

Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018

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

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

### **DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES Y CONCILIACIONES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS**

<b>CRITERIO</b>	<b>Pág</b>
Introducción .....	1
1. Análisis Cuantitativo .....	6
2. Análisis Cualitativo .....	60
3. Análisis Comparativo .....	61
3.1.1. Comparación de resultados PGR Vs.DGASRCMDH .....	63
3.1.2. Comparativo Histórico DGASRCMDH.....	65
3.2. Resultados DGASRCMDH 2015 Vs. 2017 .....	66
3.3. Efectividad del PTCCO 2017 .....	68
4. Definición de Objetivos Estratégicos .....	71
5. Definición de Prácticas de Transformación .....	71
6. Calendarización de Prácticas de Transformación .....	71

Las Direcciones de Área que conforman la Dirección General de Atención y Seguimiento a Recomendaciones y Conciliaciones en Materia de Derechos Humanos 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 Dirección General de Atención y Seguimiento a Recomendaciones y Conciliaciones en Materia de Derechos Humanos (DGASRCMDH) participó con 15 personas de un universo de 29, es decir el 46.5% de participación, lo cual en términos reales fue menor que en 2016, en la cual participaron 12 personas de 17 siendo un 75% de participación.

El resultado fue:

**88**

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 DGASRCMDH 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.

92 ≥; 83 ≤

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



92 - 100



84 - 91

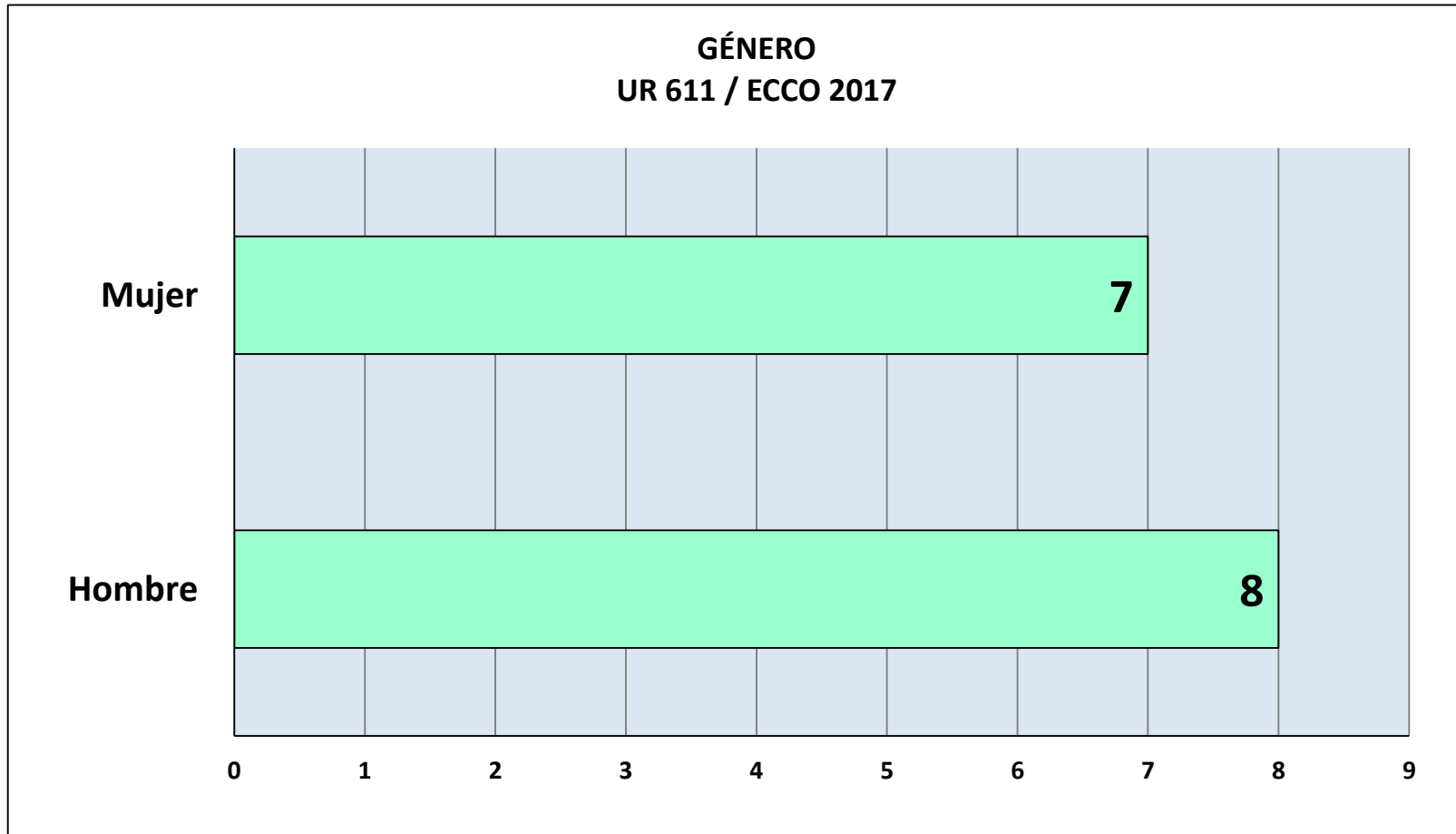


65 - 83

# 1. Análisis Cuantitativo

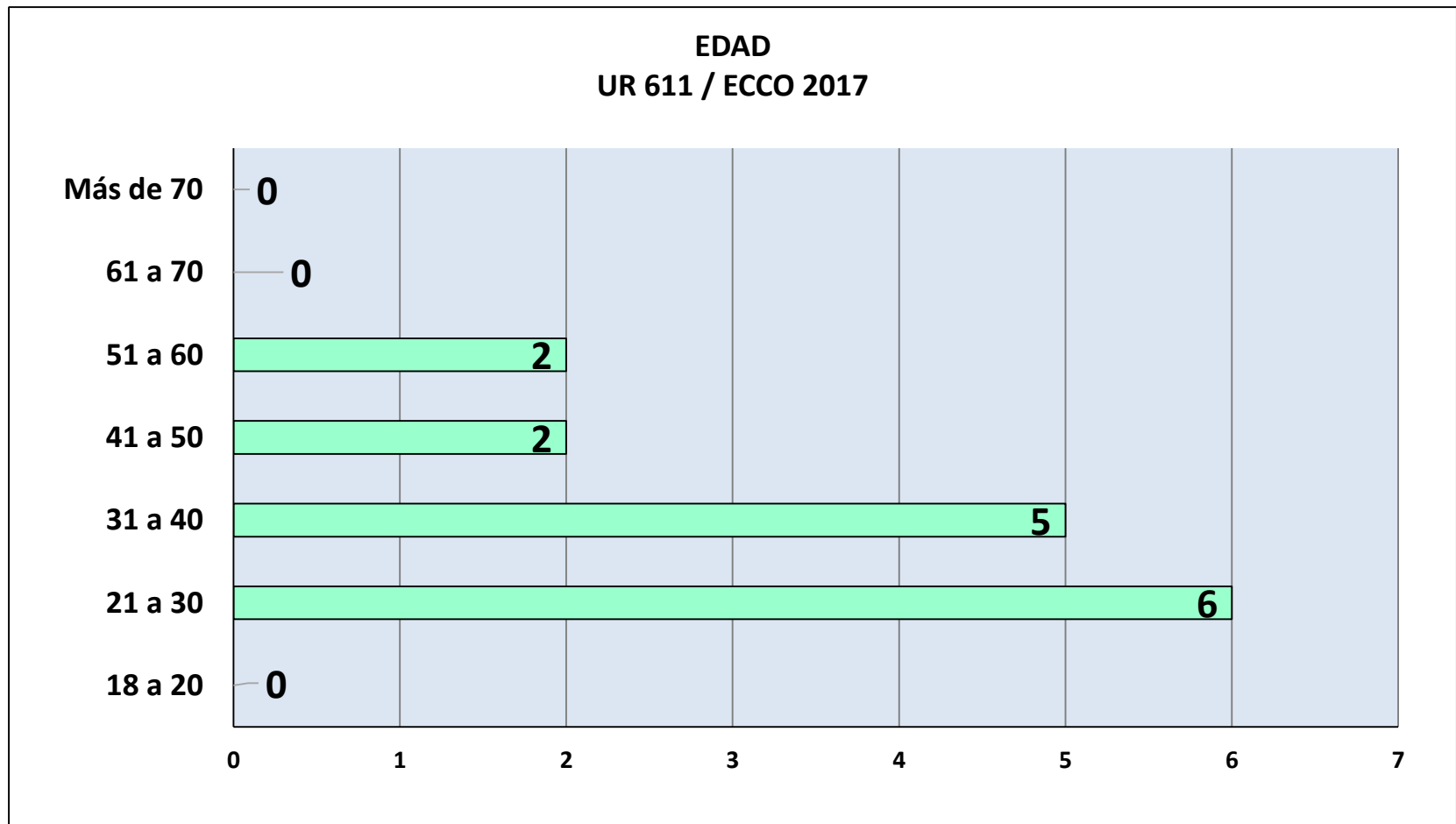


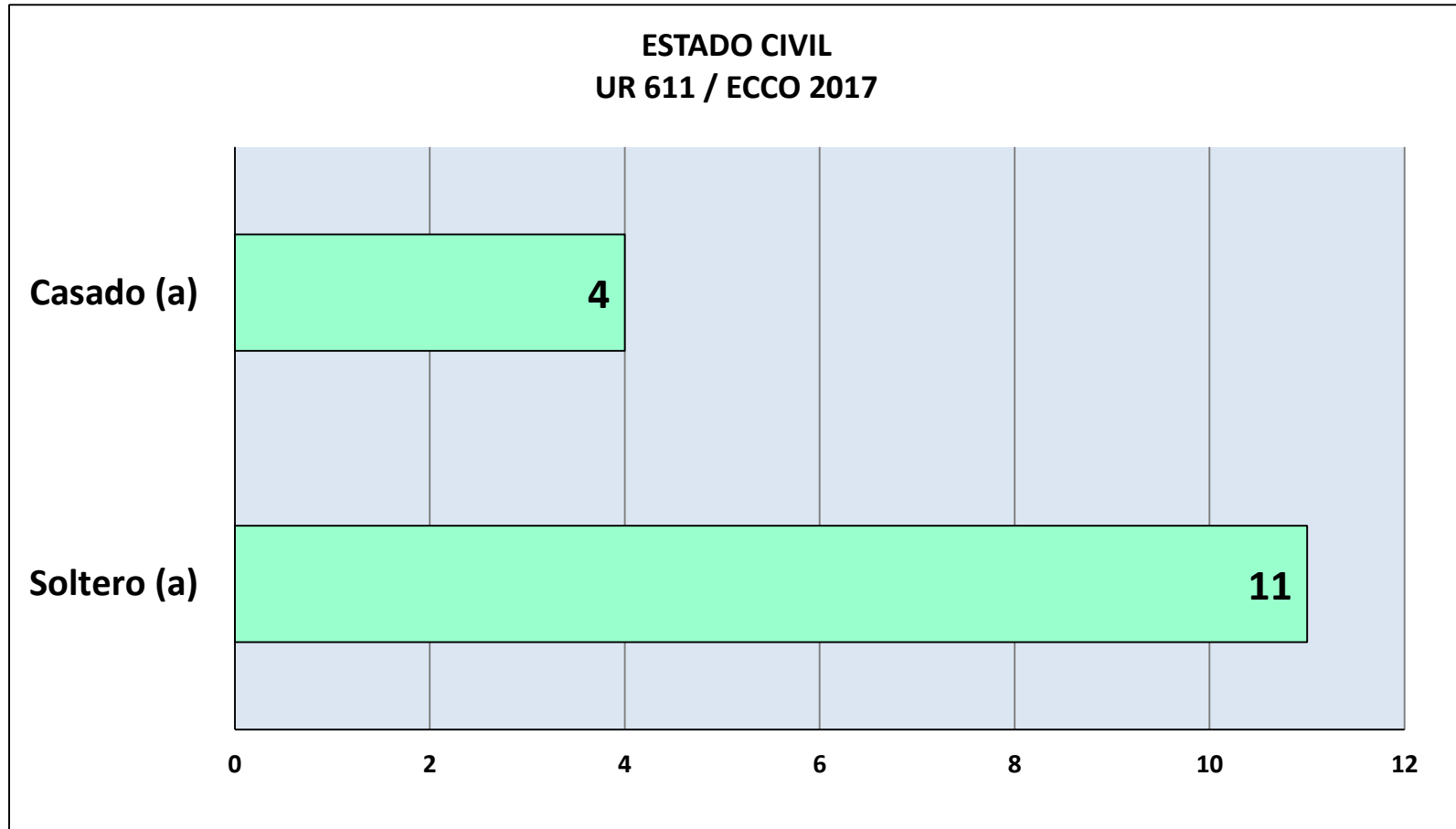
# Datos Sociodemográficos



La participación de las mujeres fue del 17% y la de los hombres 5 % menos.  
Tomando en cuenta que la plantilla de la Dirección General de Atención y Seguimiento a Recomendaciones y conciliaciones en Materia de Derechos Humanos por 56% mujeres y 44% hombres.

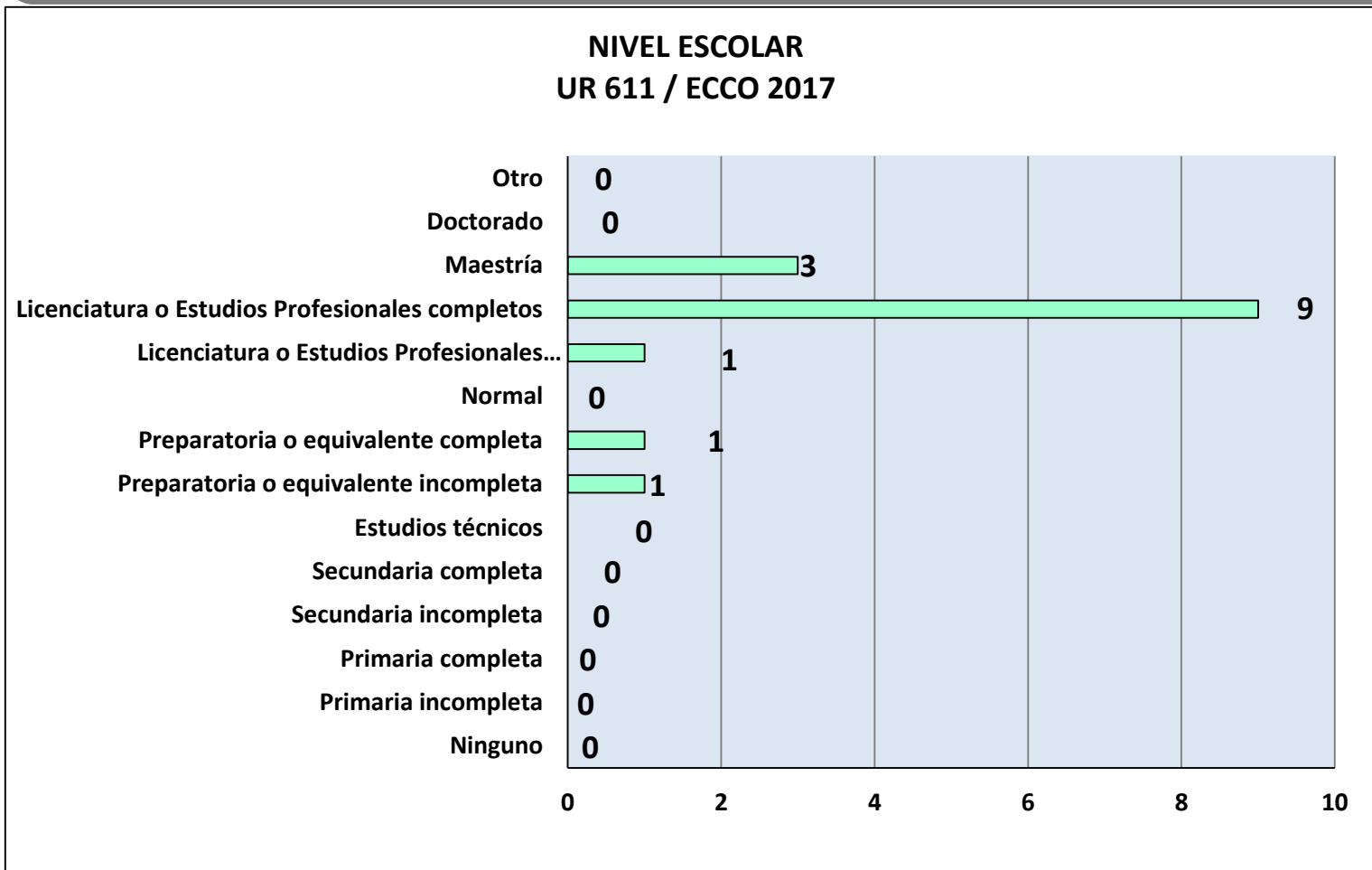
De los participantes en la encuesta, 87% se encuentran entre los 21 y los 50 años, mientras que las personas mayores a 51 años constituyen el 13% del universo total.





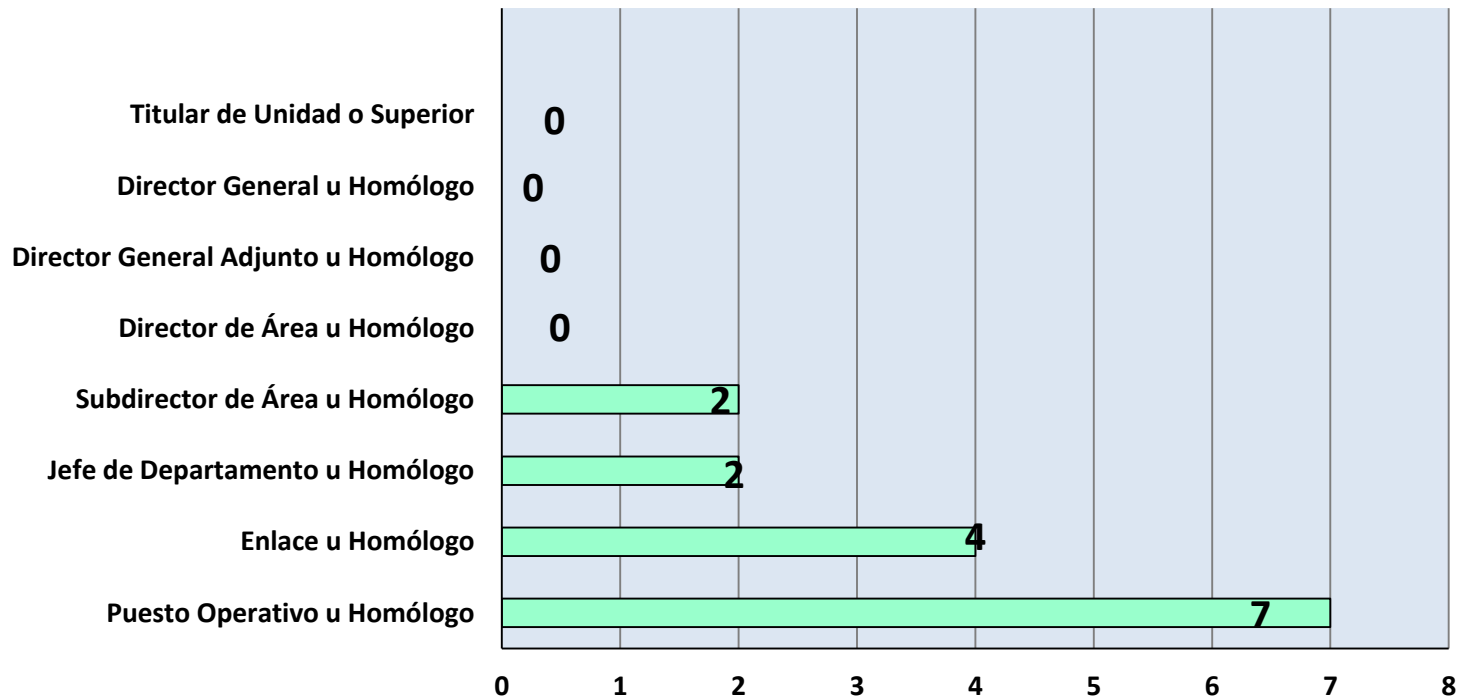
La proporción de participación entre casados (as) es del 83% y de los solteros (as) es del 27% .

