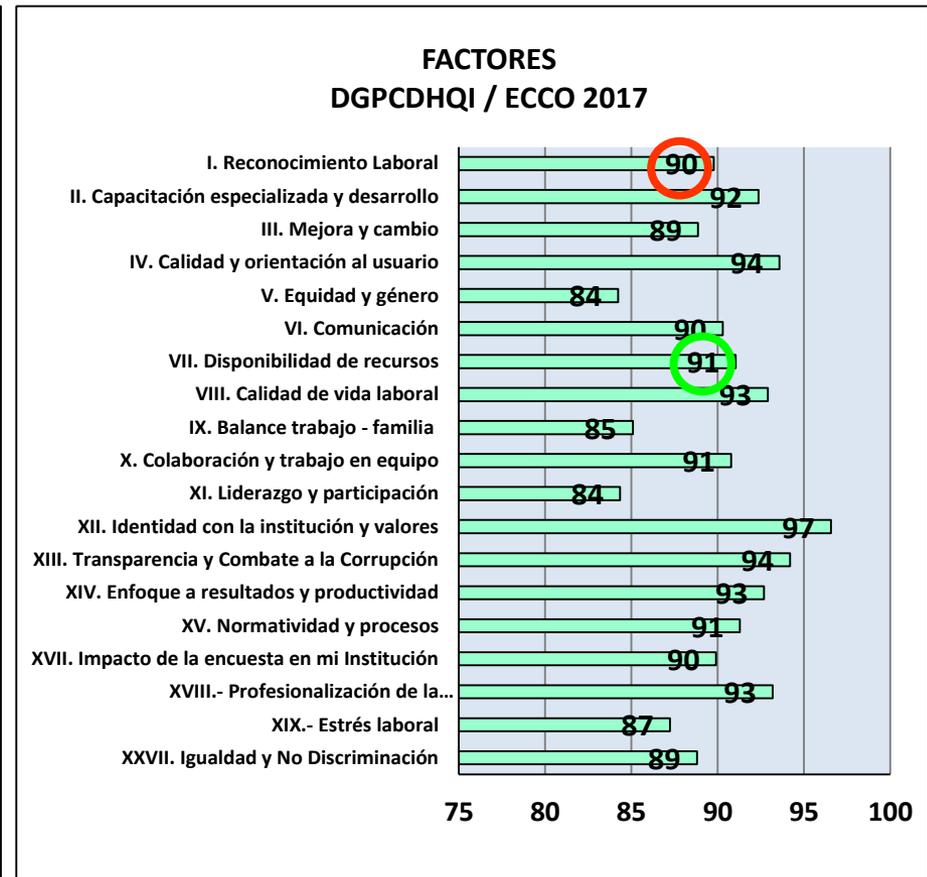
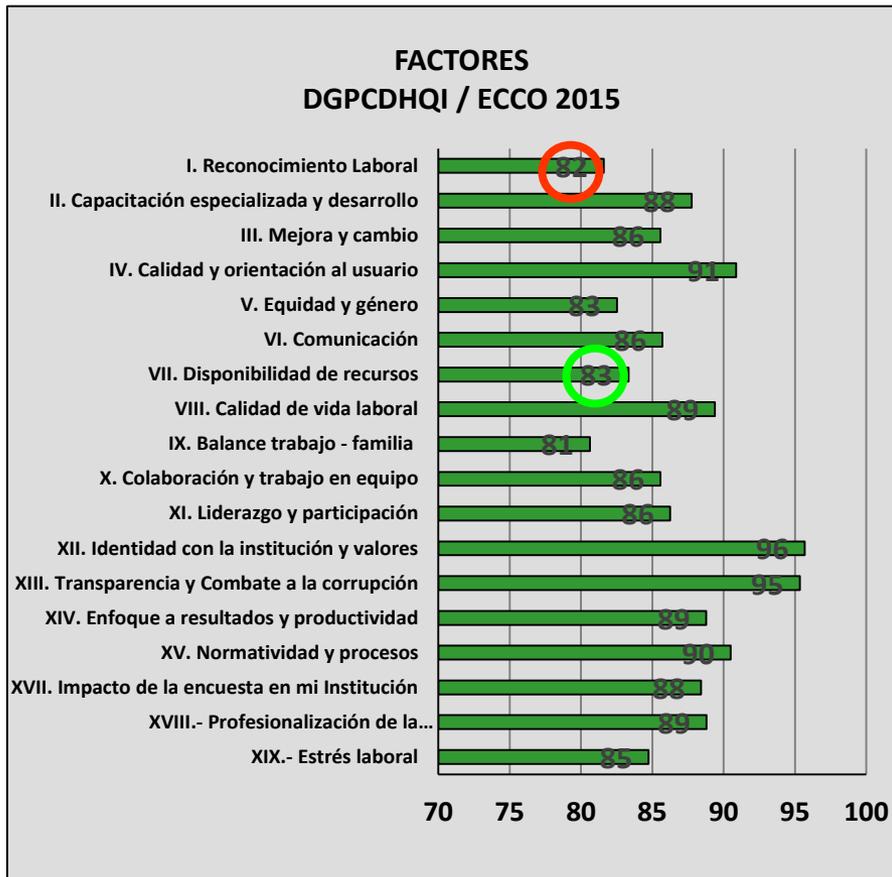


