

ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL ECCO 2017

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

**PROCURADURÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA
OFICIALÍA MAYOR
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA**

CRITERIO	Pág
INTRODUCCIÓN	1
1. Análisis Cuantitativo	7
2. Análisis Cualitativo	60
3. Análisis Comparativo	63
3.1. Efectividad del PTCCO 2017	67
4. Definición de Objetivos Estratégicos	71
5. Definición de Prácticas de Transformación	72
6. Calendarización de Prácticas de Transformación	73

Como parte del Programa de Prácticas de Transformación en Clima y Cultura Organizacional (ECCO 2017) que aplicó la Secretaría de la Función Pública (SFP) de manera confidencial a la Administración Pública Federal, que se llevó a cabo del 13 al 24 de noviembre de 2017, 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 Oficialía Mayor, participó con 158 personas de un universo de 204; es decir el 77% de participación. En comparación a los resultados de la encuesta 2016, se refleja una baja de 15 puntos porcentuales, toda vez que en el ejercicio del año anterior, por parte de la Oficialía Mayor participaron 184 personas con equivalencia aproximada al 92% del universo.

El objetivo de medir el clima y la cultura organizacional es forjar 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.

La OFICIALÍA MAYOR, 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)

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 OFICIALÍA MAYOR obtuvo un umbral superior de 99 puntos, es decir son los 10 reactivos mejor calificados, mientras que el umbral inferior (los 10 reactivos menos calificados) es de 88 puntos, lo que identifica áreas de oportunidad que se atenderán a través de prácticas de transformación.

$$96 \geq; 88 \leq$$

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



96 - 99



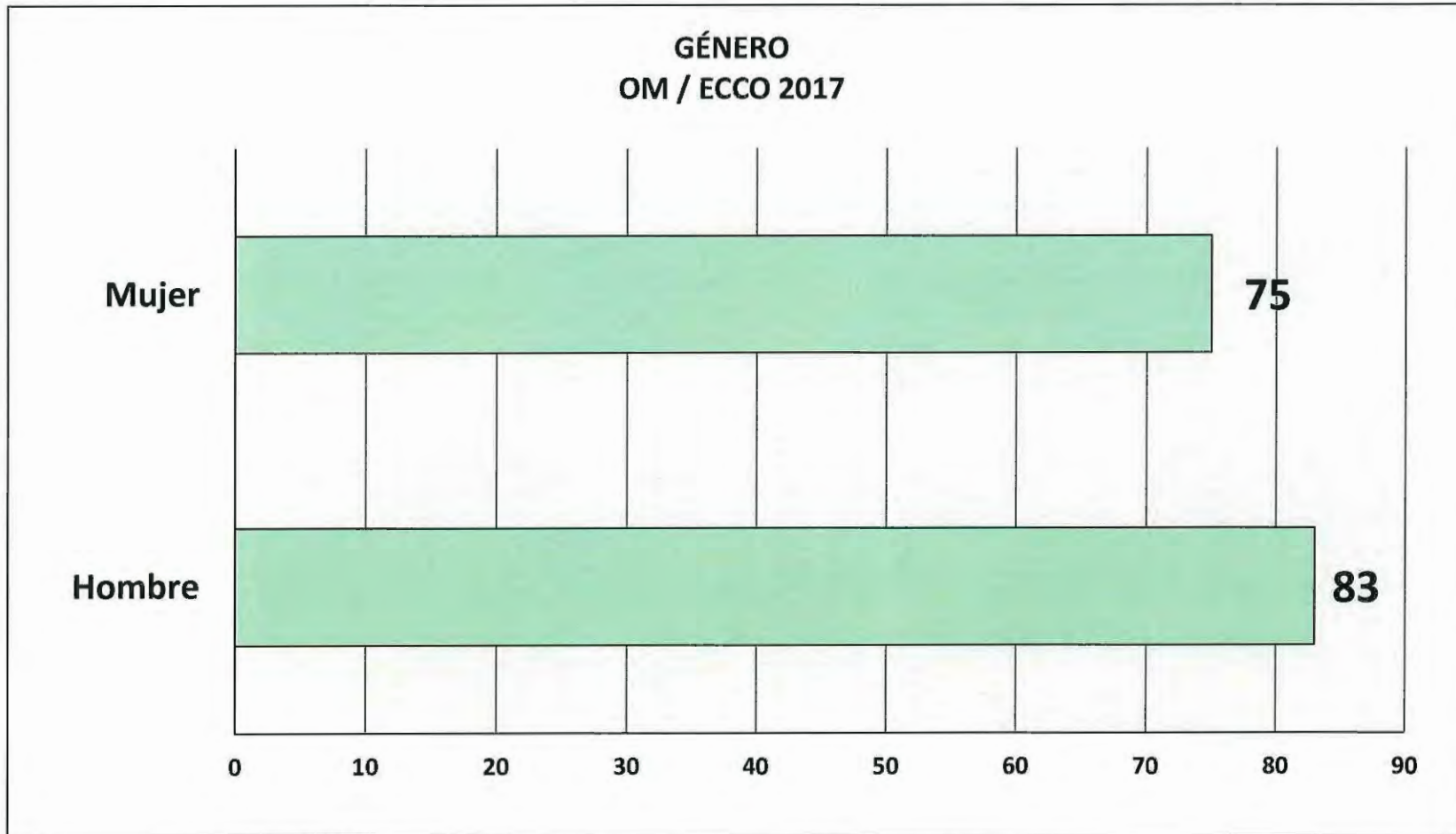
89-95



78 - 88

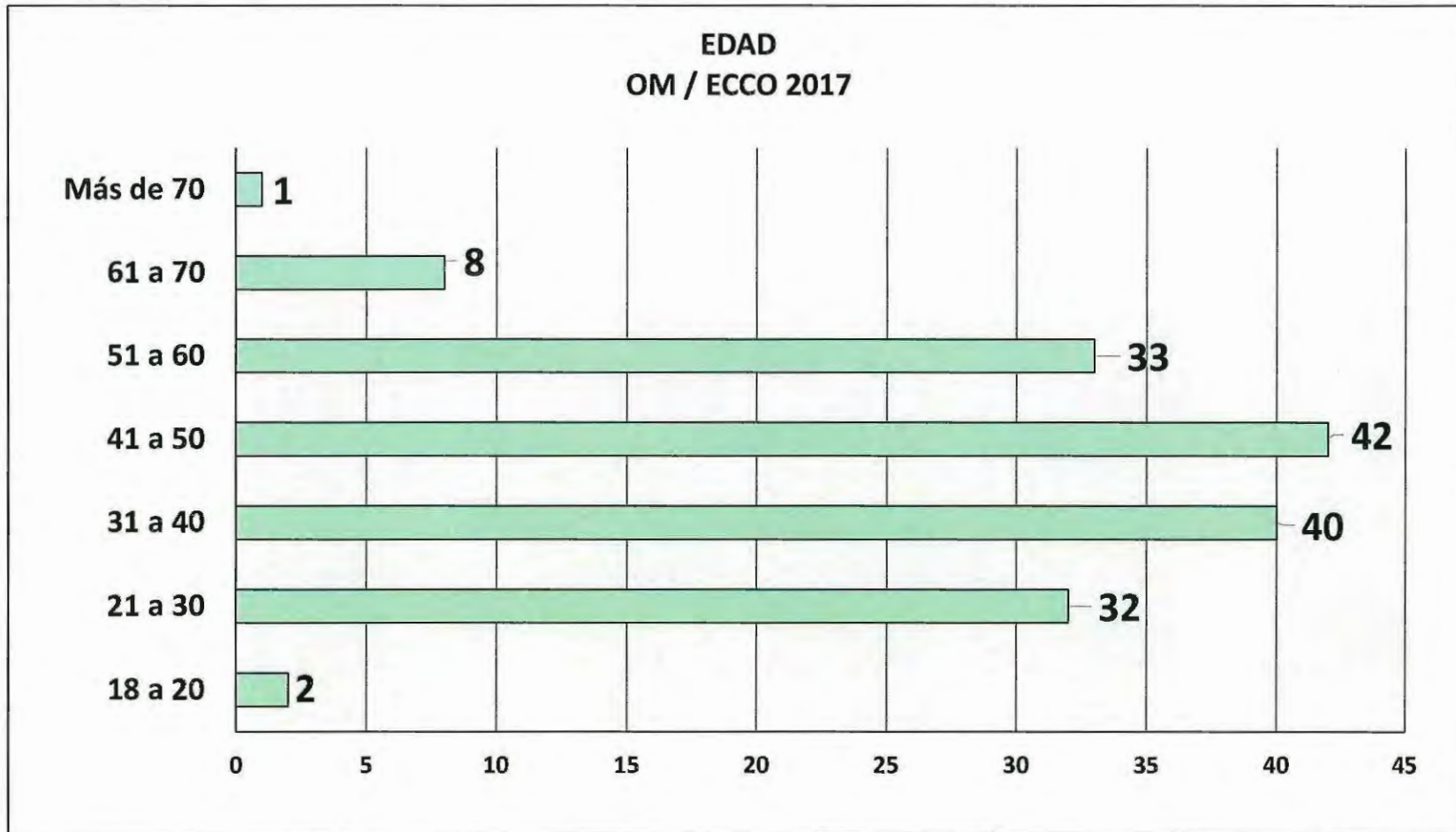
1. Análisis Cuantitativo

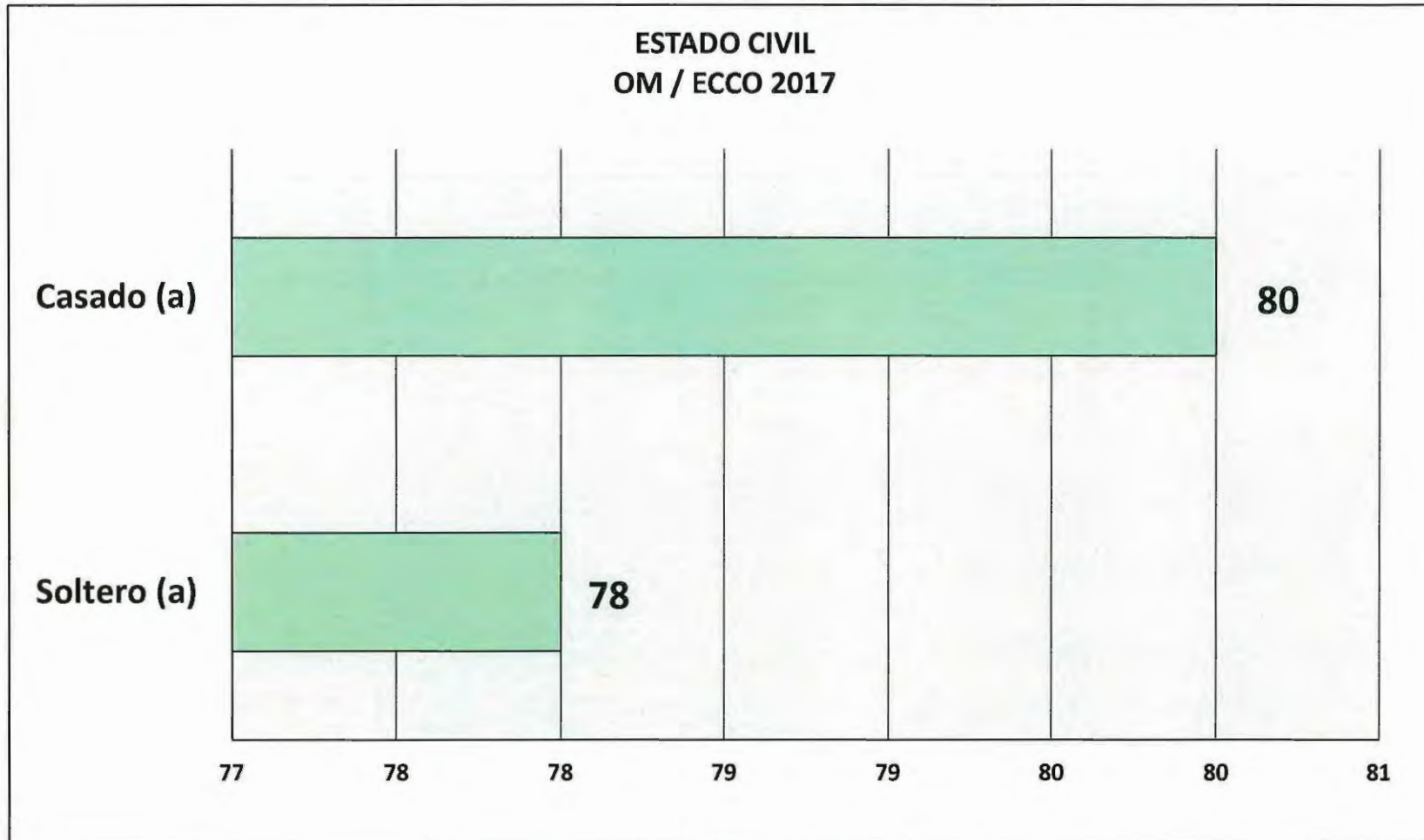
Datos Sociodemográficos



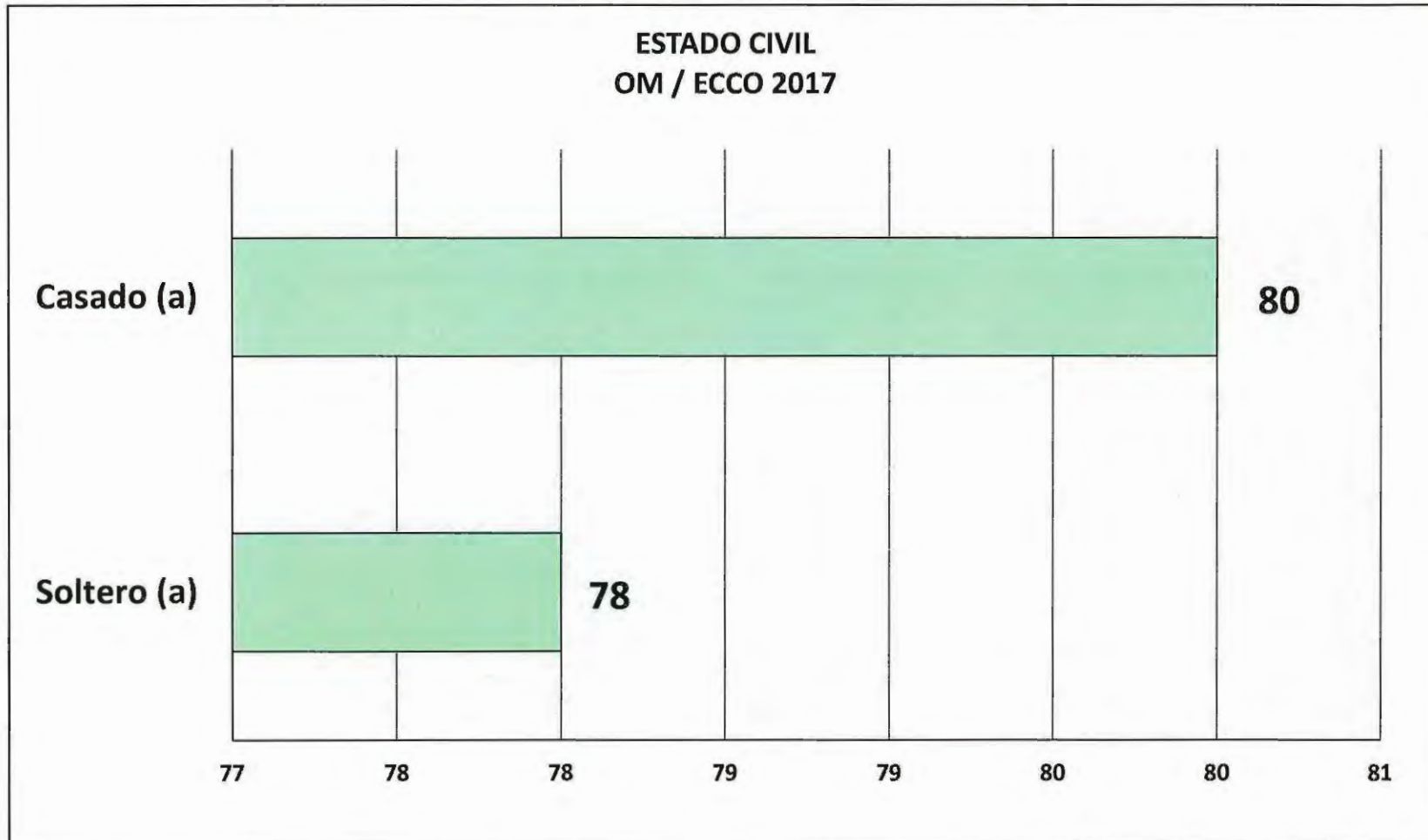
De las 158 personas que respondieron la encuesta, la participación de los hombres fue un 5% superior a la de las mujeres.