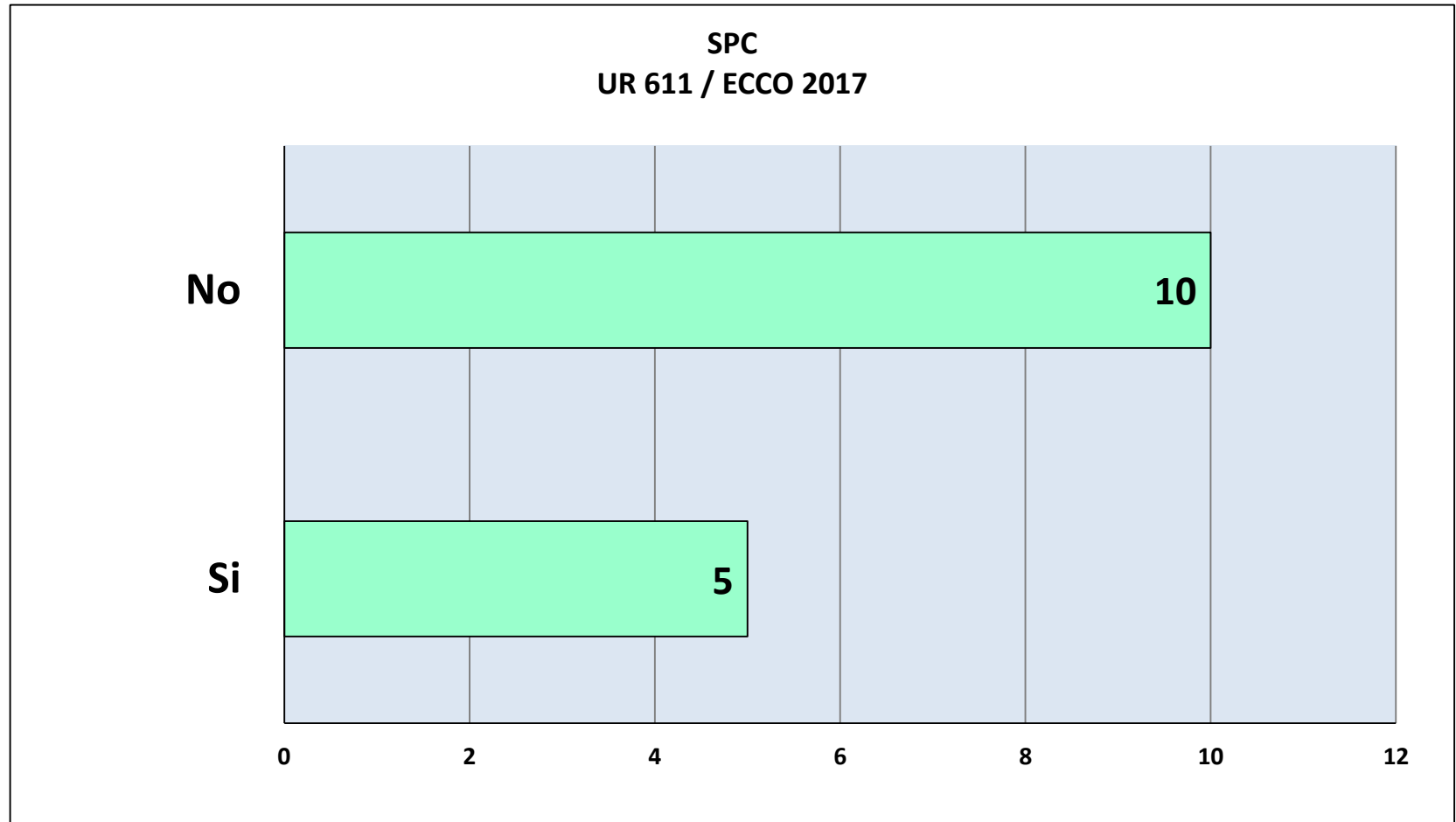
Prácticamente el 66 por ciento de las servidoras y los servidores públicos que respondieron la encuesta, cuentan con estudios profesionales completos a nivel licenciatura, mientras que solo una persona declara preparatoria o equivalente completa.



Los resultados que se obtuvieron en esta encuesta, fueron pronunciados en un 78% por quienes ocupan puestos operativos, enlace y jefaturas; es decir, la base de la estructura de la Institución.

NIVEL DE PUESTO  
UR 611 / ECCO 2017

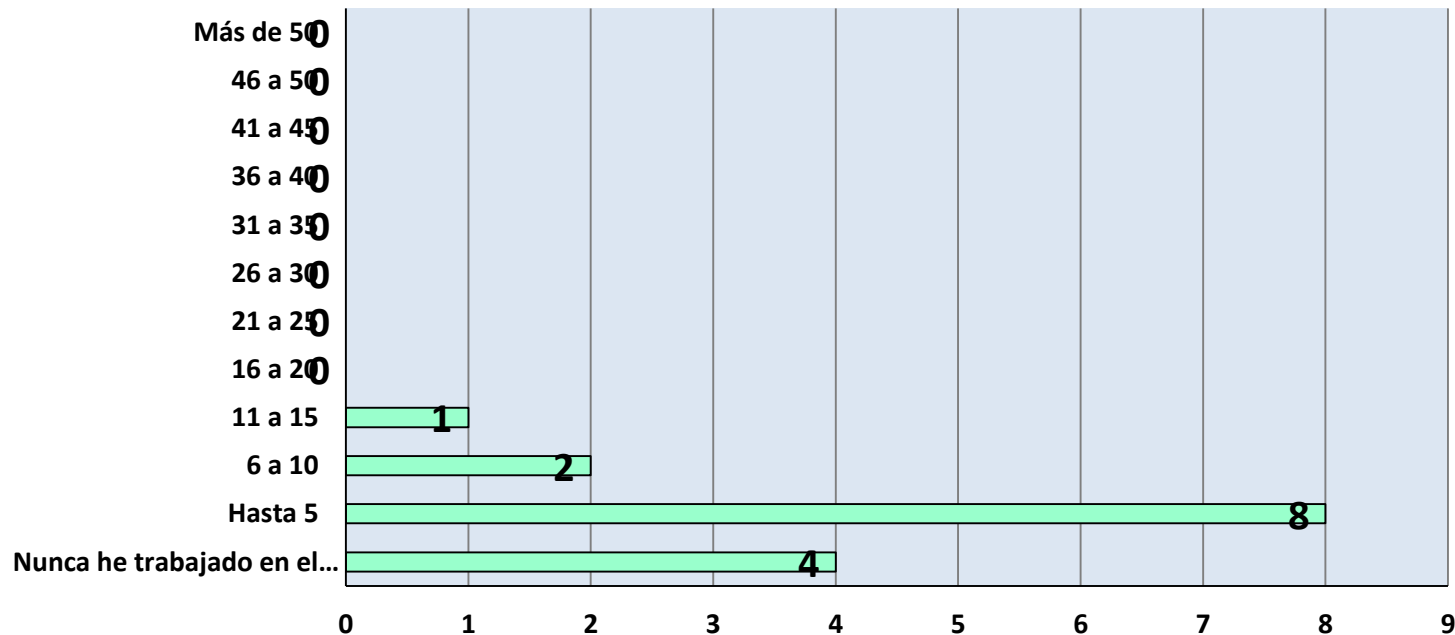




El 18% del personal de DGASRCMDH que participó en la ECCO 2017 considera que su puesto forma parte del Servicio Profesional de Carrera.

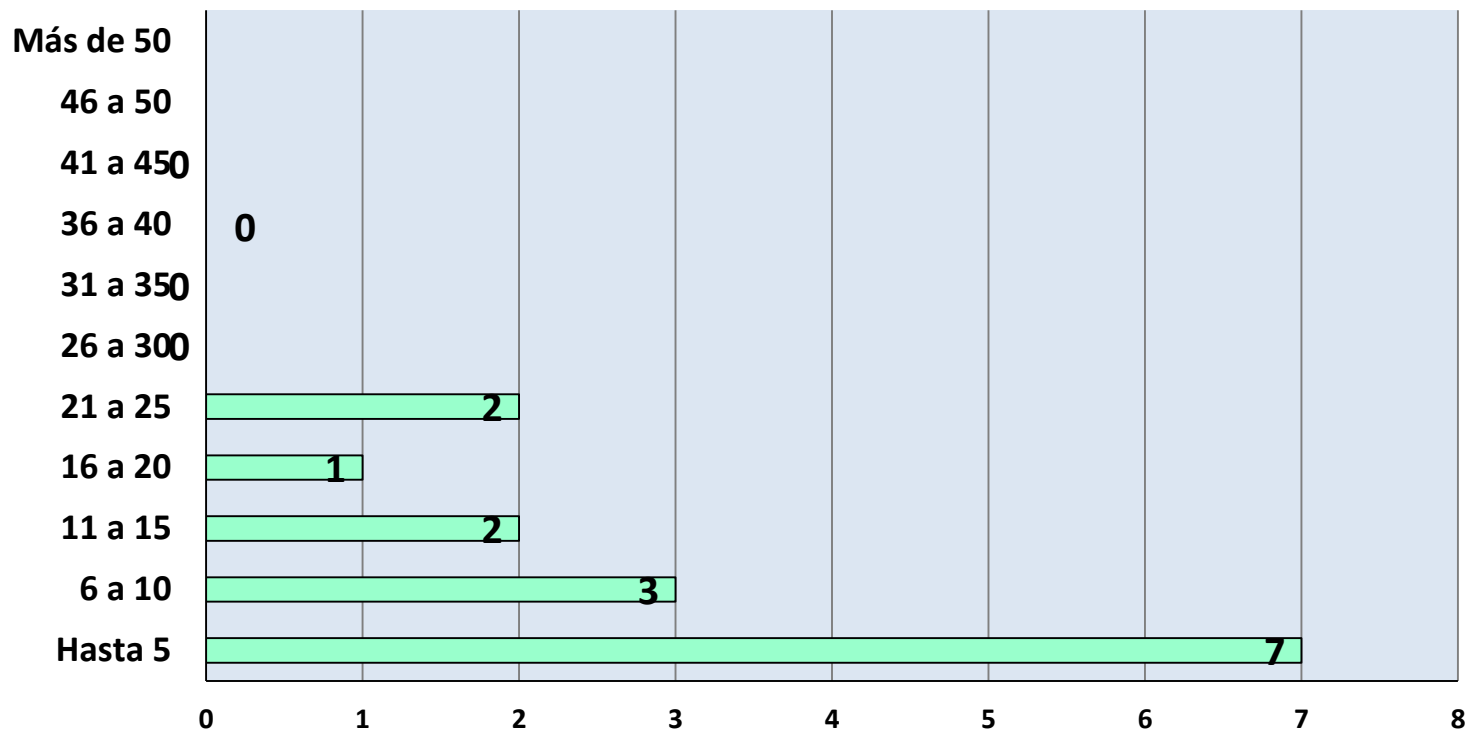
3 de cada 10 participantes en la ECCO 2017 presentan experiencia únicamente en el sector público, mientras que la Institución tiene apertura para las personas con experiencia en el Sector Privado ya que 7 de cada 10 encuestados, han prestado sus servicios en ese sector.

**AÑOS EN LA INICIATIVA PRIVADA**  
**UR 611 / ECCO 2017**



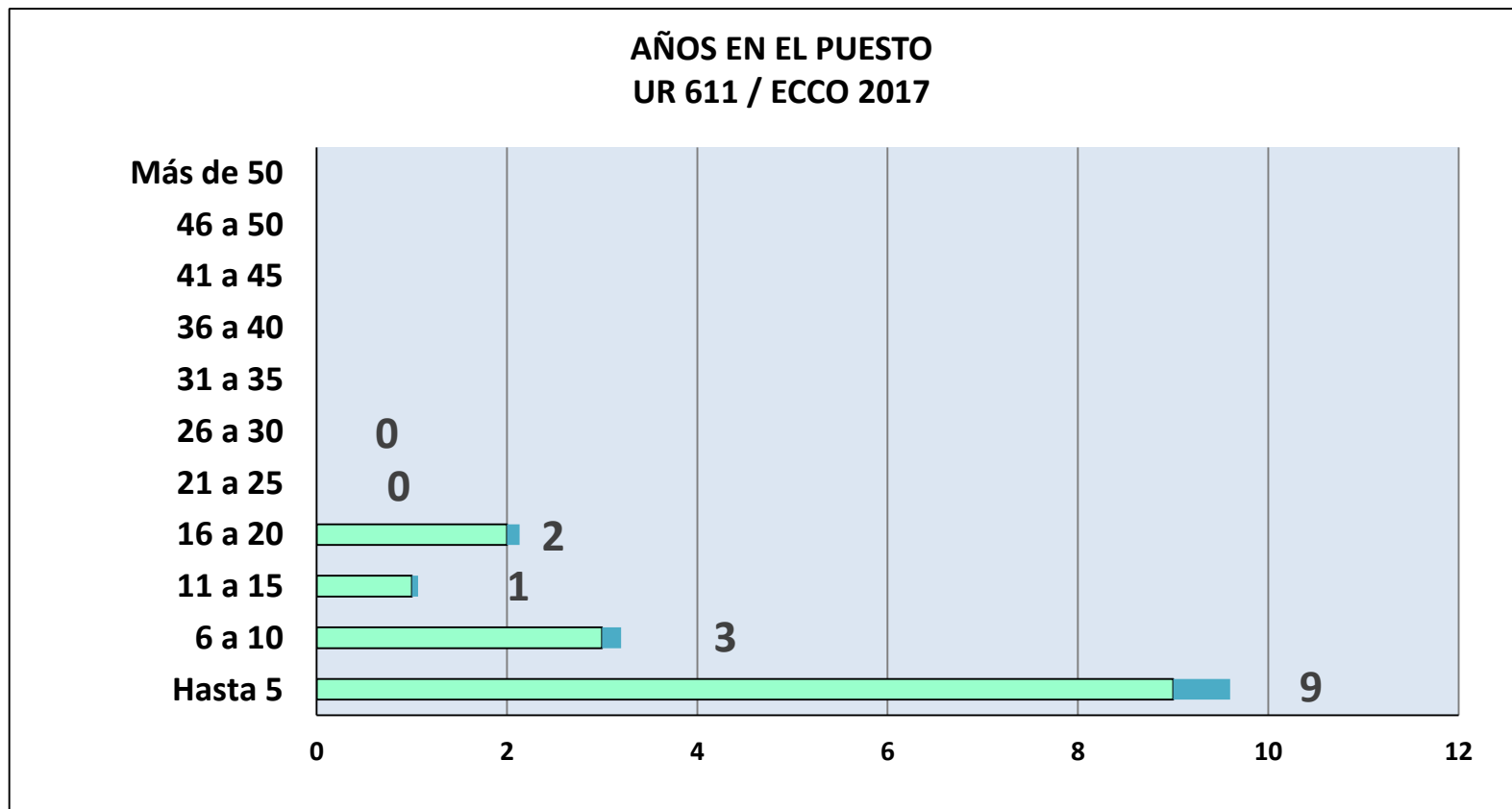


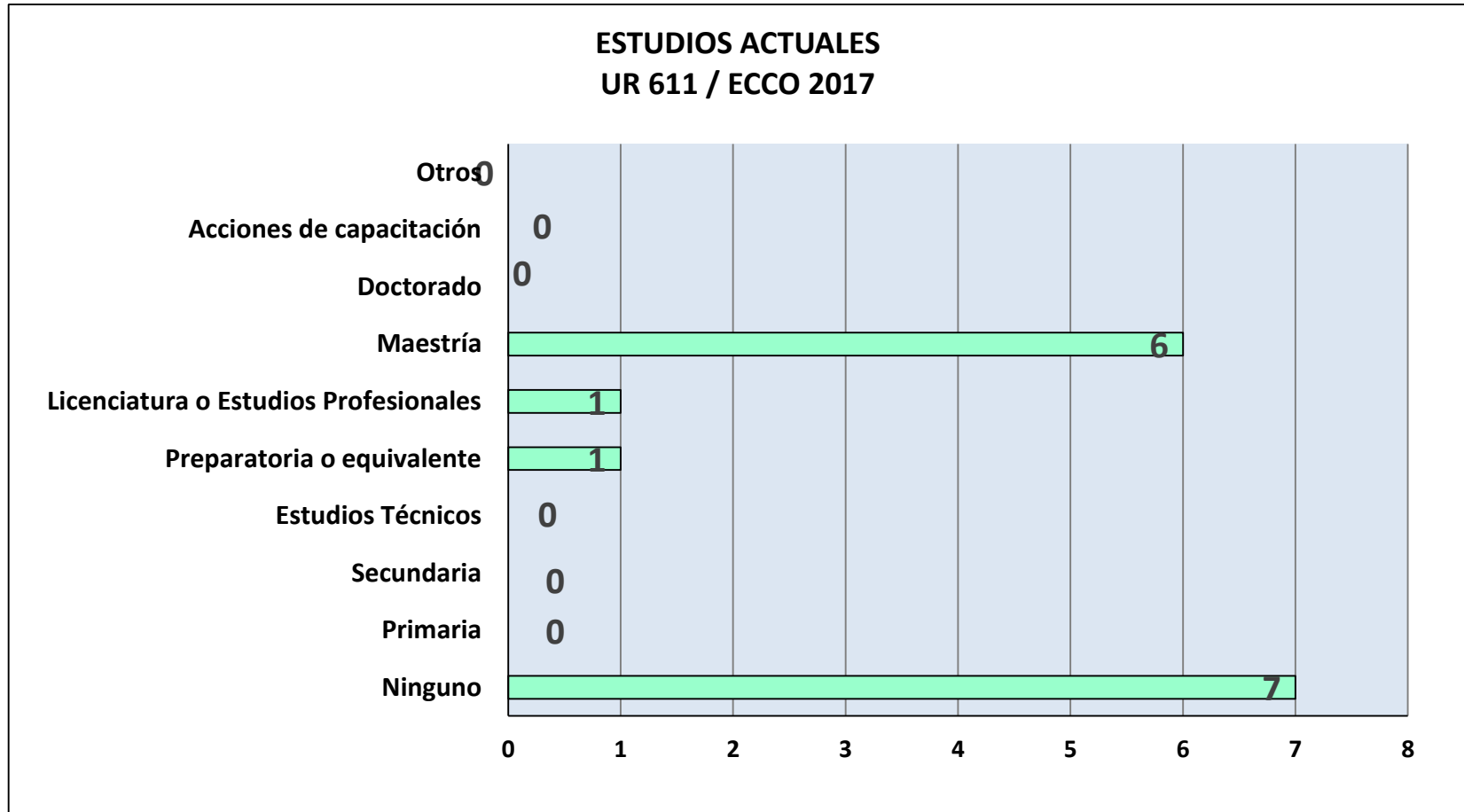
### AÑOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL UR 611 / ECCO 2017



Casi 6 personas de 10 que participaron en la encuesta, tienen oportunidad de crecimiento en la Administración Pública Federal, mientras que en la DGASRCMDH colaboran 8 servidoras y servidores públicos con experiencia mayor a 10 años en la APF.

