

ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL ECCO 2017

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

DIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN DEL
DELITO Y SERVICIOS A LA COMUNIDAD

Contenido

Tema	Página
Introducción.....	1
1. Análisis Cuantitativo.....	6
2. Análisis Cualitativo	59
3. Análisis Comparativo.....	63
3.1. Comparación de Resultados DGPDSC - PGR.....	64
3.2. Efectividad del PTCCO 2017	67
4. Definición de Objetivos Estratégicos.....	70
5. Definición de Prácticas de Transformación.....	71
6. Calendarización de Prácticas de Transformación.....	72

El personal adscrito a la Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad participó 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.

Participaron en la ECCO 2017, 62 personas de la Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad.

El resultado fue:



9 puntos más que el año anterior (84)

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 Dirección General, 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 Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad.

La 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 Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad obtuvo un umbral superior de 97 puntos, es decir son los 10 reactivos mejor calificados, mientras que el umbral inferior (los 10 reactivos menos calificados) es de 89 puntos, lo que identifica áreas de oportunidad que se atenderán a través de prácticas de transformación.

$97 \geq$; $89 \leq$

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



97-100



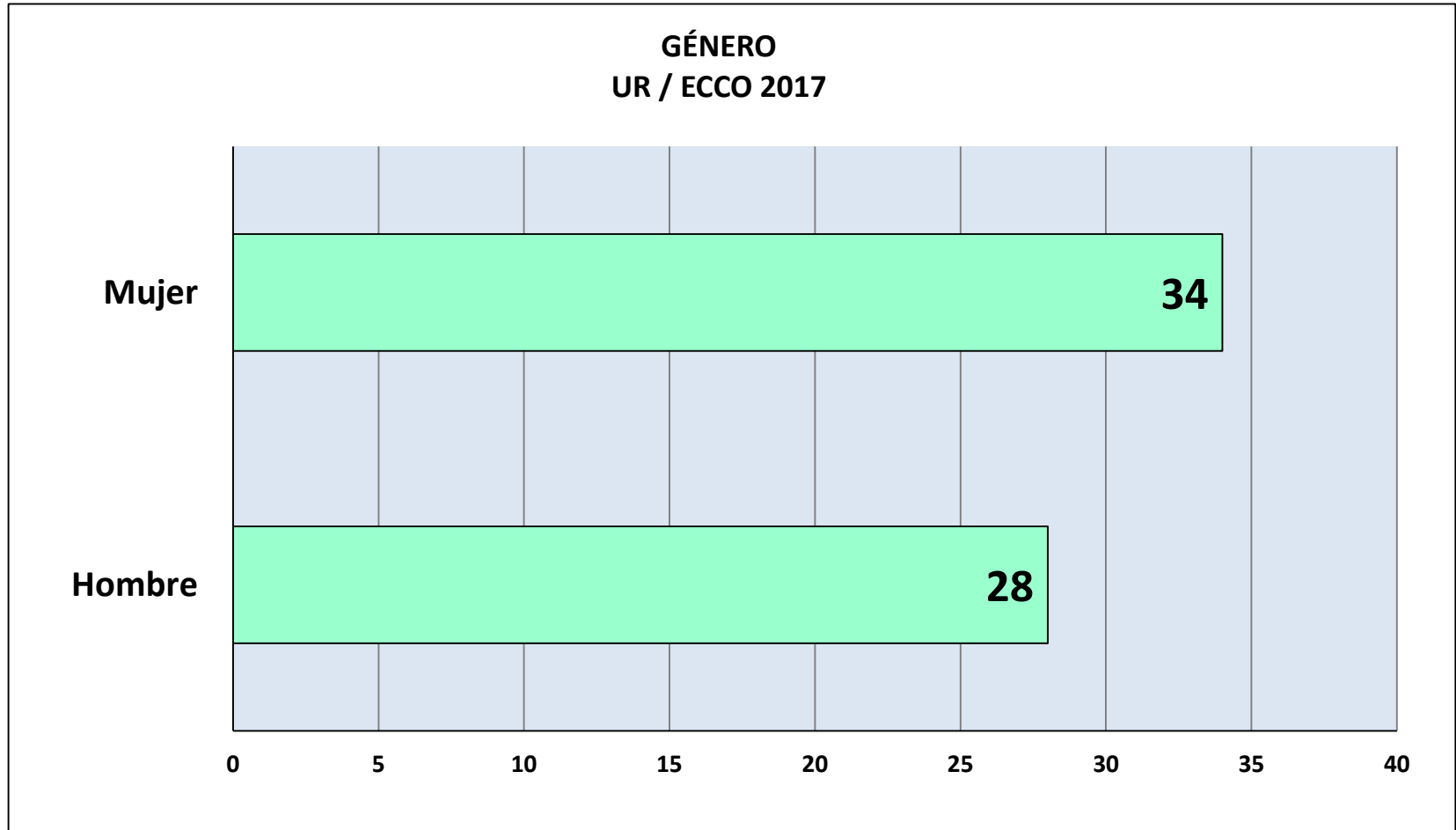
90-96



77- 89

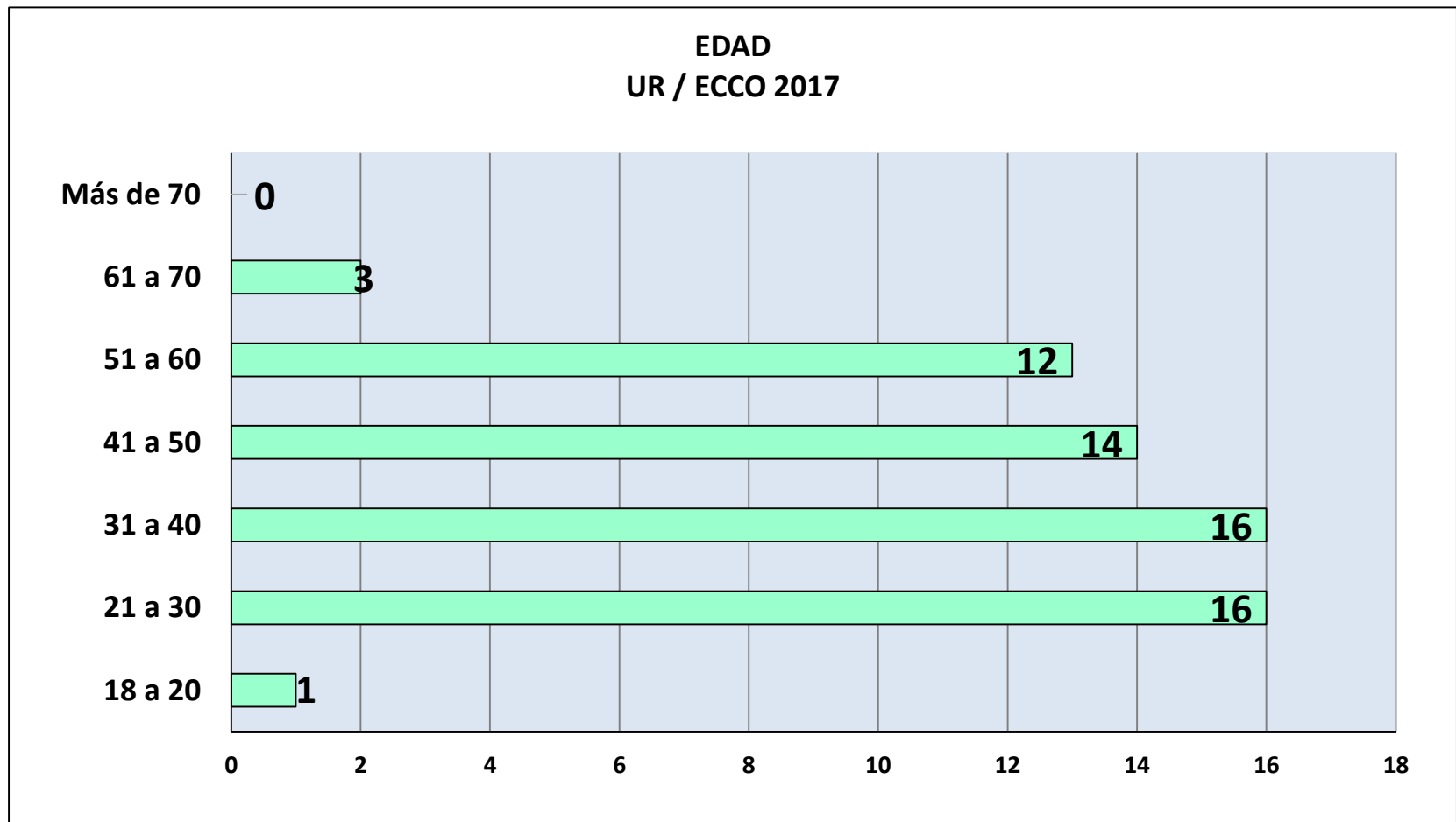
1. Análisis Cuantitativo

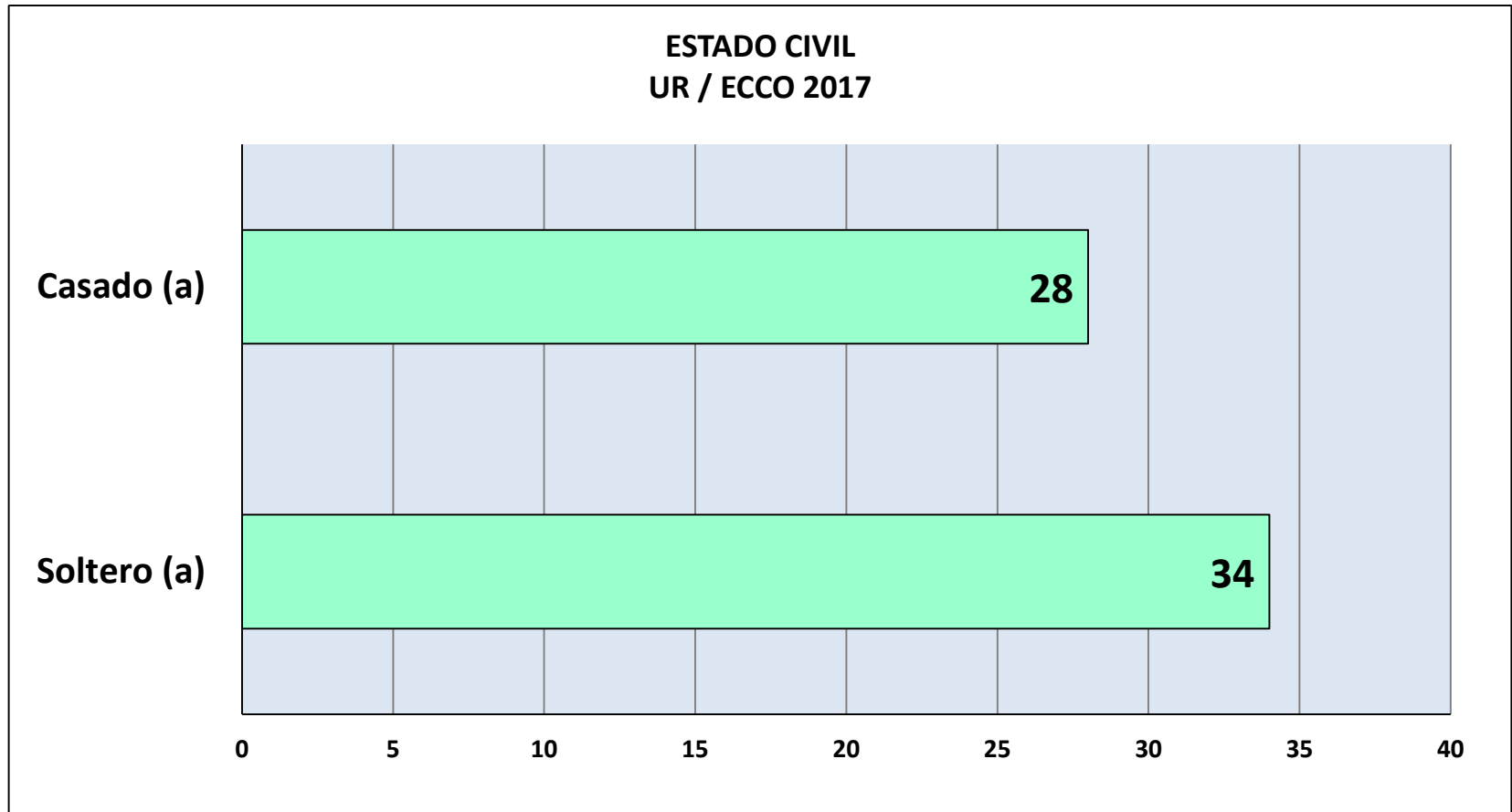
Datos Sociodemográficos



La participación en la encuesta del personal adscrito a la Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad, de las mujeres fue superior a la de los hombres, en términos absolutos 55% de mujeres, respecto a 45% de hombres.

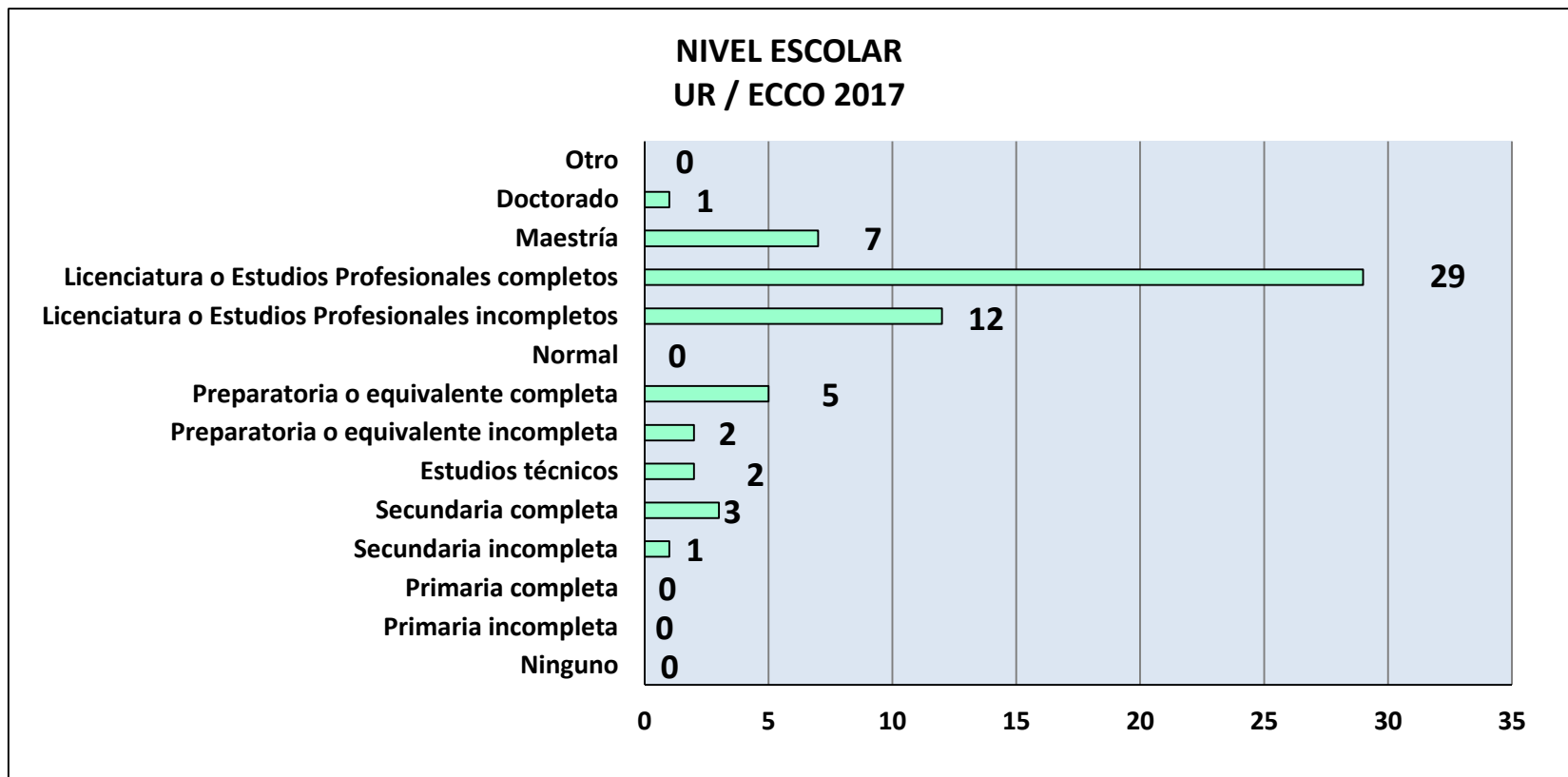
33 personas participantes en la encuesta (53%), se encuentran entre los 18 y los 40 años, mientras que las personas entre 41 y 70 años tuvieron una participación del 47% del universo total.