### Resultados ECCO DGPCDHQI Comparativo Histórico



Esta gráfica muestra la calificación que ha obtenido la Dirección General de Promoción de la Cultura en Derechos Humanos, Quejas e Inspección en la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional de la Administración Pública Federal, en los últimos años.

## 3.2. Resultados DGPCDHQI 2015 Vs. 2017



Estas gráficas muestran el comparativo de las calificaciones obtenidas por la Dirección General de Promoción de la Cultura en Derechos Humanos, Quejas e Inspección, en la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional de la Administración Pública Federal aplicada en los años 2015 y 2017, con un incremento importante en la puntuación de la mayoría de los factores, destacando el Factor I. Reconocimiento Laboral con 8 puntos arriba para 2017.

## 3.3. Efectividad de las 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:

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

$$\frac{9 \text{ Acciones cumplidas}}{9 \text{ Acciones Programadas}} \times 100 = \underline{100\%} \text{ de efectividad}$$

**Factor 42. Equilibrado**

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

**Factor 46. Inclusiva**

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

**Factor 47. Motivada**

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

**Factor 50. Profesional**

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

**Factor 52. Liderazgo Integral**

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

**Factor 63. Transparencia**

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

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.

97  $\geq$ ; 85  $\leq$

## 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**

610	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN DE LA CULTURA EN DERECHOS HUMANOS, QUEJAS E INSPECCIÓN</b>
-----	--

**FACTOR**

<p>V. <b>Equidad y género.</b></p> <p>21.- En mi área se dan las oportunidades de acceso y promoción de acuerdo a los principios de igualdad y no discriminación.</p> <p>22.- En mi institución existen instalaciones accesibles para personas con alguna discapacidad.</p>
---

**OBJETIVO ESTRATÉGICO**

<p>Promover la Cultura de la Equidad de Género y la No Discriminación entre las y los servidores públicos de la DGPCDHC y darlos a conocer las acciones que se llevan a cabo en la materia.</p>
---

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA	TIPO DE PERSONAL	2018															
							MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCY	NOV	ENE						
1	Dar a conocer a las y los servidores públicos de la DGPCDHC el procedimiento de acceso a la promoción de personal, en cuanto al reclutamiento, las prácticas de Equidad de Género y la No Discriminación.	DGPCDHC	Cursos, actividades	1 día	E	Todo el personal	P															
2	Ejecutar el plan correspondiente de realizar las capacitaciones, talleres y cursos de actualización de personal de la DGPCDHC, para dar cuenta con las habilidades adecuadas para personas con discapacidad.	DGCPCDHC	Otros	1 día	E	Personal superior	P															
					D	R																
3	Promover la participación del personal en cursos de capacitación por temas de diversidad y abordar la discriminación y el acoso a los derechos humanos.	DGCPCDHC	Cursos, cursos virtuales	Por espacio durante el año	E	Todo el personal	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P	P
					D	R																



FRANCISCO JAVIER MIRANVA ANTÓN



LICDA. MARÍA DE LOURDES AZUELA BONILLAS

## 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**

610	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN DE LA CULTURA EN DERECHOS HUMANOS, QUEJAS E INSPECCIÓN</b>
-----	--

**FACTOR**

18. Balance trabajo - familia.  
 SA.- Mi institución me informa sobre la prestación de guarderías.  
 BB.- Mi trabajo me permite dedicar tiempo a mi familia.

**OBJETIVO ESTRATÉGICO**

Optimizar la distribución de las funciones y responsabilidades para equilibrar la carga de trabajo, fomentando entre las y los servidores públicos la convivencia familiar, respetando los horarios laborales.