Casi 78% de las personas que participaron en la encuesta, han permanecido hasta 5 años en el puesto, el resto ha presentado poca oportunidad de crecimiento laboral.

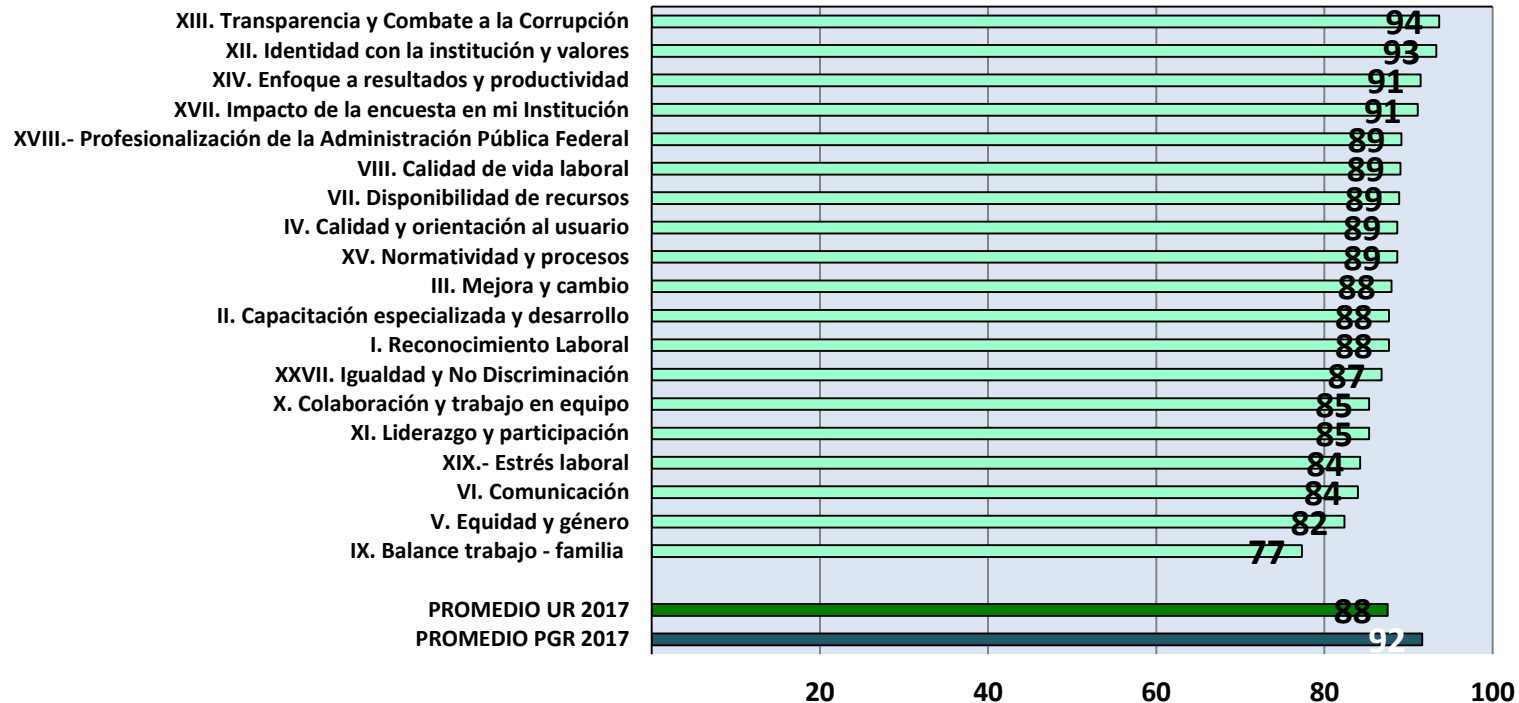




Casi 6 de 10 servidoras y servidores públicos de la DGASRCMDH encuestados, se encuentran sin estudiar en este momento. Se tiene una ventana de oportunidad para la formación profesional.

## Resultado por Factores de mayor a menor

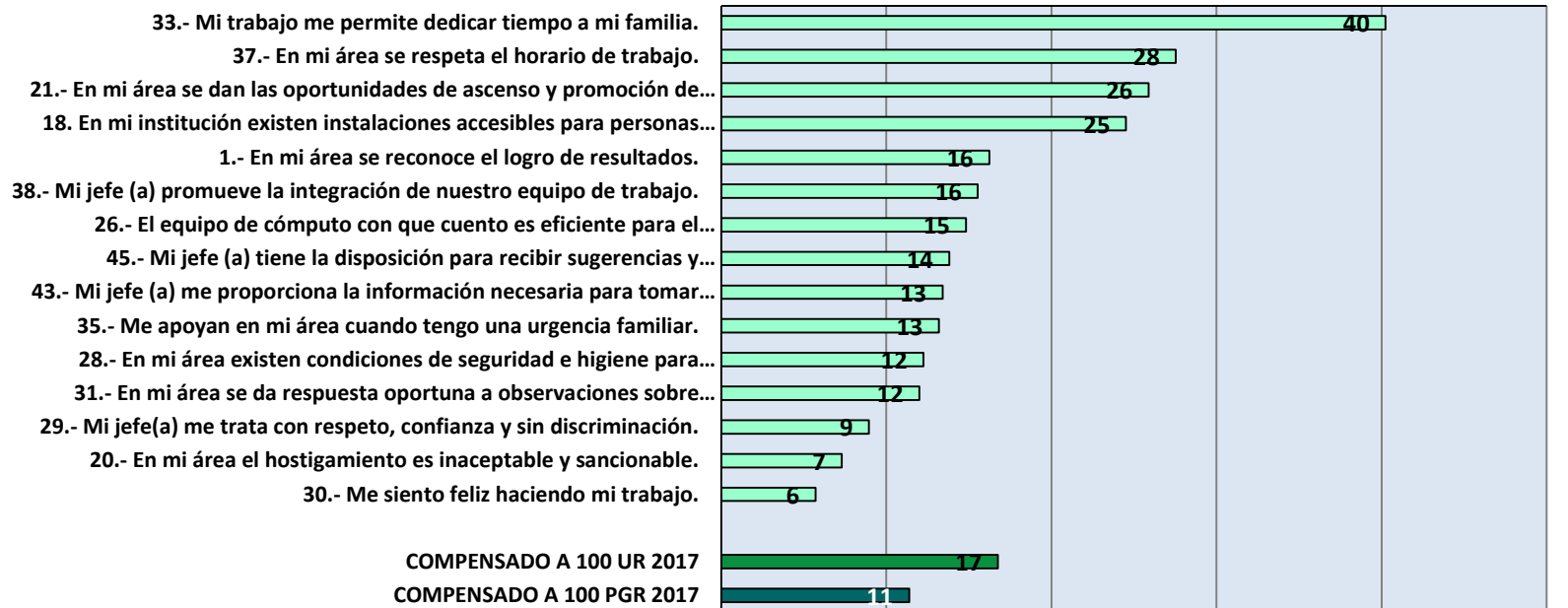
### FACTORES DE MAYOR A MENOR UR 611/ ECCO 2017



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

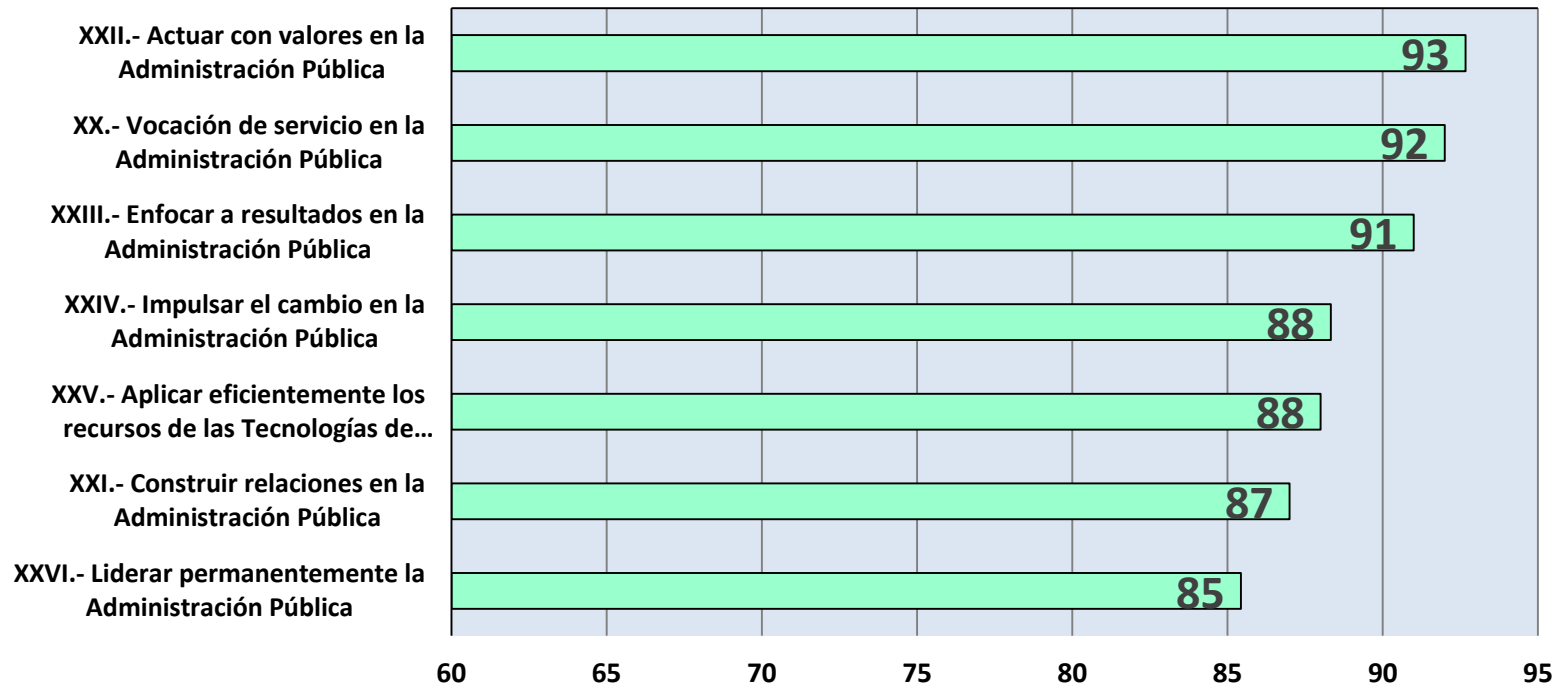
**XIX. ESTRÉS LABORAL COMPENSADO DE MAYOR A MENOR**

UR 611 / ECCO 2017



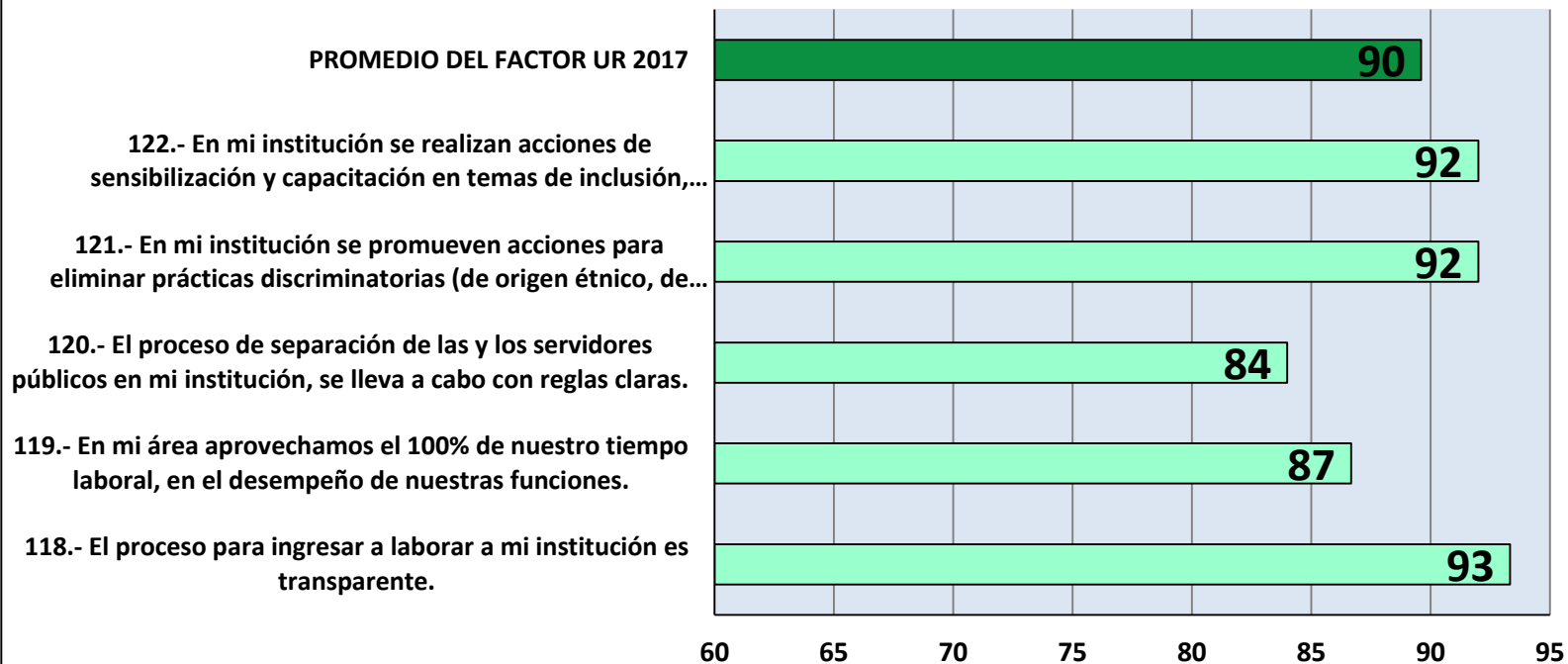
En esta gráfica se puede reafirmar el valor más bajo del factor Balance Trabajo Familia ya que muestra a los horarios extensos como indicador de un alto estrés laboral; por otro lado, la inaceptabilidad del hostigamiento y el bienestar que produce realizar el trabajo, indican los niveles más bajos de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

**ECCO - PERCEPCIÓN SOBRE COMPETENCIAS UR 611 / 2017  
 DE MAYOR A MENOR**



En este grupo de factores fractales, se ratifica la buena percepción de las y los servidores públicos de la DGASRCMDH con respecto a vocación de servicio y los valores; 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 611/ ECCO 2017**

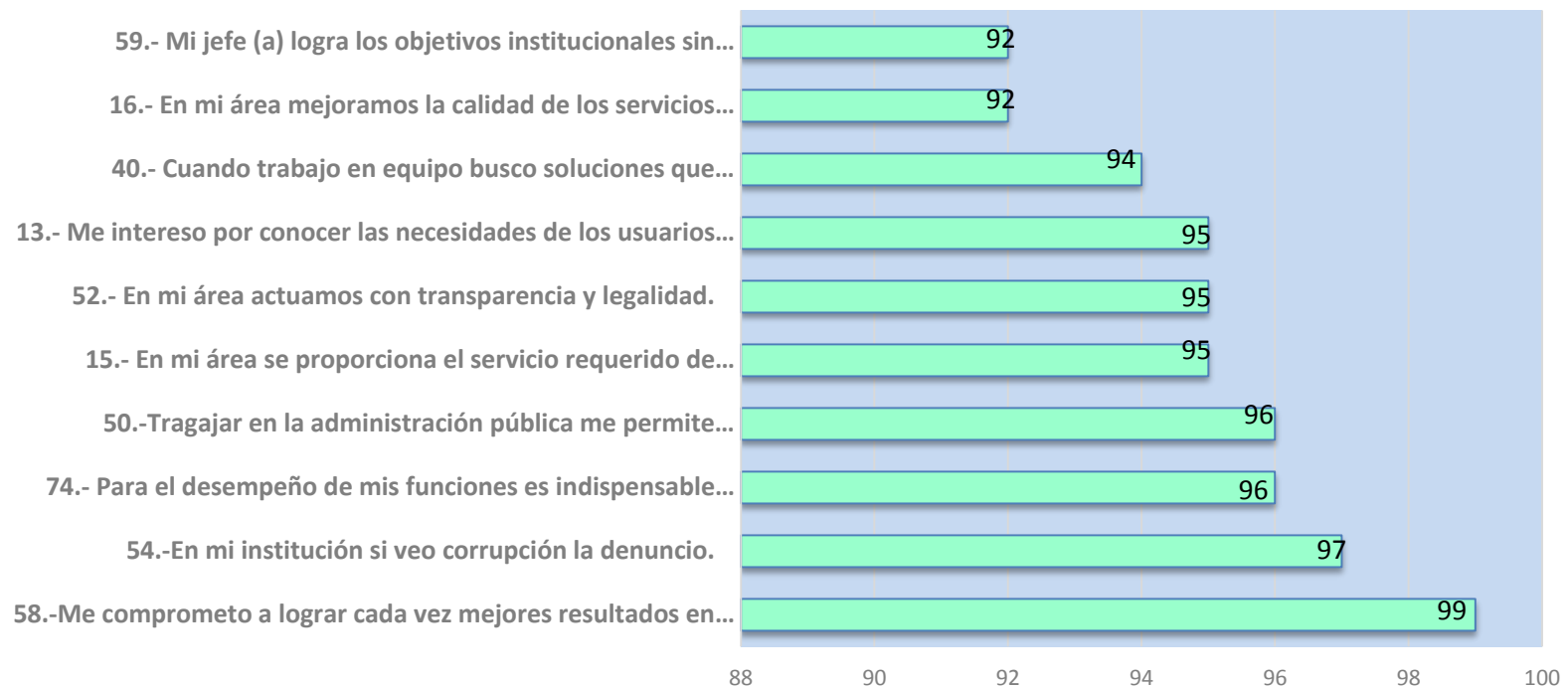


El Factor Específico por Ramo (FER), está enfocado al sector al que corresponde cada Institución, en el caso de la DGASRCMDH, le corresponden los reactivos que se muestran en esta gráfica, en donde se exterioriza el proceso de separación con la percepción menos favorable.