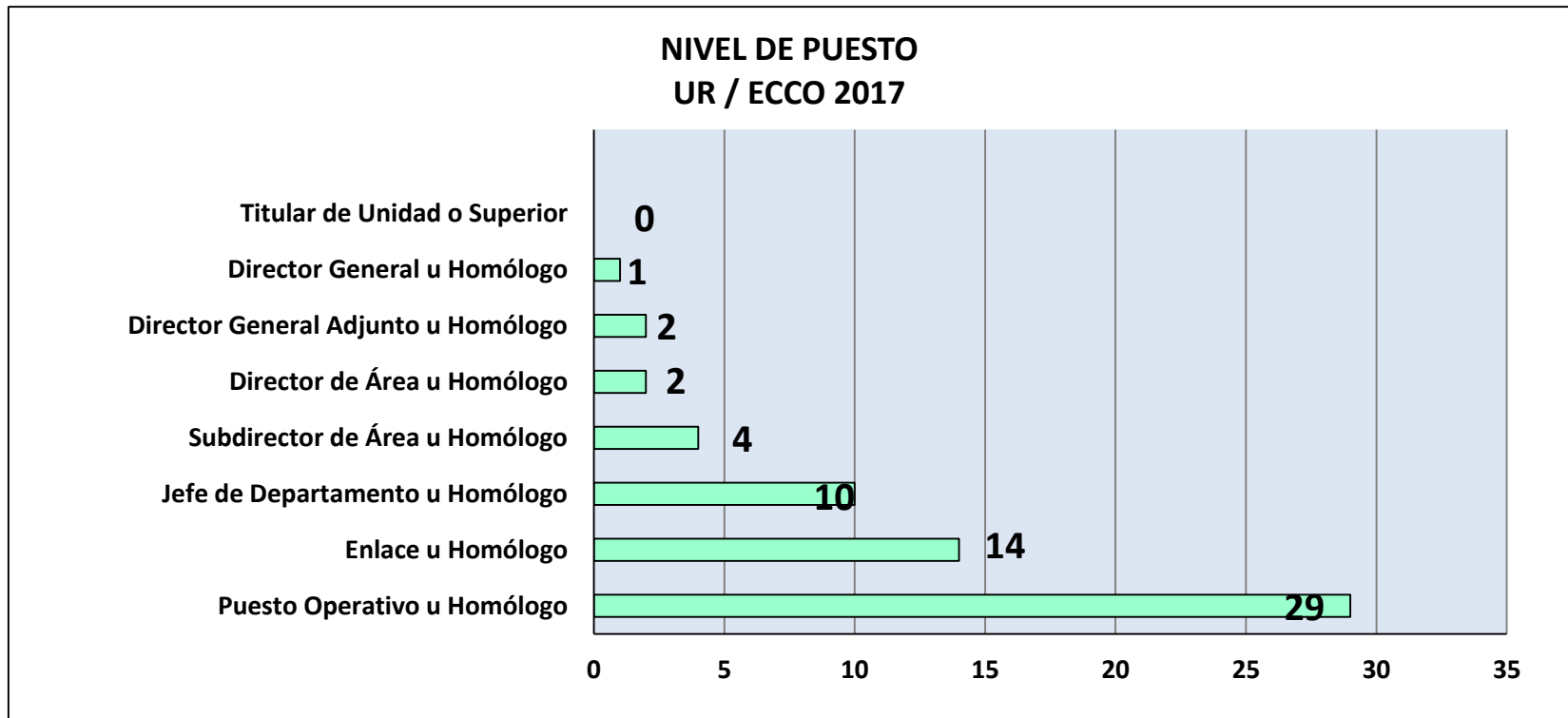


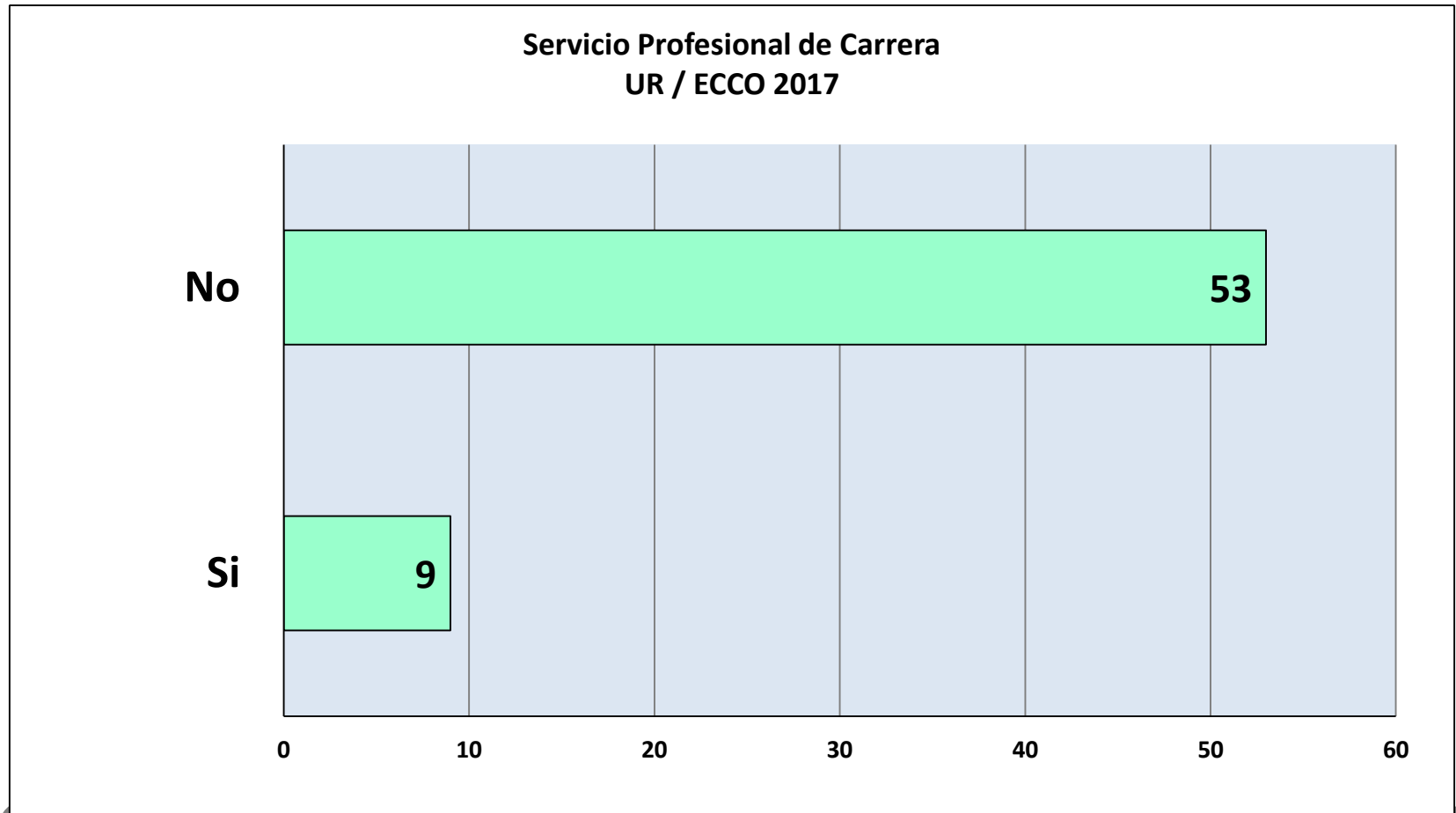
El estado civil de las y los servidores públicos que participaron en la ECCO 2017, presentó una mayor participación de los solteros por 10 puntos porcentual con respecto a los casados.

El 47% de los servidores públicos encuestados tienen licenciatura terminada, en contraste con el 19% que tienen estos estudios universitarios incompletos. El 21% de los encuestados cuenta con estudios menores a la licenciatura y el 13% tiene estudios de maestría y doctorado.



Los resultados que se obtuvieron en esta encuesta así como sus comentarios, fueron pronunciados por el 69% del universo participante, quienes ocupan puestos de enlace y operativos; es decir, la base de la estructura de la Institución.

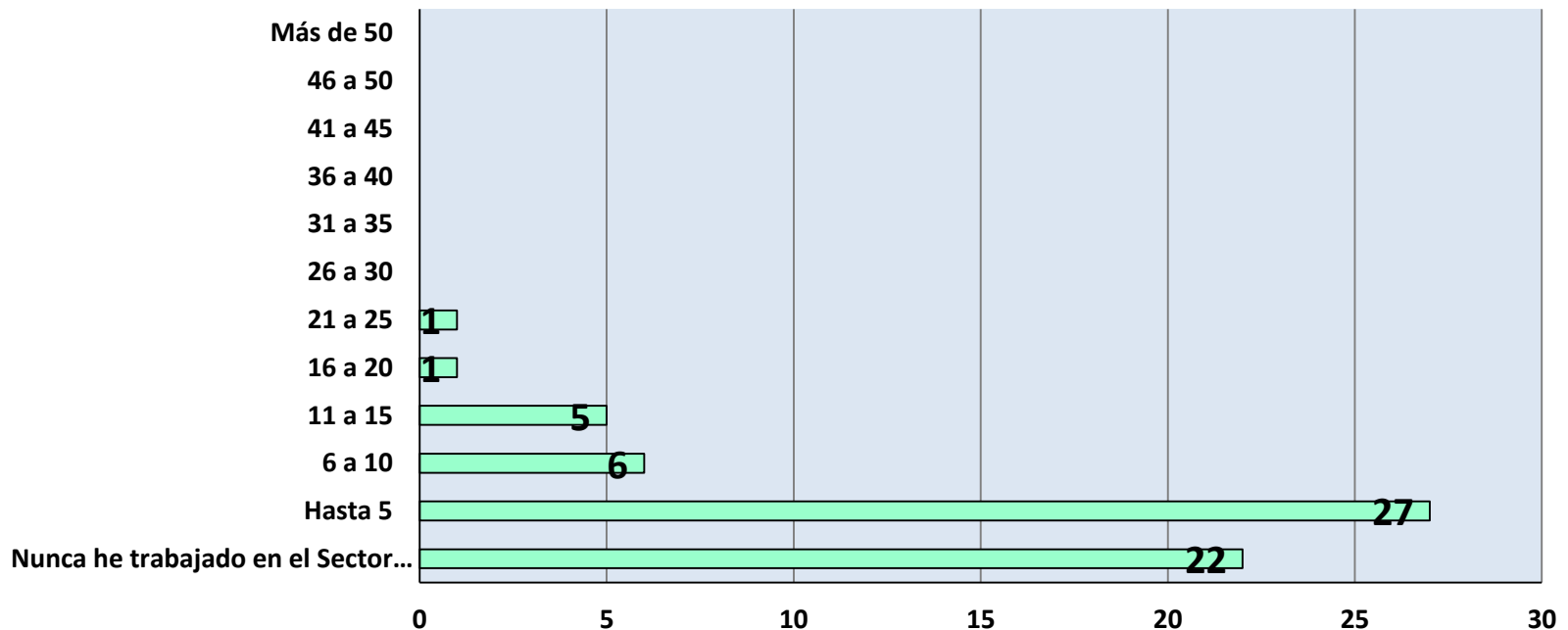




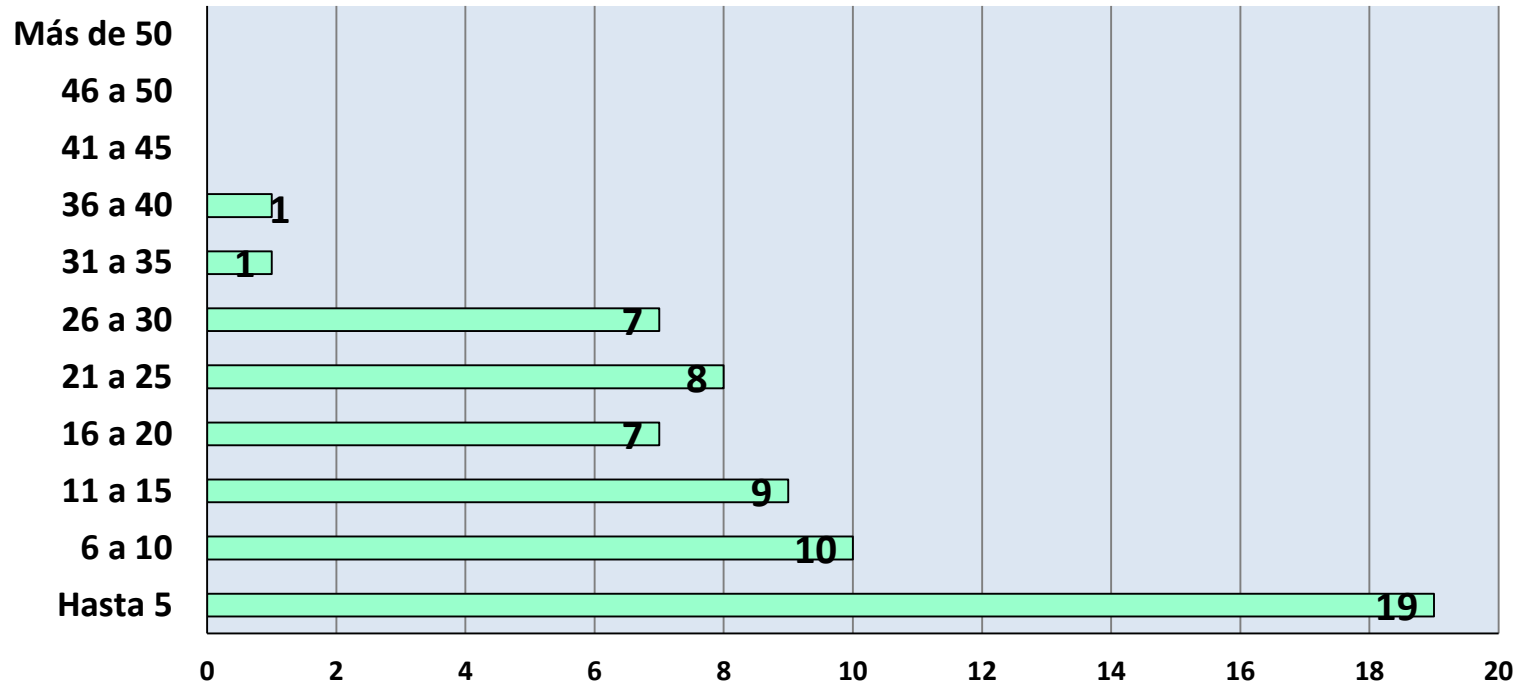
El 15% del personal de la Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad que participó en la ECCO 2017 considera que su puesto forma parte del Servicio Profesional de Carrera.

4 de cada 10 participantes en la ECCO 2017 presentan gran experiencia en el sector público, mientras que la Institución tiene apertura para las personas con experiencia en el Sector Privado ya que 6 de cada 10 encuestados, han prestado sus servicios en ese sector.

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

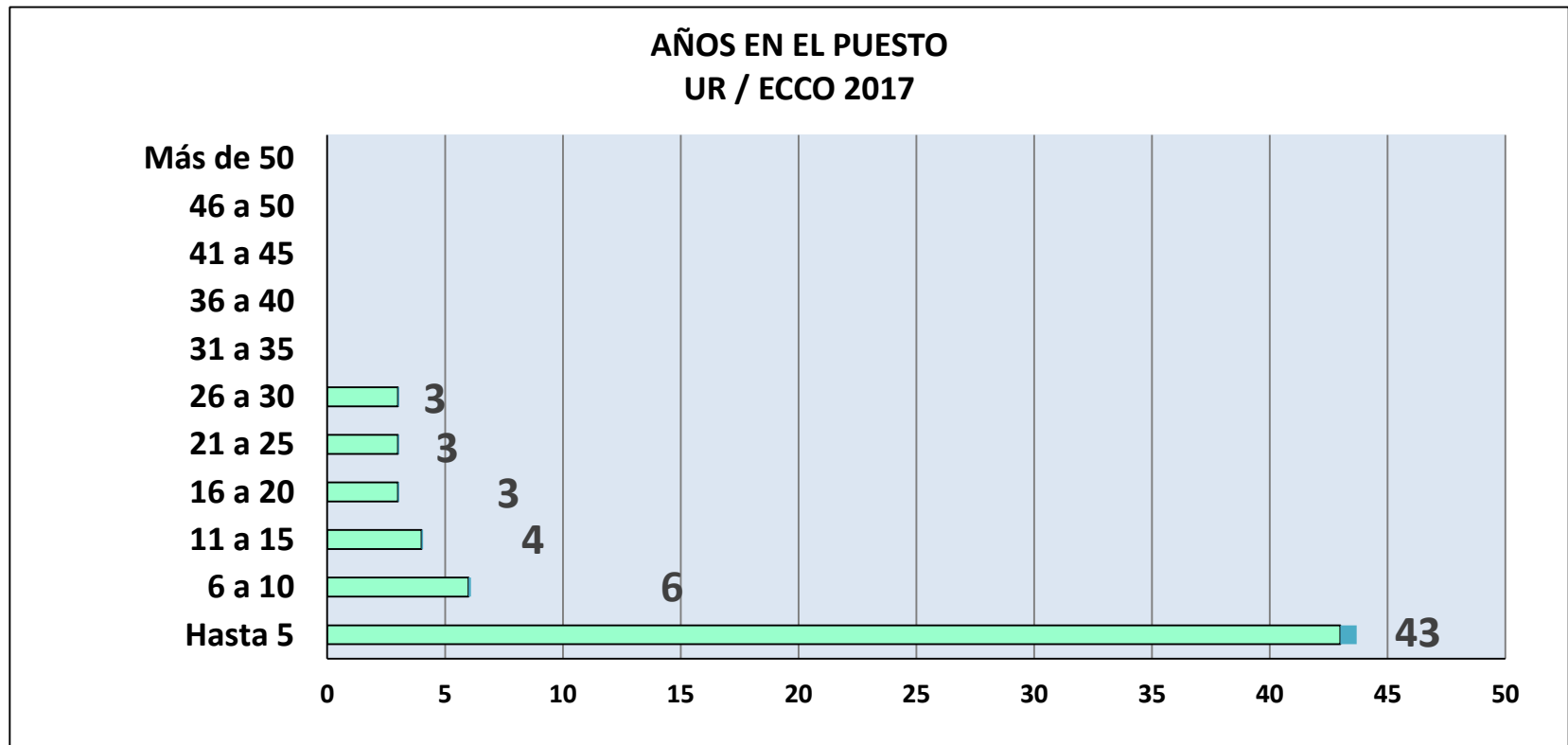


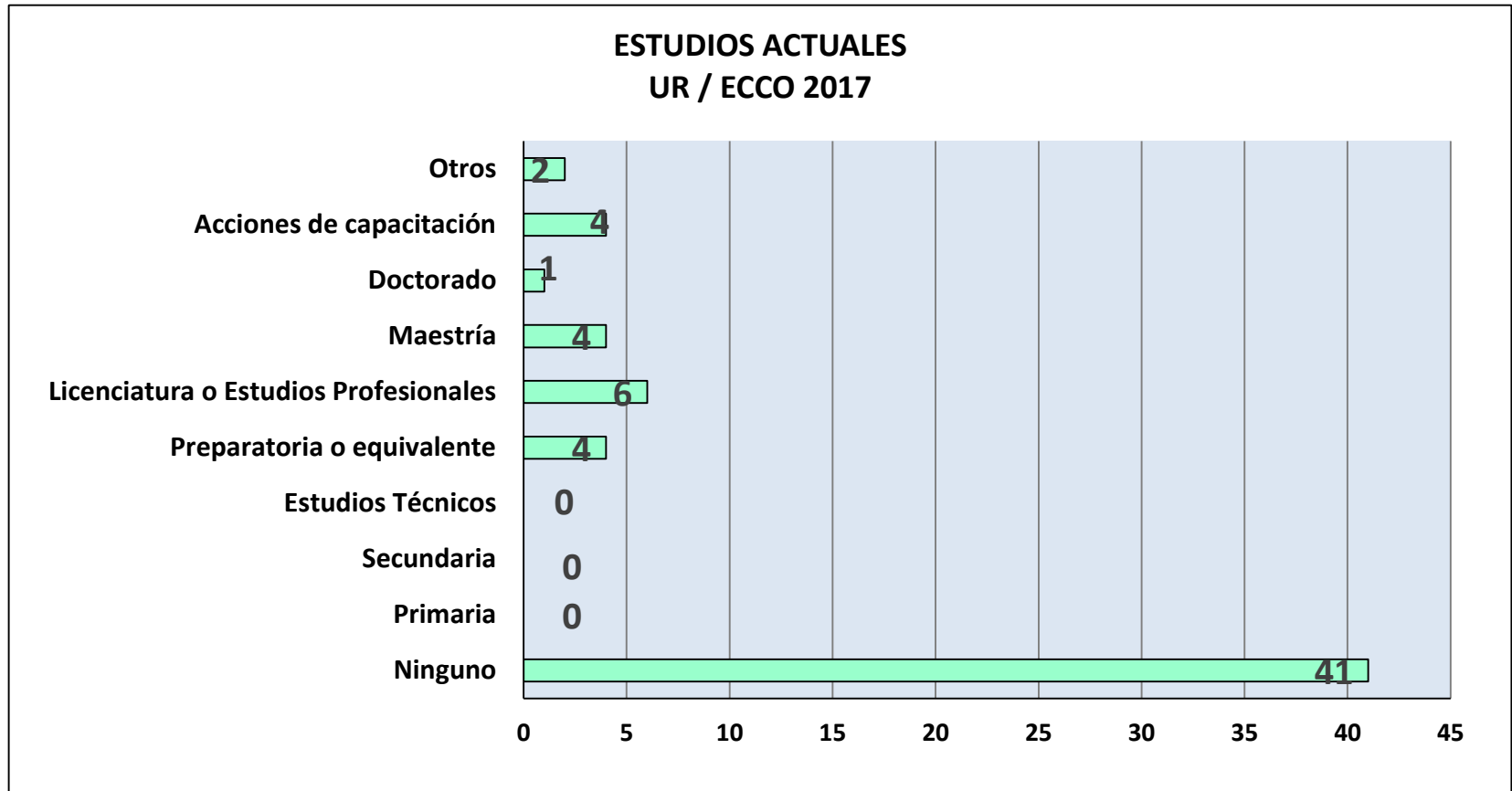
AÑOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL UR / ECCO 2017



Se observa que el 31% del personal que participó en la encuesta, ha permanecido hasta 5 años en la APF, mientras que el 69% del personal que cuenta con mas años de servicio en la APF refleja estabilidad laboral.

El 69% de las personas que participaron en la encuesta, han permanecido hasta 5 años en el puesto, mientras que el 31% de las personas, han presentado poca oportunidad de crecimiento laboral.