De las 158 personas que participaron en la encuesta, 74 de ellos se encuentran entre los 18 y los 40 años (46.83 %), mientras que las 84 restantes (53.16 %), se encuentran entre los 41 y 60 años.



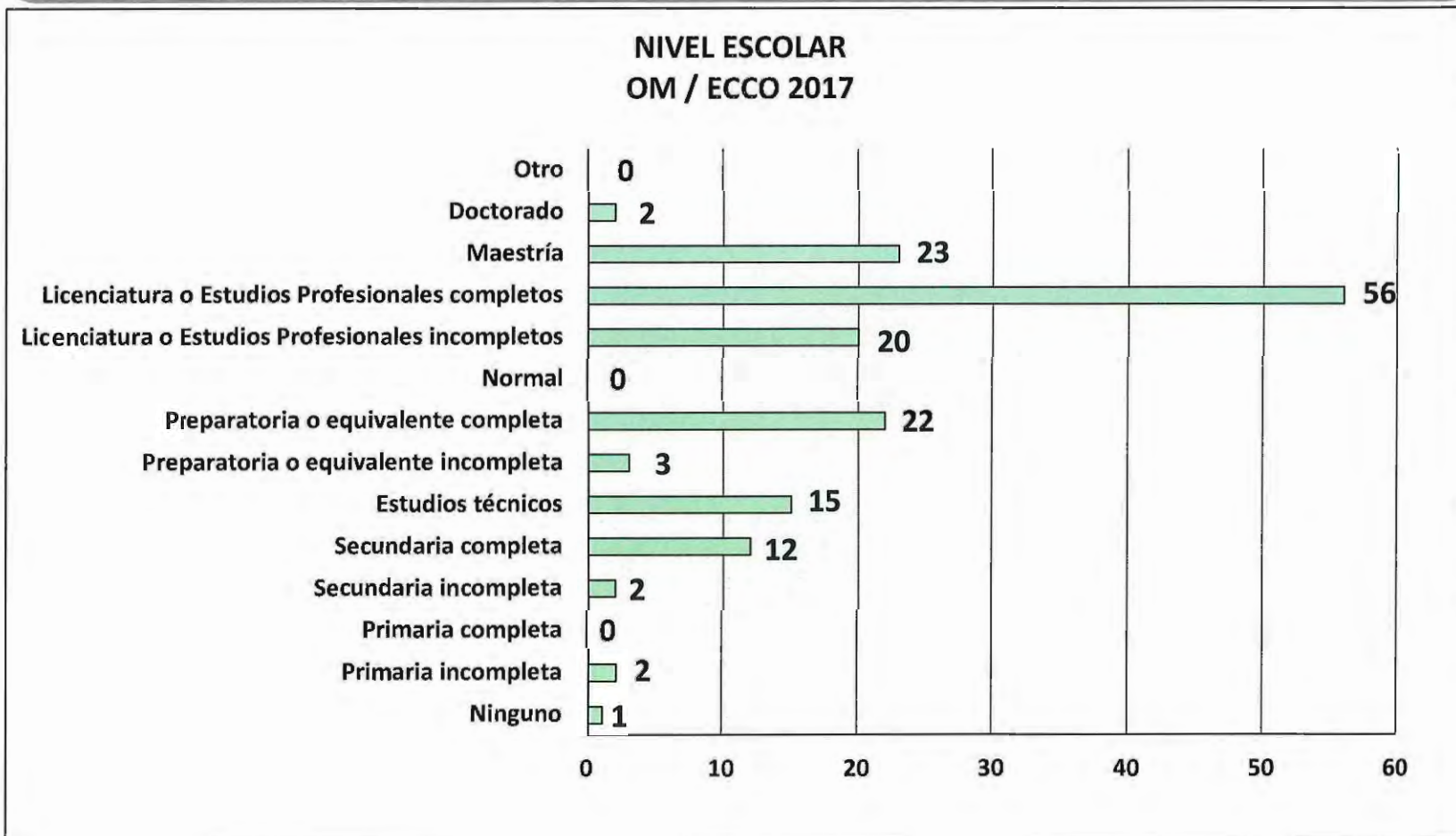


La proporción de participación con respecto al estado civil de los encuestados, es casi la misma con 55% de casados y 45 % solteros y con una una variación de 10 puntos porcentuales.

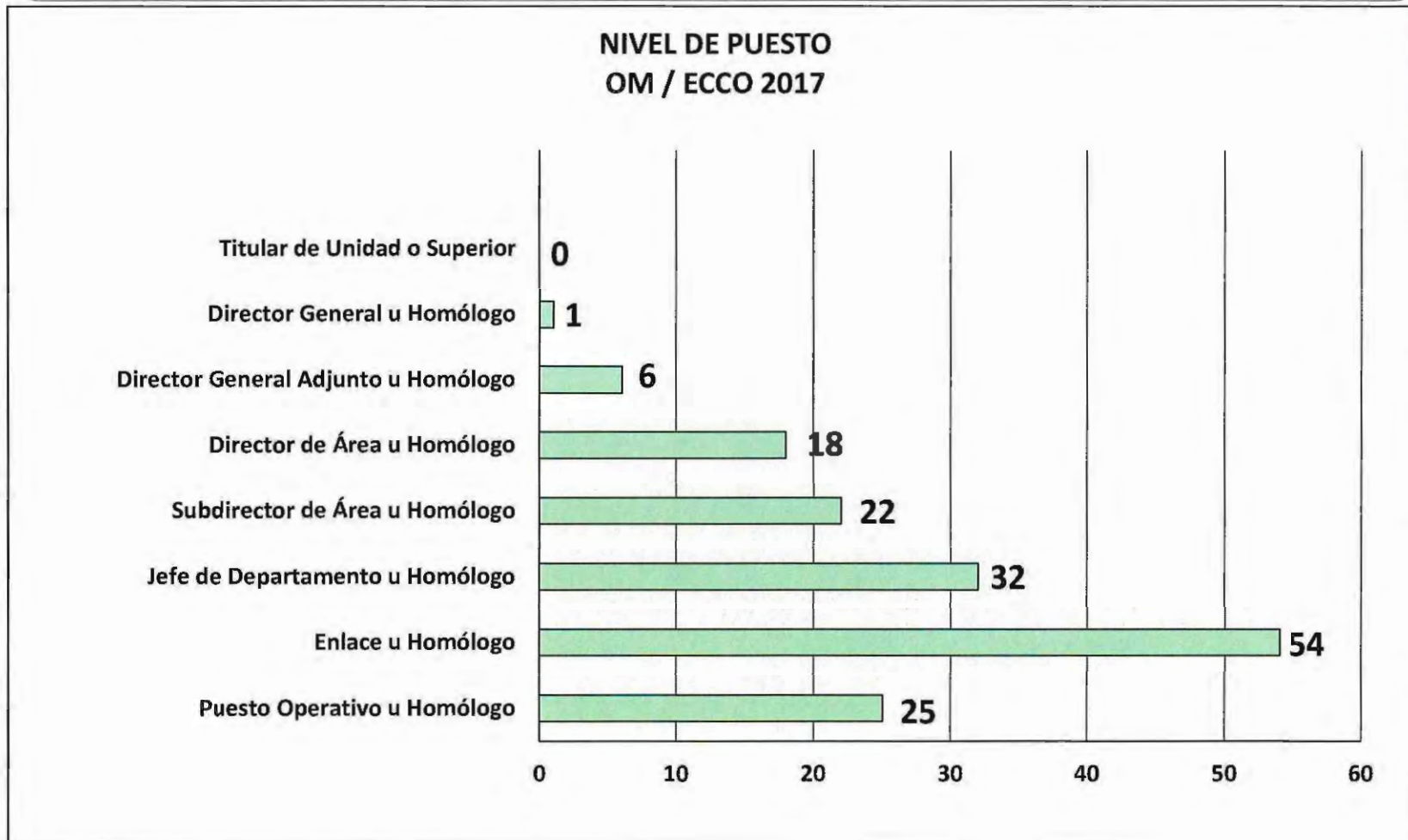


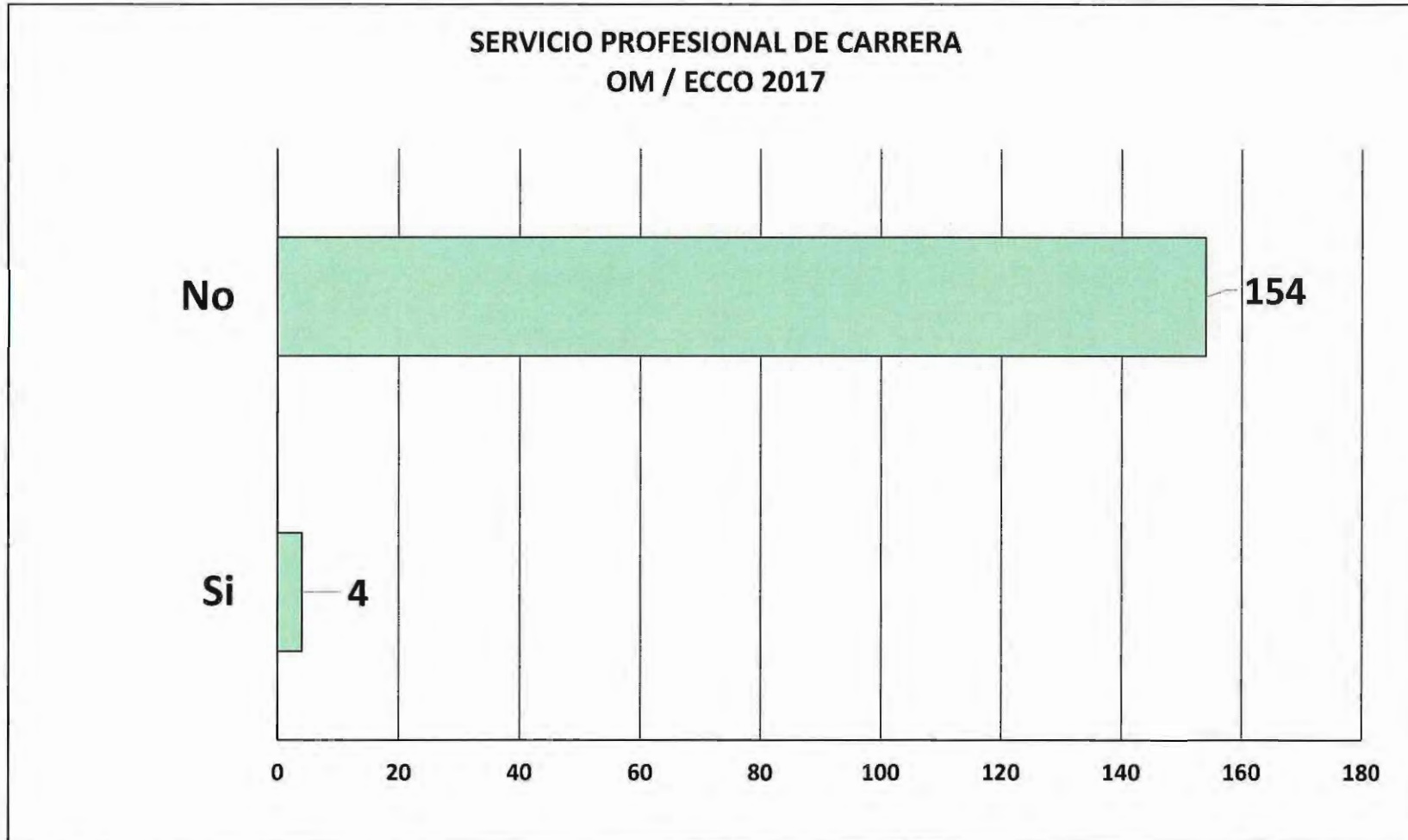
La proporción de participación con respecto al estado civil de los encuestados, es casi la misma con 55% de casados y 45 % solteros y con una una variación de 10 puntos porcentuales.

El mayor porcentaje del número de los encuestados, correspondiente al 51 % con 81 personas, cuentan con estudios profesionales completos a nivel Licenciatura, Maestría y Doctorado. El 27% de los encuestados, equivalente a 42 personas; cuentan con estudios menores a Licenciatura concluida, y el 22% restante, es decir, 35 personas, cuentan con estudios de bachillerato concluido.



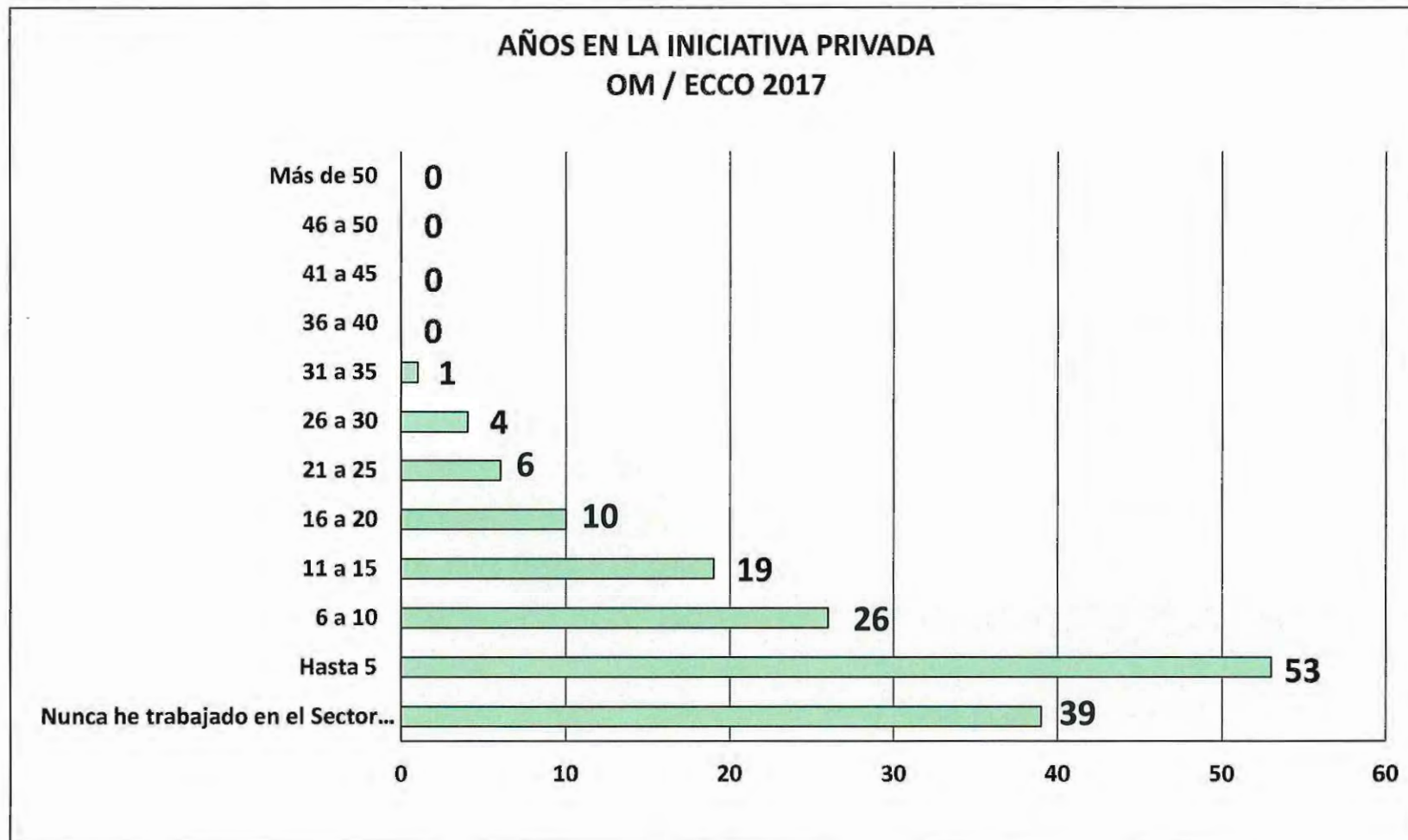
Del universo de personas encuestadas que fueron 158; el 50% de los aplicantes (79 personas), correspondieron a personas de nivel enlace y operativo; es decir, la base de la estructura de la Institución.