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	Continuar con la difusión de los servicios de atención a las y los servidores públicos en el personal femenino.	DGP/610	Derechos y Climas y otras actividades	Por escrito durante el año	E		Total al personal	P														
					O	X		R														
2	Ofertar actividades culturales, recreativas y deportivas con las y los servidores públicos de la Dirección General de Promoción de la Cultura en Derechos Humanos, Quejas e Inspección para que las y los servidores públicos puedan disfrutar de su familia.	DGP/610	Comunicación pública y otras actividades	Por escrito durante el año	E	X	Total al personal	P														
					O			R														



FRANCISCO JAVIER MIRAMÓN ANTÚNEZ



LCD. MARIA DE LOURDES AZUELA BOHIGAS

**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**

610	DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN DE LA CULTURA EN DERECHOS HUMANOS, QUEJAS E INSPECCIÓN
-----	---

**FACTOR**

X. Colaboración y trabajo en equipo.  
 28. En mi institución realizamos capacitación para trabajar en equipo.

**OBJETIVO ESTRATÉGICO**

Continuar promoviendo la integración entre las y los servidores públicos de la DISCOPHCL, a fin de fomentar el apoyo y colaboración en el trabajo.

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA		TIPO DE PERSONAL	2018														
					E	X		MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC					
1	Elaborar las actividades de capacitación programadas por la Dirección General de Formación y Capacitación para los servidores públicos en las actividades que fomenten el trabajo en equipo.	DISCOPHCL	Cursos e talleres	De acuerdo al cronograma	E	X	Toda el personal	P														
					O			R														



FRANCISCO JAVIER MIRANDA ANTÚNEZ



LICDA. MARÍA DE LOURDES AZUELA ROMEGAS



**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**

610	<b>DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN DE LA CULTURA EN DERECHOS HUMANOS, QUEJAS E INSPECCIÓN</b>
-----	--

**FACTOR**

IV. Impacto de la encuesta en mi institución.  
 SI - MI INSTITUCIÓN DIFUNDE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL

**OBJETIVO ESTRATÉGICO**

DIFUNDIR LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA 2017 Y EN LA ENCUESTA 2018 ENTRE LAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA DGP (DHE)

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			
3	Difundir los resultados obtenidos en la encuesta 2017 entre todo el personal de la DGP (DHE)	DGP (DHE)	Comunicación	Un mes	E	X	Toda el personal	P													
					D			E													
3	Difundir los resultados obtenidos en la encuesta 2018 entre todo el personal de la DGP (DHE)	DGP (DHE)	Comunicación	Un mes	E	X	Toda el personal	P													
					D			E													



FRANCISCO JAVIER NUANDA ANTÚNEZ



Lcda. MARÍA DE LOURDES AZUELA BOHIGAS

## 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**

610	DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN DE LA CULTURA EN DERECHOS HUMANOS, QUEJAS E INSPECCIÓN
-----	---

**FACTOR**

XXV. Aplicar eficientemente los recursos de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's) 75. Si la Institución no ha proporcionado en los últimos 12 meses al menos un curso relacionado con las TIC's
--

**OBJETIVO ESTRATÉGICO**

Informar a los servidores públicos sobre las oportunidades de desarrollo que brinda la instalación en internet de Tecnologías de Información y Comunicación
---

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA		TIPO DE PERSONAL	2018															
					E	R		MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC						
1	Mantener la participación del personal en forma de capacitación por temas enfocados Tecnología de Información y Comunicación.	ADICIONA	Comercio, correo electrónico	Por semana durante el año	E		Toda el personal	P															
					O	R	R																



FRANCISCO JAVIER AVRAÑCA ANTÚNEZ



LIDIA MARÍA DE LOURDES AZUELA BICHGAS

## 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**

510	DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN DE LA CULTURA EN DERECHOS HUMANOS, QUEJAS E INSPECCIÓN
-----	---

**FACTOR**

EF - Específico por Tema 120 - El proceso de reparación de los y los servicios públicos en mi institución, se lleva a cabo con reglas claras. 128 - El proceso para ingresar a trabajar a mi institución es transparente.
---

**OBJETIVO ESTRATÉGICO**

Informar a los servidores públicos sobre el proceso de reparación y el procedimiento de reclutamiento y selección de personal.
--

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA		TIPO DE PERSONAL		2018															
					E	O	E	O	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC						
1	Dar a conocer a los y las servidores públicos de la DIRECCIÓN el proceso de reparación de los y los servicios públicos en mi institución, así como realizar una campaña de promoción de Empleo en Derechos Humanos.	DIRECCIÓN	Campañas educativas	30 días	E		Todo el personal																	
					O	X																		
2	Dar a conocer a los y los servidores públicos de la DIRECCIÓN el procedimiento de reclutamiento y selección de personal, así como realizar actividades de promoción de Empleo en Derechos Humanos.	DIRECCIÓN	Campañas educativas	30 días	E		Todo el personal																	
					O	X																		

proceso de pago



FRANCISCO JAVIER MIRANDA ANTUNEZ



LCD.A. MARÍA DE LOURDES AZUELA BOHIGAS