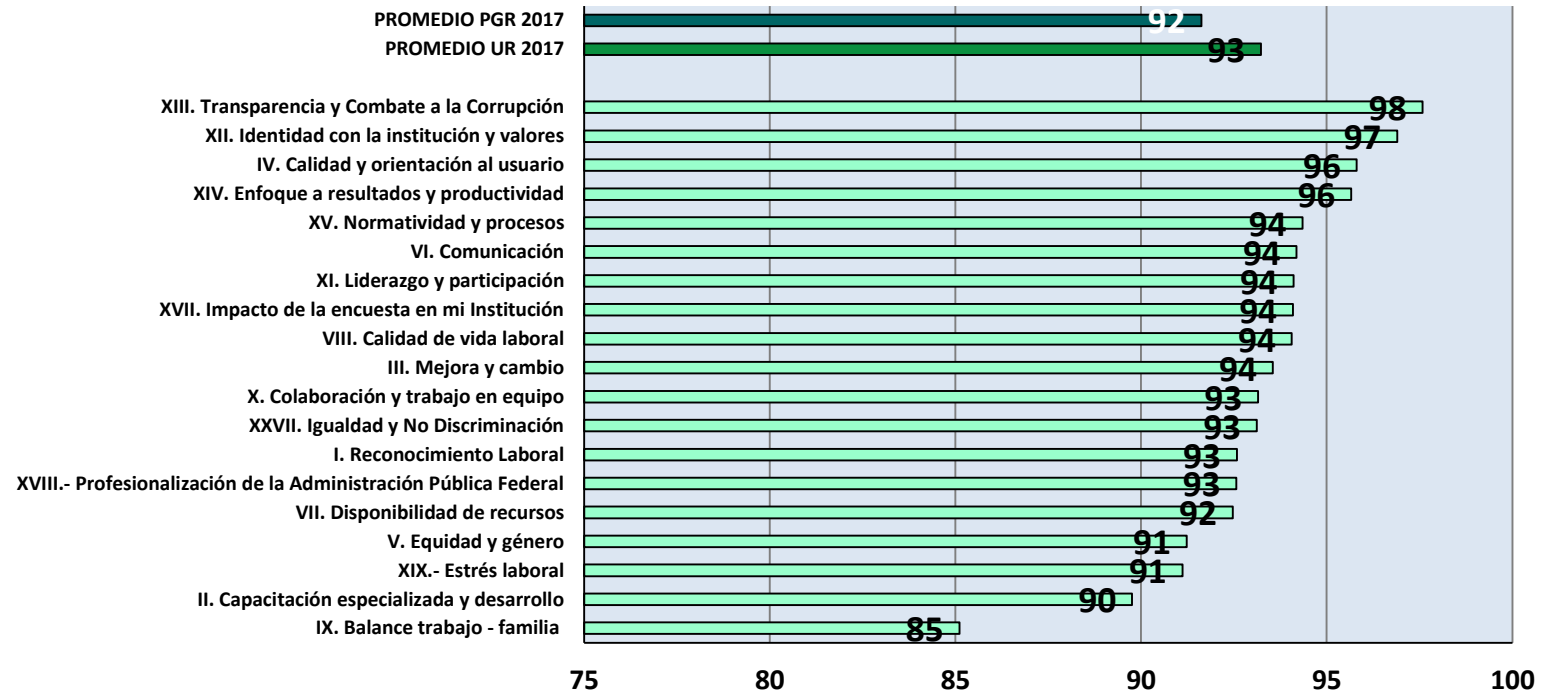




Casi 7 de 10 servidoras y servidores públicos de la Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad encuestados, se encuentran sin estudiar en este momento. Es una ventana de oportunidad para la formación profesional.

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 de la Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad, consideran que se privilegian la transparencia y el combate a la corrupción, se enaltecen los valores; sin embargo, los encuestados señalan que horarios de trabajo reducen la posibilidad de convivir con su familia.

XIX. ESTRÉS LABORAL COMPENSADO DE MAYOR A MENOR

UR / ECCO 2017

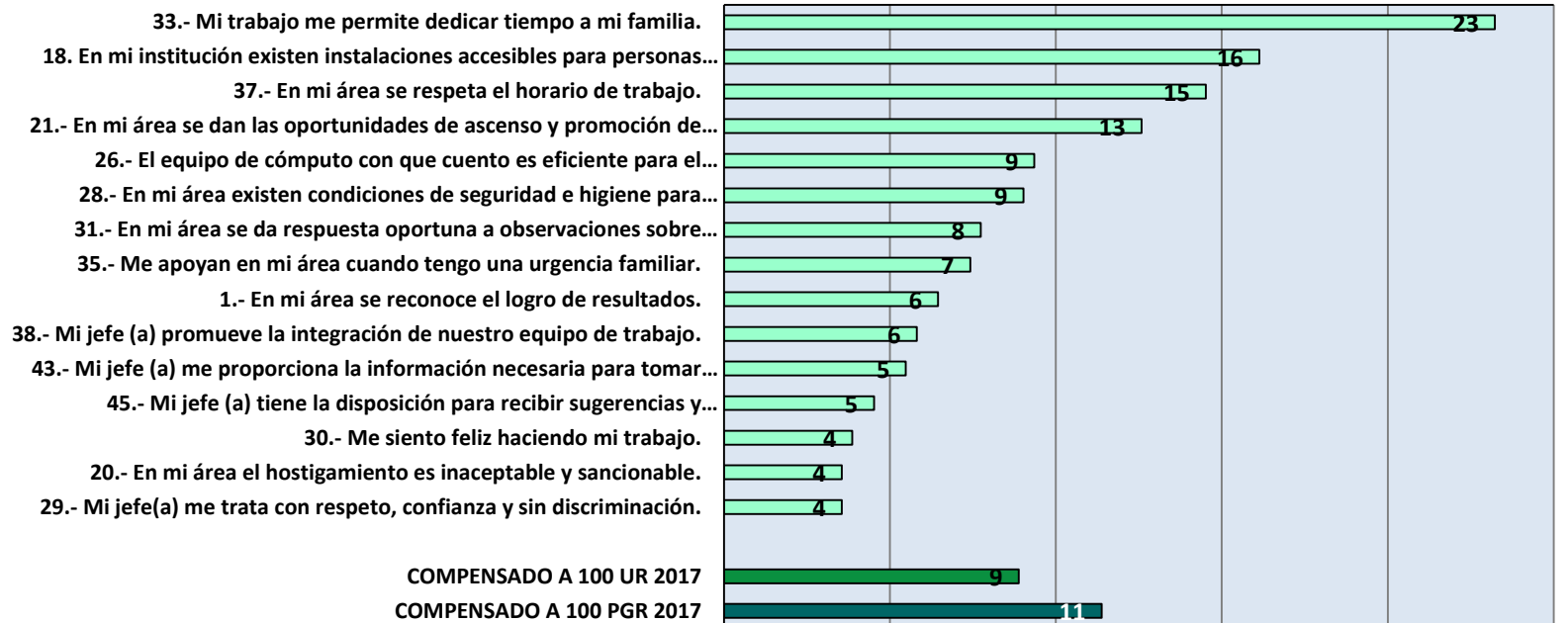
5

10

15

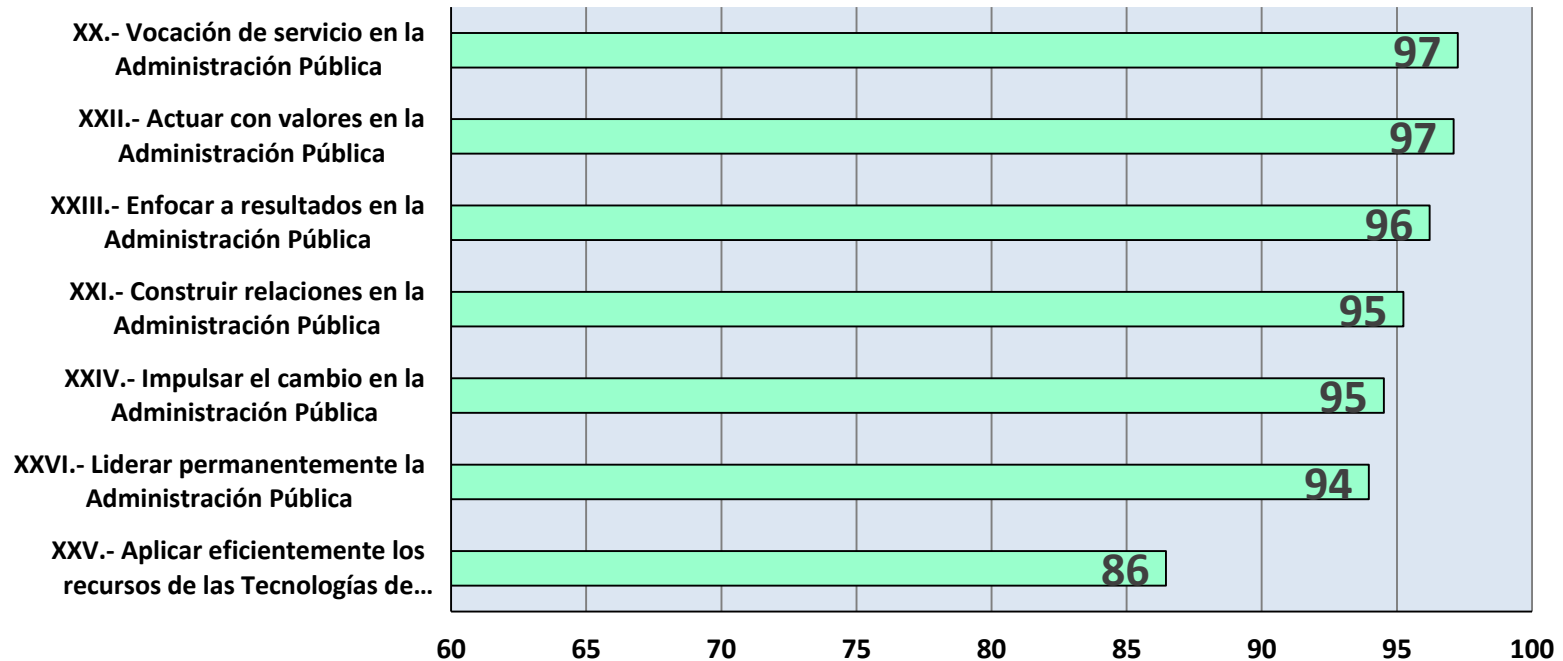
20

25



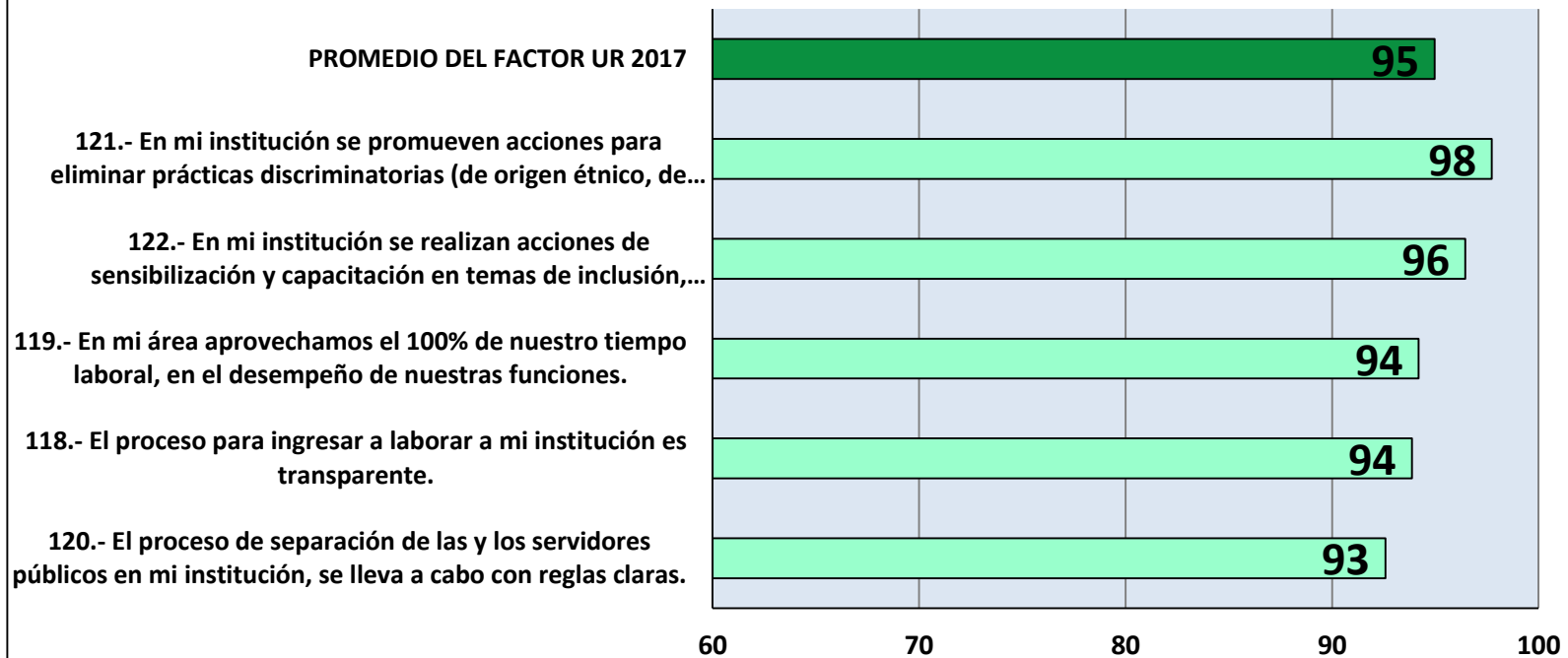
En esta gráfica se puede reafirmar el valor más bajo del factor Balance Trabajo Familia ya que muestra a los horarios extensos como indicador de un alto estrés laboral; por otro lado, la inaceptabilidad del hostigamiento y el bienestar que produce realizar el trabajo y que los mandos tratan con respeto,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

PERCEPCIÓN SOBRE COMPETENCIAS UR / ECCO 2017



En este grupo, se ratifica la buena percepción de las y los servidores públicos de la Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad, con respecto a la vocación del servicio en la APF 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 / 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 el personal de la Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad exterioriza que el proceso de separación con la percepción menos favorable.

Fortalezas y Debilidades

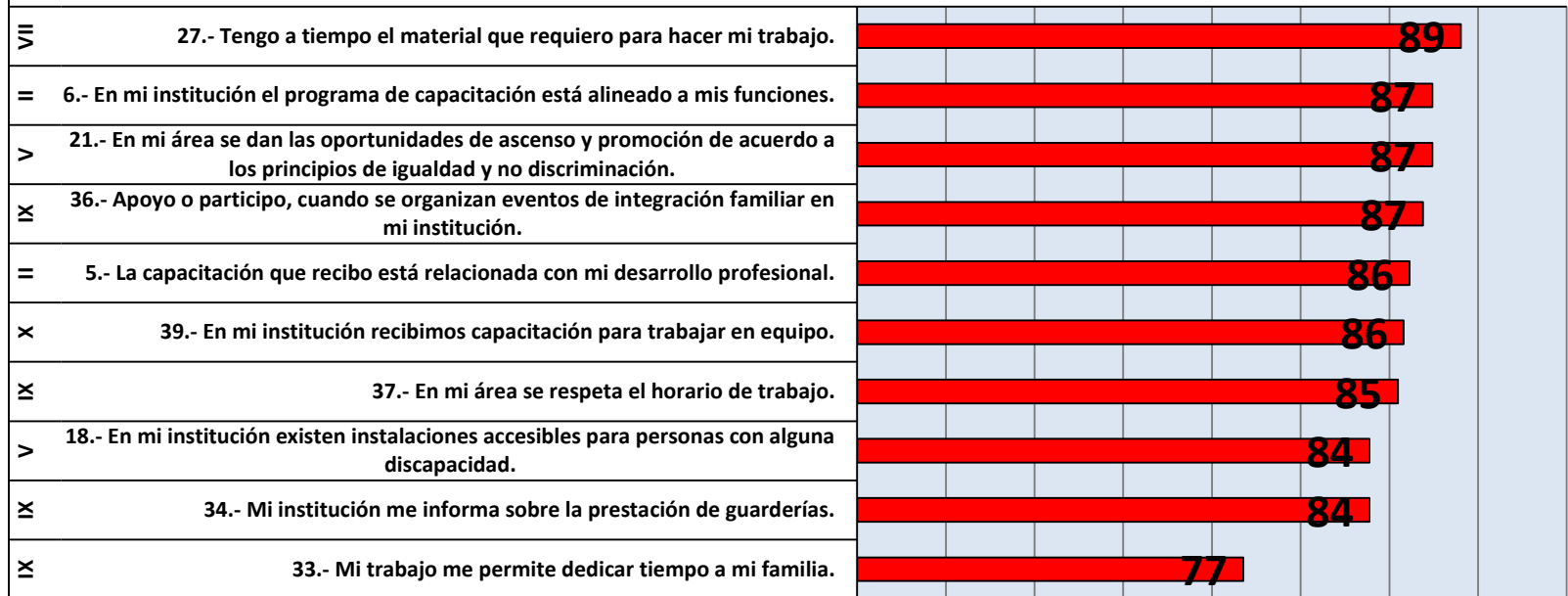
LOS 10 REACTIVOS MEJOR CALIFICADOS UR / ECCO 2017

XIII	52.- En mi área actuamos con transparencia y legalidad.	99
XIV	58.- Me comprometo a lograr cada vez mejores resultados en mi área.	99
XII	50.- Trabajar en la administración pública me permite contribuir al bienestar de la sociedad.	99
XIV	56.- Conozco el impacto que el trabajo de mi área tiene en mi institución.	98
XII	48.- Mi institución cuenta con códigos de ética y de conducta actualizados, que incorporan explícitamente los principios de derechos humanos, igualdad y no...	98
VII	25.- Solicito de manera racional el material para el desempeño de mis funciones.	98
XI	51.- En mi área se actúa conforme a los valores que fomenta mi institución.	98
XV	63.- Conozco la normatividad aplicable a mi trabajo.	98
XIII	55.- En mi institución se sancionan los actos de corrupción de acuerdo a la normatividad.	97
IV	13.- Me intereso por conocer las necesidades de los usuarios(as) de mi trabajo.	97

Las y los servidores públicos de la Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad, actúan con transparencia y legalidad, se sienten con un alto compromiso para lograr mejores resultados y conocen el impacto que el trabajo del área en el cumplimiento de los objetivos de la institución. Asimismo, conocen y aplican los Códigos de Ética y Conducta

Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018

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



El personal de la Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad mediante el correo electrónico institucional Para Ti ha recibido la información de la prestación de guarderías, hace falta un poco más de difusión. Asimismo, el reactivo 33 que ha sido el más bajo en los últimos años, su comportamiento mejoró en 14 puntos con respecto a 2016.

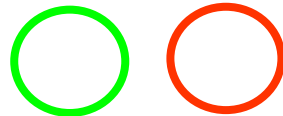
Factores de Clima y Cultura Organizacional

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.