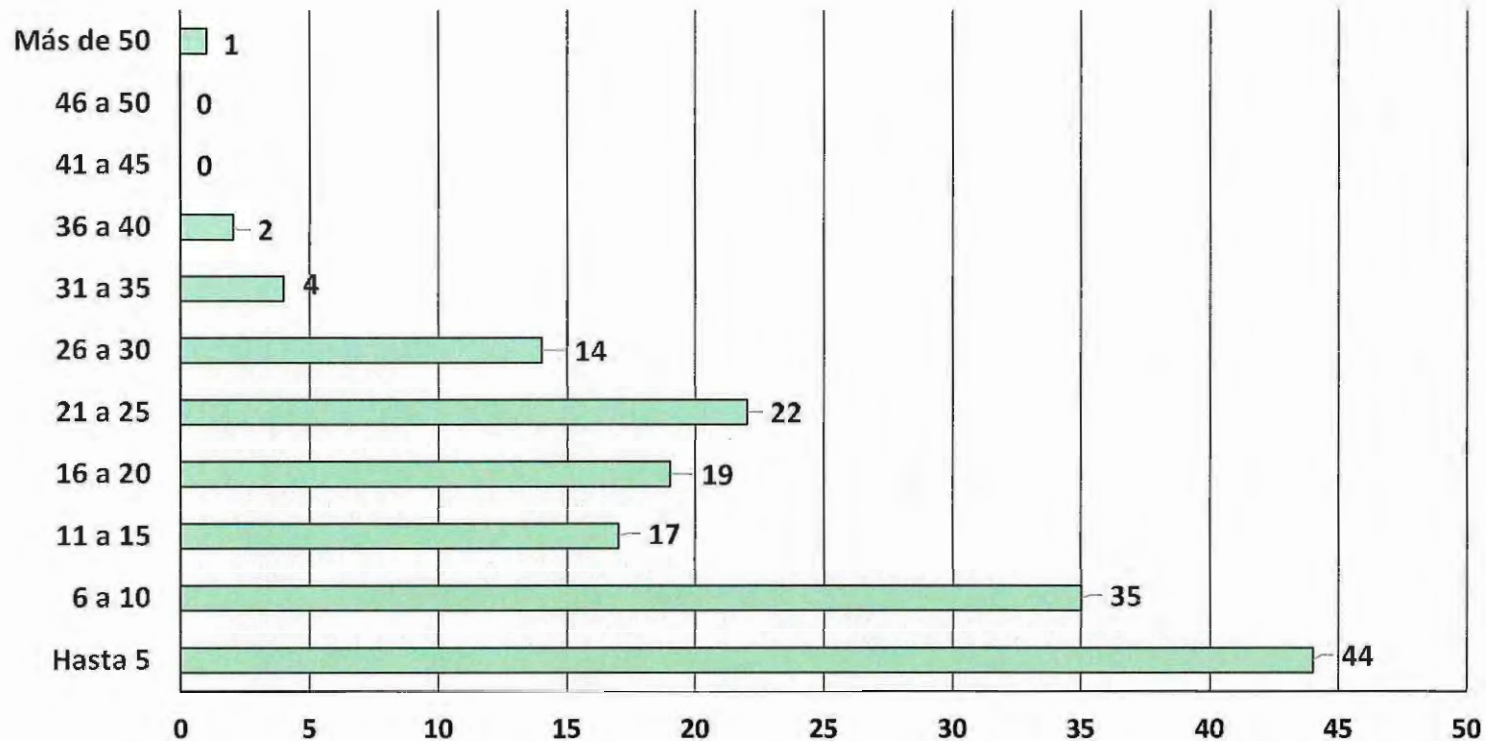


Los resultados de la encuesta, arrojaron como resultado, en este caso, que 4 personas (2.5 %) de los encuestados; no tiene claro que su puesto no forma parte del Servicio Profesional de Carrera.

Del universo de los participantes en la encuesta que fueron 158; el 75% de los encuestados, refieren que cuentan con experiencia laboral de un año ó más en el sector privado (119 personas), mientras que sólo 39 personas (25 %), refieren que nunca ha trabajado para la IP (iniciativa privada).

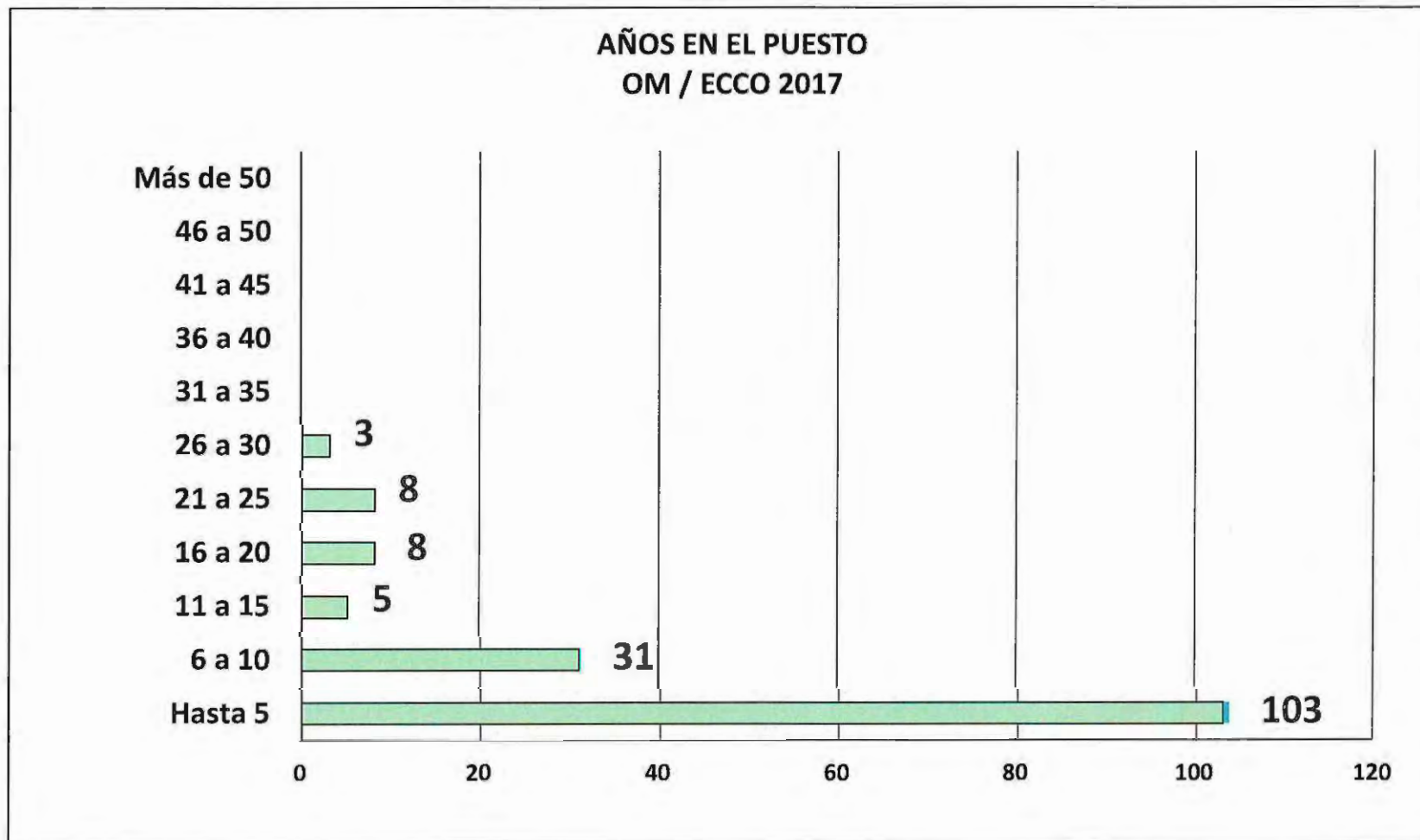


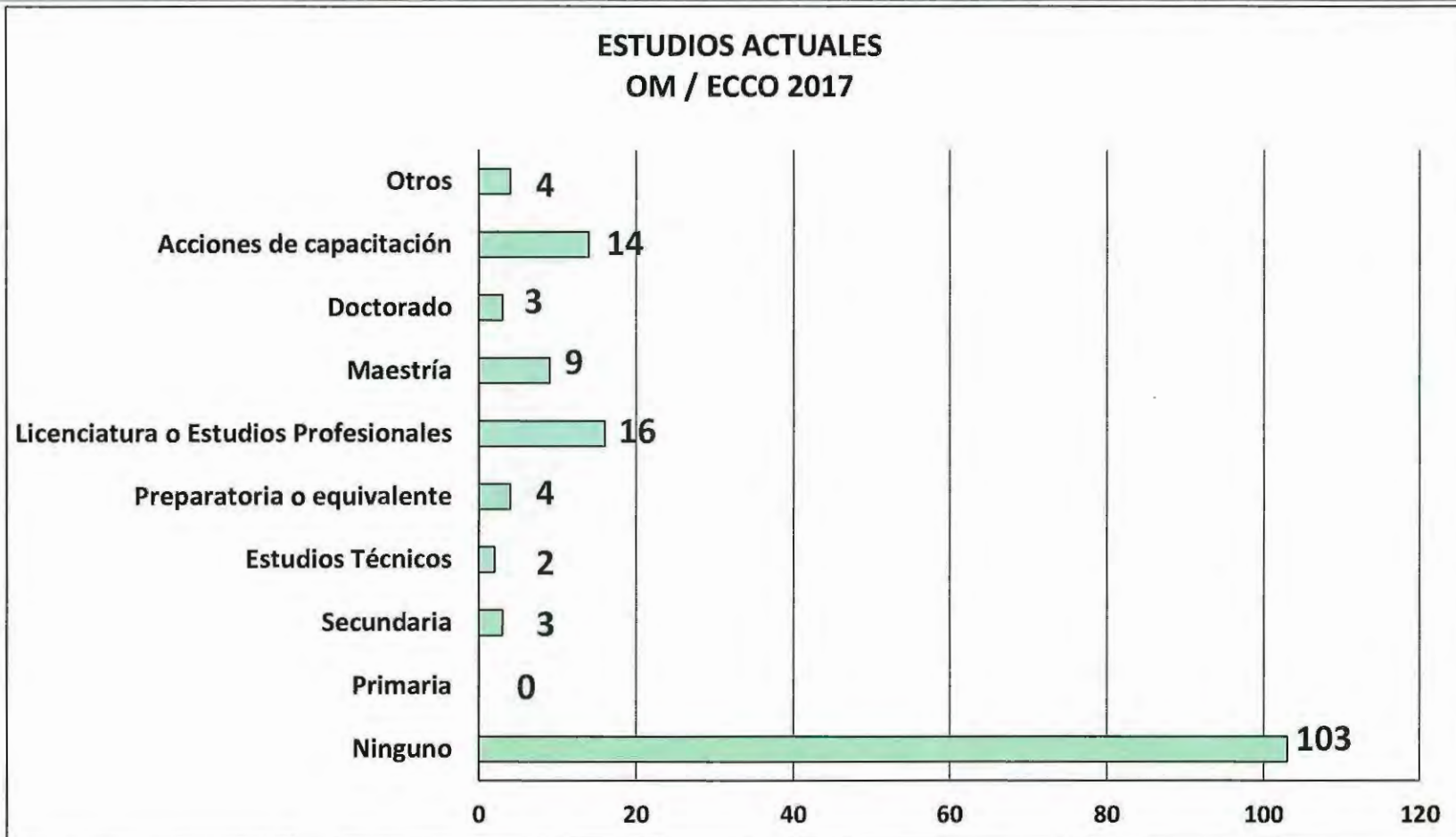
AÑOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL OM / ECCO 2017



El 50 % de los encuestados (79 personas), tienen 10 años o menos, laborando en la Administración Pública Federal, y por lo tanto, mayor oportunidad de desarrollo y crecimiento en la misma.

Sólo la tercera parte de los encuestados (35%) 55 personas, ha permanecido por más de 5 años en el mismo puesto, en cambio el 65%, 103 personas; han presentado oportunidad de crecimiento laboral al permanecer en promedio menos de 5 años en el mismo puesto.

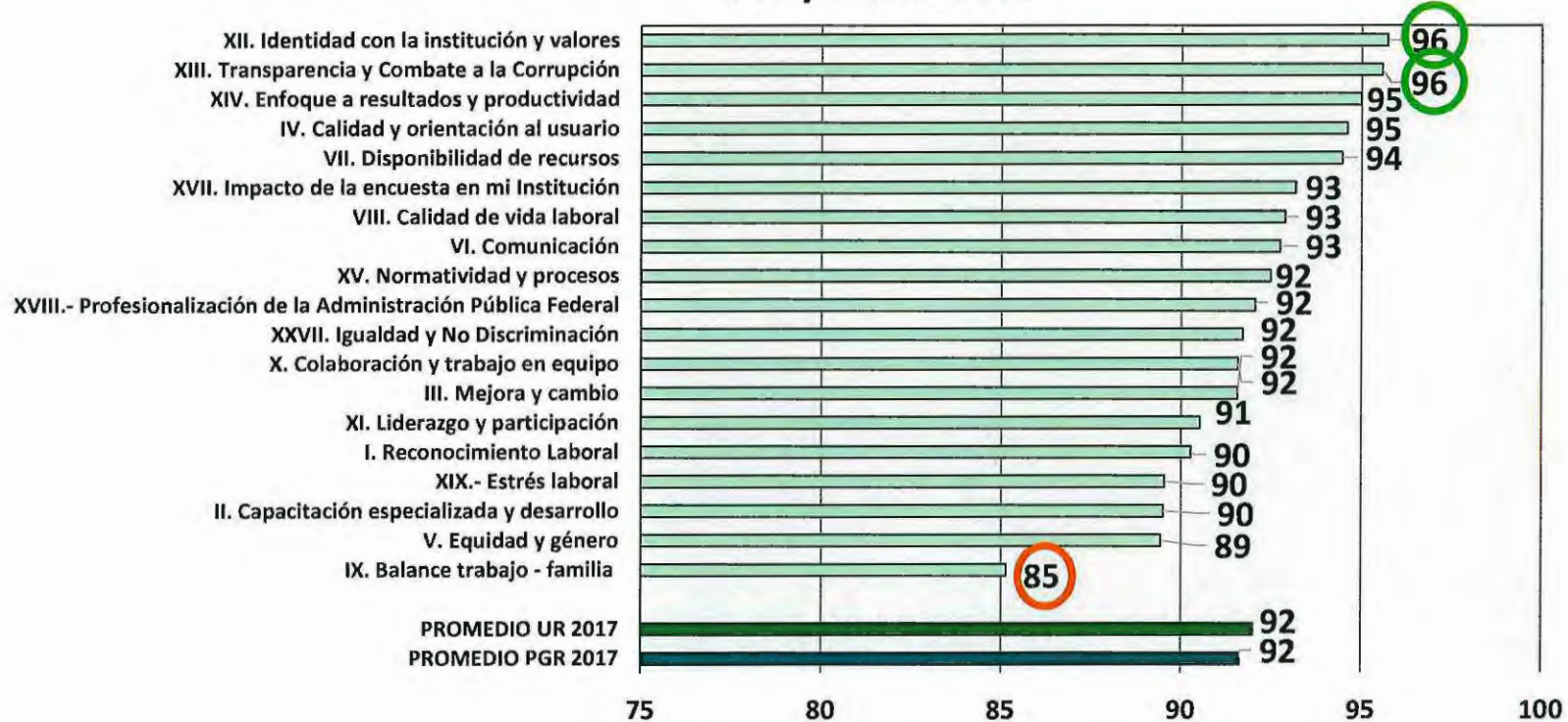




Poco más del 50% de los servidores públicos de la Oficialía Mayor encuestados (103 personas), se encuentran sin actividad académica actualmente, por lo que se considera un factor a incentivar. Quienes se encuentran estudiando, en su mayoría es preparación a nivel Licenciatura, 16 personas, equivalente al 10% de encuestados.