# Fortalezas y Debilidades

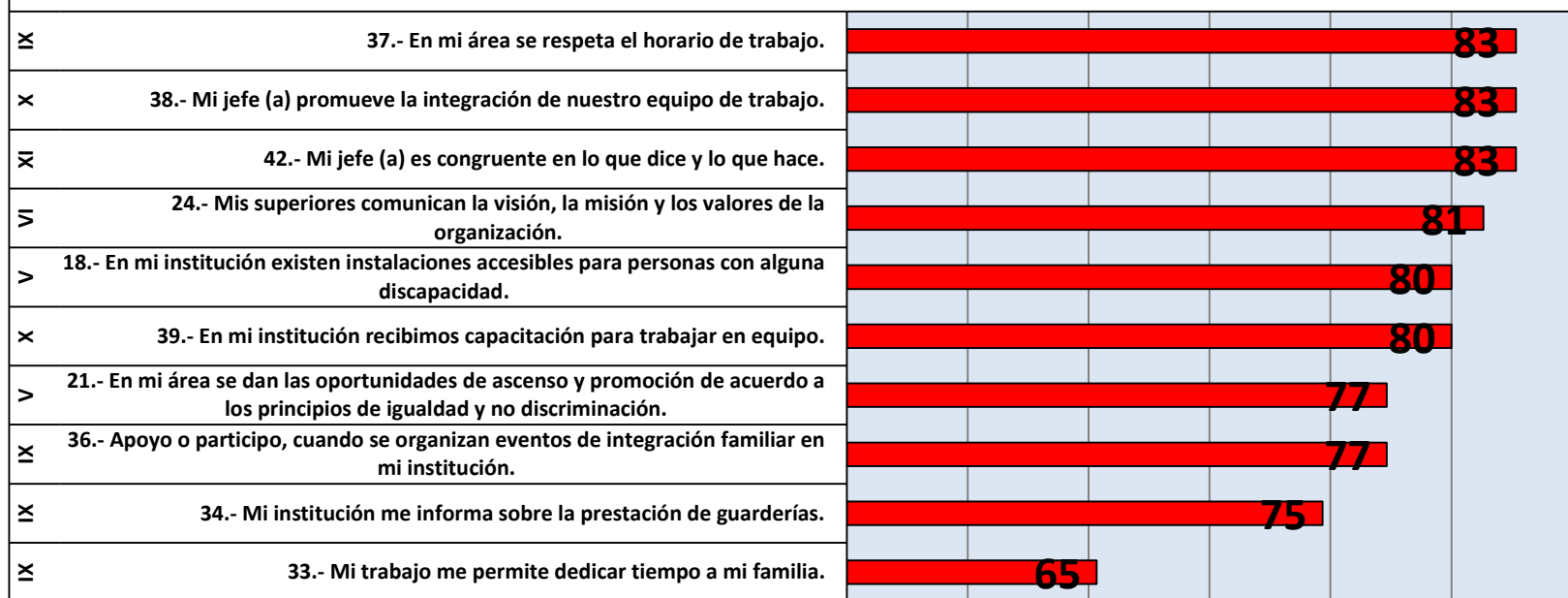
## LOS 10 REACTIVOS MEJOR CALIFICADOS UR 611 / ECCO 2017



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

Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018

**LOS 10 REACTIVOS MENOS CALIFICADOS  
 UR 611 / ECCO 2017**



Esta gráfica reitera el compromiso que tiene el personal de la DGASRCMDH 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. El reactivo 33 ha sido el más bajo en los últimos años, no obstante su comportamiento mejoró en 1 punto con respecto a 2015.

# Factores de Clima y Cultura Organizacional

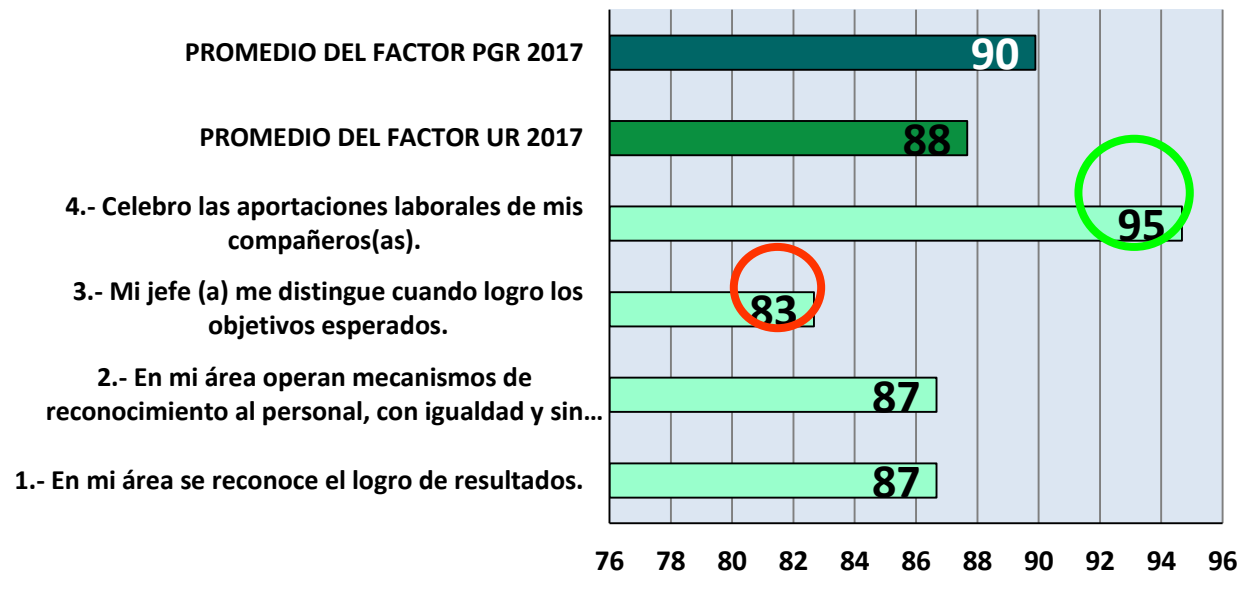
Este factor evalúa la percepción de las y los servidores públicos respecto a su propio desempeño y como su jefe (a) los reconoce y recompensa.

88



92 ≥; 83 ≤

I. RECONOCIMIENTO LABORAL  
 UR 611 / 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.

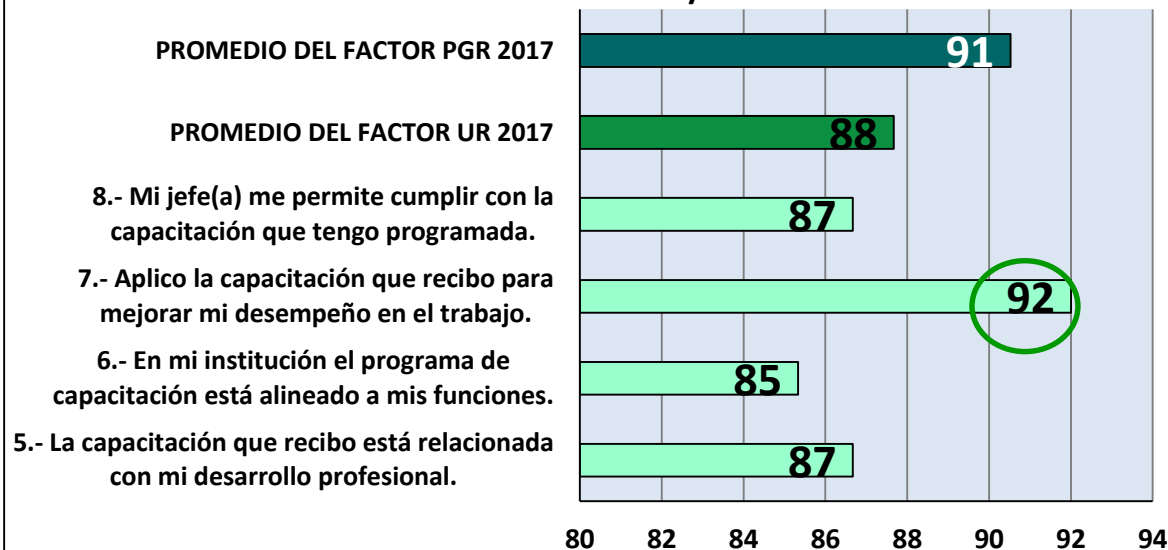
88



92 ≥; 83 ≤

## II. CAPACITACIÓN ESPECIALIZADA Y DESARROLLO

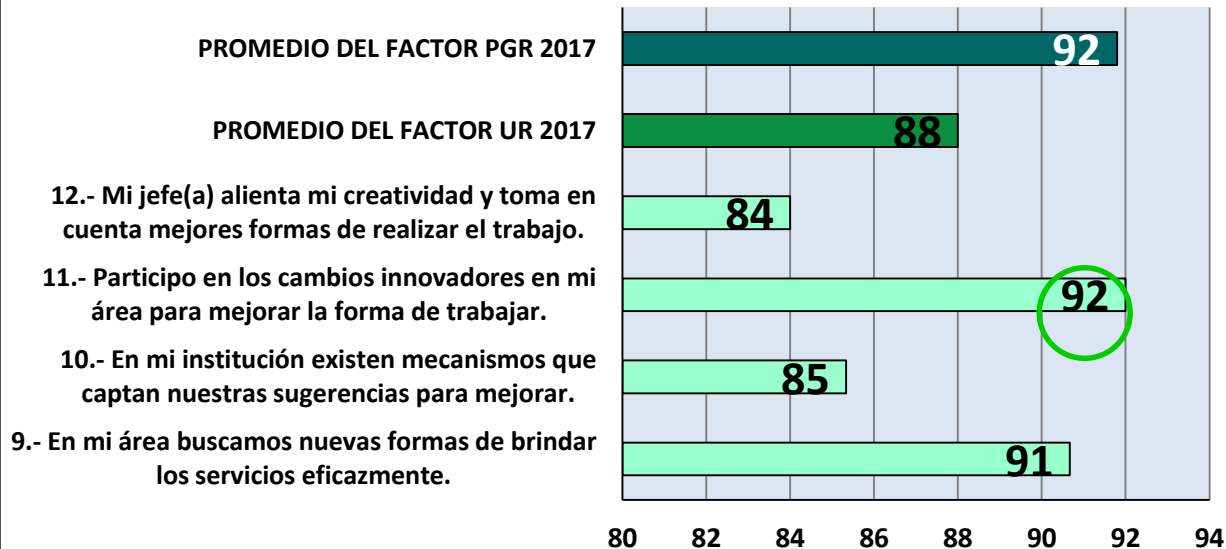
UR 611 / ECCO 2017



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 611 / ECCO 2017



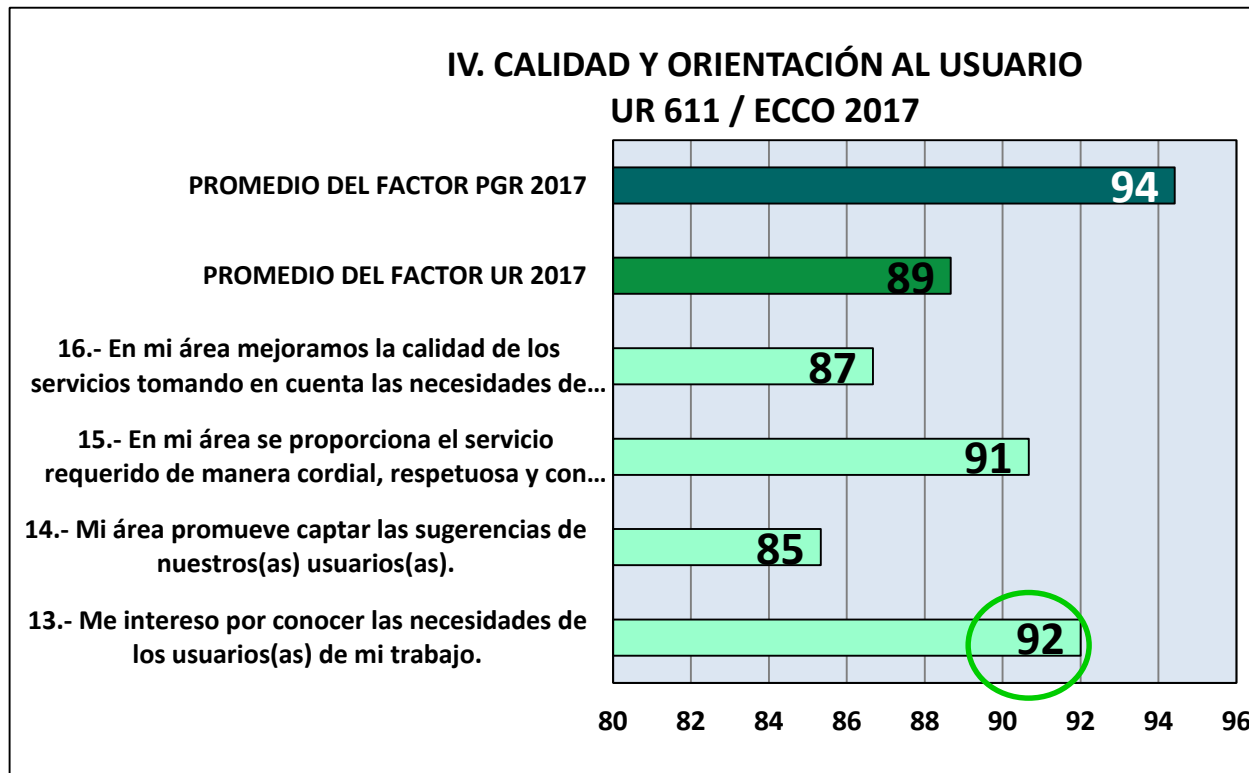
88



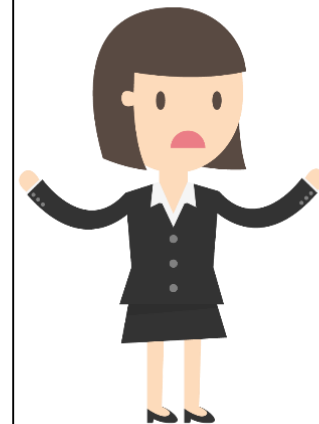
92 ≥; 83 ≤

Prevalece la percepción de brindar servicios cada vez más eficientemente, con cambios innovadores para mejorar la forma de trabajar en la DGASRCMDH, es un poco perceptible 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.



89



92 ≥; 83 ≤

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



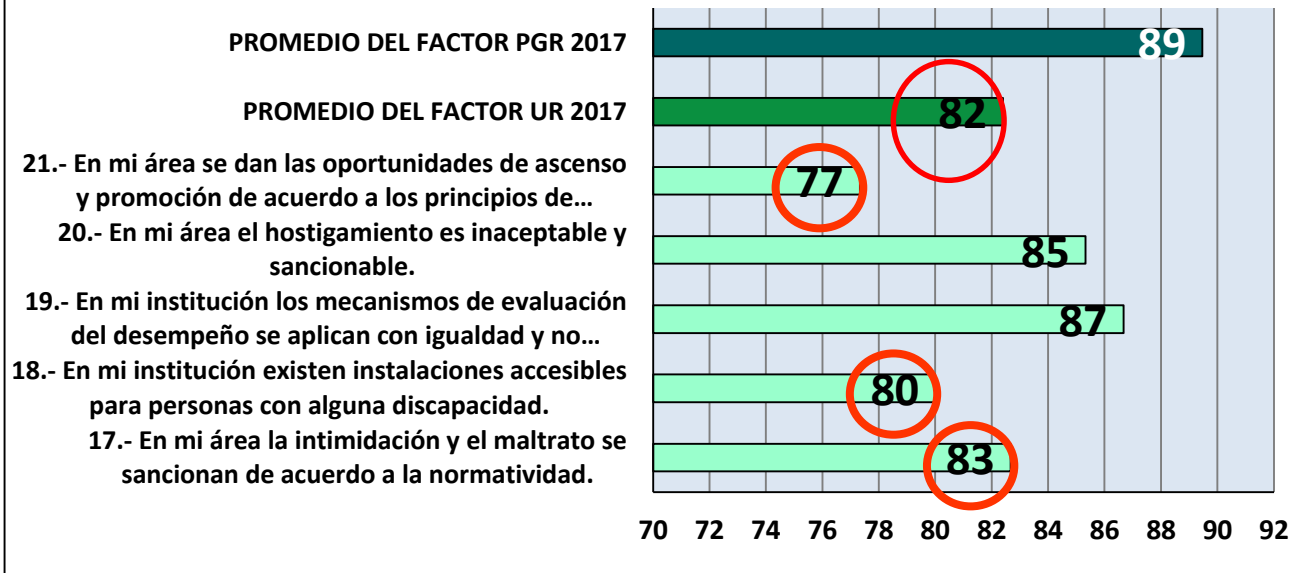
Este factor evalúa la percepción sobre el cumplimiento de principios, valores y disposiciones sobre la no discriminación, así como la percepción respecto a la práctica de la equidad de género.

82



92 ≥; 83 ≤

V. EQUIDAD Y GÉNERO  
 UR 611 / ECCO 2017



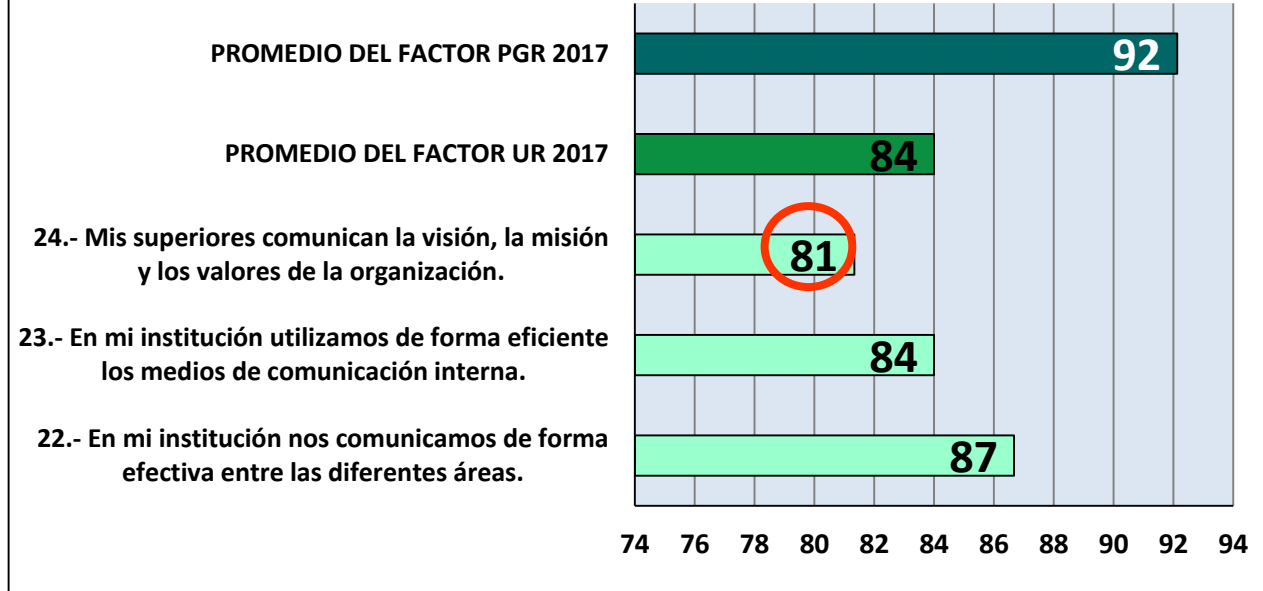
En este factor prevalece la percepción de fortalecer los principios de igualdad y no discriminación para proporcionar las oportunidades de ascenso y promoción, así como la falta de instalaciones accesibles para personas con alguna discapacidad.

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.