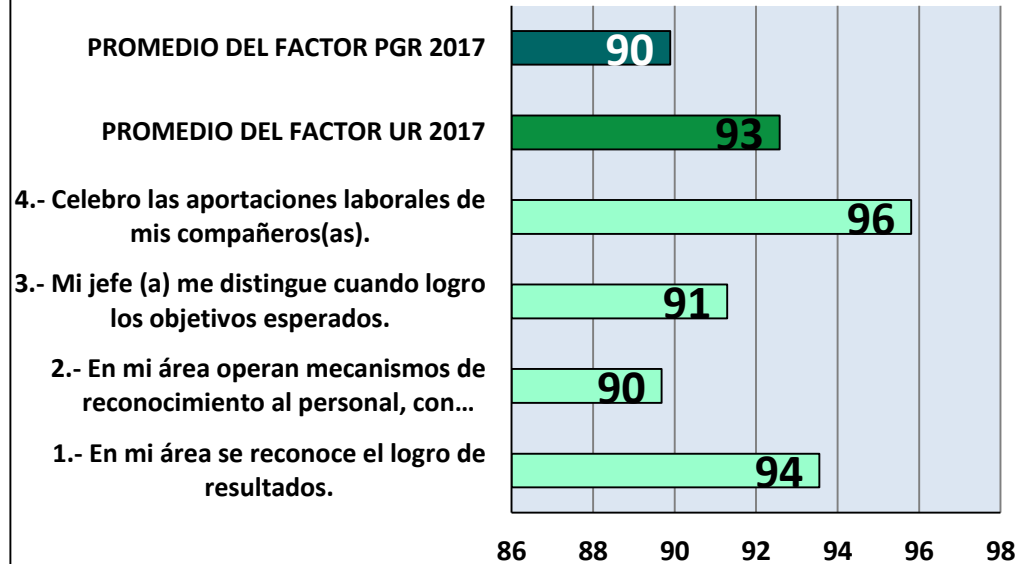
93



97 ≥; 89 ≤



I. RECONOCIMIENTO LABORAL
UR / ECCO 2017



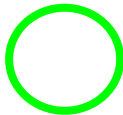
Las y los servidores públicos encuestados celebran a sus compañeros (as) por las mejoras que aportan en sus labores.

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.

90

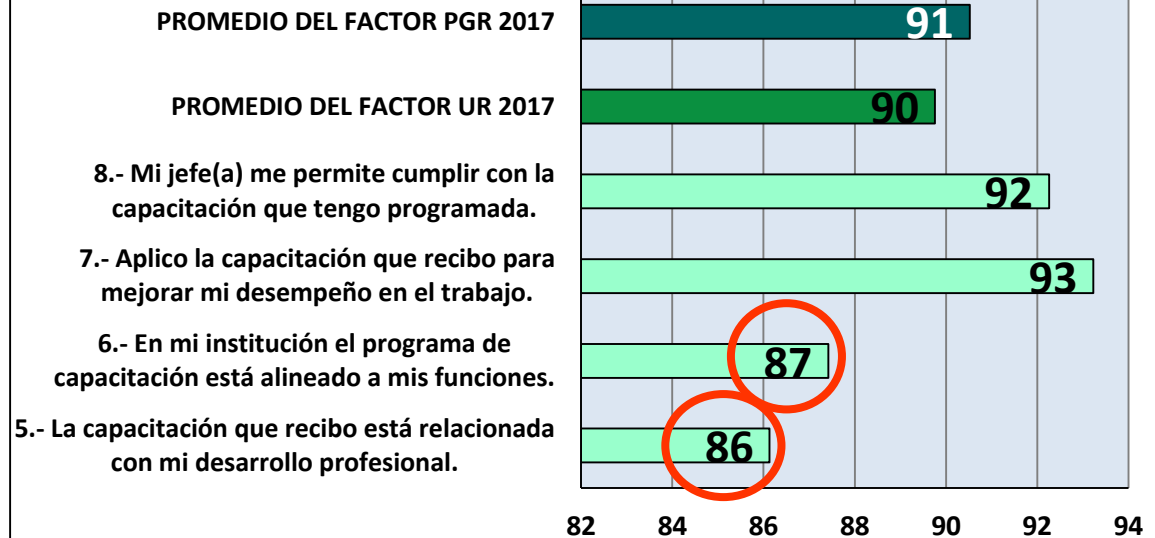


97 ≥; 89 ≤



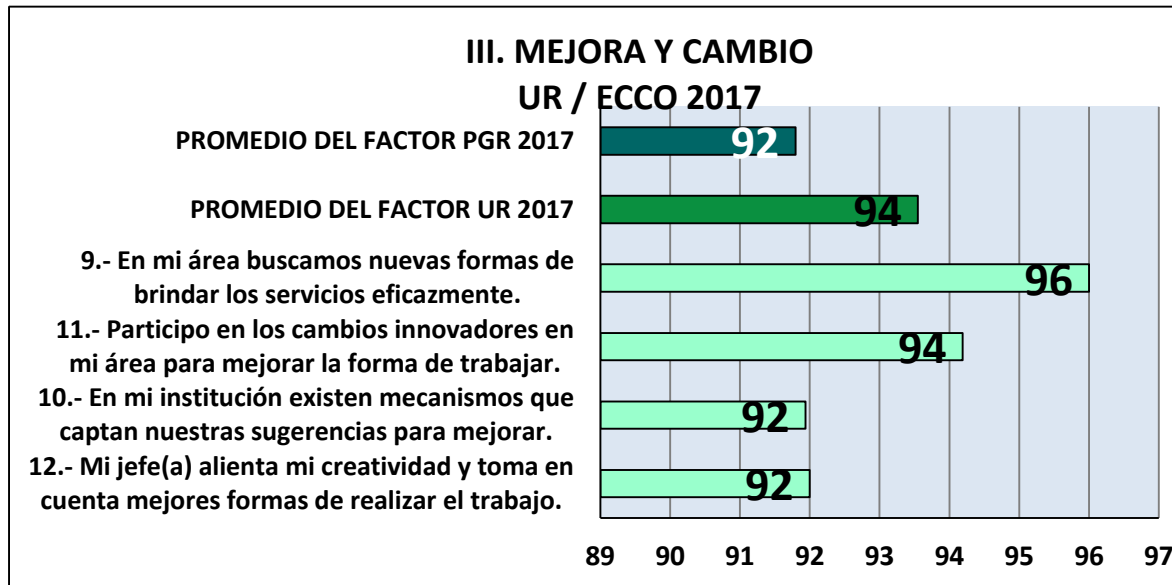
II. CAPACITACIÓN ESPECIALIZADA Y DESARROLLO

UR / ECCO 2017



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

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



94

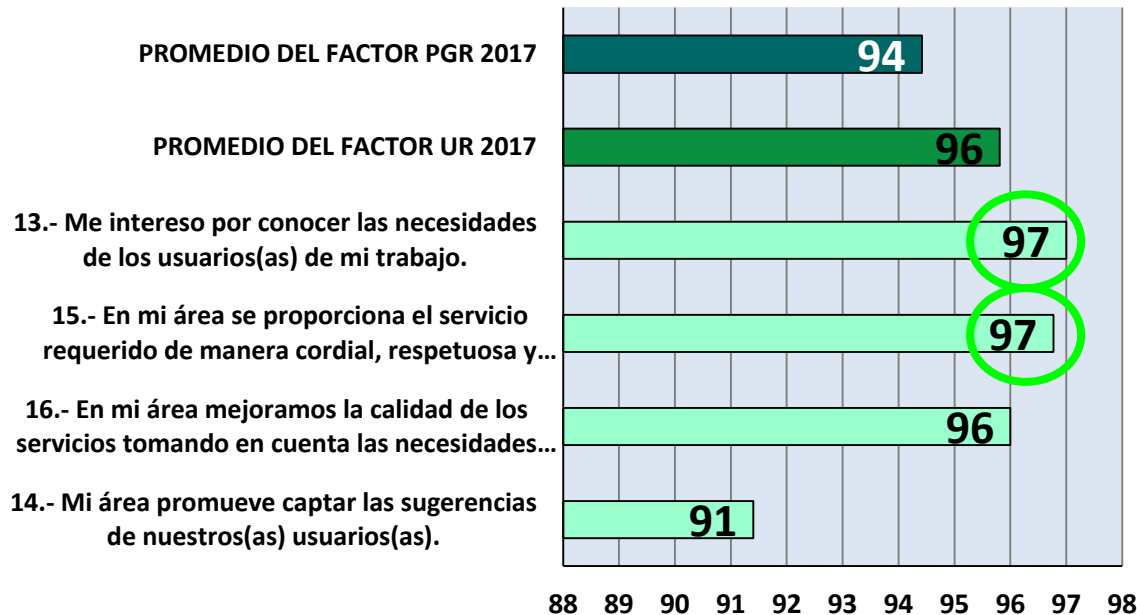


97 ≥; 89 ≤

Prevalece la percepción de brindar servicios cada vez más eficientemente, con cambios innovadores para mejorar la forma de trabajar en la Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad, los jefes (as) alientan la creatividad de su personal, también se captan las sugerencias del personal de la Institución para mejorar.

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

**IV. CALIDAD Y ORIENTACIÓN AL USUARIO
 UR / ECCO 2017**



96



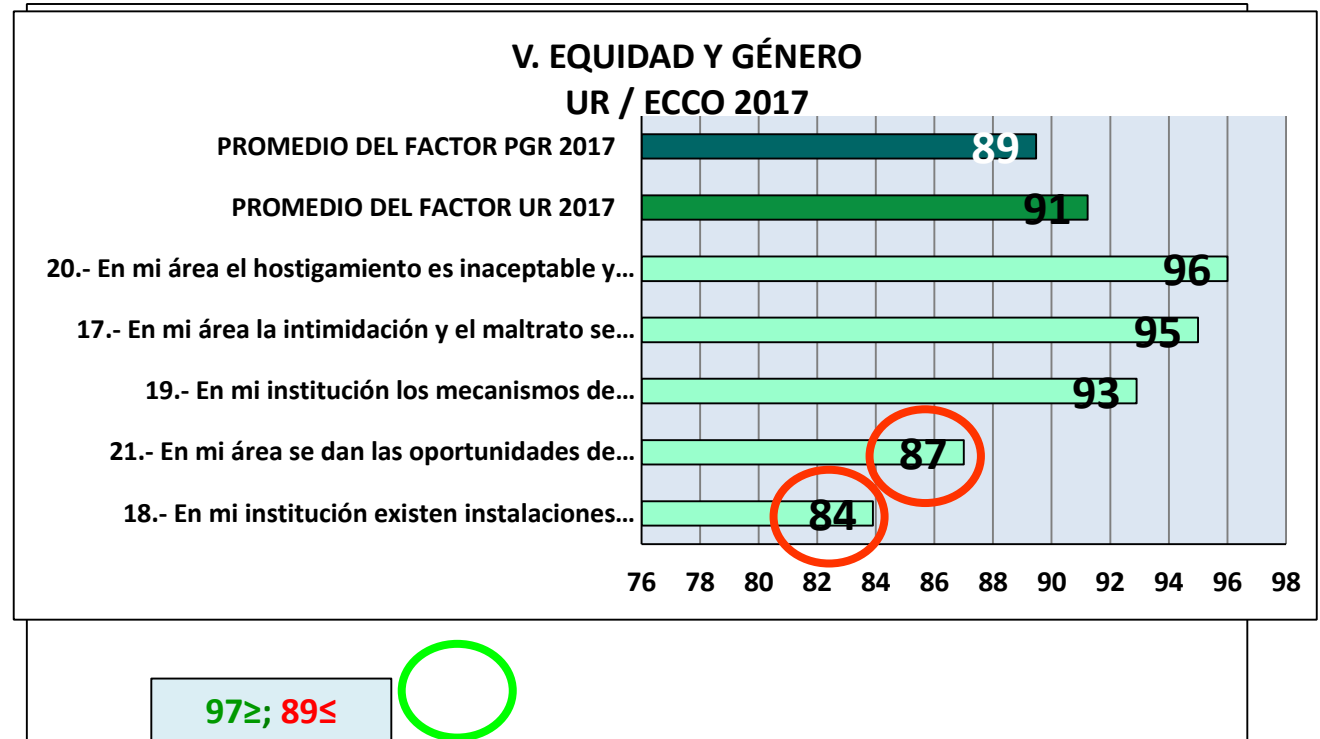
97 ≥ ; 89 ≤



La calificación de este factor muestra una clara percepción de la importancia que tiene para las y los servidores públicos de la Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad 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.

91



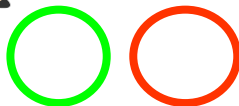
En este factor prevalece la percepción de fortalecer los principios de igualdad y no discriminación para proporcionar las oportunidades de ascenso y promoción, así como la falta de instalaciones accesibles para personas con alguna discapacidad.

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.

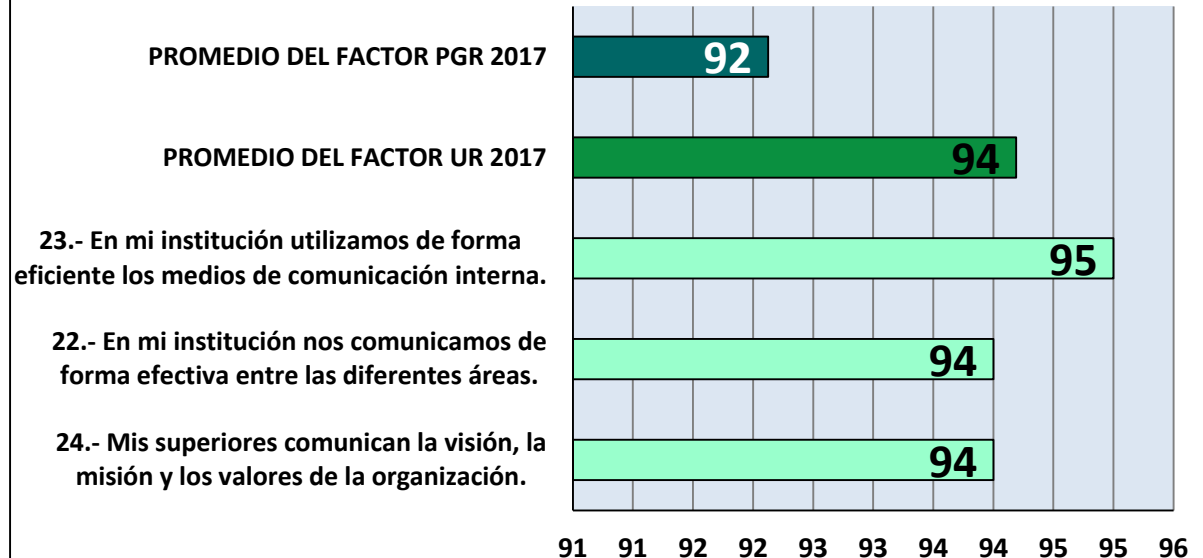
94



97≥; 89≤<



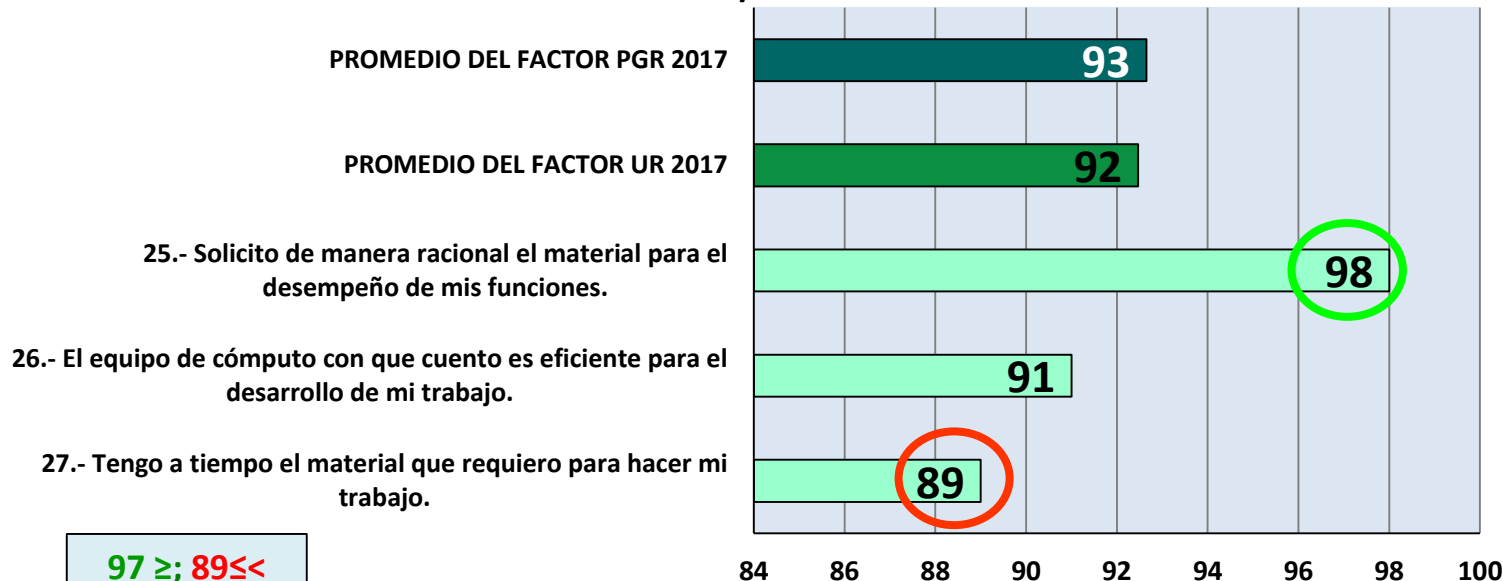
VI. COMUNICACIÓN
UR / ECCO 2017



Las y los servidores públicos entrevistados consideran que los medios de comunicación digital interna se utilizan de manera eficiente, así como la efectividad de comunicación entre las diferentes áreas y Unidades Administrativas y muestran muy buena percepción en la funcionalidad de comunicar la visión, misión y valores de la organización.

Este factor evalúa la percepción de la y el servidor público sobre la eficiencia en el suministro de los recursos requeridos para el desarrollo de su trabajo.

VII. DISPONIBILIDAD DE RECURSOS
 UR / ECCO 2017



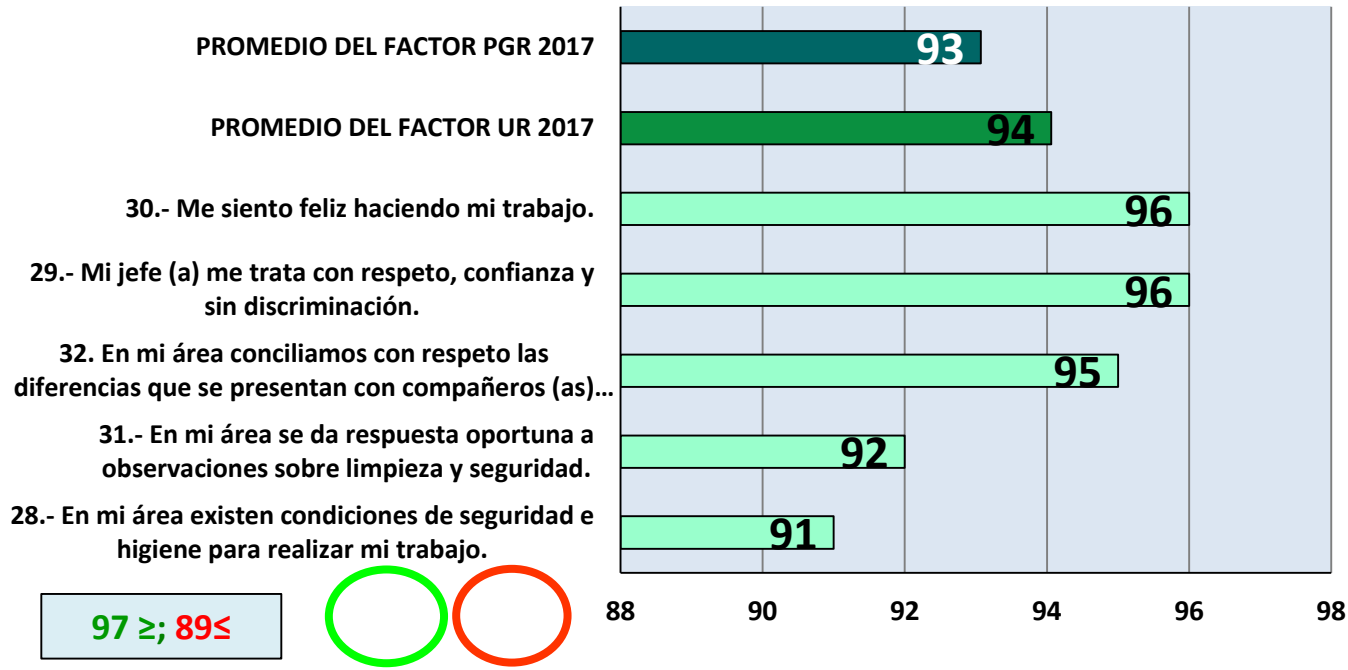
92



Las y los encuestados perciben que se solicita y se utiliza de manera racional el material que se ocupa en el desempeño de sus funciones; sin embargo, se podría mejorar el tiempo de respuesta para entregarlo a cada uno de los requirentes.