Resultado por Factores de mayor a menor

FACTORES DE MAYOR A MENOR OM / ECCO 2017

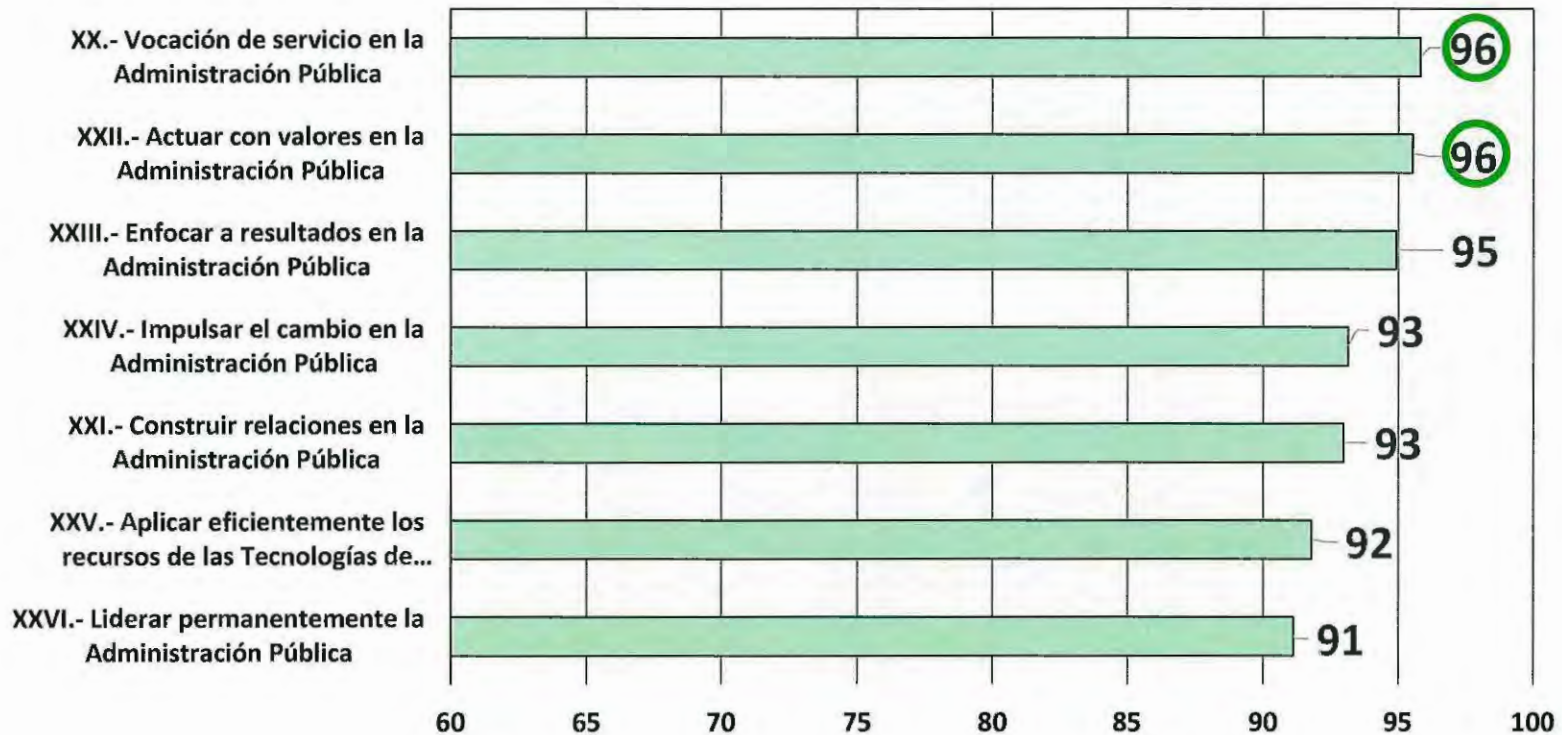


Las y los servidores públicos que participaron en la encuesta se sienten muy orgullosos de trabajar en la Procuraduría General de la República que enaltece los valores, la transparencia y el combate a la corrupción; sin embargo, los encuestados resaltan que los horarios son muy extensos, el traslado a sus hogares es muy largo, lo que reduce la posibilidad de convivir con su familia.



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 OM / 2017 DE MAYOR A MENOR



En este grupo de factores fractales, se ratifica la buena percepción de las y los servidores públicos de la Oficialía Mayor con respecto a los valores y vocación del servicio; por el contrario, se puede mejorar la aplicación eficiente de recursos de Tecnologías de Información (TIC's) y procuración para mantener el Liderazgo en la Administración Pública.

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



El Factor Específico por Ramo (FER), está enfocado al sector al que corresponde cada Institución, en el caso de la Oficialía Mayor, 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
 OM / ECCO 2017**



Las y los servidores públicos de la Oficialía Mayor 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 Dependencia.

Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018

LOS 10 REACTIVOS MENOS CALIFICADOS
 OM / ECCO 2017



Esta gráfica reitera el compromiso que tiene la Procuraduría General de la República con la ciudadanía, al cumplir con la misión y objetivos más allá del horario laboral. No obstante, el reactivo 33 continúa siendo el más bajo en los últimos años.

Factores de Clima y Cultura Organizacional

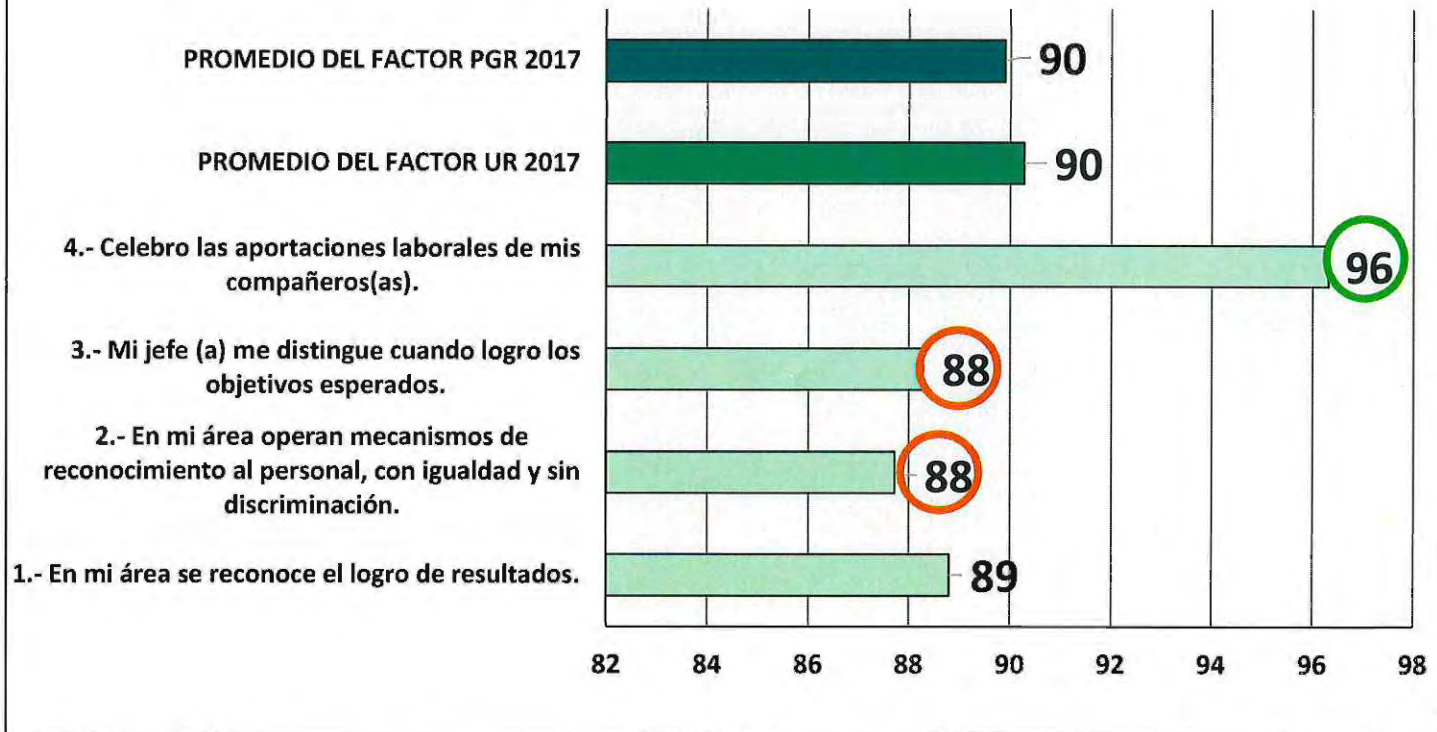
Este factor evalúa la percepción de las y los servidores públicos respecto a su propio desempeño y como su jefe (a) los reconoce y recompensa.

90



96 ≥; 88 ≤

I. RECONOCIMIENTO LABORAL OM / ECCO 2017



Las y los servidores públicos encuestados perciben que podría mejorar el reconocimiento de 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.

90



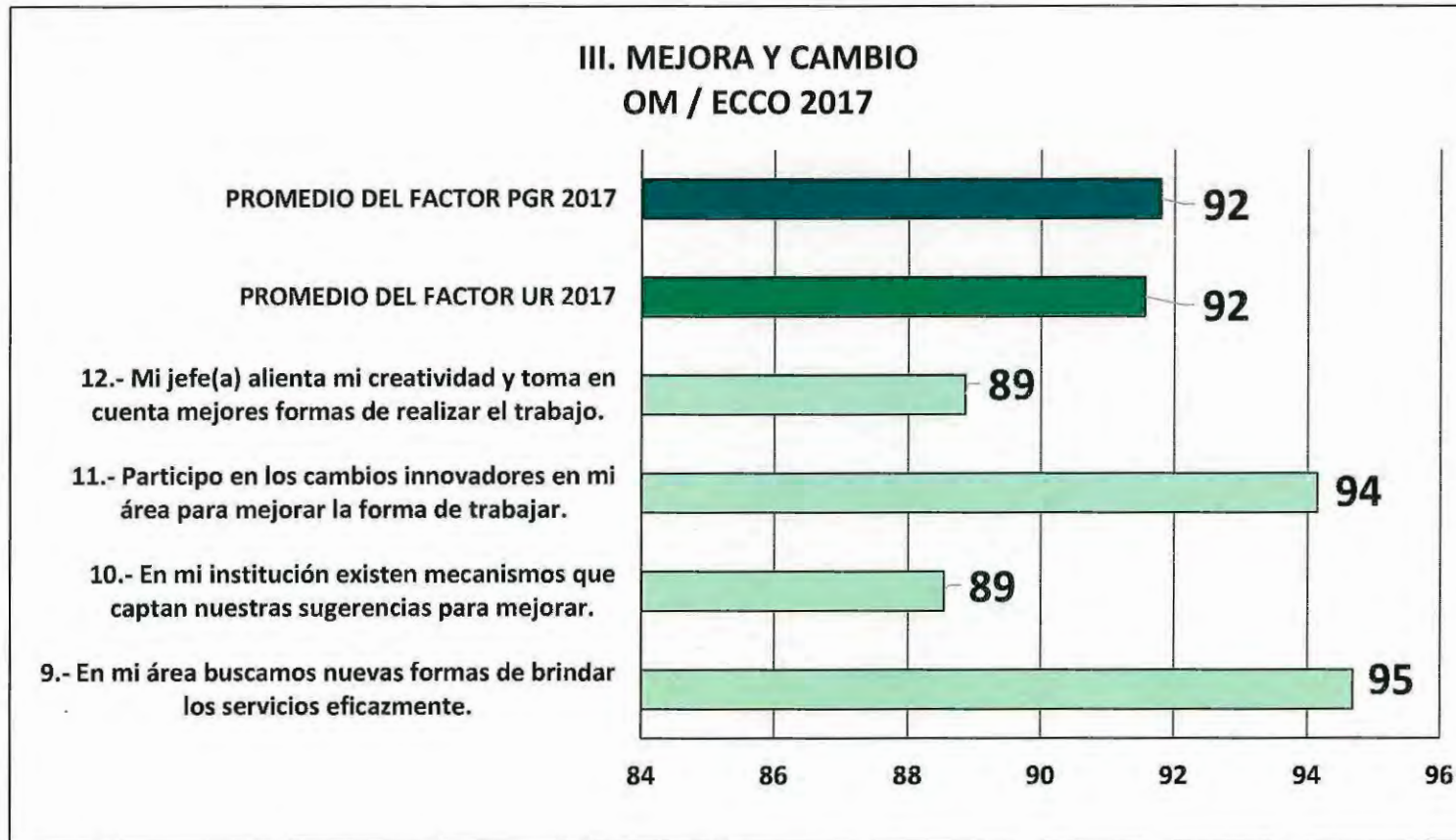
II. CAPACITACIÓN ESPECIALIZADA Y DESARROLLO
OM / ECCO 2017



96 ≥; 88 ≤

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.



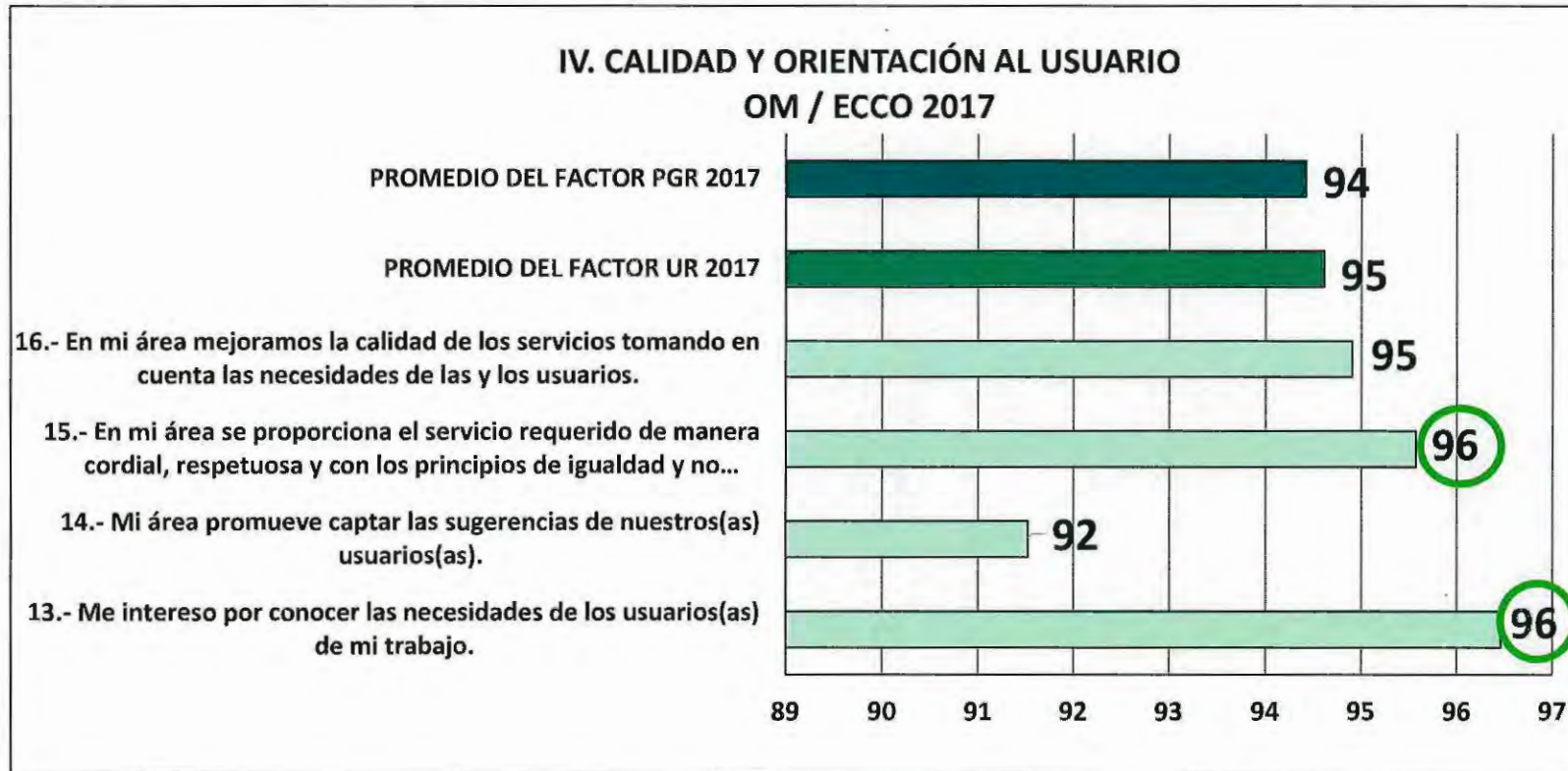
92



96 ≥; 88 ≤

Prevalece la percepción de brindar servicios cada vez más eficientemente, con cambios innovadores para mejorar la forma de trabajar en la OFICIALÍA MAYOR, es un poco imperceptible que los jefes (as) alientan la creatividad de su personal, también resulta un poco inapreciable la forma en que se captan las sugerencias del personal de la OM 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.