84



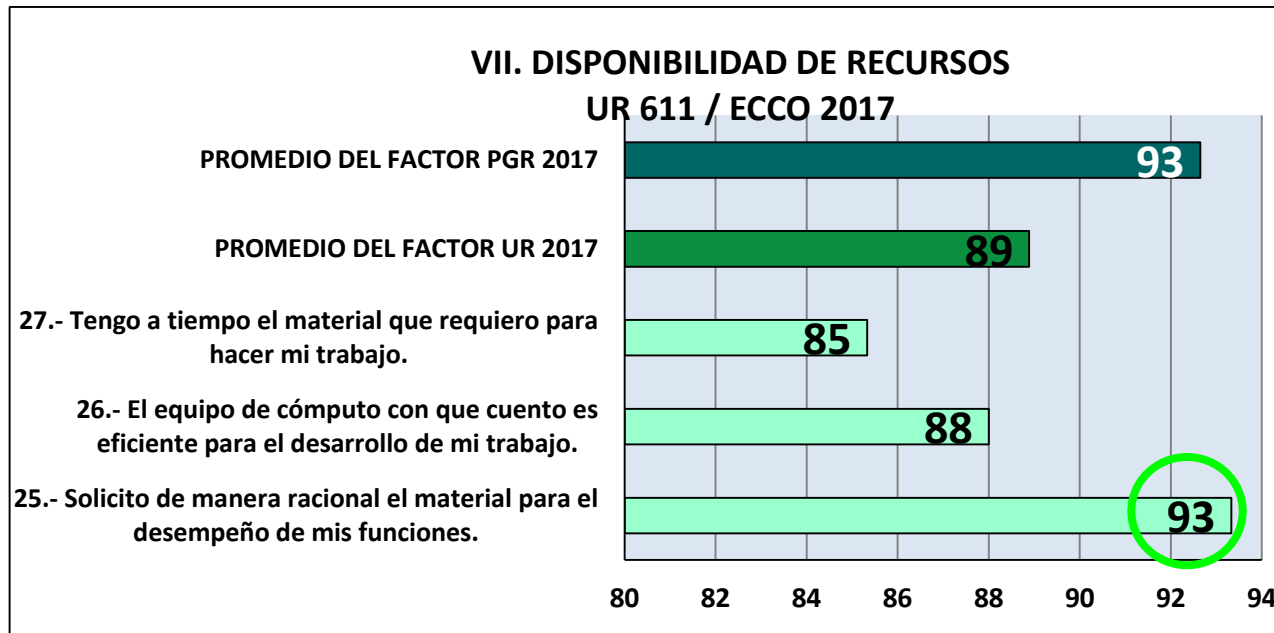
**VI. COMUNICACIÓN**  
**UR 611 / ECCO 2017**



92 ≥; 83 ≤

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.



89

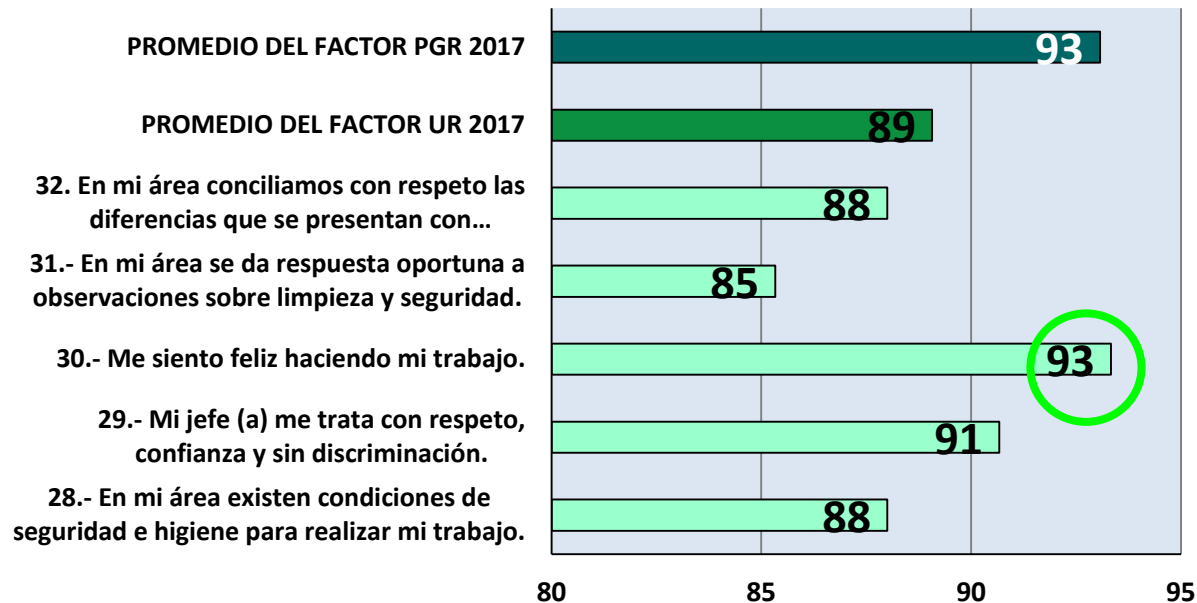


92 ≥; 83 ≤

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 611 / ECCO 2017



89



92 ≥; 83 ≤

La Subprocuraduría de Derechos Humanos, Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad 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.

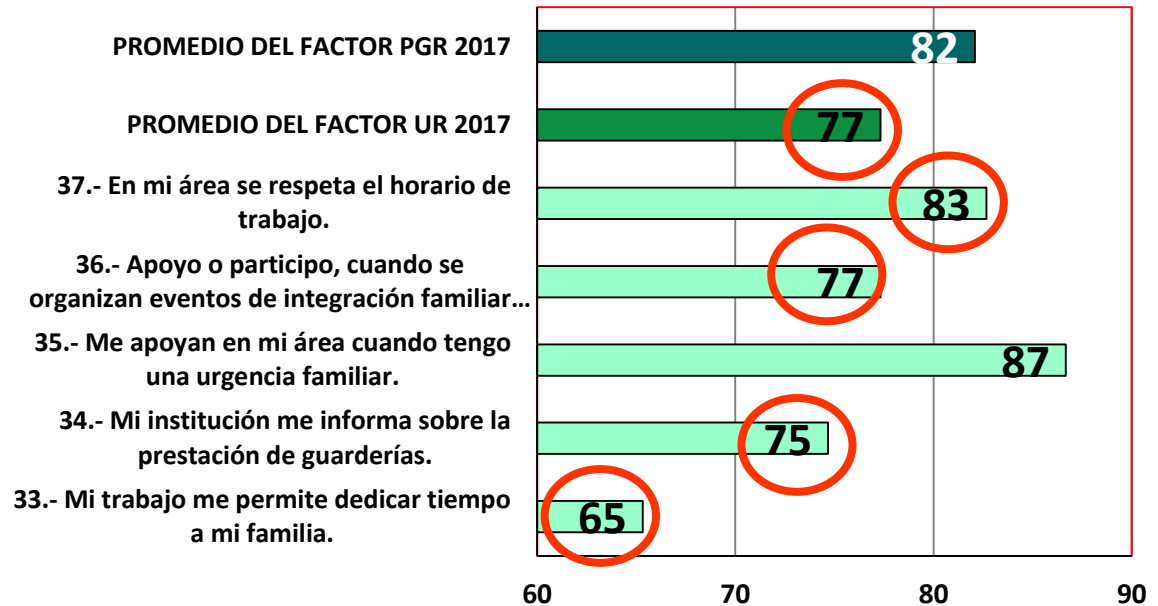
Este factor evalúa la percepción de la y el servidor público sobre las cargas de trabajo, horario laboral, posibilidad de disfrutar de eventos culturales y deportivos promovidos por la dependencia y su impacto en la vida familiar.

77



92 ≥; 83 ≤

**IX. BALANCE TRABAJO - FAMILIA**  
 UR 611 / ECCO 2017



La percepción que se tiene por el extenso horario de labores, es una variable que reincide en los comentarios de la mayoría de las Unidades Administrativas lo cual se ve reflejada en todos los reactivos de este factor, sin embargo la calificación promedio de este factor en la ECCO 2015 fue de 77 puntos, y en 2017 se incrementa en 3 puntos porcentuales.

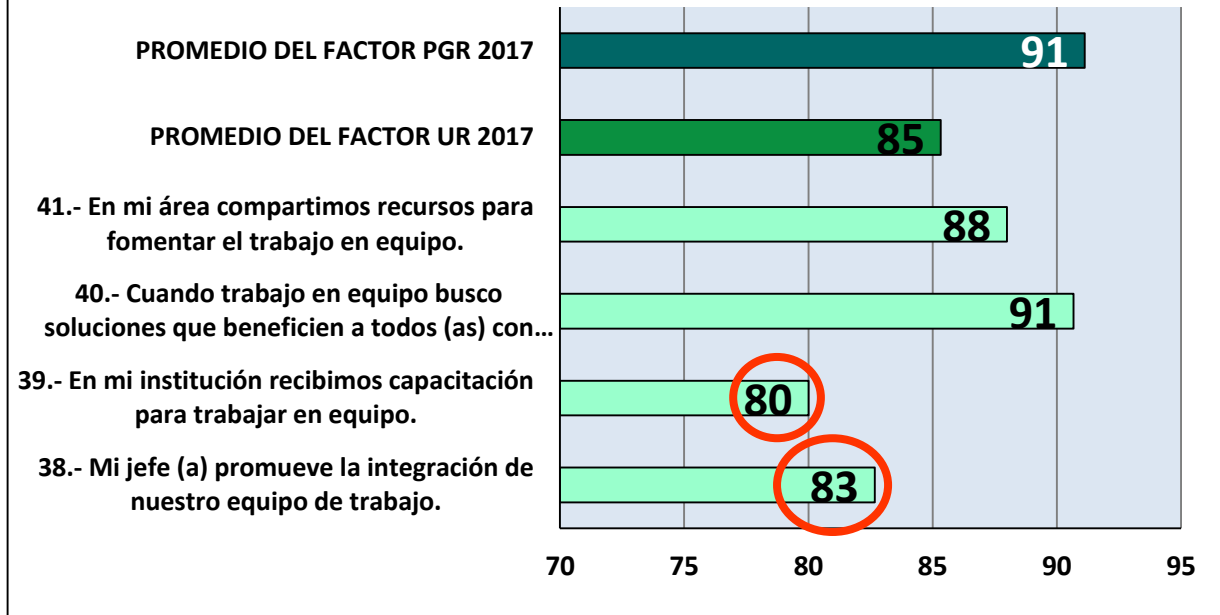
Este factor evalúa, percepción de la y el servidor público sobre los mecanismos que establece la Institución es sus diferentes áreas para impulsar el trabajo en equipo e incrementar la participación y la responsabilidad.

85



92 ≥ ; 83 ≤

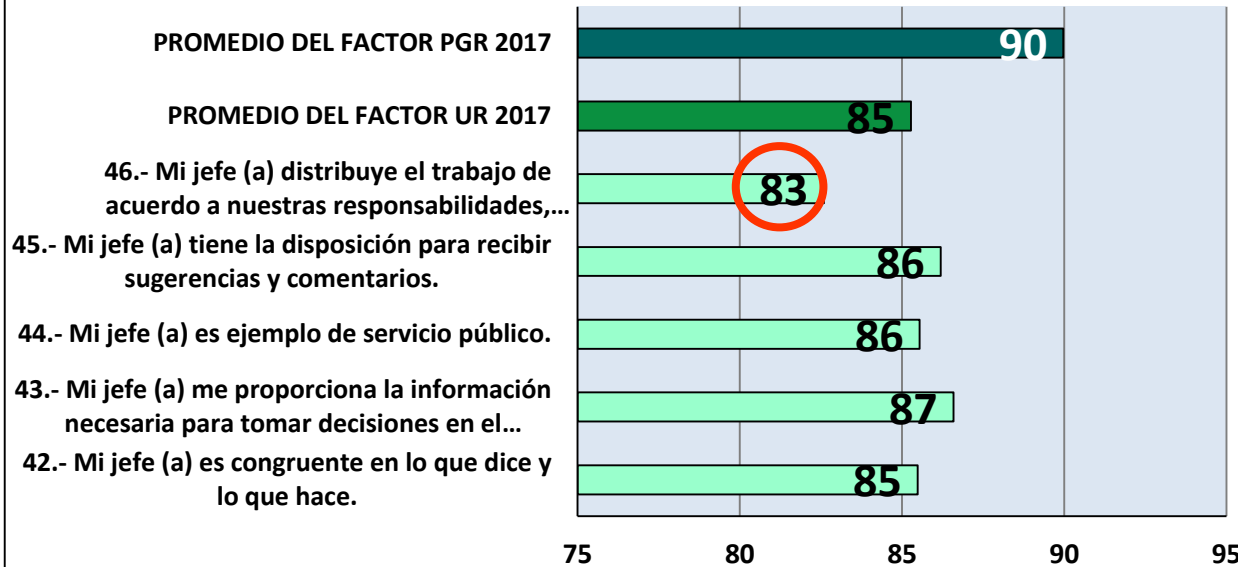
**X. COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO**  
 UR 611 / ECCO 2017



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 DGASRCMDH 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 611/ ECCO 2017**



85



92 ≥; 83 ≤

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 611 / ECCO 2017**



93



92 ≥; 83 ≤

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



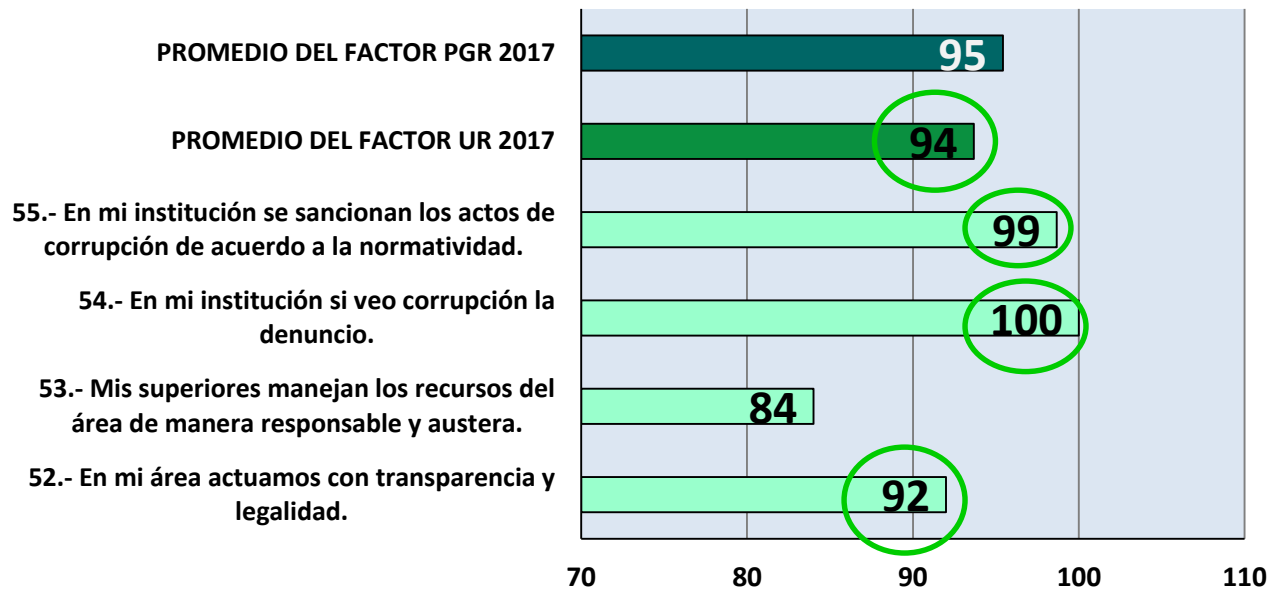
Este factor evalúa la percepción de la y el servidor público sobre el aprovechamiento de los recursos de la Institución, así como de la prevención y combate a la corrupción.

94



92 ≥; 83 ≤

**XIII. TRANSPARENCIA Y COMBATE A LA CORRUPCIÓN  
 UR 611/ ECCO 2017**



La percepción en este factor es que la DGASRCMDH 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.

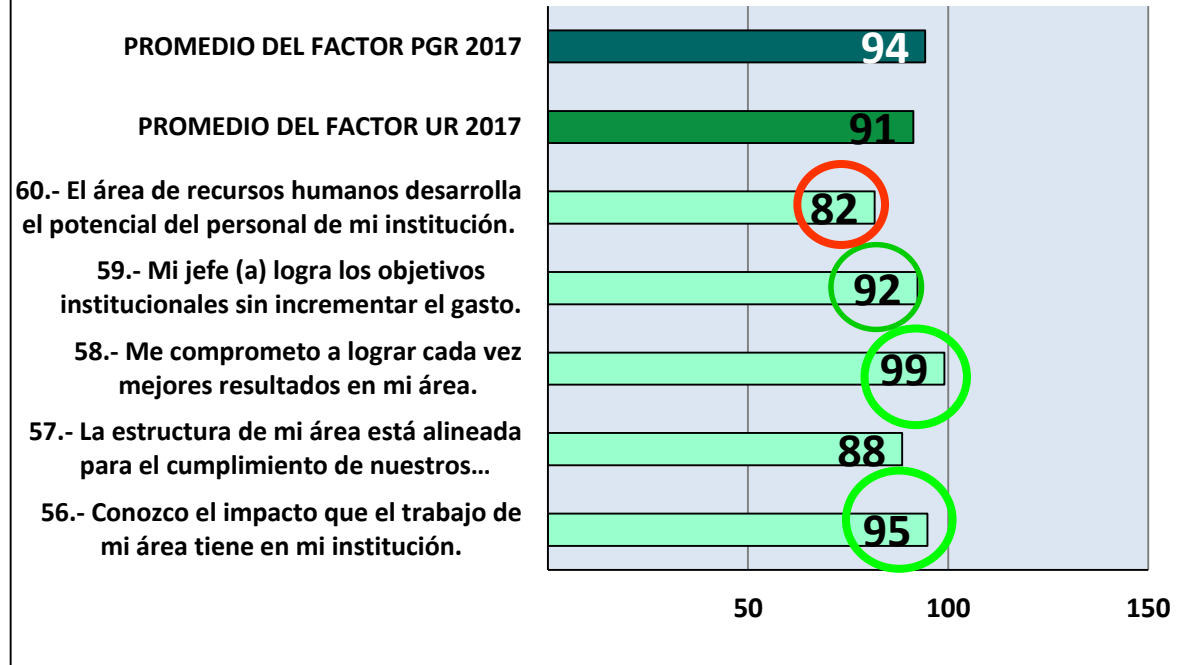
Este factor evalúa la percepción de la y el servidor público sobre su contribución al cumplimiento de los objetivos institucionales y el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles.