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

VIII. CALIDAD DE VIDA LABORAL
 UR / ECCO 2017



94



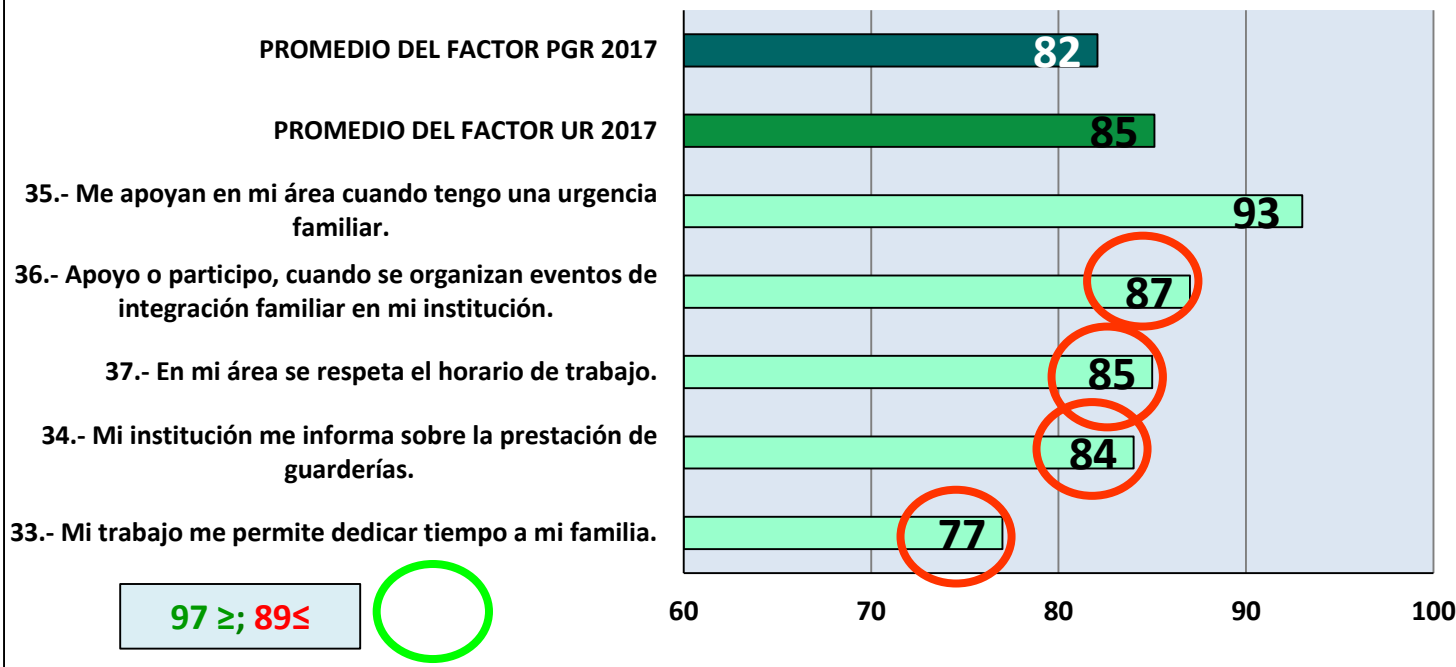
La Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad cuenta con servidoras y servidores públicos felices en el desempeño de su trabajo.
 Se percibe una pequeña ventana de oportunidad para mejorar las condiciones de seguridad e higiene.

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

85



IX. BALANCE TRABAJO - FAMILIA
 UR / ECCO 2017



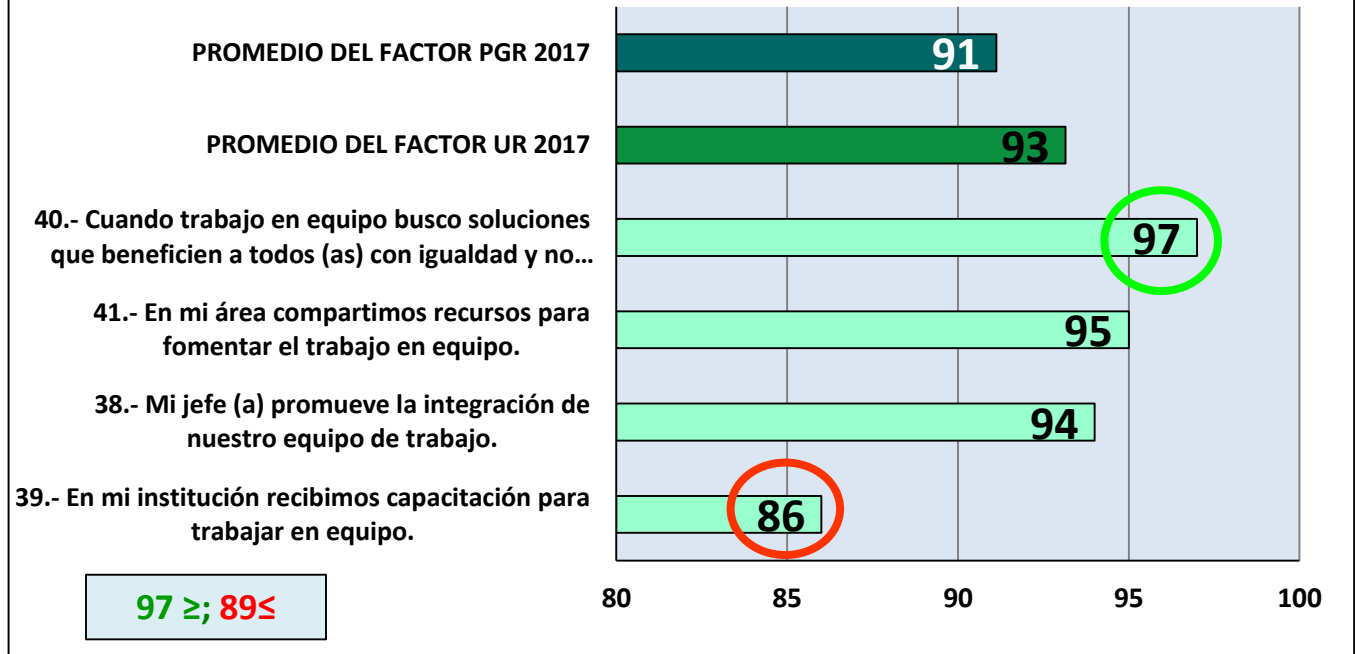
Las y los servidores públicos de la Dirección General encuestados, perciben que cuentan con apoyo cuando se presenta una urgencia familiar; por otro lado, aunque sigue presente la percepción de que la jornada laboral tiene un impacto desfavorable en su vida familiar.

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

93



X. COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO
 UR / ECCO 2017

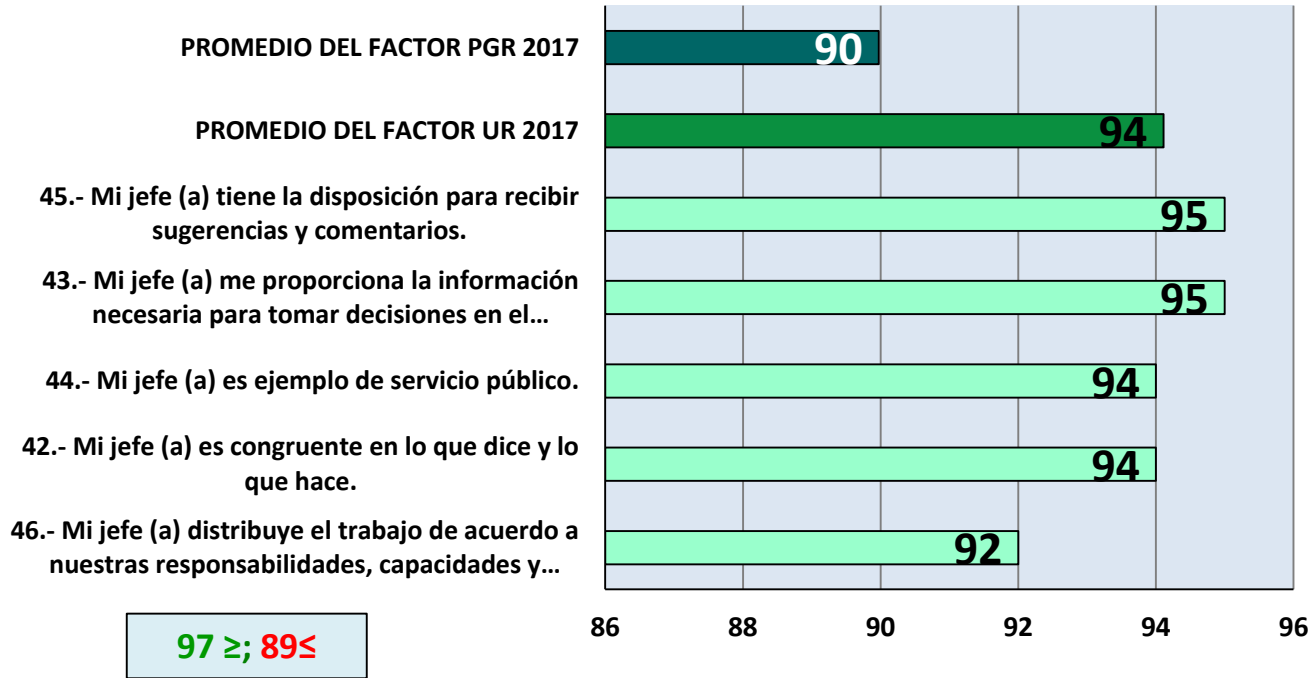


En este factor se presenta una oportunidad para ofrecer cursos y talleres en temas de trabajo en equipo; en otro sentido, cuando se trabaja en equipo el personal de la Dirección General percibe que se beneficia a todos (as) con igualdad y no discriminación.

Este factor evalúa la percepción de la y el servidor público sobre el liderazgo del jefe (a), fundado en el ejemplo y la práctica de la comunicación, la promoción de la participación y la equidad en el reparto de trabajo y tareas.

XI. LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN
UR / ECCO 2017

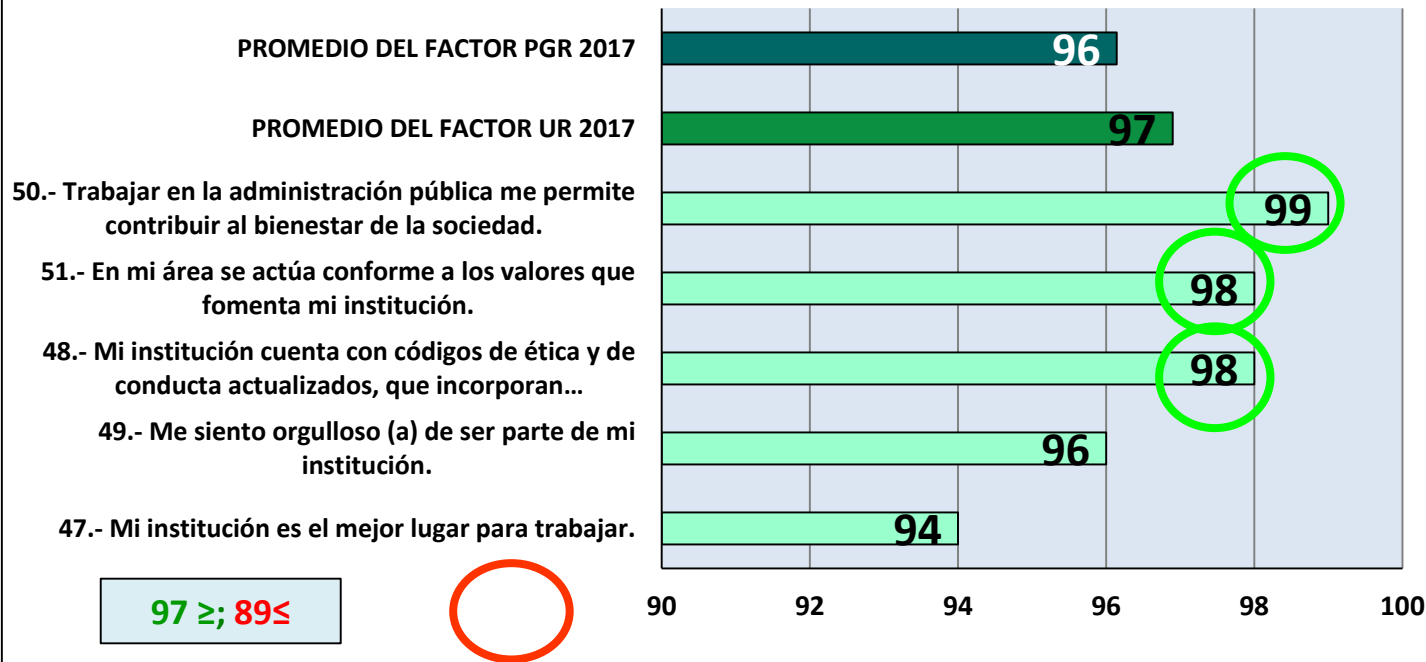
94



Las personas encuestadas perciben que los mandos medios y superiores tienen disposición para recibir sugerencias y comentarios, existe congruencia en lo que dicen con lo que hacen, además perciben que el trabajo y las tareas se distribuye en forma 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



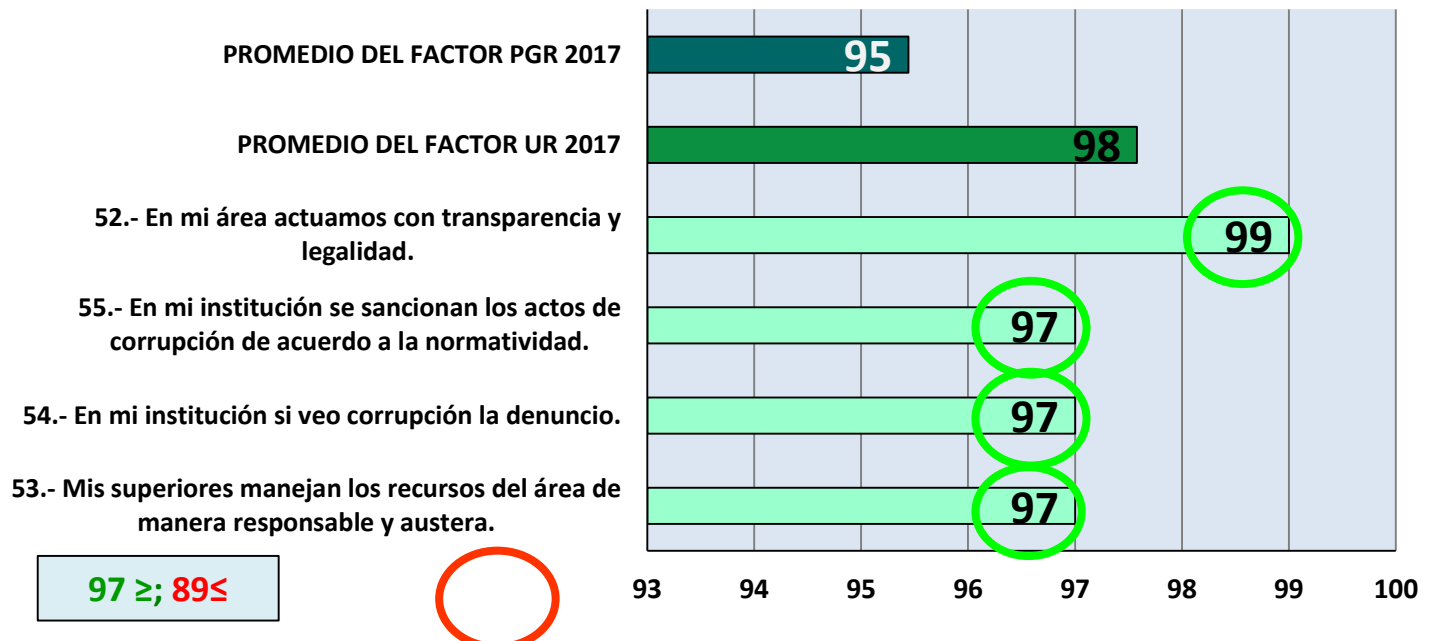
Para el año de 2017, las y los servidores públicos de la Dirección General que participaron en la encuesta perciben que su trabajo como una oportunidad para contribuir al bienestar de la sociedad; se sienten orgullosos de ser parte de la institución, la cual cuenta con Códigos de Ética y de Conducta.

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.