95



96 ≥; 88 ≤

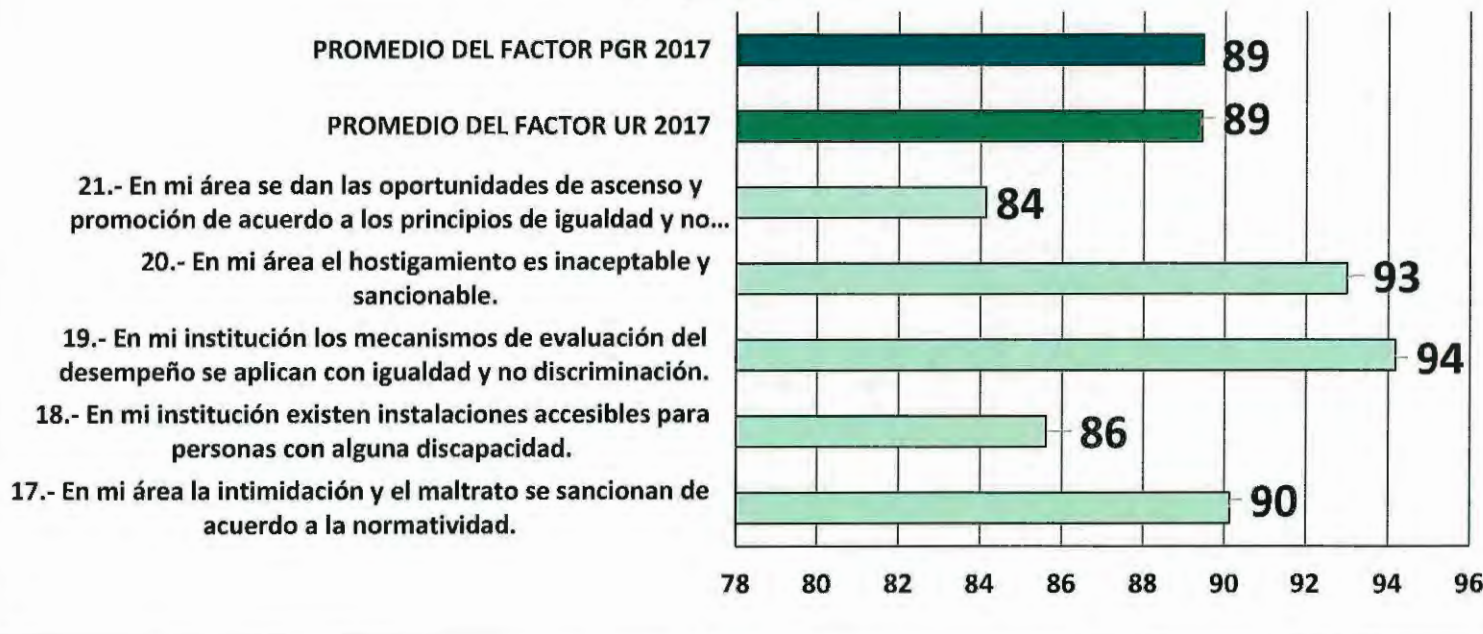
La calificación de este factor muestra una clara percepción de la importancia que tiene para las y los servidores públicos de la OFICIALÍA MAYOR tomar en cuenta y captar las sugerencias de los (as) usuarios (as), manteniendo un trato cordial, respetuoso y con los principios de igualdad y no discriminación 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.

89



V. EQUIDAD Y GÉNERO
OM / ECCO 2017



96 ≥; 88 ≤

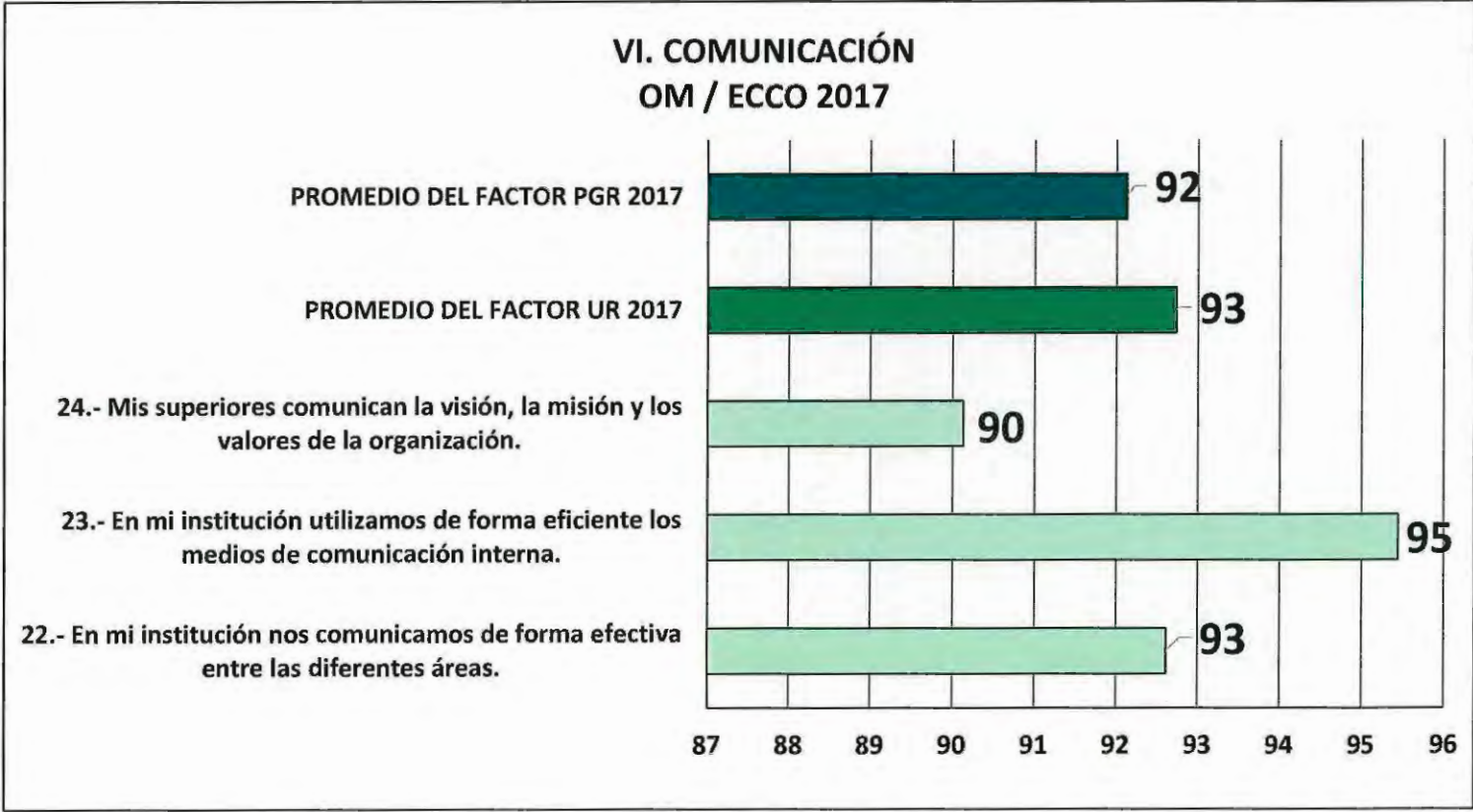
En este factor prevalece la percepción de fortalecer los principios de igualdad y no discriminación para proporcionar las oportunidades de ascenso y promoción, así como la falta de instalaciones accesibles para personas con alguna discapacidad.

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.

93

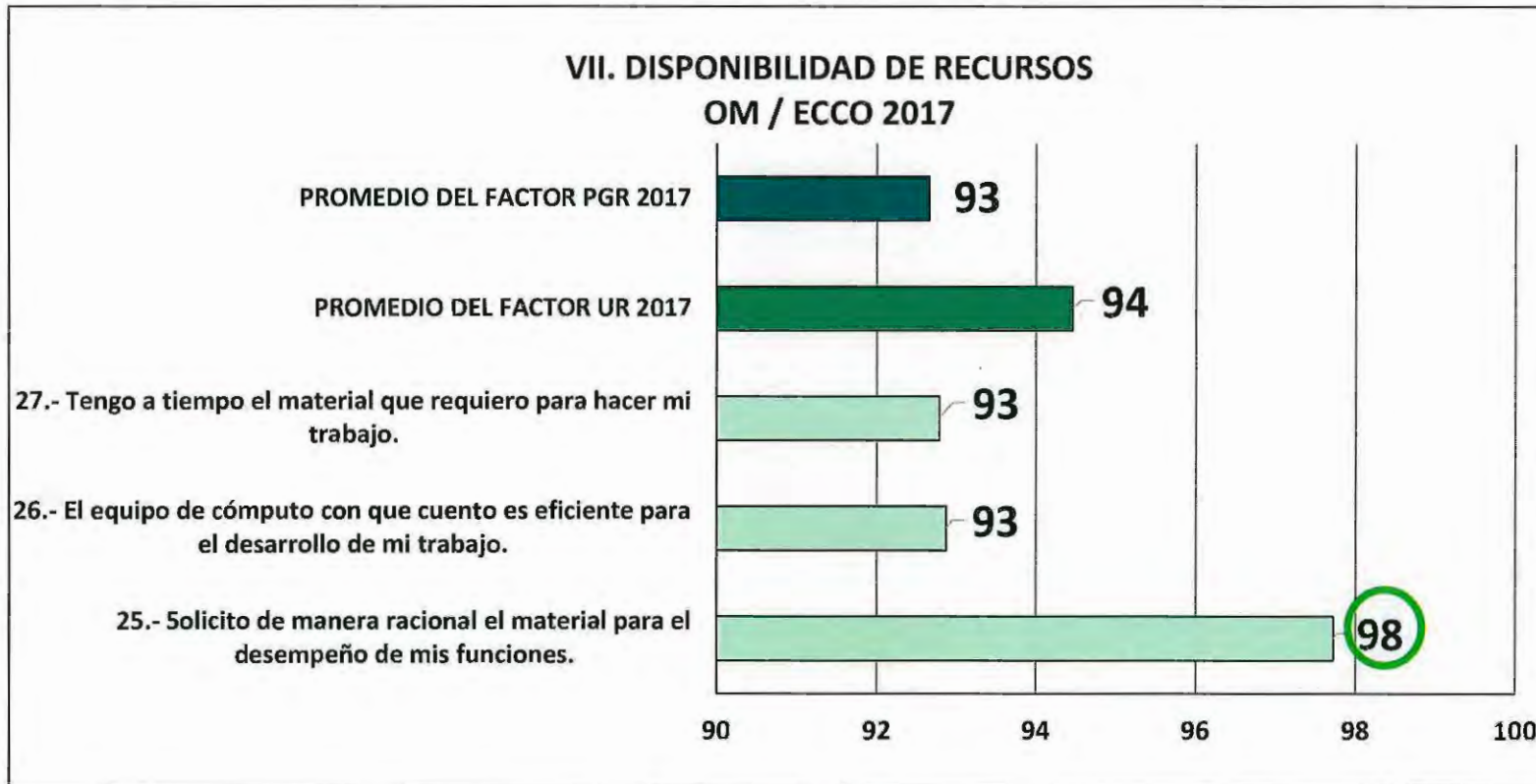


96 ≥; 88 ≤



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 OFICIALÍA MAYOR.

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.



94



96 ≥; 88 ≤

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 y el tiempo de entrega del material requerido es bueno, sin embargo, podría mejorarse. Por otra parte, la mayoría del personal de la OFICIALÍA MAYOR cuenta con un 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
OM / ECCO 2017



93



96 ≥; 88 ≤

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

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

85



96 ≥; 88 ≤

IX. BALANCE TRABAJO - FAMILIA
OM / ECCO 2017



La calificación en la ECCO 2017 para este factor, sigue siendo el más bajo con 82 puntos, y esta percepción se ve reflejada en todos sus reactivos; la percepción que se tiene en el tiempo extenso de labores, es una variable que reincide en los comentarios de la mayoría de las Unidades Administrativas y la Oficialía Mayor no es la excepción con 78 puntos.