91



92 ≥; 83 ≤

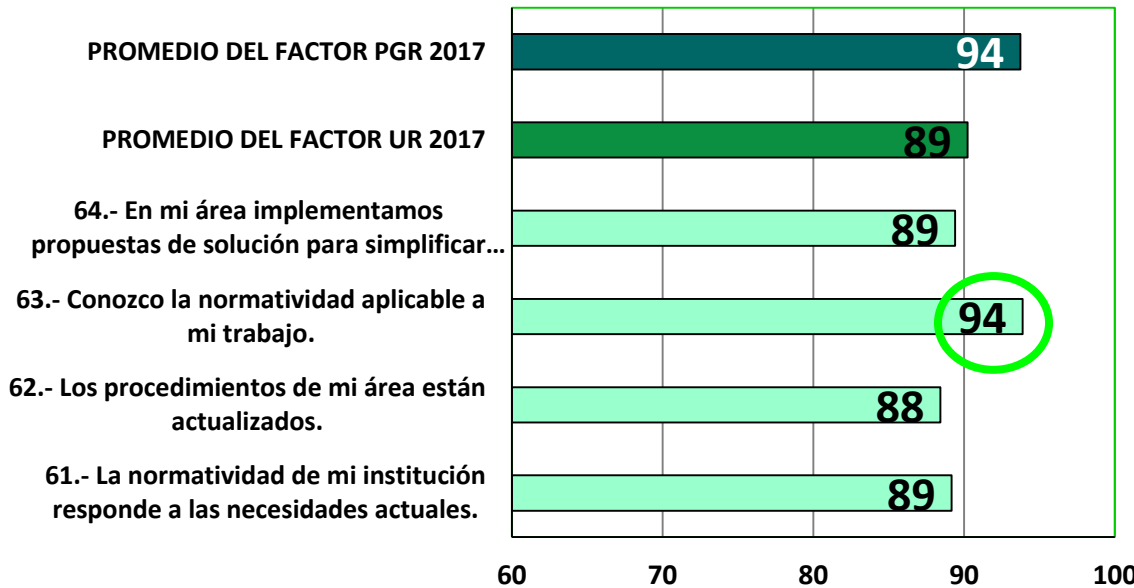
XIV. ENFOQUE A RESULTADOS Y PRODUCTIVIDAD  
 UR 611/ ECCO 2017



Este factor muestra el gran compromiso que tienen las y los servidores públicos que laboran en la DGASRCMDH 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 611/ ECCO 2017**



89



92 ≥; 83 ≤

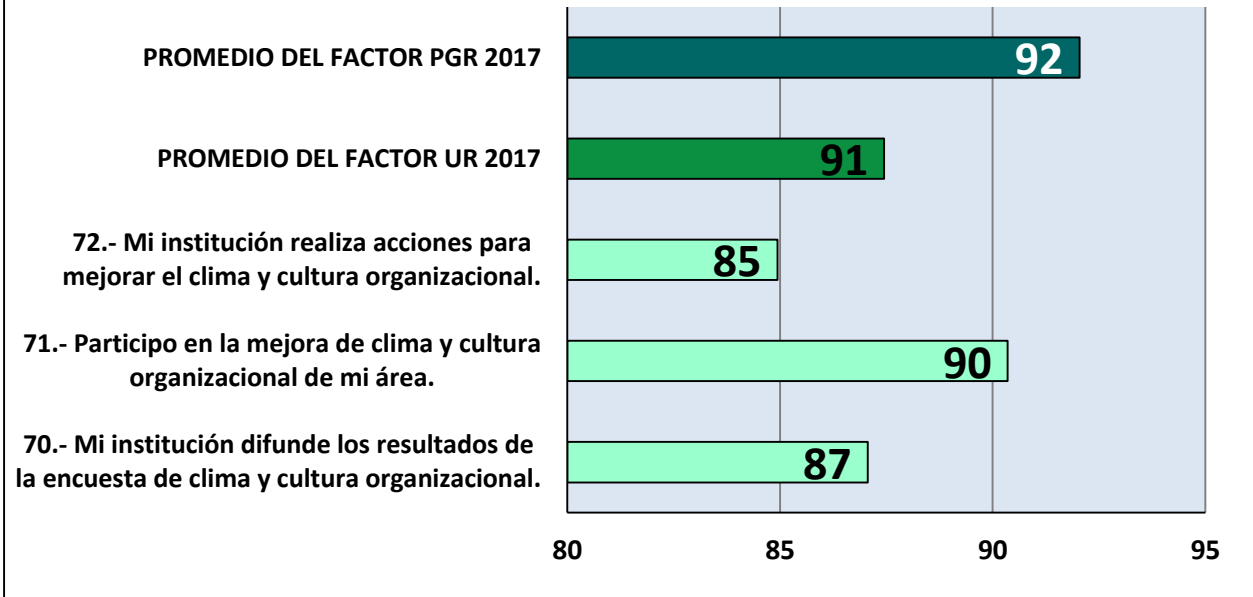
Los encuestados perciben conocer muy bien la normatividad aplicable a su trabajo, implementan propuestas para simplificar los procesos de su trabajo. Perciben que la normatividad podría responder mejor a las necesidades actuales y que algunos procedimientos no están actualizados.

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.

91



**XVII. IMPACTO DE LA ENCUESTA EN MI INSTITUCIÓN  
 UR 611 / ECCO 2017**



92 ≥; 83 ≤

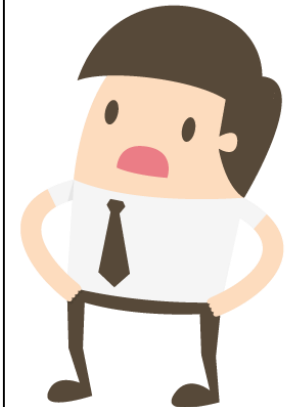
Los resultados y las PTCCO's se difunden en la página web institucional y al interior de las Unidades Administrativas que conforman la Subprocuraduría de Derechos Humanos, Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad sin embargo se podría mejorar la publicación de los resultados de la ECCO y de las PTCCO's; dando mayor énfasis con el objeto de que la mayoría del personal conozca el trabajo propuesto para mejorar el clima y cultura organizacional.

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 611 / ECCO 2017**



89



92 ≥; 83 ≤

El resultado de este factor muestra la importancia de poner atención en los recursos humanos de la DGASRCMDH para mejorar el desarrollo potencial de su personal y procurar la capacitación, 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

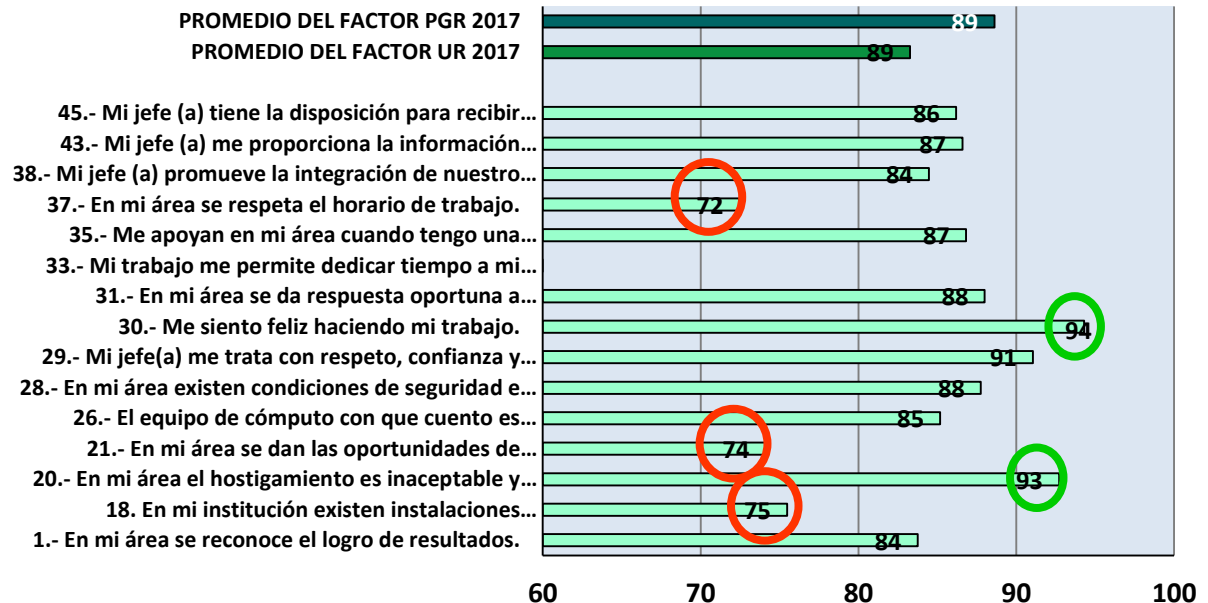
Este factor evalúa la percepción de la y el servidor público sobre las condiciones laborales y de clima organizacional que generan estrés.

89



92 ≥; 83 ≤

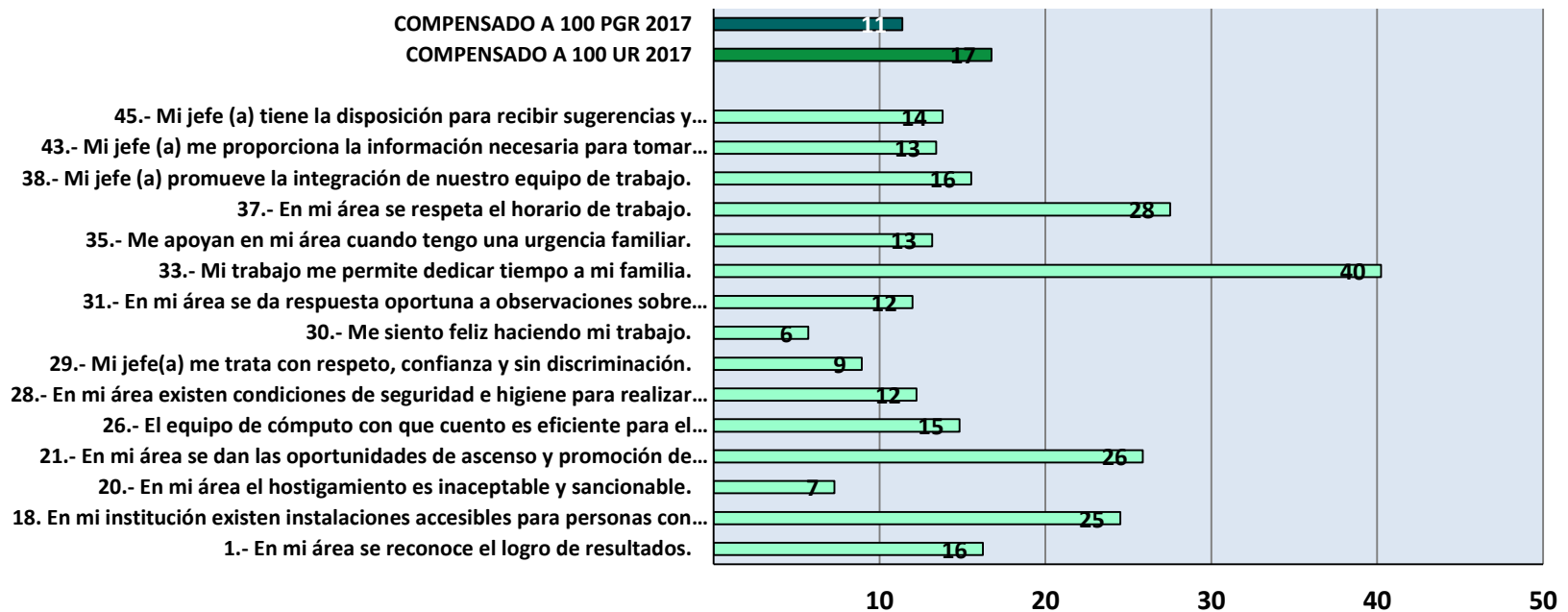
**XIX. ESTRÉS LABORAL**  
**UR 611/ ECCO 2017**



La DGASRCMDH, es un espacio 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.

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

**XIX. ESTRÉS LABORAL COMPENSADO  
 UR 611 / ECCO 2017**



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



# Factores Fractales de Competencias

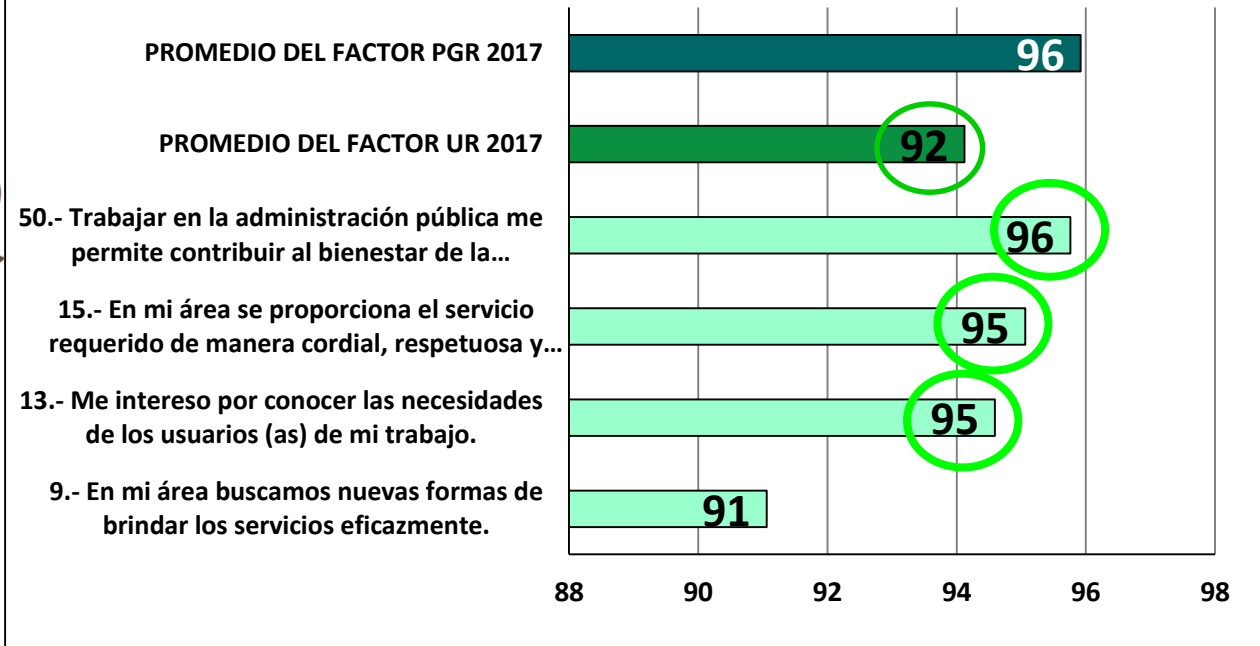
Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre su cooperación, interés y trato cordial en su institución, para facilitar la atención de las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

92



92 ≥; 83 ≤

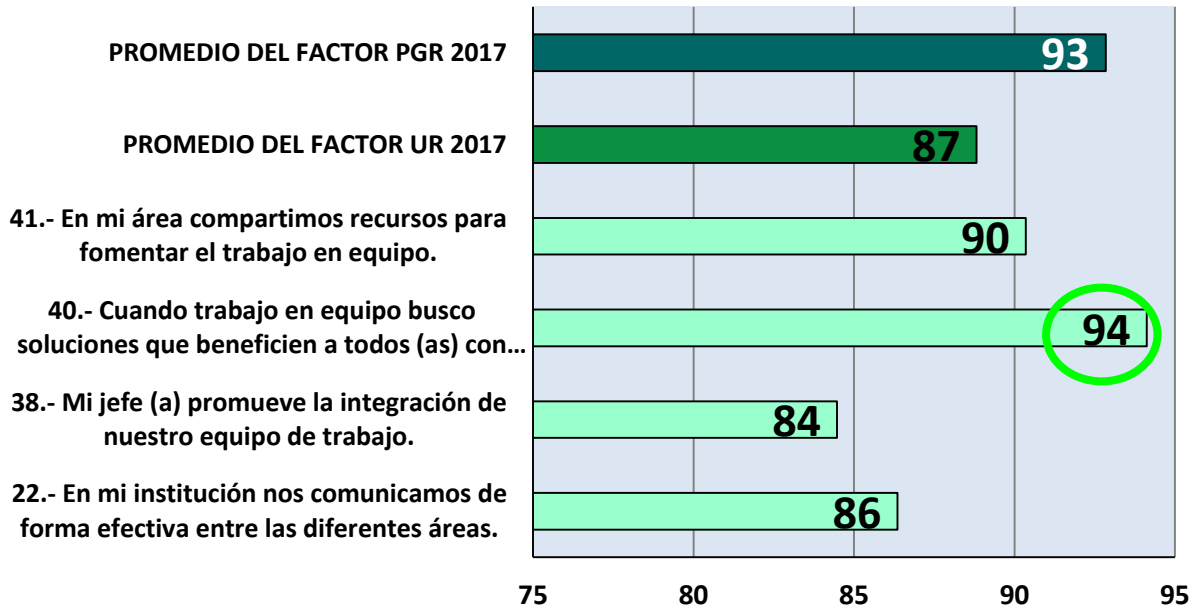
**XX. VOCACIÓN DE SERVICIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
 UR 611 / ECCO 2017**



Las y los servidores públicos de la DGASRCMDH 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 611 / ECCO 2017**



87



92 ≥; 83 ≤

Las personas encuestadas buscan soluciones que beneficien a todos (as) con igualdad y no discriminaciones; optimizan los recursos compartiendolos con su equipo de trabajo, hay una oportunidad para mejorar la integración y fortalecer la comunicación en la DGASRCMDH .

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

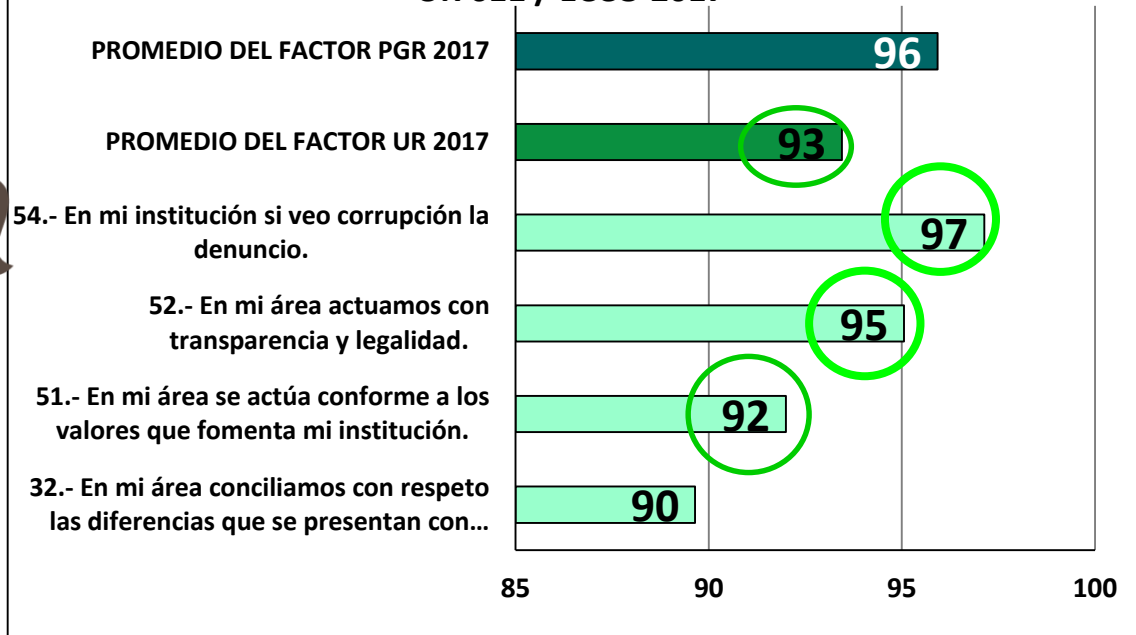
93



92 ≥; 83 ≤

**XXII. ACTUAR CON VALORES EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

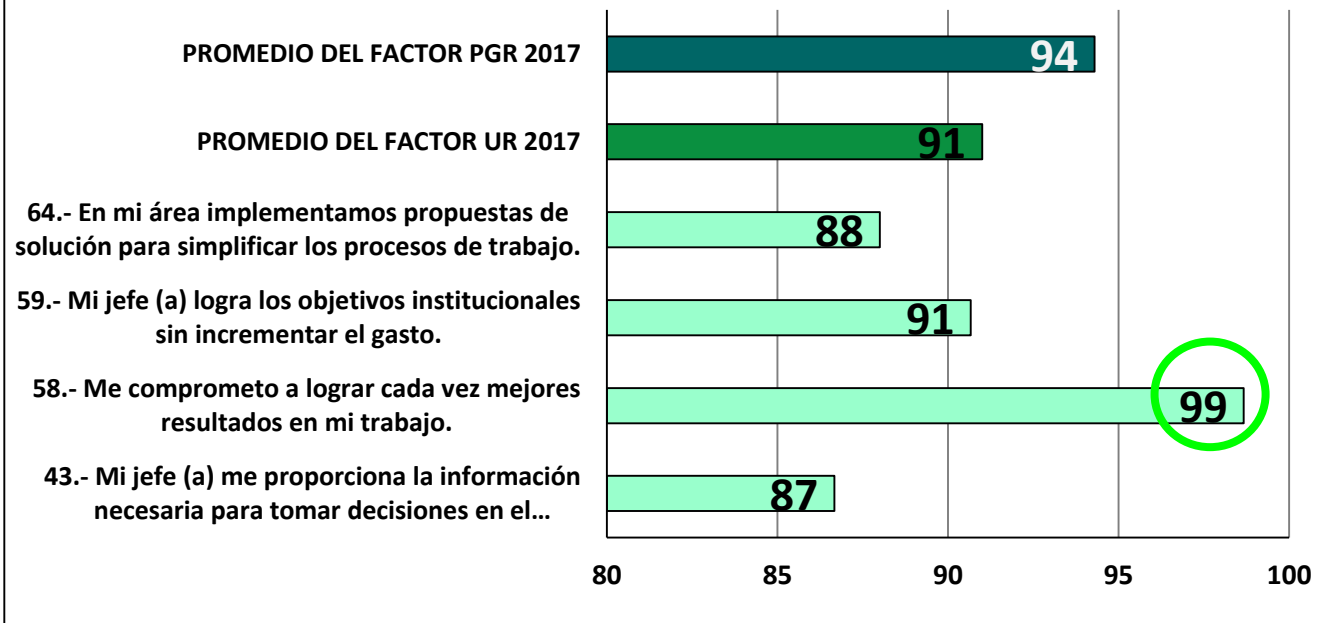
UR 611 / ECCO 2017



Las servidoras y servidores públicos que laboran en la DGASRCMDH denuncian los actos de corrupción y 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 611/ ECCO 2017**



91



92 ≥; 83 ≤

La Institución está formada por Las y los servidoras y servidores públicos de la Institución están muy comprometidos para tomar decisiones para lograr cada vez mejores resultados en los objetivos de la DGASRCMDH y perciben que sus jefes podrían brindar mayor información para atender problemas, proponer soluciones.