98



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

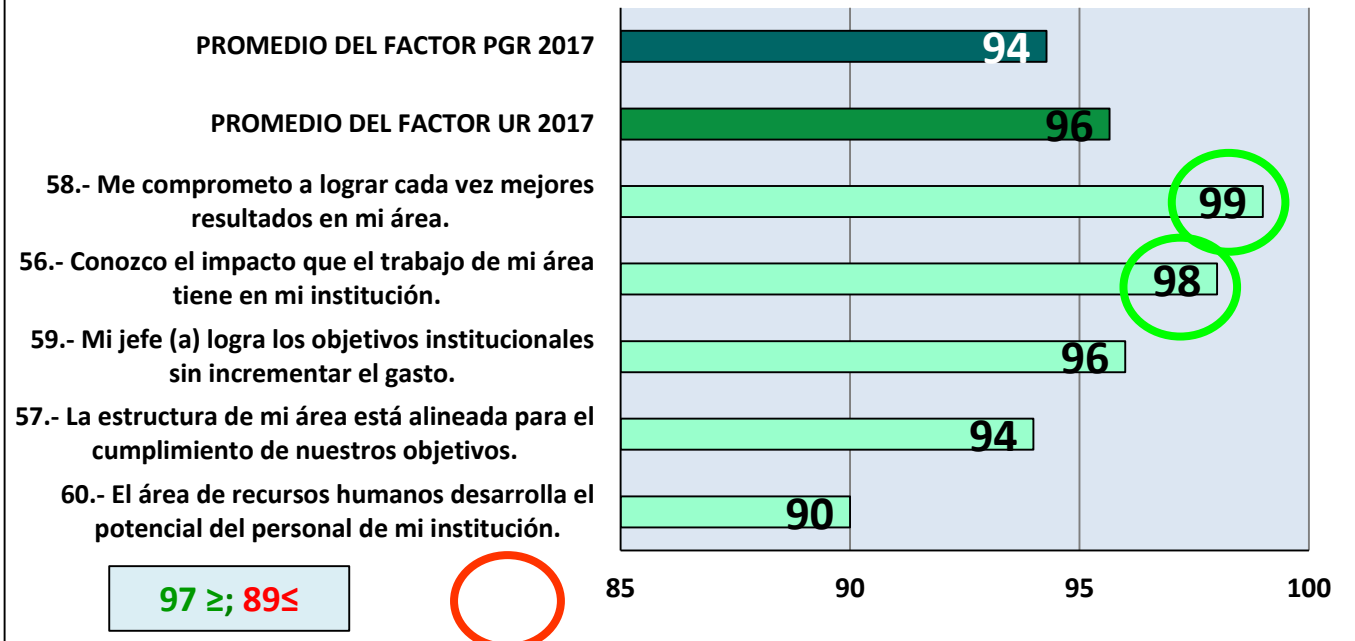


La percepción en este factor es que la Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad, actúa con transparencia y legalidad y su equipo de trabajo denuncia todo tipo de corrupción; asimismo, las personas encuestadas perciben que se sancionan los actos de corrupción de acuerdo a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

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

96

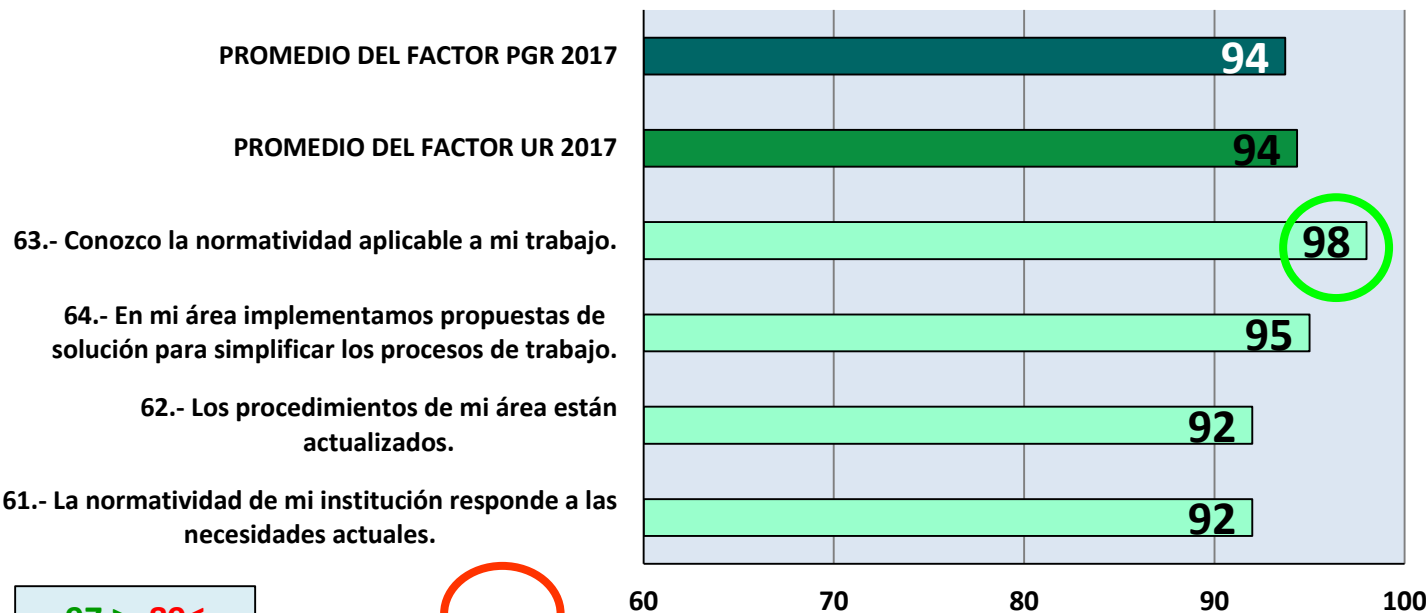
XIV. ENFOQUE A RESULTADOS Y PRODUCTIVIDAD
UR / ECCO 2017



Este factor muestra el gran compromiso que tienen las y los servidores públicos que laboran en la Dirección General para lograr cada vez mejores resultados. 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



94

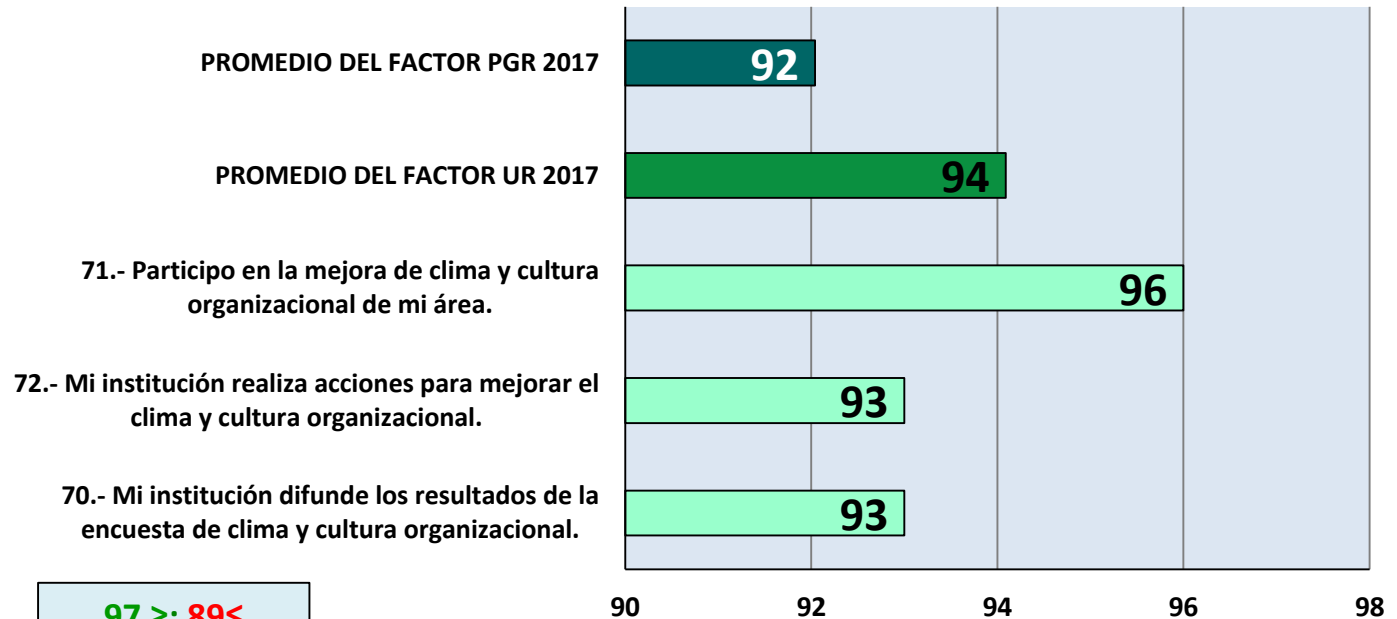


Los encuestados perciben conocer muy bien la normatividad aplicable a su trabajo, implementan propuestas para simplificar los procesos de su trabajo. Perciben que algunos procedimientos no están actualizados y la normatividad podría responder mejor a las necesidades actuales.

Este factor evalúa la percepción de la y el servidor público sobre cómo su Institución difunde los resultados del ejercicio anual de la encuesta y promueve acciones de mejora.

94

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



97 ≥; 89 ≤



Los resultados y las PTCCO's se difunden en la página web institucional; en la Dirección General se difunden los resultados de la encuesta de clima y cultura organizacional 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**



97 ≥; 89 ≤

93



Las y los servidores públicos encuestados están muy comprometidos en dar mejores resultados en su trabajo. Sin embargo existe una ventana de oportunidad respecto a la capacitación que reciben.

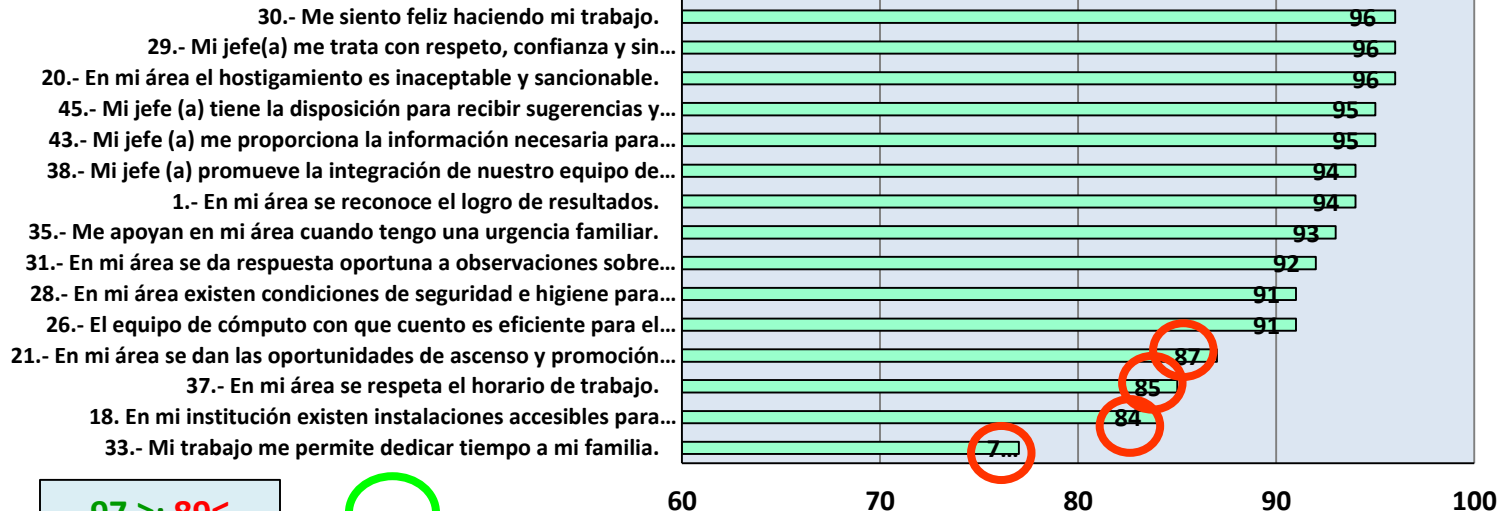
Factores Fractales de Clima y Cultura Organizacional

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

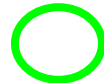
91

XIX. ESTRÉS LABORAL
 UR / ECCO 2017

PROMEDIO DEL FACTOR PGR 2017
 PROMEDIO DEL FACTOR UR 2017



97 ≥; 89 ≤



En la Dirección General el personal realiza su trabajo felizmente; sin embargo el compromiso que tiene con la sociedad de cumplir sus objetivos y metas. Sin embargo, lo que les genera mayor estrés laboral, es dedicar más tiempo de convivencia familiar.

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 / ECCO 2017

10

15

20

25



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

Factores Fractales de Competencias

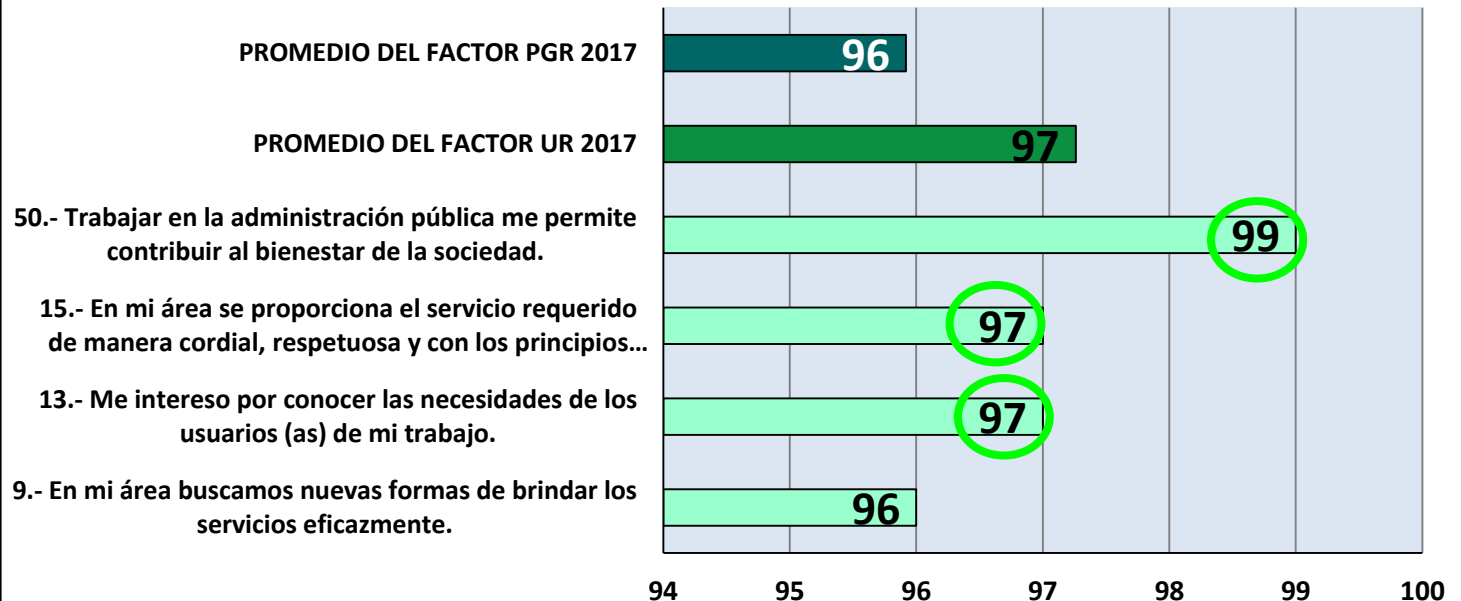
Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre su cooperación, interés y trato cordial en su institución, para facilitar la atención de las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

97



97 ≥; 89 ≤

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

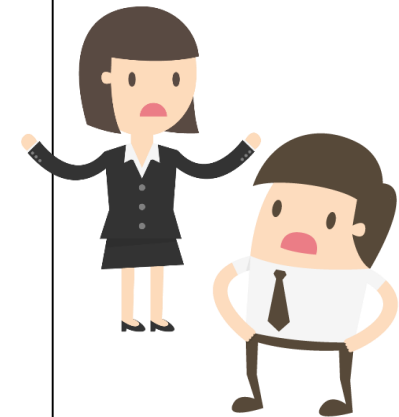
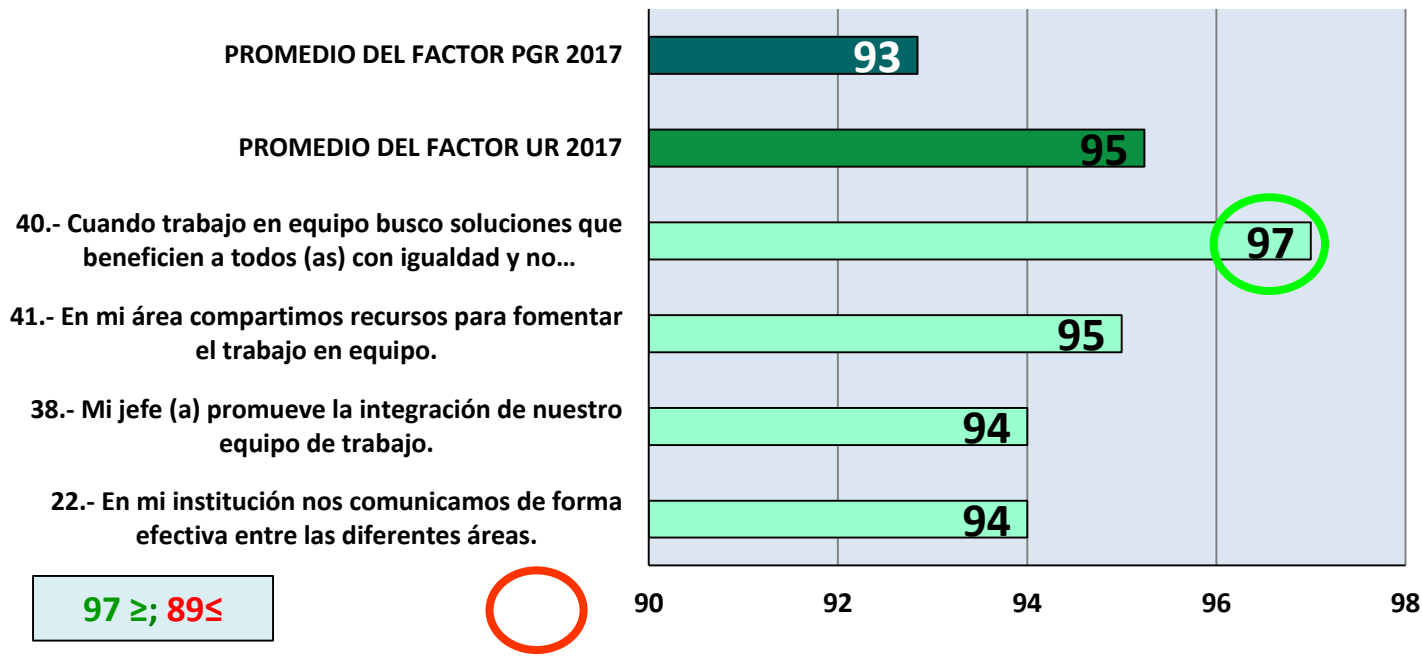


Las y los servidores públicos de la Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad que participaron en la encuesta perciben que es muy importante contribuir al bienestar de la sociedad de manera cordial, respetuosa, cooperativa y con los principios de igualdad y no discriminación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

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

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

95



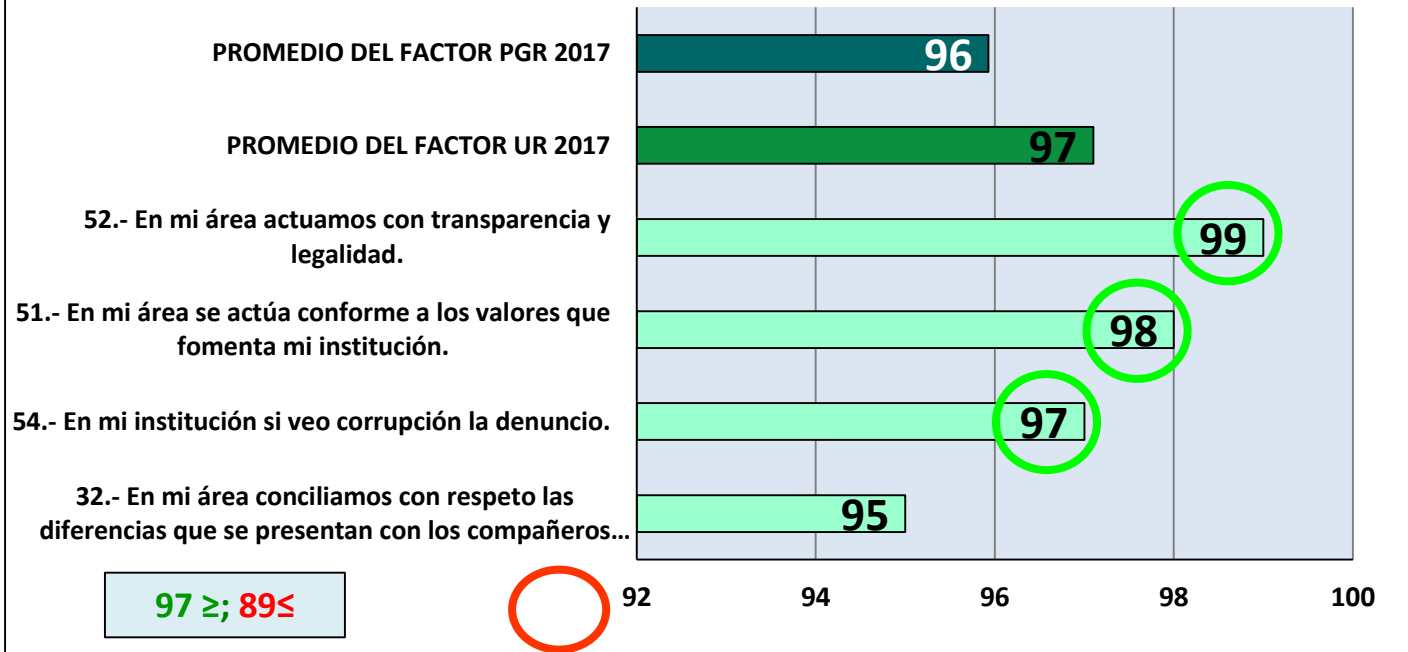
La percepción de las personas encuestadas es muy buena siempre buscando soluciones que beneficien a todos (as) con igualdad y no discriminación.