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

X. COLABORACIÓN Y TRABAJO EN EQUIPO
 OM / ECCO 2017

92

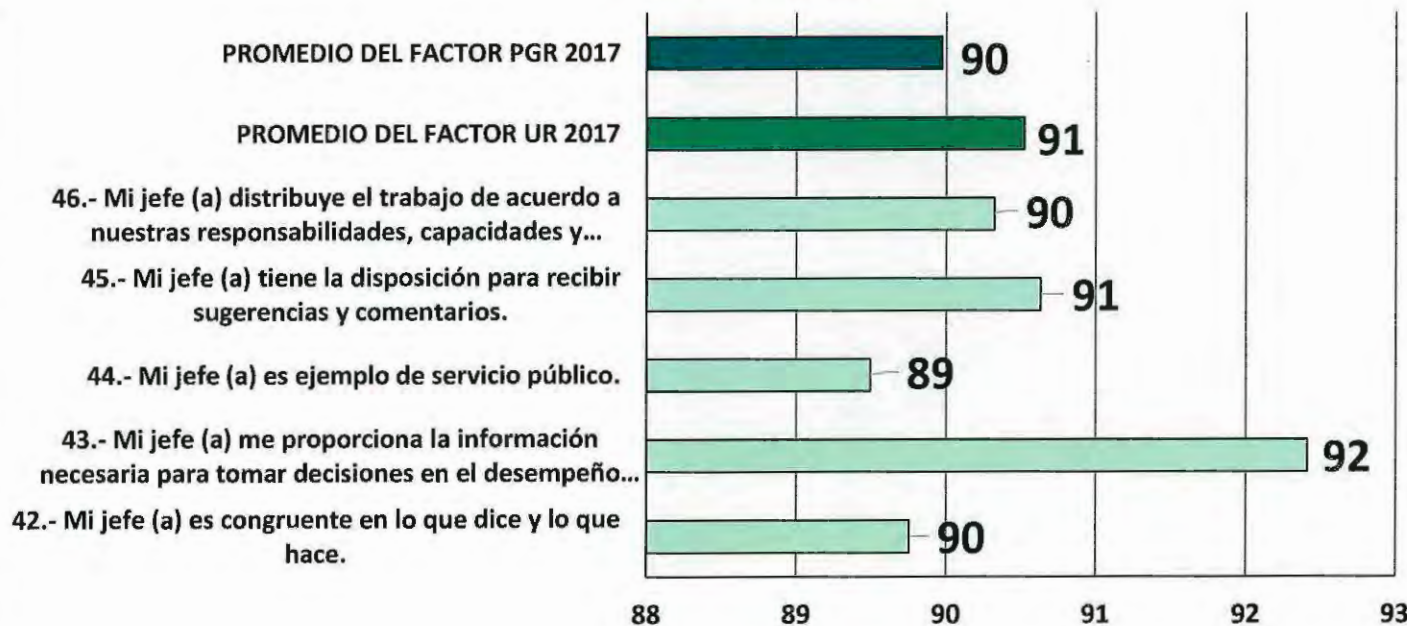


96 ≥; 88 ≤

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

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

XI. LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN
OM / ECCO 2017



91

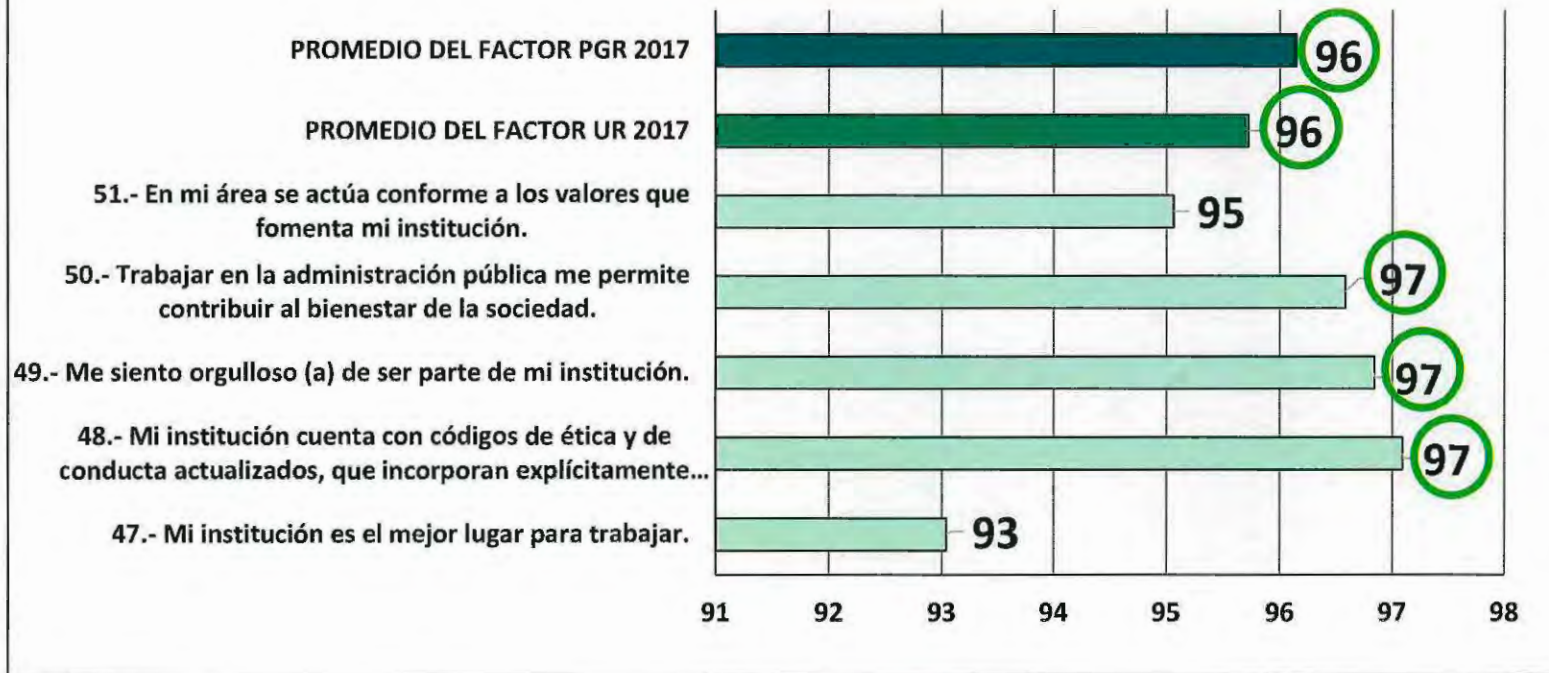


96 ≥; 88 ≤

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
OM / ECCO 2017**



96



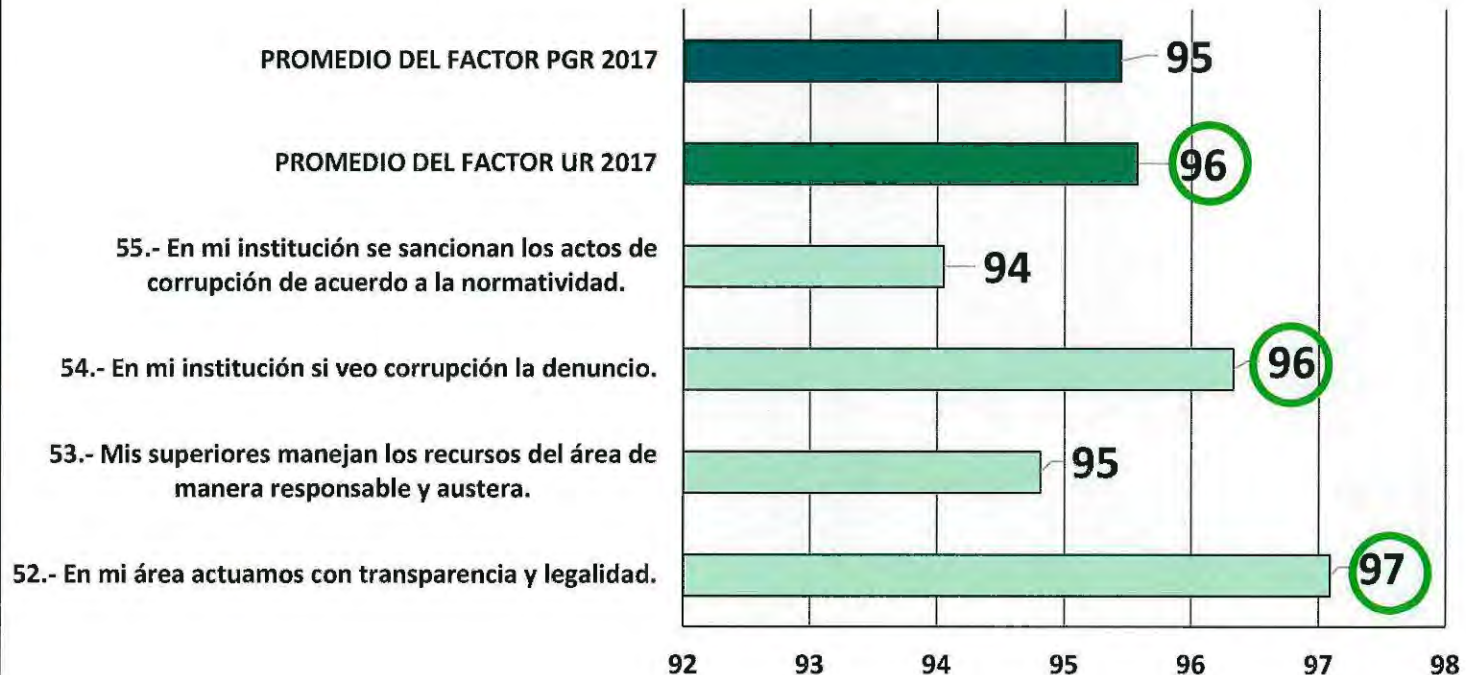
96 ≥; 88 ≤

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

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

96

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



96 ≥; 88 ≤

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

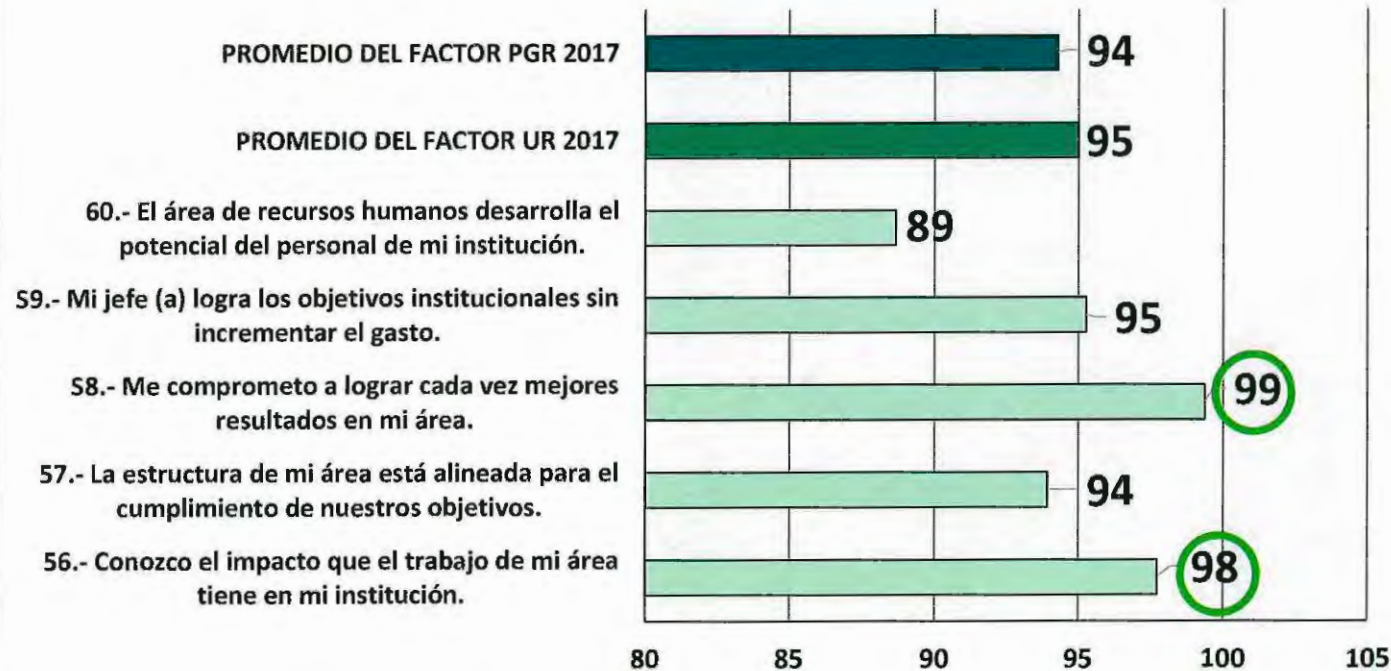
Este factor evalúa la percepción de la y el servidor público sobre su contribución al cumplimiento de los objetivos institucionales y el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles.

95



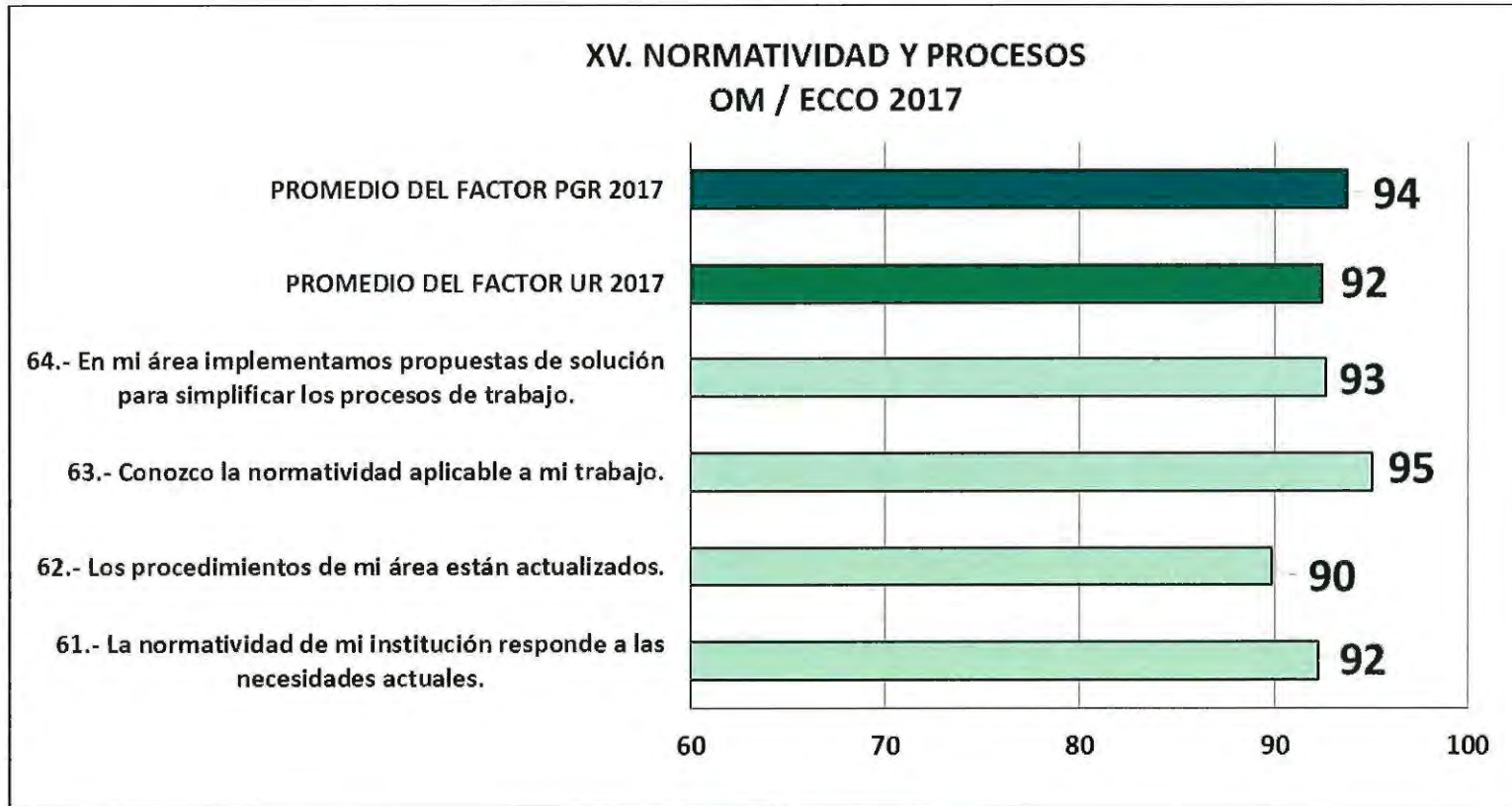
96 ≥; 88 ≤

XIV. ENFOQUE A RESULTADOS Y PRODUCTIVIDAD
OM / ECCO 2017



Este factor muestra el gran compromiso que tienen las y los servidores públicos que laboran en la Oficialía Mayor 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.



92



96 ≥; 88 ≤

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.

93



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



96 ≥; 88 ≤

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

Este factor evalúa la percepción de la y el servidor público sobre los mecanismos que aplica la Institución para la profesionalización de su personal en función de sus atribuciones y competencias laborales.

**XVIII. PROFESIONALIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA FEDERAL
OM / ECCO 2017**



92



96 ≥; 88 ≤

El resultado de este factor fractal, muestra la importancia de que el área de recursos humanos de la Oficialía Mayor procuren fomentar el desarrollo potencial de su personal por medio de la capacitación y formación profesional, 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.

XIX. ESTRÉS LABORAL
OM / ECCO 2017

PROMEDIO DEL FACTOR PGR 2017
PROMEDIO DEL FACTOR UR 2017



90



96 ≥; 88 ≤

La Oficialía Mayor, como parte de la PGR, es un área en la que el personal realiza su trabajo felizmente; sin embargo el compromiso que tiene en conjunto con la Institución y la sociedad de cumplir objetivos y metas, trae la consecuencia de jornadas laborales extensas que repercute en el clima laboral (se revisará individualmente en los factores correspondientes).

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

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

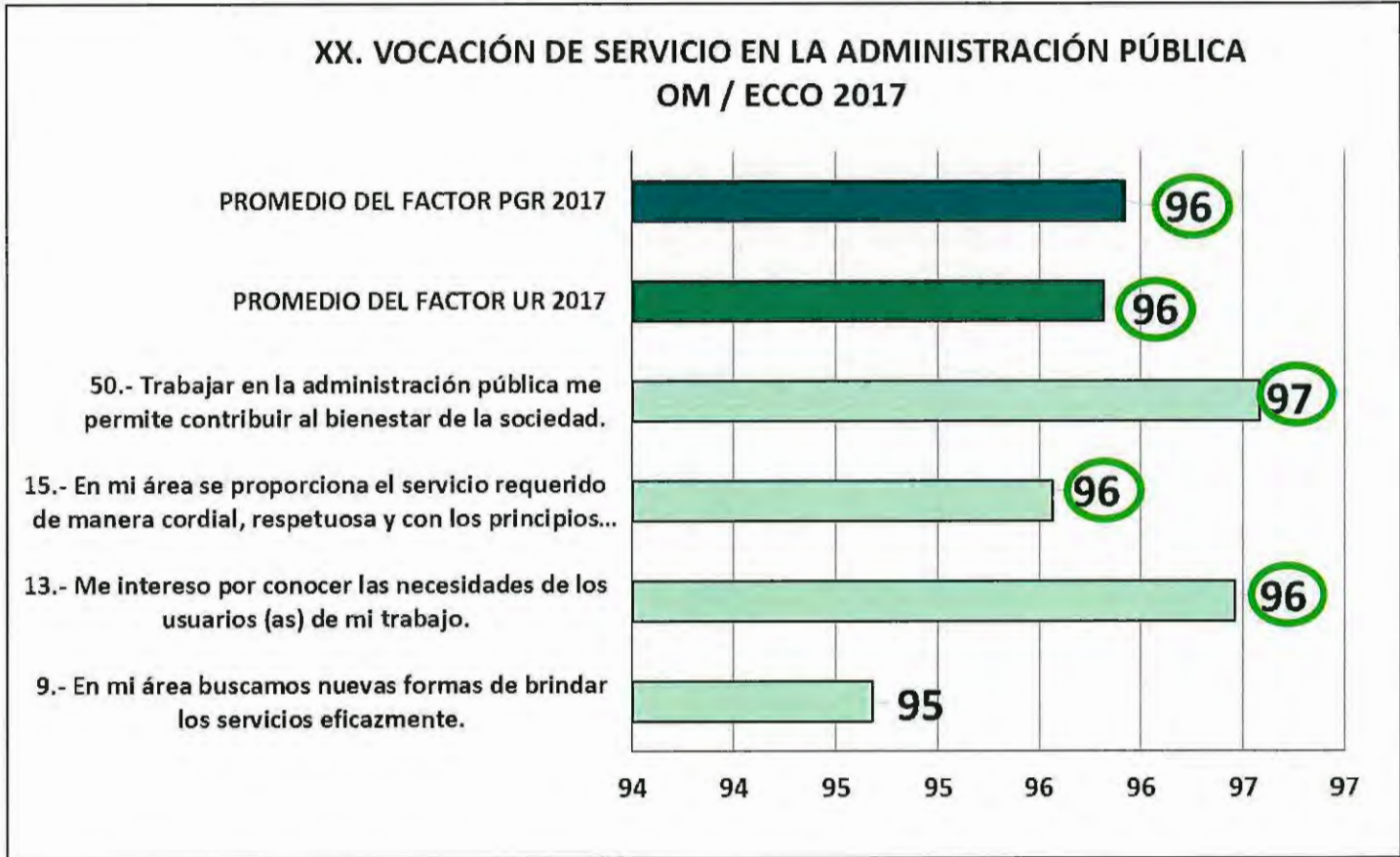
Factores Fractales de Competencias

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.