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.

88



92 ≥; 83 ≤

### XXIV. IMPULSAR EL CAMBIO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

UR 611/ 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 DGASRCMDH .

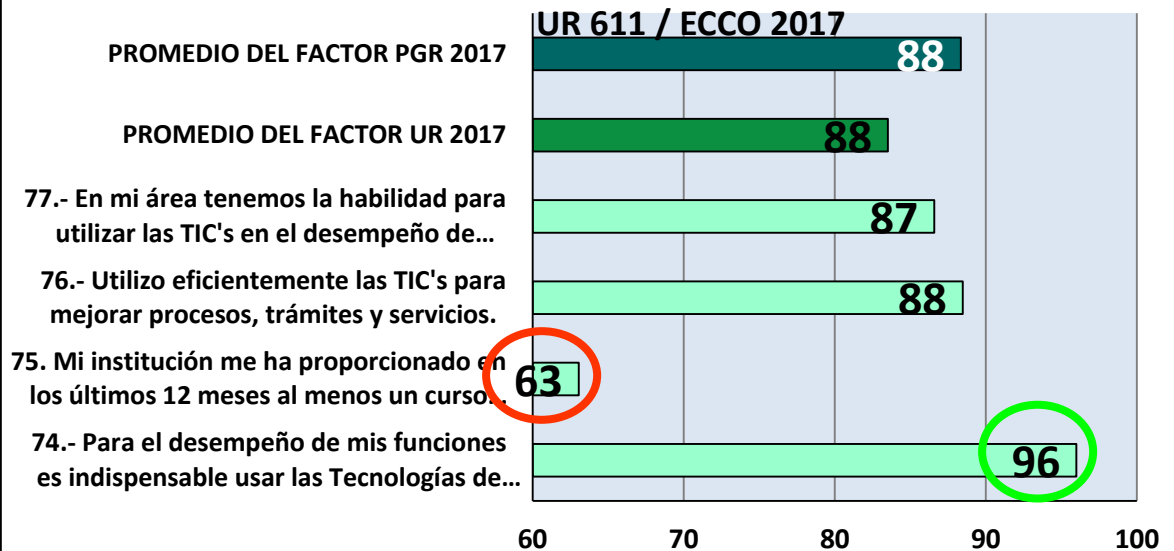
Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre cómo utilizar eficientemente las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's) en su institución, para la consecución de sus objetivos. (TIC's.- Computadoras, Internet, Telefonía Celular, Software, Hardware, Sistemas Informáticos, Reproductores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

88



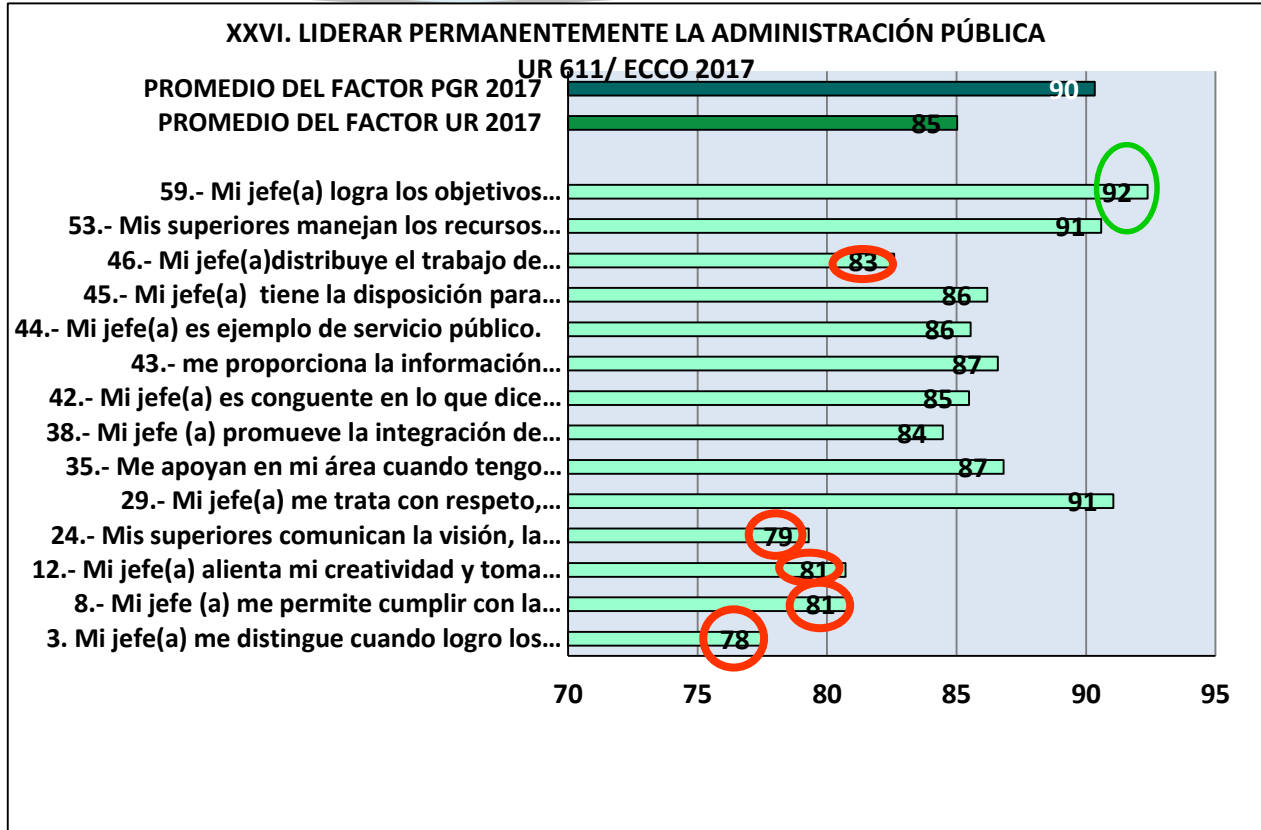
92; 83≤

**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 tomado escasamente 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.



85



92 ≥; 83 ≤

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

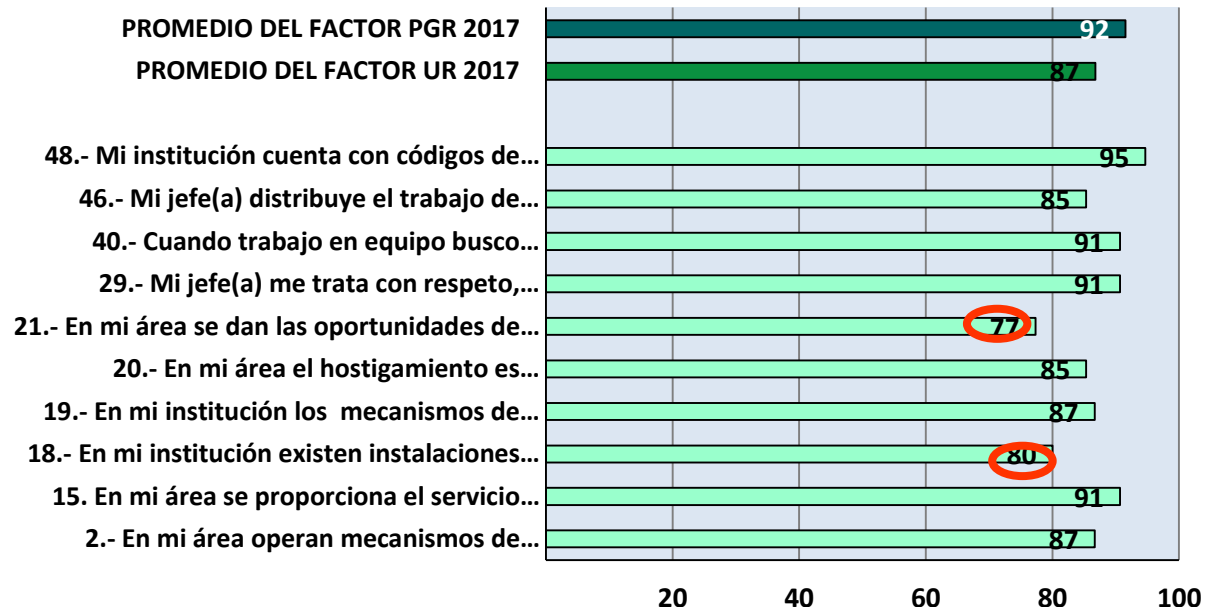
Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre el cumplimiento de los principios de igualdad de trato y no discriminación en su ambiente de trabajo, ya que influye en el desempeño laboral y desarrollo profesional.

87



93 ≥; 83 ≤

XXVII. IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN  
UR 611 / ECCO 2017



Este factor fractal muestra a DGASRCMDH, como una Unidad 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.

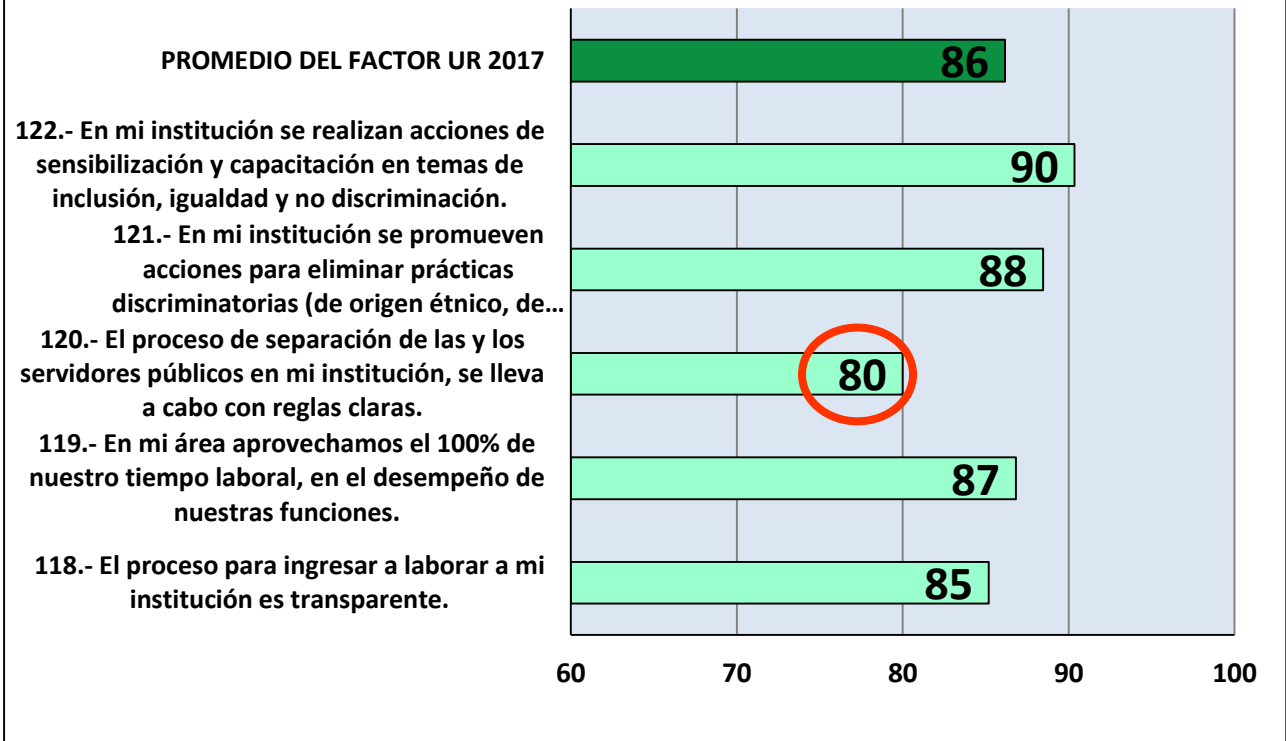
# Factor Específico por Ramo (FER)

86



92 ≥; 83 ≤

ECCO - 37\_FACTOR ESPECÍFICO POR RAMO / (APF) / 2017  
 UR 611/ ECCO 2017

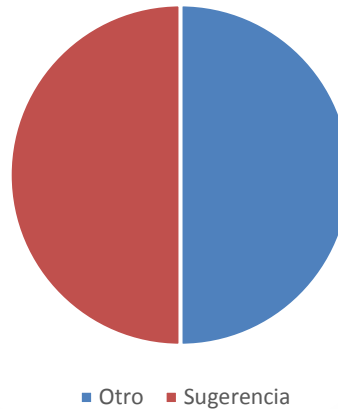


Se ha emprendido una campaña de difusión del proceso para ingresar a laborar a la Institución; sin embargo, el proceso de separación de las y los servidores públicos de la DGASRCMDH debería ser un poco más transparente.

## 2. Análisis Cualitativo

# Comentarios y Sugerencias

COMENTARIOS UR 611/ ECCO 2017 TOTAL DE  
COMENTARIOS: 2



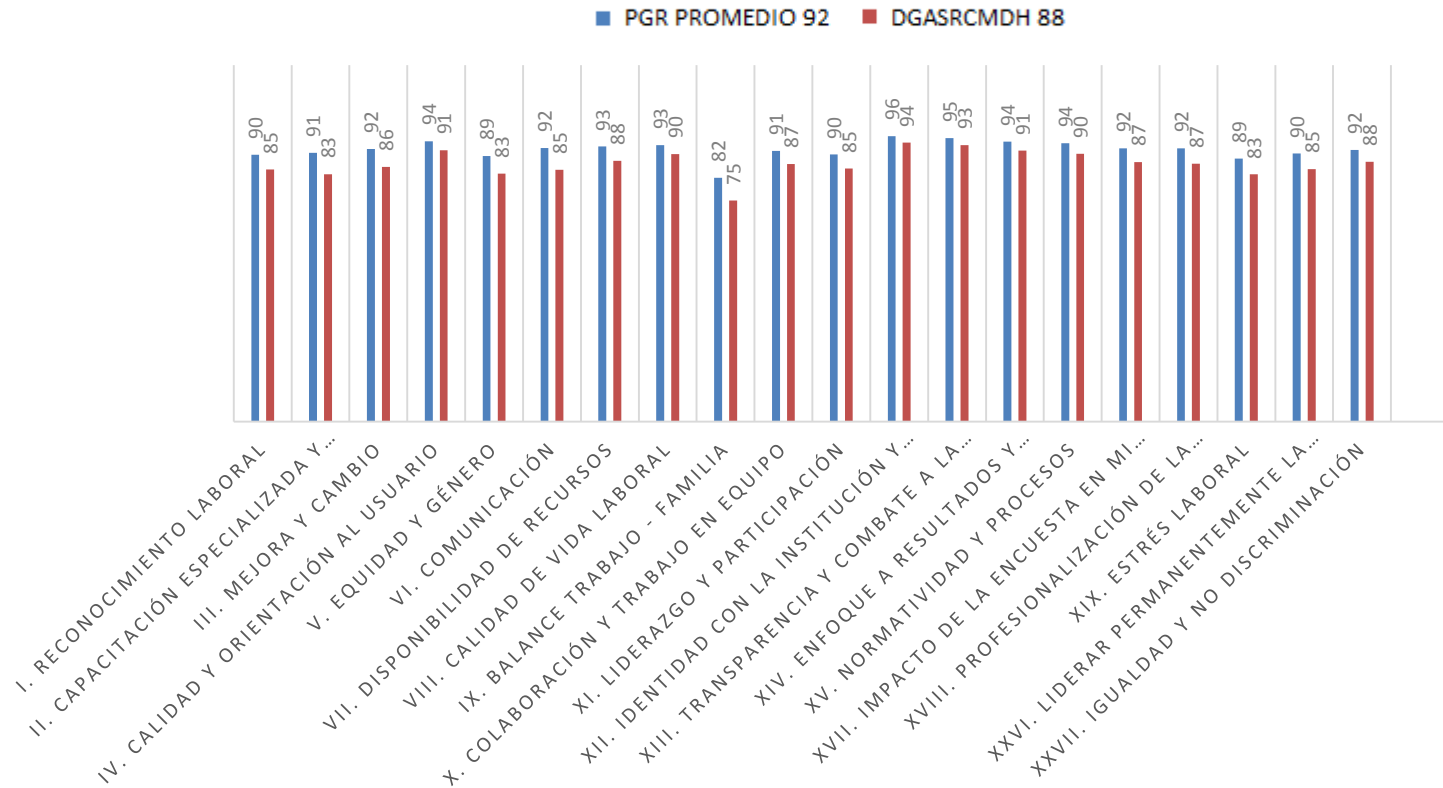
De acuerdo al análisis con la clasificación “**Tipo de Opinión**”, las y los servidores públicos de la Dirección General de Atención y Seguimiento a Recomendaciones y Conciliaciones en Materia de Derechos Humanos expresaron solo 2 comentarios, de los cuales un 50% se refiere a “otro” y el 50% restante sugiere la revisión de horarios laborales.