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

97



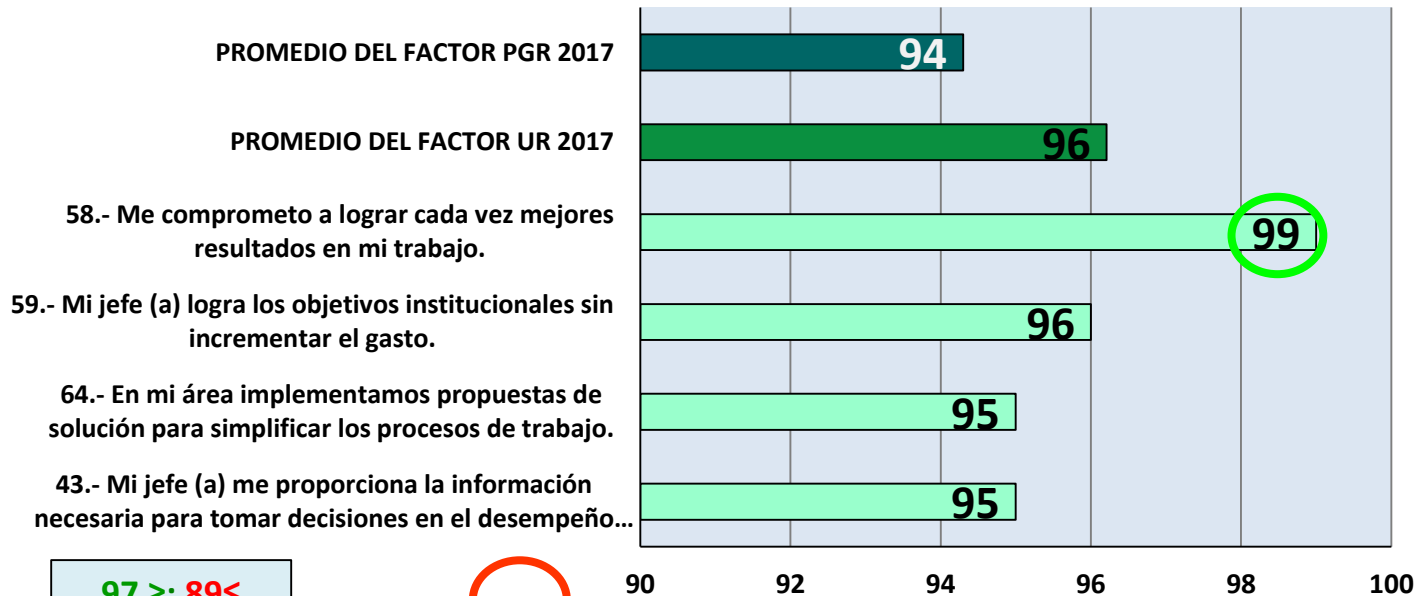
XXII. ACTUAR CON VALORES EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
 UR / ECCO 2017



Las servidoras y servidores públicos que laboran en la Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad, perciben que tienen una excelente actuación con respecto a la transparencia, legalidad, integridad y respeto, ante la ciudadanía.

Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre la atención de problemas, propuestas de solución y toma de decisiones, para el logro de los objetivos institucionales.

**XXIII. ENFOCAR A RESULTADOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
 UR / ECCO 2017**



96



97 ≥; 89 ≤

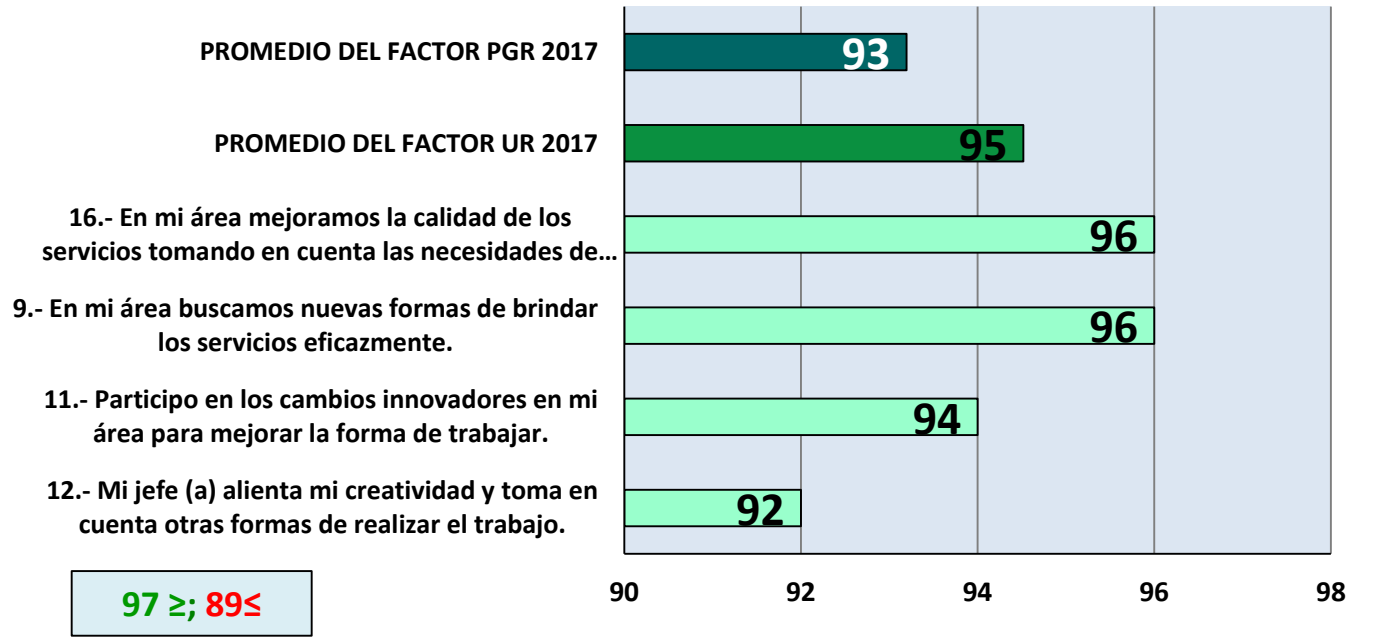


La Dirección General está formada por servidoras y servidores públicos muy comprometidos para para lograr cada vez mejores resultados y lograr los objetivos institucionales sin incrementar el gasto.

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

95

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



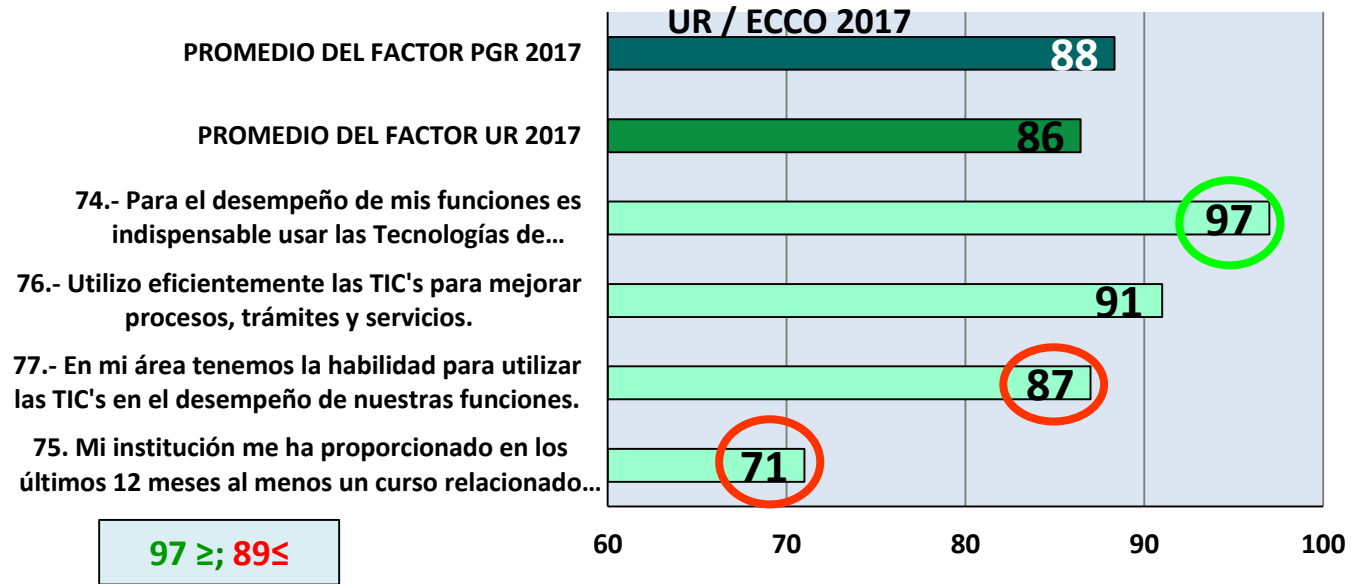
Las y los servidores públicos de la Dirección General buscamos la mejora continua en la calidad de los servicios tomando en cuenta las necesidades de las y los usuarios y nuevas formas de brindar los servicios eficazmente, se impulsan el cambios innovadores para mejorar las formas de realizar el trabajo.

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.)

86



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



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

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

**XXVI. LIDERAR PERMANENTEMENTE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA
 UR / ECCO 2017**



94



97 ≥; 89 ≤



86 88 90 92 94 96 98

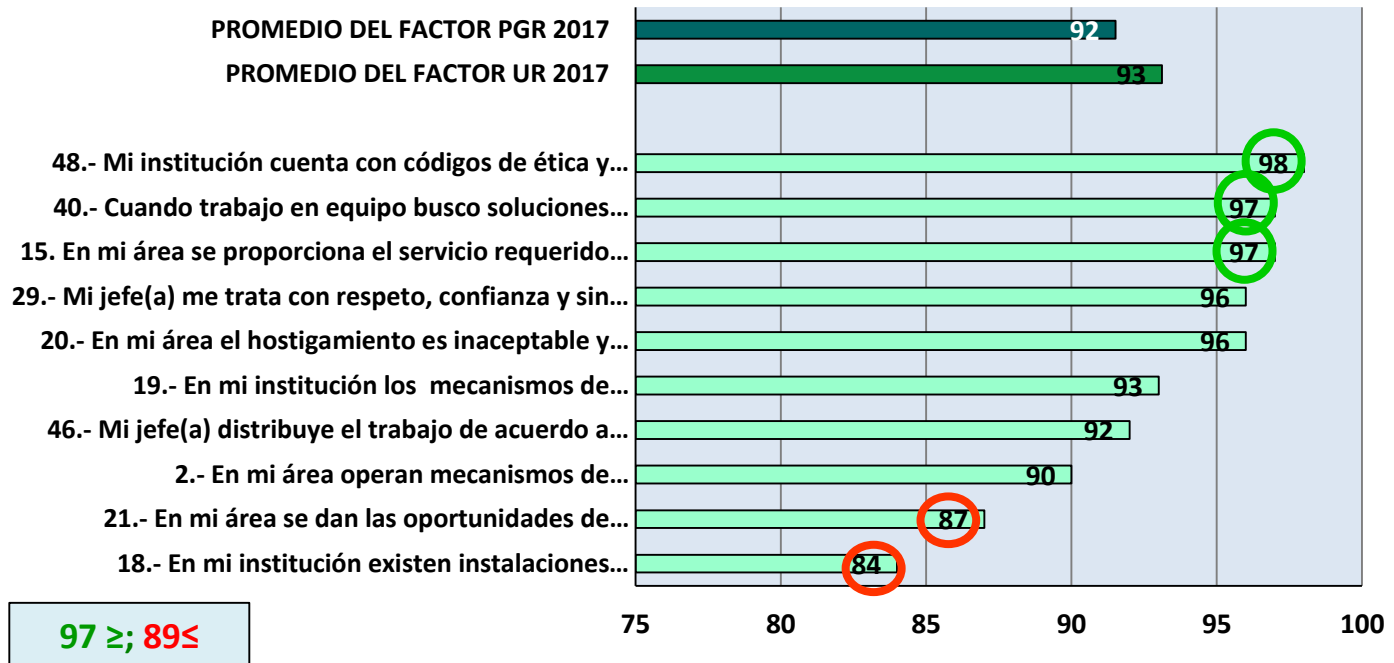
Los reactivos mejor calificados se refieren a la austeridad del gasto y de los recursos con los que actúan los mandos para alcanzar los objetivos propuestos; asimismo, se dirigen con respeto, confianza y sin discriminación a su personal y les dan la información necesaria para desempeñar sus funciones.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

93

XXVII. IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN
 UR / ECCO 2017



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

Factor Específico por Ramo (FER)

95



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

PROMEDIO DEL FACTOR UR 2017

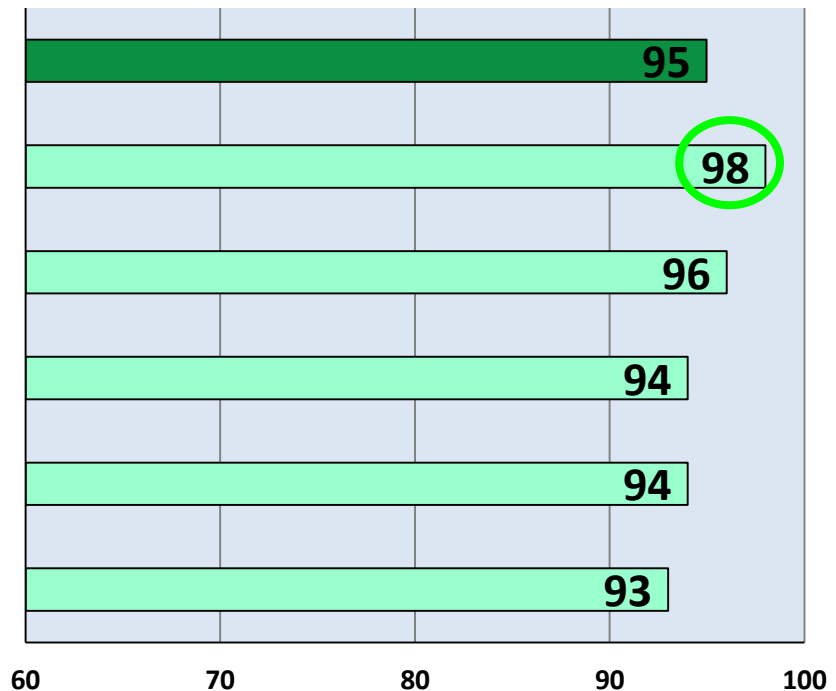
121.- En mi institución se promueven acciones para eliminar prácticas discriminatorias (de origen étnico, de nacionalidad, de género, edad, discapacidad,...

122.- En mi institución se realizan acciones de sensibilización y capacitación en temas de inclusión, igualdad y no discriminación.

119.- En mi área aprovechamos el 100% de nuestro tiempo laboral, en el desempeño de nuestras funciones.

118.- El proceso para ingresar a laborar a mi institución es transparente.

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



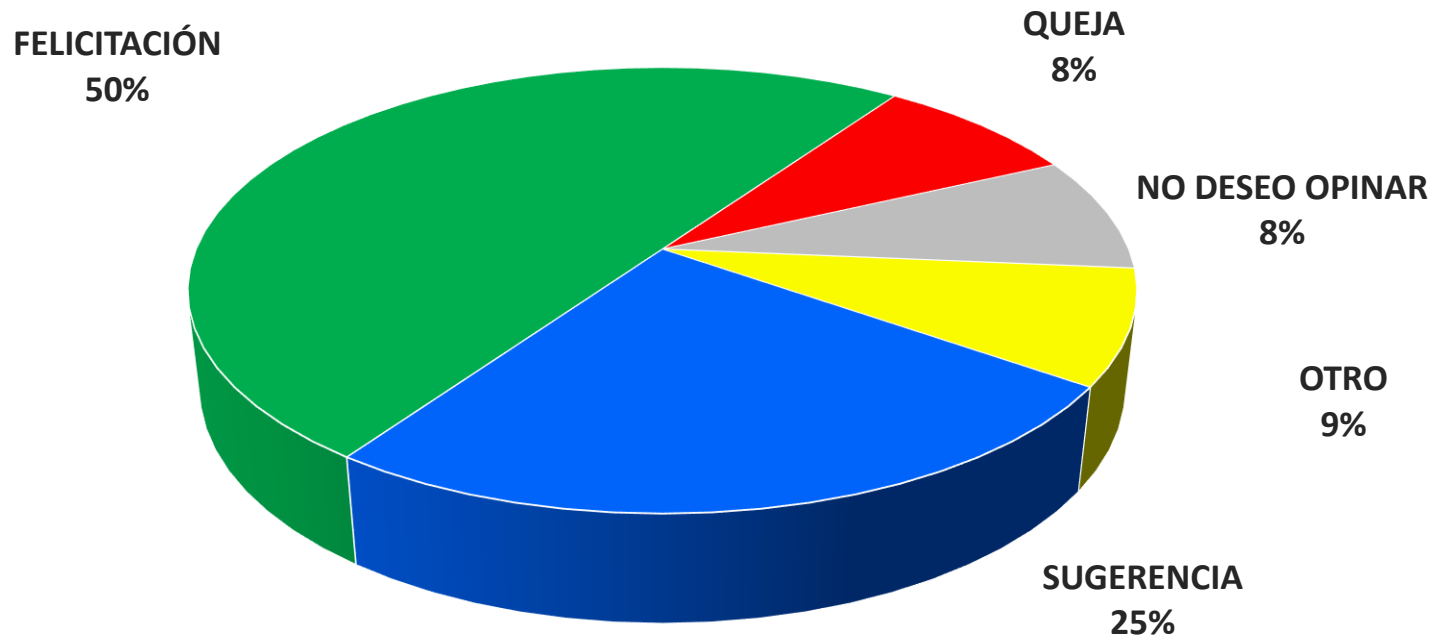
97 ≥; 89 ≤

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 Institución debería ser un poco más transparente.