96



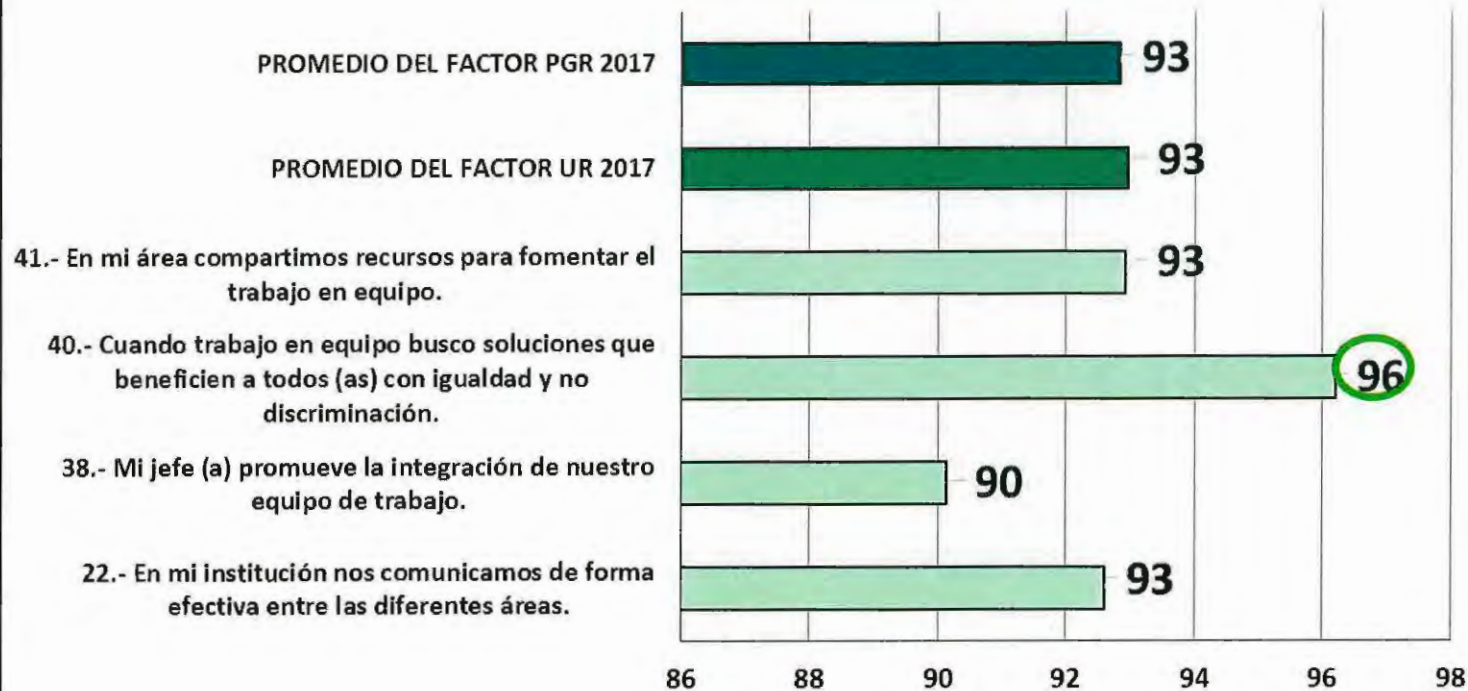
96 ≥; 88 ≤



Las y los servidores públicos de la Oficialía Mayor 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
 OM / ECCO 2017**



93



96 ≥; 88 ≤

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

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

96



96 ≥; 88 ≤

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

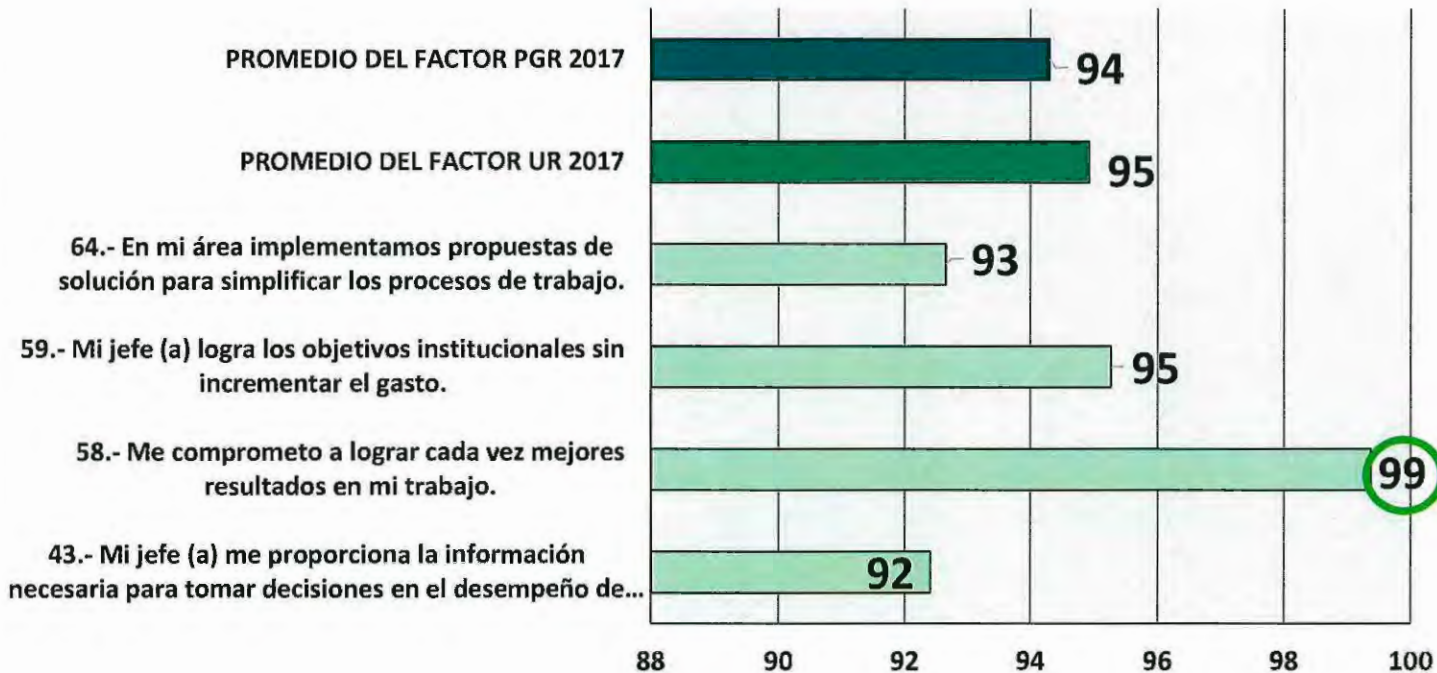


Las servidoras y servidores públicos que laboran en la Oficialía Mayor, perciben que tienen una excelente actuación con respecto a la integridad, legalidad, transparencia y respeto, ante la ciudadanía.

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
OM / ECCO 2017**

95



96 ≥; 88 ≤

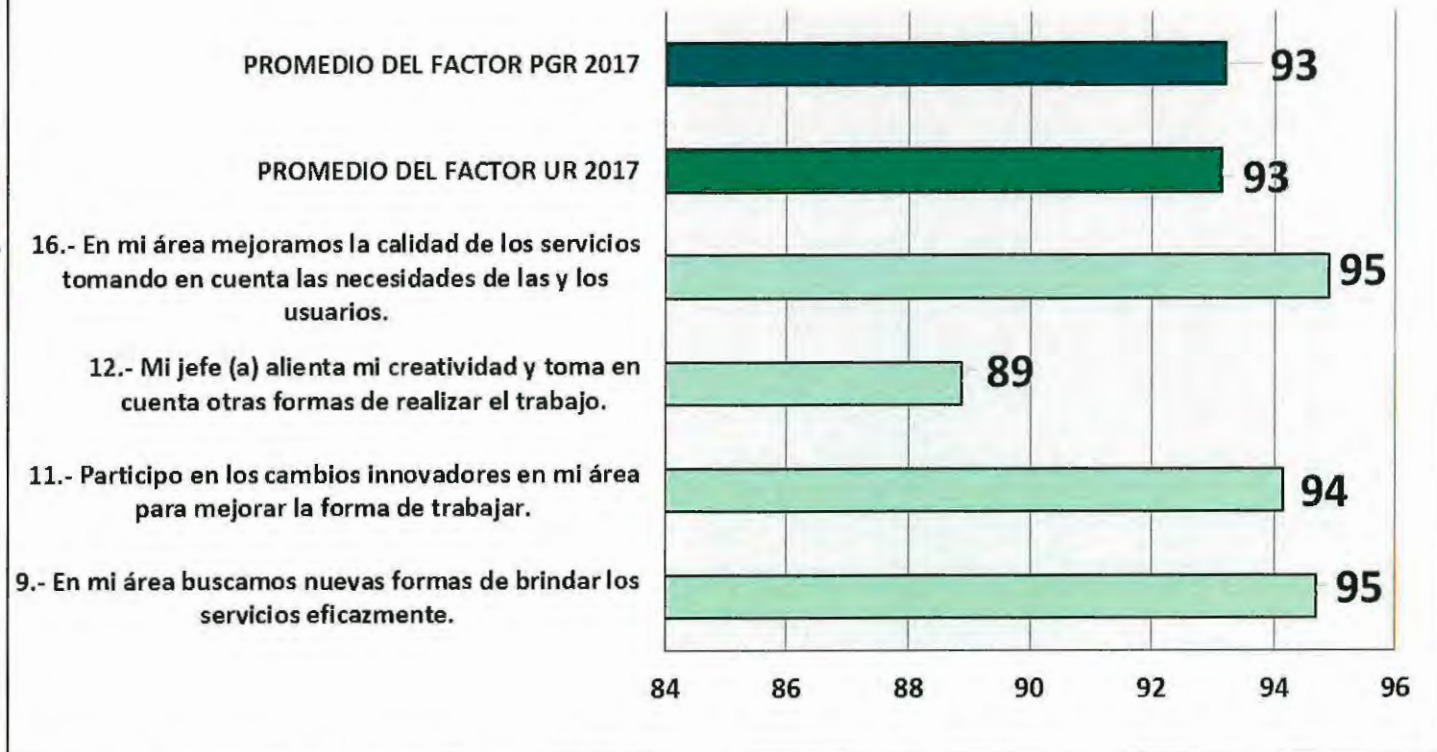
La Oficialía Mayor está formada por servidoras y servidores públicos muy comprometidos para atender problemas, proponer soluciones, tomar decisiones para lograr cada vez mejores resultados en los objetivos de la Institución (PGR).

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

93



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



96 ≥; 88 ≤

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 Oficialía Mayor.

Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre cómo utilizar eficientemente las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's) en su UR, para el logro de los objetivos.

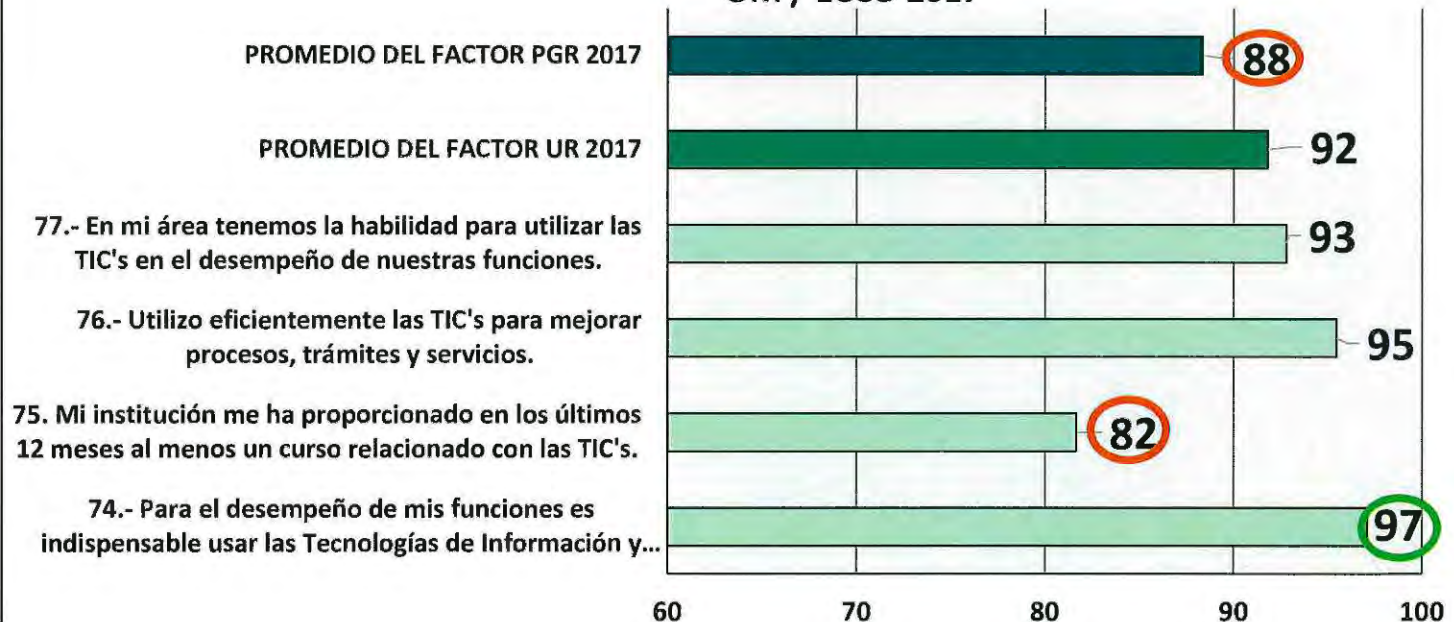
(TIC's.- Computadoras, Internet, Telefonía Celular, Software, Hardware, Sistemas Informáticos, Reproductores de Audio y Video, E-Mail, Nube, Bases de Datos, Redes, Web, Podcast, etc.)

92



96 ≥; 88 ≤

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



La percepción en este factor fractal por parte de los encuestados no ha sido satisfactoria en cuanto a participación en cursos relacionados con las TIC's, es importante fomentar la participación del personal de Oficialía Mayor en este tipo de actividades, 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
OM / ECCO 2017**



91



96 ≥; 88 ≤

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.

92



XXVII. IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN
 OM / ECCO 2017



96 ≥; 88 ≤

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

Factor Específico por Ramo (FER)

93



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



96 ≥; 88 ≤

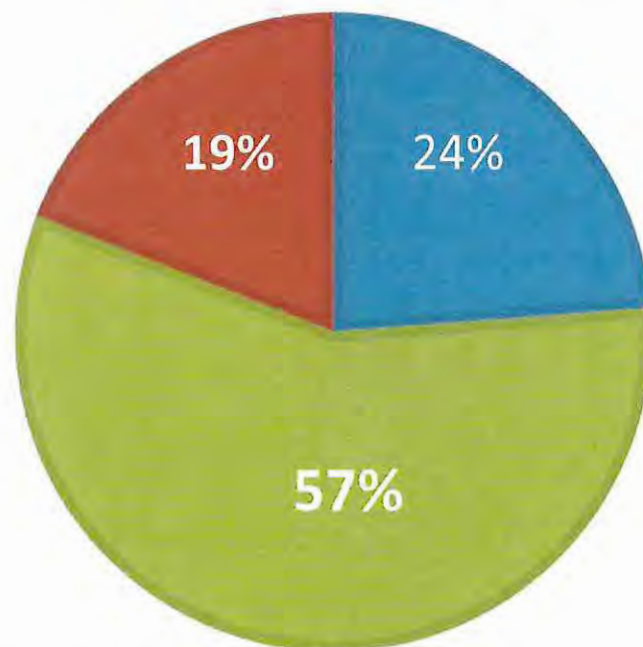
Se ha emprendido una campaña de difusión del proceso para ingresar a laborar a la Institución; sin embargo, el proceso de separación de las y los servidores públicos de la PGR debería ser un poco más transparente.