## 3. Análisis Comparativo

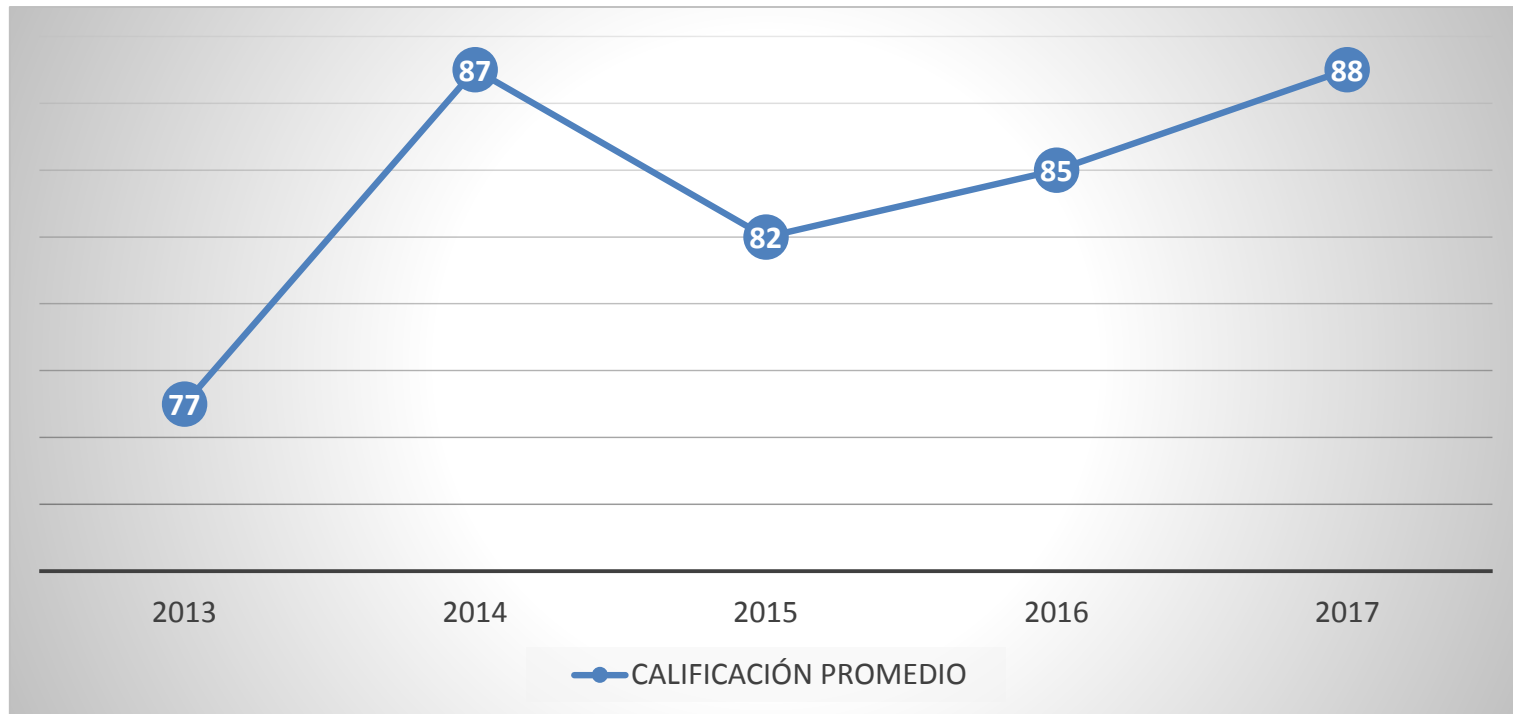


## 3.1. Comparación de resultados entre la PGR-DGASRCMDH

## Comparativo PGR-DGASRCMDH/ 2017

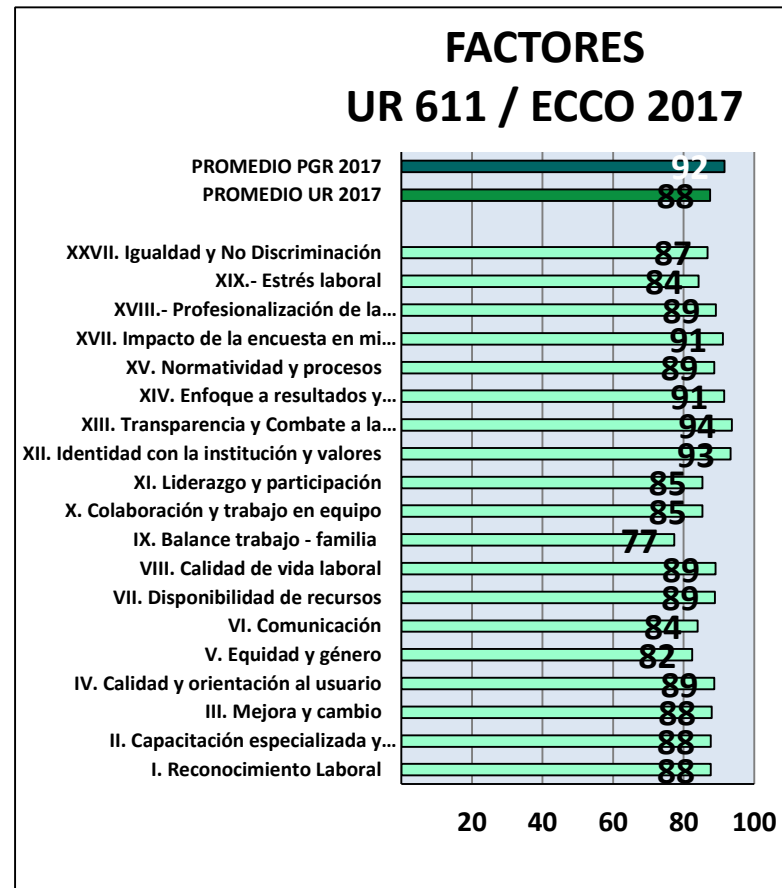
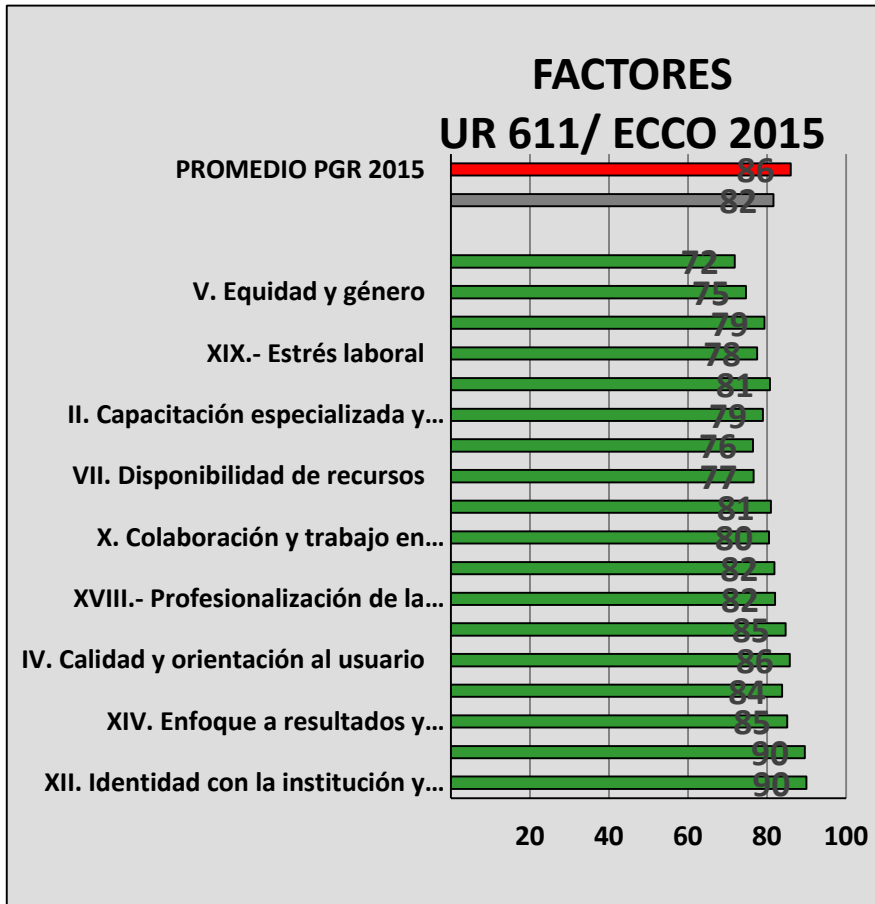


### Resultados ECCO DGASRCMDH Comparativo Histórico



Esta gráfica muestra la calificación que ha obtenido la Dirección General de atención y Seguimiento a Recomendaciones a conciliaciones en Materia de Derechos Humanos, en la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional de la Administración Pública Federal, durante los últimos cinco años.

## 3.2. Resultados DGASRCMDH 2015 Vs. 2017



Estas gráficas muestran en comparación, la calificación de la DGASRCMDH en la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional de la Administración Pública Federal 2015 y 2017, con un incremento en prácticamente la puntuación de todos los factores, destacando al Factor IX Balance Trabajo y Familia que no obstante ser el más bajo incremento en 3 puntos para 2017.

## 3.3. Efectividad del PTCCO 2017

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

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

$$\frac{10 \text{ Acciones cumplidas}}{11 \text{ Acciones Programadas}} \times 100 = \underline{90\%} \text{ de efectividad}$$

**FACTOR 47. MOTIVADA**

$$\frac{6 \text{ cumplidas}}{7 \text{ programadas}} \times 100 = \underline{85.71\%} \text{ de efectividad}$$

**FACTOR 42. EQUILIBRADA**

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

**FACTOR 50. PROFESIONAL**

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

**FACTOR 46. INCLUSIVA**

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

**FACTOR 38. ADAPTABLE AL ENTORNO**

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





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 Dirección General de Atención y Seguimiento a Recomendaciones y Conciliaciones en Materia de Derechos Humanos, tomando en cuenta los resultados y comentarios de la Encuesta 2017.

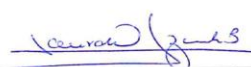

Las prácticas de transformación se enfocan a los factores y reactivos cuya puntuación se ubicó en el umbral inferior igual a 83 puntos o menores.

$92 \geq; 83 \leq$

## Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018



 		<b>OFICIALÍA MAYOR</b> <b>ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2017</b> <b>PRÁCTICAS DE TRANSFORMACIÓN DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2018 (PTCCO)</b>																
<b>UNIDAD RESPONSABLE</b>																		
611	DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES Y CONCILIACIONES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS.																	
<b>FACTOR</b>																		
X.- Colaboración y trabajo en equipo 38.- Mi jefe promueve la integración de nuestro equipo de trabajo 39.- En mi institución recibimos capacitación para trabajar en equipo																		
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>																		
FOMENTAR Y GENERAR LAS CONDICIONES QUE PERMITAN AL PERSONAL DE ESTA DIRECCIÓN GENERAL FORTALECER SUS AMBITOS LABORALES EN TEMAS DE TRABAJO EN EQUIPO.																		
												2018						
No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA		TIPO DE PERSONAL		MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
1	Facilitar que el personal de nuevo ingreso para cumplir con el curso "Inducción a la PGR" ya sea en línea o presencial, programado por la Dirección General de Formación Profesional.	DIRECCIÓN GENERAL	Correo electrónico	Por evento durante el año	E	X	TODO EL PERSONAL		P									
					O		R											
2	Difundir las actividades de capacitación programadas por la Dirección General de Formación Profesional y el Instituto Nacional de Ciencias Penales, a efecto de contribuir a la profesionalización	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	Correo electrónico	Por evento durante el año	E													
					O	X												
3	Promover que los mandos reciban a los y las servidores públicos de nuevo ingreso y nombren a una persona para presentar al recién llegado con sus compañeros y le informe de las funciones, responsabilidades y prestaciones a que tiene derecho, así como le informe de las instalaciones y operación.	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	Correo electrónico	Por evento durante el año	E				P									
					O	X	R											

 Lic. María de Lourdes Azuela Bohigas Directora General Adjunta Coordinación Administrativa SDHPDSC	 Eduardo Alcaraz Mendragón Director General ASRCMDH
--	---



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 (PTCCO)

**UNIDAD RESPONSABLE**

611	DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES Y CONCILIACIONES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS.
-----	--


**FACTOR**

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


**OBJETIVO ESTRATÉGICO**

APOYAR Y PROMOVER LA PARTICIPACIÓN ACTIVA Y EL LIDERAZGO PERSONAL EN SUS ACTIVIDADES DIARIAS.
---

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	Fomentar la participación de las y los servidores públicos a nivel directivo para que participe en cursos de desarrollo humano, trabajo en equipo y liderazgo que ofrece la DGFP	DIRECCIÓN GENERAL	Correo electrónico	evento durante el	E	X	P																		
					O																				
					E																				
					O																				







Lic. María de Lourdes Azuela Bohigas  
 Directora General Adjunta  
 Coordinación Administrativa SDRPDS



Eduardo Ángel Mondragón  
 Director General ASRMDH

## 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 (PTCCO)																	
<b>UNIDAD RESPONSABLE</b>																			
611	DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES Y CONCILIACIONES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS.																		
<b>FACTOR</b>																			
IX BALANCE TRABAJO- FAMILIA 33.- Mi trabajo me permite dedicar tiempo a mi familia 34.- Mi institución me informa sobre la prestación de guarderías. 36.- Apoyo y participo cuando se organizan eventos de integración familiar en mi institución 37.- En mi area se respeta el horario de trabajo																			
<b>OBJETIVO ESTRATÉGICO</b>																			
EFICIENTAR LA DISTRIBUCIÓN DE LAS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES A FIN DE EQUILBRAR LA CARGA LABORAL, RESPETANDO LOS HORARIOS LABORABLES, FOMENTANDO ENTRE LAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS EL CUIDADO DE LA SALUD, PARTICIPACIÓN EN ACTIVIDADES CULTURALES, ASI COMO EL TRATO DIGNO Y RESPETUOSO DEL PERSONAL DE MANDO DE LA DGASRCMH																			
2018																			
No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA		TIPO DE PERSONAL		MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
					E	O	TODO EL PERSONAL												
1	Sensibilizar al personal de mando para que otorguen las facilidades al personal a su cargo, para asistir a las actividades culturales, como visitas a museos, que organiza la Dirección General de Recursos Humanos y	DIRECTOR GENERAL, GENERAL ADJUNTO, Y/O DE ÁREA	comunicados públicos, correo electrónico.	Por evento durante el año	E	X	TODO EL PERSONAL												
2	Diffundir las actividades culturales, recreativas, y deportivas, que da a conocer la Dirección General de Recursos Humanos y Organización, para el personal que asista con su familia.	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	comunicados públicos, correo electrónico.	Por evento durante el año															
4	Se continuara comunicando la información de guarderías para le personal interesado.	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	comunicados públicos, correo electrónico.	Trimestral	E														
					O	X													
																			
Lic. María de Lourdes Azuela Bohigas Directora General Adjunta Coordinación Administrativa SDHPDSC												Eduardo Alcaraz Mondragón Director General ASRCMDH							



## 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 (PTCCO)

UNIDAD RESPONSABLE

611	DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES Y CONCILIACIONES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS.
-----	--


FACTOR

VI. Comunicación. 24.-Mis superiores comunican la visión, la misión y los valores de la organización.
--

OBJETIVO ESTRATÉGICO

PROMOVER EN EL PERSONAL LAS CONDUCTAS Y VALORES DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL DE MANERA CONTINUA EN LAS ACTIVIDADES DIARIAS
--

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA		TIPO DE PERSONAL	2018													
					E	O		MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
1	Difundir entre las y los servidores públicos la existencia de instalaciones para personas con discapacidad y la señalización ubicada en los edificios.	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	Correo electrónico, papel	Por evento durante el año	E		TODO EL PERSONAL	P													
					O	X		R													
2	Conminar a los y las servidores públicos de nuevo ingreso a registrarse conforme a los valores de la organización	COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA	Oficio de asignación	Por evento durante el año	E			P													
					O	X		R													

  
 Lic. María de Lourdes Azuela Bohigas  
 Directora General Adjunta  
 Coordinación Administrativa SDHPDSC

  
 Eduardo Alcaraz Mondragón  
 Director General ASRCMDH

## Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018

PGR

PROCURADURÍA GENERAL  
 DE LA REPÚBLICA



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

UNIDAD RESPONSABLE

611 DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES Y CONCILIACIONES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS.

FACTOR

XXV. APLICAR EFICIENTEMENTE LOS RECURSOS DE LA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN  
 75. Mi Institución me ha proporcionado en los últimos 12 meses al menos un curso relacionado con los TIC's

OBJETIVO ESTRATÉGICO

APOYAR Y PROMOVER LA PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL PARA QUE ASISTAN A LOS CURSOS SOBRE TECNOLOGIA.

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE	TIPO DE PERSONAL	2018												
							MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1	SOLICITAR A LA DIRECCIÓN GENERAL DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PARA LA COORDINACIÓN DE CURSOS SOBRE PAQUETERÍA WORD, EXCEL, POWER POINT.	DIRECTORES DE ÁREA	comunicados públicos, correo electrónico.	Por evento durante el año	E		TODO EL PERSONAL	P											
					O	X		R											
2	DIFUNDIR LAS ACTIVIDADES DE CAPACITACIÓN PROGRAMADAS POR LA DIRECCIÓN GENERAL DE FORMACIÓN PROFESIONAL.	DIRECTORES DE ÁREA	comunicados públicos, correo electrónico.	Por evento durante el año		X	TODO EL PERSONAL	P											
					E			R											
4								P											
					O			R											

*Signature of Lic. María de Lourdes Azuela Bohigas*


Lic. María de Lourdes Azuela Bohigas  
 Directora General Adjunta  
 Coordinación Administrativa SDHPDSC

*Signature of Eduardo Alcaraz Mondragón*

Eduardo Alcaraz Mondragón  
 Director General ASRCMDH



## Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018



OFICIAÍA MAYOR  
 ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2016  
 PRÁCTICAS DE TRANSFORMACIÓN DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2018 (PTCCO)

**UNIDAD RESPONSABLE**

611	DIRECCIÓN GENERAL DE ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A RECOMENDACIONES Y CONCILIACIONES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS
-----	---

**FACTOR**


XVII. IMPACTO DE LA ENCUESTA

70.- EN MI INSTITUCIÓN DIFUNDE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL

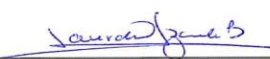
**OBJETIVO ESTRATÉGICO**

QUE TODO EL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL CONOZCA EL RESULTADO DE LA ECCO 2017 Y LAS PRACTICAS DE TRANSFORMACIÓN PROPUESTAS PARA 2018

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA	TIPO DE PERSONAL	2018														
							MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR			
1	REALIZAR LA DIFUSIÓN ENTRE EL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2017	DIRECTOR GENERAL Y DIRECTORES DE ÁREA	CORREO ELECTRÓNICO	ANUAL	E		P														
					O	X	TODO EL PERSONAL	R													
2	DIFUNDIR ENTRE EL PERSONAL DE LA DIRECCIÓN GENERAL LAS PRÁCTICAS DE TRANSFORMACIÓN DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2018	DIRECTOR GENERAL Y DIRECTORES DE ÁREA	CORREO ELECTRÓNICO	ANUAL	E		P														
					O	X	TODO EL PERSONAL	R													
3					E		P														
					O		R														
4					E		P														
					O		R														
5					E		P														
					O		R														
6					E		P														
					O		R														



EDUARDO ALCARAZ MONDRAGÓN  
 DIRECTOR GENERAL



MARÍA DE LOURDES AZUELA BOHIGAS  
 DIRECTORA GENERAL ADJUNTA