2. Análisis Cualitativo

Comentarios y Sugerencias

COMENTARIOS UR 613 Tipo de Opinión

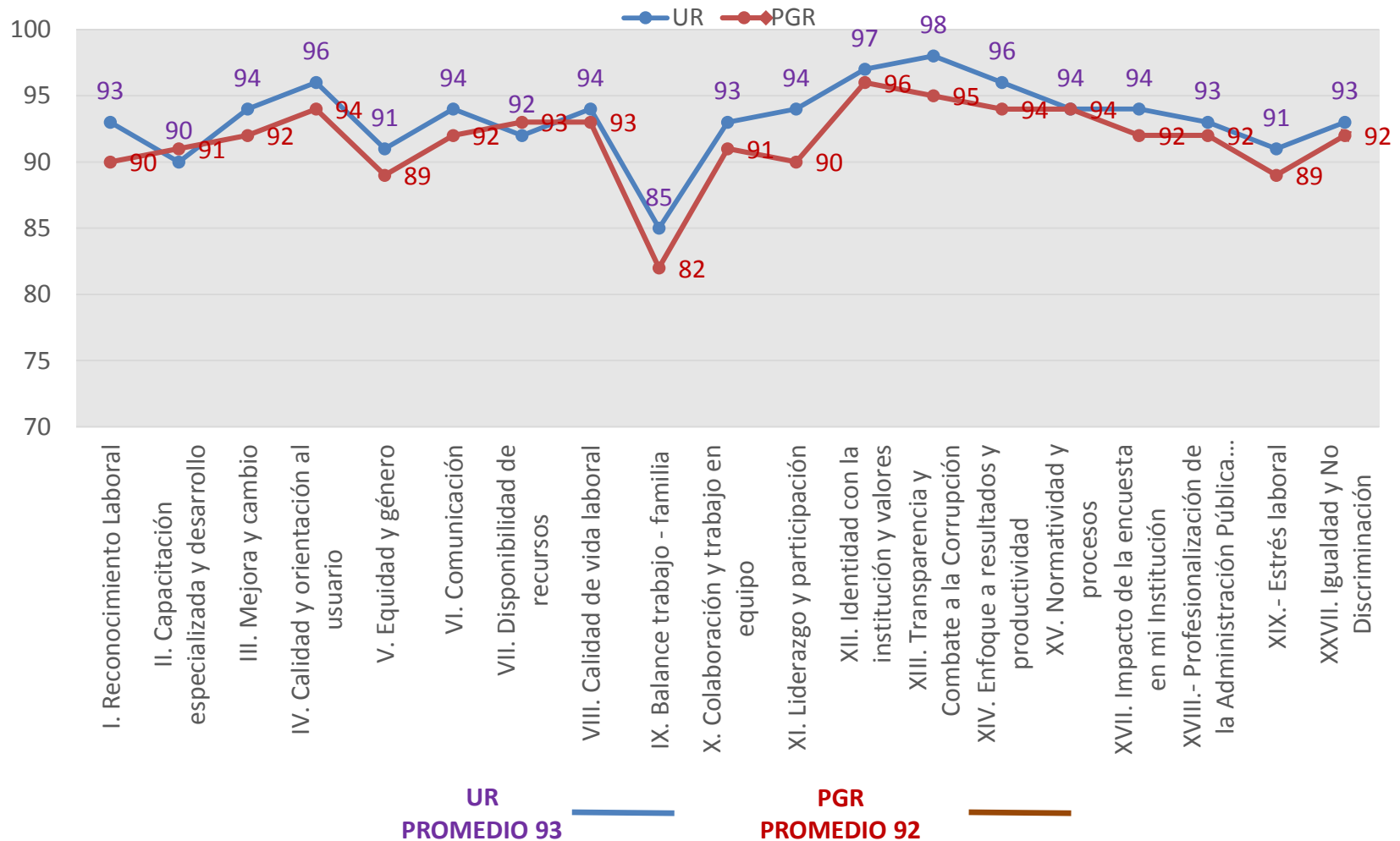


De acuerdo al análisis con la clasificación “**Tipo de Opinión**”, las y los servidores públicos de la Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad expresaron 12 comentarios, de los cuales 6 (50%) se refiere a felicitaciones, 3 (25%) a sugerencias, 1 (8%) a quejas y 1, el 8% a otro tipo de comentario. El 8% (1) de los comentarios expresaron su deseo de no opinar.

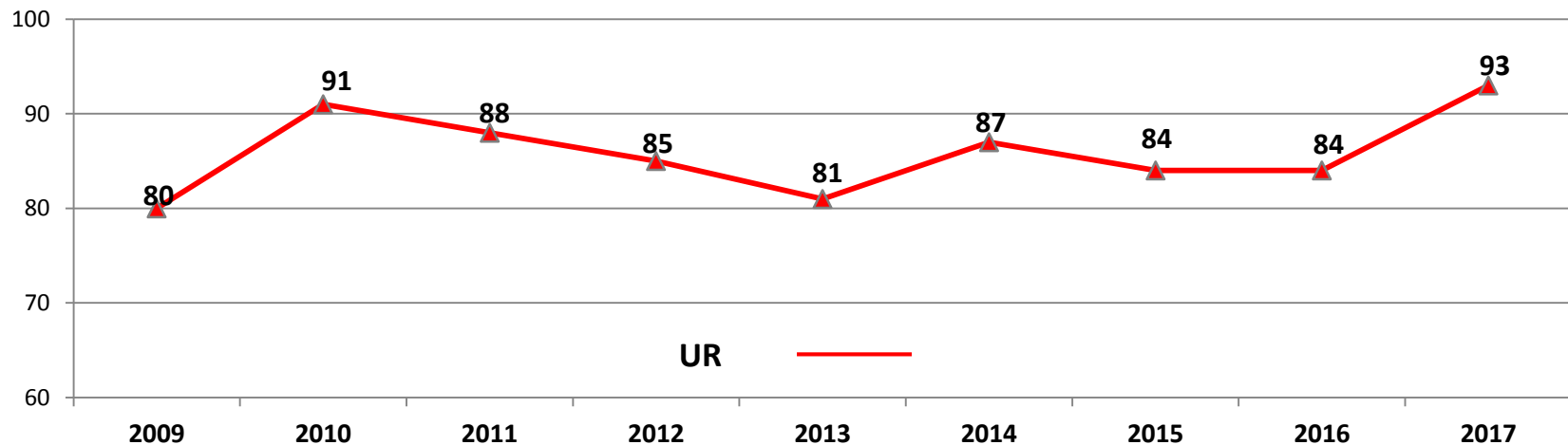
3. Análisis Comparativo

3.1. Comparación de resultados DGPDSC - PGR

Comparativo UR-PGR / 2017



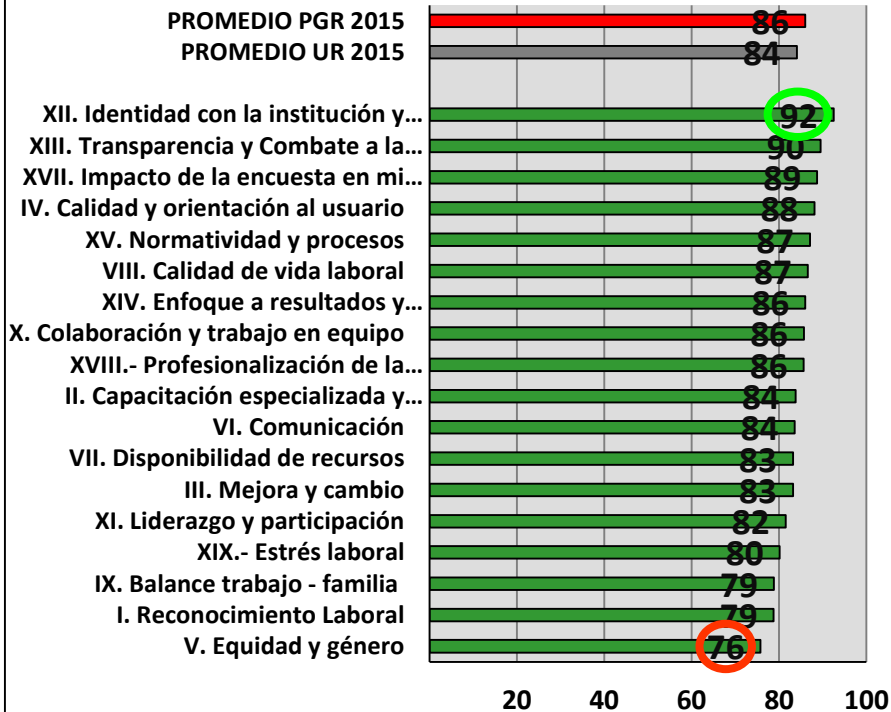
Resultados ECCO UR Comparativo Histórico



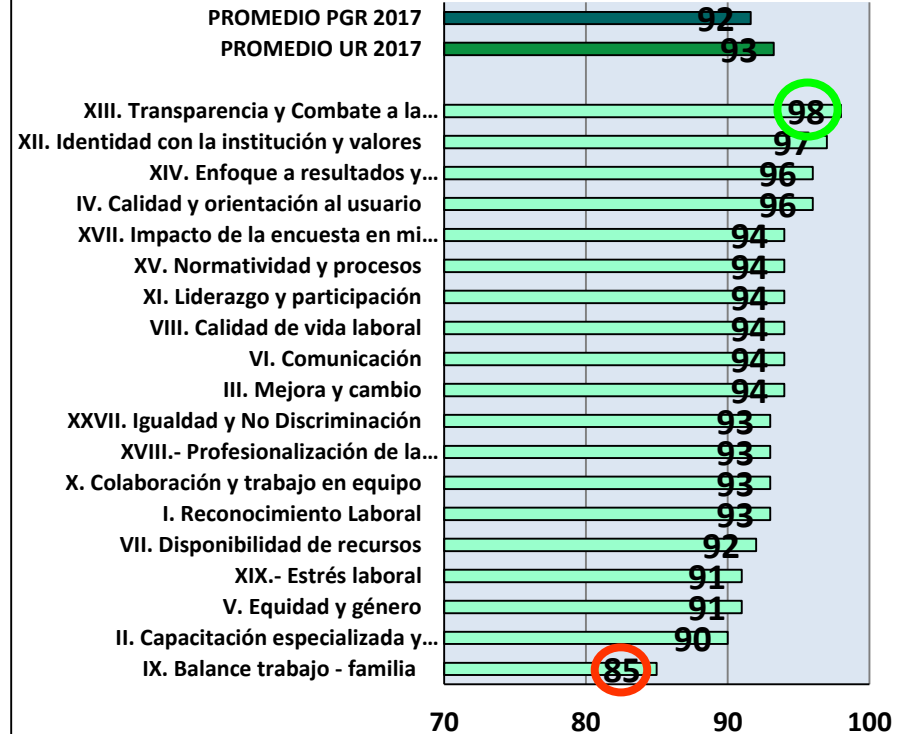
Esta gráfica muestra la calificación que ha obtenido la Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad en la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional de la Administración Pública Federal, a través del tiempo.

Comparativo UR-PGR / 2017

FACTORES UR / ECCO 2015



FACTORES UR / ECCO 2017



3.2. 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:

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

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

Factor 38. Adaptable al Entorno

1 cumplidas
1 programadas X 100 = **100 %** de efectividad

Factor 42. Equilibrada

2 cumplidas
2 programadas X 100 = **100 %** de efectividad

Factor 46. Inclusiva

1 cumplidas
1 programadas X 100 = **100 %** de efectividad

Factor 47. Motivada

4 cumplidas
4 programadas X 100 = **100 %** de efectividad

Factor 50 Profesional

4 cumplidas
4 programadas X 100 = **100 %** de efectividad

Factor 52. Liderazgo integral

1 cumplidas
1 programadas X 100 = **100 %** de efectividad

Factor 63. Transparencia

1 cumplidas
1 programadas X 100 = **100 %** de efectividad

4. Definición de Objetivos Estratégicos.

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.

5. Definición de Prácticas de Transformación.

Las prácticas de transformación se enfocan a los factores y reactivos cuya puntuación se ubicó en el umbral inferior igual a 89 puntos o menores.

$$97 \geq; 89 \leq$$

6. Calendarización de Prácticas de Transformación.

PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA

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

INSTITUCIÓN

613	DIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN DEL DELITO Y SERVICIOS A LA COMUNIDAD
-----	---

FACTOR

II. CAPACITACIÓN ESPECIALIZADA Y DESARROLLO 5.- La capacitación que recibo está relacionada con mi desarrollo profesional. 6.- En mi institución el programa de capacitación está alineado a mis funciones.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Promover la preparación del personal mediante la capacitación, para innovar los procesos de la Dirección General.

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		
								P											
1	Coordinar el Programa de Capacitación de la Dirección General, con el propósito de que los temas seleccionados sean dirigidos al desarrollo profesional del personal.	DGPDSC	OFICO	PERMAMAENTE	E	X	TODO EL PERSONAL	P											
					O			R											
2	Mantener actualizado el Programa de Capacitación con temas relacionados de acuerdo a las funciones que desempeña el personal, para que realicen su trabajo de manera profesional y satisfactoria.	DGPDSC	OFICO	PERMAMAENTE	E	X	TODO EL PERSONAL	P											
					O			R											
3					E		MANDOS MEDIOS	P											
					O			R											

MTRO. PABLO VÁZQUEZ CAMACHO
 TITULAR DE LA UNIDAD

LIC. MARÍA DE LOURDES AZUELA BOHIGAS
 COORDINADOR ADMINISTRATIVO

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

613	DIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN DEL DELITO Y SERVICIOS A LA COMUNIDAD
-----	---

FACTOR

V. EQUIDAD Y GÉNERO 18.- En mi institución existen instalaciones accesibles para personas con alguna discapacidad. 21.- En mi área se dan las oportunidades de ascenso y promoción de acuerdo a los principios de igualdad y no discriminación.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Promover la accesibilidad de los espacios físicos de la Institución para personas con discapacidad. Promover la consolidación de una cultura de equidad e igualdad con perspectiva de género.
--

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	Las instalaciones han tenido adaptaciones para un adecuado acceso de las personas con discapacidad, con la instalación de salas de atención en la planta baja del edificio ubicado en Ignacio L. Vallarta Núm. 13.	DGRMSG	Circular	Anual	E	X	MANDOS SUPERIORES	P														
					O			R														
2	La Unidad de Igualdad de Género promueve mediante el correo electrónico Institucional <i>Para Ti</i> , que las oportunidades de ascenso para el personal se realicen de acuerdo a los principios de igualdad y no discriminación, esta Dirección General realiza la difusión a todo el personal.	UIG	Correo electrónico Institucional <i>Para Ti</i>	Permanente	E	X	TODO EL PERSONAL	P														
					O			R														
3					E	X		P														
					O			R														

MTRO. PABLO VÁZQUEZ CAMACHO
 TITULAR DE LA UNIDAD

LIC. MARÍA DE LOURDES AZUELA BOHIGAS
 COORDINADOR ADMINISTRATIVO

VA

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

613	DIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN DEL DELITO Y SERVICIOS A LA COMUNIDAD
-----	---

FACTOR

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

OBJETIVO ESTRATÉGICO

--

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA		TIPO DE PERSONAL	2018													
					E	X		MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
1	Solicitar a la Coordinación Administrativa de la SDHPDSC una reserva especial de insumos de papelería necesaria para atender requerimientos específicos	DGPDSC	Formato de requisición de papelería	Permanente	E	X	TODO EL PERSONAL	P													
					O			R													
2					E	X	TODO EL PERSONAL	P													
					O			R													
3					E	X	MANDOS MEDIOS	P													
					O			R													



MTRO. PABLO VÁZQUEZ CAMACHO
 TITULAR DE LA UNIDAD



LIC. MARÍA DE LOURDES AZUELA BOHIGAS
 COORDINADOR ADMINISTRATIVO



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

613	DIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN DEL DELITO Y SERVICIOS A LA COMUNIDAD
-----	---

FACTOR

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

OBJETIVO ESTRATÉGICO

Lograr una mayor convivencia familiar por medio de la aplicación de estrategias que permitan cumplir con el trabajo en el tiempo previsto y dar a conocer los beneficios que otorga la Institución al trabajador.

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	Inducir al personal de la Dirección General para que aproveche las horas de oficina en el trabajo designado. Asimismo a madres trabajadoras se les autorizó la compactación de horario para dedicar tiempo a su familia.	Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad	Minuta	Permanente	E	X	TODO EL PERSONAL	P														
					O			R														
2	A través de la correo electrónico Institucional <i>Para Ti</i> se difunde información sobre la prestación de guarderías.	DGRHO	Correo electrónico Institucional <i>Para Ti</i>	Permanente	E		TODO EL PERSONAL	P														
					O			R														
3	Mediante correo electrónico institucional <i>Para Ti</i> se difunden los eventos que organiza la institución, que tienen como finalidad la integración familiar.	DGRHO	Correo electrónico Institucional <i>Para Ti</i>	Permanente	E	X	TODO EL PERSONAL	P														
					O			R														
4	Evitar, en medida de lo posible y conforme a las necesidades del servicio, iniciar alguna actividad cerca de la hora de salida.	Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad	Minuta	Permanente	E	X	TODO EL PERSONAL	P														
					O			R														

MITRO. PABLO VÁZQUEZ CAMACHO
 TITULAR DE LA UNIDAD

LIC. MARÍA DE LOURDES AZUELA BOHIGAS
 COORDINADOR ADMINISTRATIVO

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

613	DIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN DEL DELITO Y SERVICIOS A LA COMUNIDAD
------------	--

FACTOR

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

OBJETIVO ESTRATÉGICO

<p>Promover la preparación del personal mediante la capacitación y el aprendizaje continuo para mejorar las formas de hacer las cosas y afrontar los cambios.</p>

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					
					O			P	R													
1	Promover la participación del personal de la Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad en cursos de trabajo en equipo con el propósito de hacer más eficaz el desempeño del personal.	DGFP	OFICIO	Permanente	E	X	TODO EL PERSONAL	P														
					O			R														
2					E	X		P														
					O			R														
3					E	X		P														
					O			R														

Pablo Vázquez Camacho
MTRO. PABLO VÁZQUEZ CAMACHO

TITULAR DE LA UNIDAD

V A

María de Lourdes Azuela Bohigas
LIC. MARÍA DE LOURDES AZUELA BOHIGAS

COORDINADOR ADMINISTRATIVO

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

613	DIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN DEL DELITO Y SERVICIOS A LA COMUNIDAD
------------	--

FACTOR

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

OBJETIVO ESTRATÉGICO

--

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		
					O														
1	La distribución del trabajo y las tareas, se realiza de manera equitativa de acuerdo a las responsabilidades, capacidades y competencias del personal.	DGPDSC	Minuta	Permanente	E	X	MANDOS MEDIOS	P											
					O			R											
2					E	X		P											
					O			R											
3					E	X		P											
					O			R											


MTRO. PABLO VÁZQUEZ CAMACHO
 TITULAR DE LA UNIDAD


LIC. MARÍA DE LOURDES AZUELA BOHIGAS
 COORDINADOR ADMINISTRATIVO

V.A.

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

613	DIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN DEL DELITO Y SERVICIOS A LA COMUNIDAD
------------	--

FACTOR


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

OBJETIVO ESTRATÉGICO

DIFUNDIR LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2017

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA		TIPO DE PERSONAL	2018														
					E	X		MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC					
1	DIFUNDIR LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2017 DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN DEL DELITO Y SERVICIOS A LA COMUNIDAD A TODOS LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL.	DGPDSC	CARTELES	UN MES	E	X	TODO EL PERSONAL	P														
					O			R														
2					E	X	TODO EL PERSONAL	P														
					O			R														
3					E	X	MANDOS MEDIOS	P														
					O			R														


MTR. PABLO VÁZQUEZ CAMACHO
 TITULAR DE LA UNIDAD


LIC. MARÍA DE LOURDES AZUELA BOHIGAS
 COORDINADOR ADMINISTRATIVO

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

613	DIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN DEL DELITO Y SERVICIOS A LA COMUNIDAD
-----	---

FACTOR

XXV. APLICAR EFICIENTEMENTE LOS RECURSOS DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC's)
 75. Mi institución me ha proporcionado en los últimos 12 meses al menos un curso relacionado con las TIC's.
 77.- En mi área tenemos la habilidad para utilizar las TIC's en el desempeño de nuestras funciones.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

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	Promover la participación del personal de la Dirección General de Prevención del Delito y Servicios a la Comunidad en cursos relacionados con las Tecnologías de Información y Comunicación.	DG TIC	OFICIO	Permanente	E	X	TODO EL PERSONAL	P											
					O			R											
2	El personal de la Dirección General tiene la habilidad de utilizar las TIC'S, sin embargo se requiere la actualización de programas en materia de diseño gráfico, aplicación de bases de datos y plataformas.	DG TIC	OFICIO	Permanente	E	X	TODO EL PERSONAL	P											
					O			R											
3					E	X	MANDOS MEDIOS	P											
					O			R											

MTRO. PABLO VÁZQUEZ CAMACHO
 TITULAR DE LA UNIDAD

LIC. MARÍA DE LOURDES AZUELA-BOHIGAS
 COORDINADOR ADMINISTRATIVO