2. Análisis Cualitativo

Comentarios y Sugerencias

COMENTARIOS

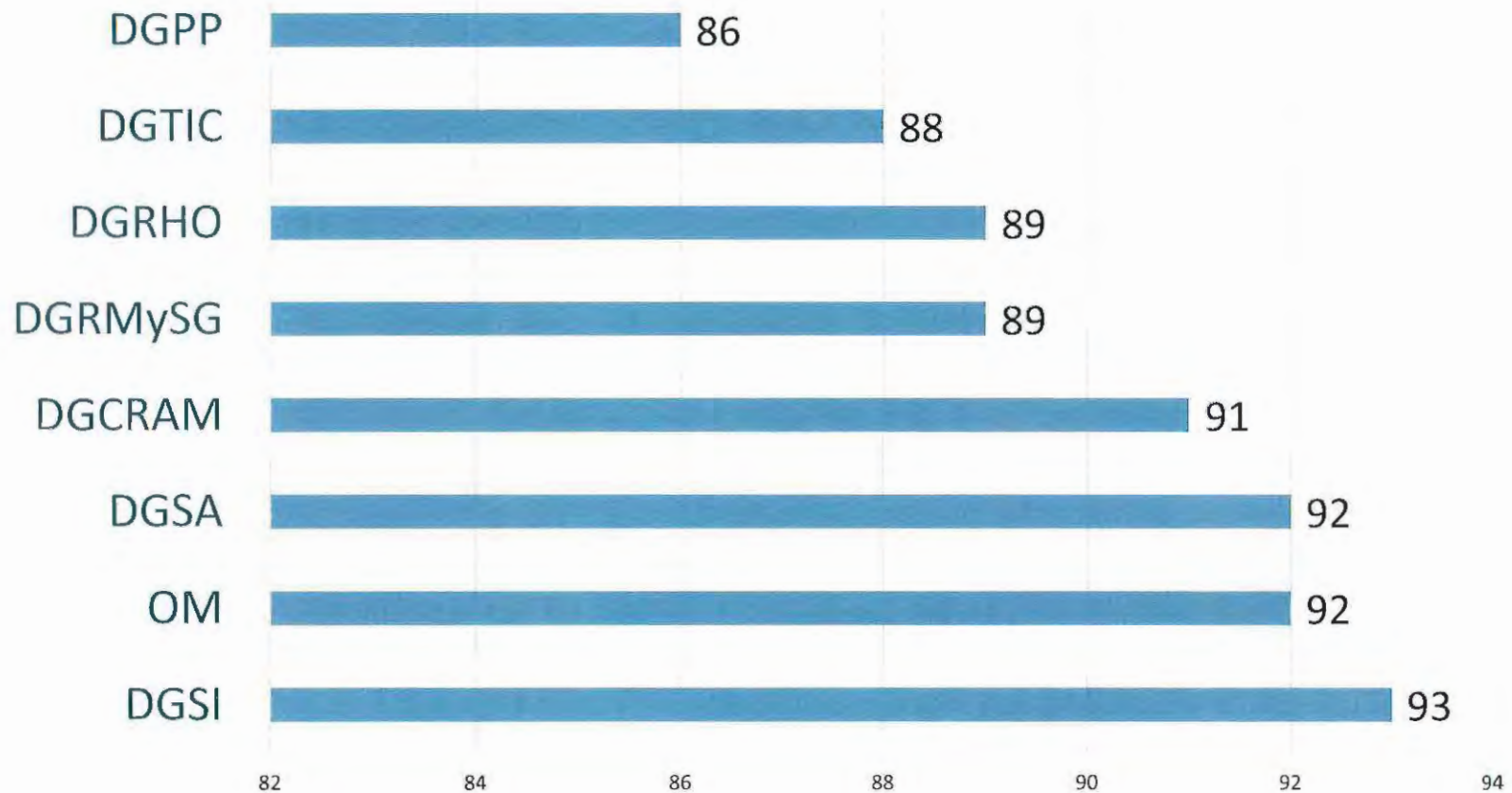
■ SUGERENCIA ■ FELICITACIÓN Ó RECONOCIMIENTO ■ QUEJA



De acuerdo con el análisis correspondiente a los comentarios que expresó el personal de la Oficialía Mayor; 21 de los 158 encuestados emitió opiniones libres (opcional) adicionales a los reactivos de la misma. Con ello, se refleja que el 13% de los participantes quiso externar algún comentario. El 57% de los comentarios, es decir, 12 personas, expresaron felicitación ó reconocimiento, mientras que sólo 4 personas manifestaron algún tipo de queja o desacuerdo y corresponden al 19 % del total de los comentarios.

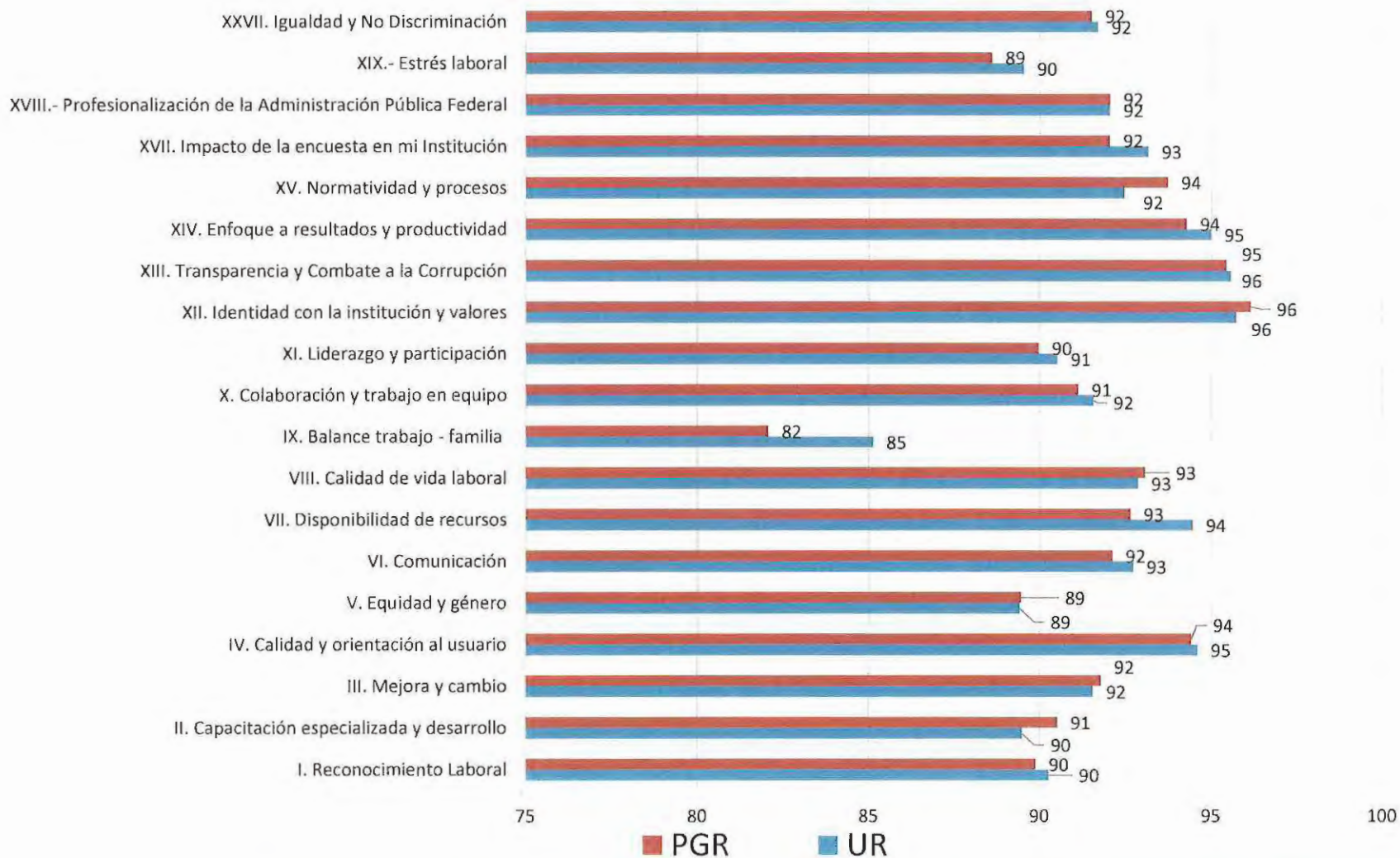
3. Análisis Comparativo

COMPARATIVO OFICIALÍA MAYOR



Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018

COMPARATIVO OM-PGR



RESULTADOS ECCO OFICIALÍA MAYOR Comparativo Histórico



3.1. Efectividad del PTCCO 2017

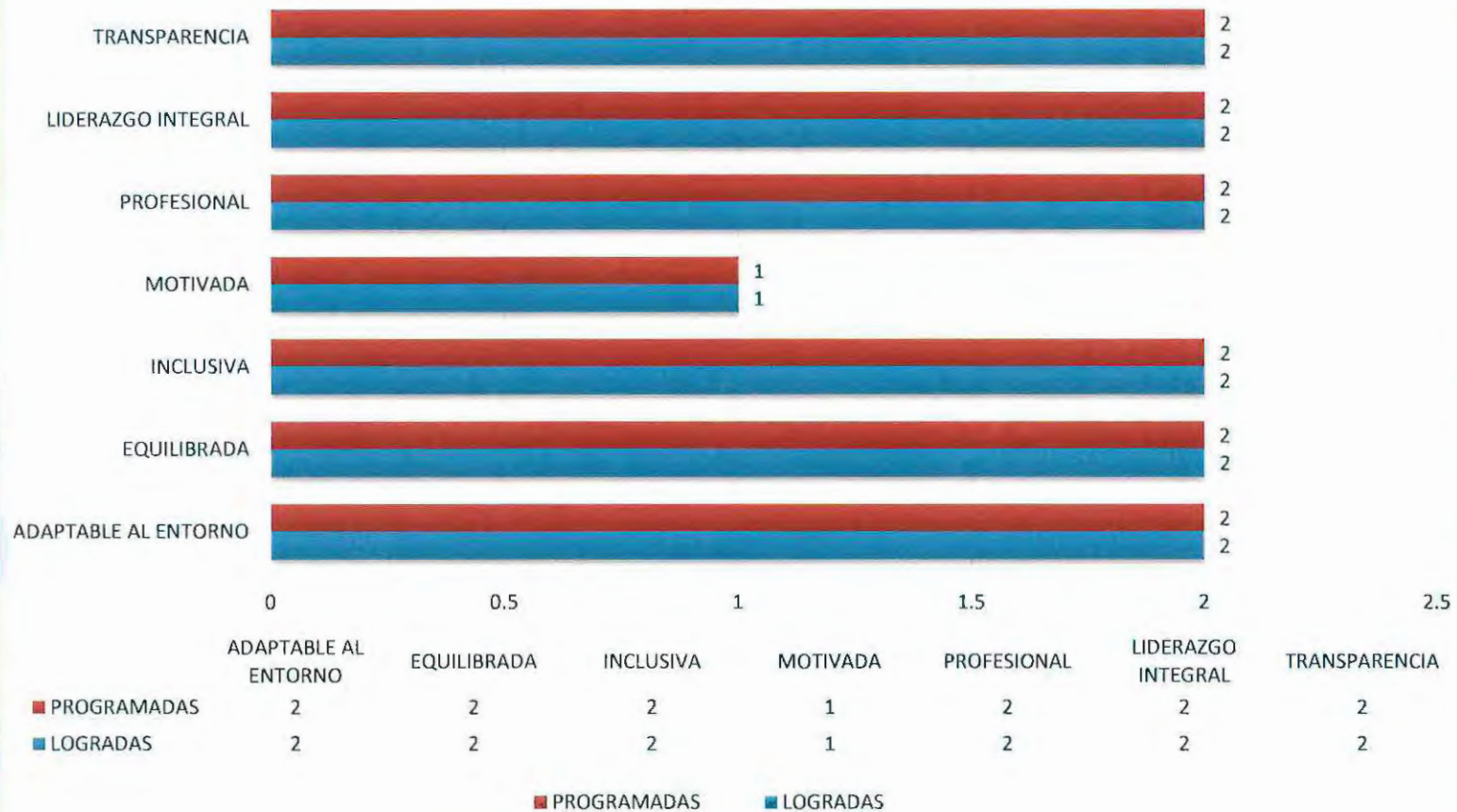
El indicador que permite conocer la efectividad de las Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional que se estableció por parte de la Oficialía Mayor para su cumplimiento en 2017 fue:

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

$$\frac{13 \text{ Acciones cumplidas}}{13 \text{ Acciones Programadas}} \times 100 = \underline{100\%} \text{ de efectividad}$$

Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2018

RESULTADO DE PRÁCTICAS DE TRANSFORMACIÓN CCO PARA 2017
 OFICIALÍA MAYOR



ASPECTOS A CONSIDERAR EN EL PLANTEAMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA 2018:

- Definición de Objetivos Estratégicos.
- Definición de Prácticas de Transformación.
- 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 OFICIALÍA MAYOR, tomando en cuenta los resultados y comentarios de la Encuesta 2017.
- Las prácticas de transformación se enfocan a los factores y reactivos cuya puntuación se ubicó en el umbral inferior; igual a 88 puntos o menores ≤ 88

96 \geq ; 88 \leq



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

UNIDAD RESPONSABLE

800	OFICIALÍA MAYOR
-----	-----------------

FACTOR

<p>I. RECONOCIMIENTO LABORAL R2.- En mi área operan mecanismos de reconocimiento al personal, con igualdad y sin discriminación.</p>
--

OBJETIVO ESTRATÉGICO

RECONOCER EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS/LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE FORMA EQUITATIVA.
--

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA		TIPO DE PERSONAL		2018														
					E	X			FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
1	DEFINIR UN MECANISMO MEDIANTE EL CUAL SE RECONOCERÁ AL PERSONAL DE LA OM.	OM / TITULARES DE OM	RECONOCIMIENTO	BIMESTRAL	E	X	TODO EL PERSONAL	P															
					O			R															

LIC. BENJAMÍN DETRAUX GALLARDO
 SECRETARIO PARTICULAR DEL OFICIAL MAYOR

JOSÉ EDUARDO BASARTE IBARRA
 COORDINADOR ADMINISTRATIVO DE OFICIALÍA MAYOR



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

UNIDAD RESPONSABLE

800	OFICIALÍA MAYOR
-----	-----------------


FACTOR

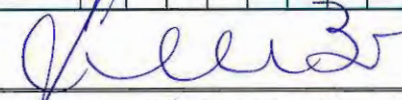
<p>II. CAPACITACIÓN ESPECIALIZADA Y DESARROLLO</p> <p>R5.- La capacitación que recibo está relacionada con mi desarrollo profesional.</p> <p>R6.- En mi institución el programa de capacitación está alineado a mis funciones.</p>
--

OBJETIVO ESTRATÉGICO

INCENTIVAR LA CAPACITACIÓN DEL PERSONAL ADSCRITO A LA OFICIALÍA MAYOR CON RELACIÓN A LAS FUNCIONES QUE DESEMPEÑA.

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA		TIPO DE PERSONAL		2018														
					E	X			FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
1	APLICAR AL PERSONAL ADSCRITO A LA OM, LA DETECCIÓN DE NECESIDADES DE CAPACITACIÓN (DNC).	DRH Y COORD. ADMINISTRATIVA DE LA OM	APLICAR EVALUACIÓN DE "DNC"	UNA SEMANA	E	X	TODO EL PERSONAL	P															
					O			R															
2	CON BASE EN LOS RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DE "DNC", PROGRAMAR CAPACITACIÓN RELACIONADA CON LOS TEMAS NECESARIOS O DE INTERÉS DEL PERSONAL.	DRH Y COORD. ADMINISTRATIVA DE LA OM	INSTRUCTOR / AULAS / SALAS	UN DÍA / 3 VECES AL AÑO	E	X	TODO EL PERSONAL	P															
					O			R															
3	ESTRUCTURAR UN PLAN DE CAPACITACIÓN ANUAL, CONFORME A LAS NECESIDADES Y OPORTUNIDADES DE MEJORA DEL PERSONAL DE LA OM	DRH Y COORD. ADMINISTRATIVA DE LA OM	OFICIOS Y CORREO ELECTRÓNICO	PERMANENTE	E	X	TODO EL PERSONAL	P															
					O			R															
4	REALIZAR ESFUERZOS CONJUNTOS Y DE CONCIENTIZACIÓN CON LOS MANDOS SUPERIORES DE LA OM, PARA CAPACITAR AL PERSONAL EN TEMAS AFINES CON EL DESARROLLO DE SUS FUNCIONES.	DRH Y COORD. ADMINISTRATIVA DE LA OM	OFICIOS, CORREO ELECTRÓNICO, ENTREVISTA PERSONAL	TRIMESTRAL	E	X	PERSONAL DE MANDO	P															
					O			R															


 LIC. BENJAMÍN DETRAUX GALLARDO
 SECRETARIO PARTICULAR DEL OFICIAL MAYOR


 JOSÉ EDUARDO BASARTE IBARRA
 COORDINADOR ADMINISTRATIVO DE OFICIALÍA MAYOR



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

UNIDAD RESPONSABLE

800	OFICIALÍA MAYOR
-----	-----------------

FACTOR

V. EQUIDAD Y GÉNERO R.18.- En mi institución existen instalaciones accesibles para personas con alguna discapacidad. R.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 CULTURA DE EQUIDAD DE GÉNERO Y LA NO DISCRIMINACIÓN ENTRE LAS/LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA OM.

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA		TIPO DE PERSONAL		2018														
					E	X			FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
1	DIFUNDIR INFORMACIÓN SOBRE EXISTENCIA DE INSTALACIONES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y MONITOREAR JUNTO CON PROTECCIÓN CIVIL, LA SEÑALIZACIÓN QUE SE PUEDA COLOCAR PARA CONOCIMIENTO DE PERSONAL.	DRH Y COORD. ADMINISTRATIVA DE LA OM	DIFUSIÓN DE CARTELES, TRIPTICOS INFORMATIVOS Y CORREOS ELECTRÓNICOS	3 VECES AL AÑO	E	X	TODO EL PERSONAL	P															
					O			R															
2	SUPERVISAR EL MANTENIMIENTO Y NECESIDADES DE ADAPTACIÓN DE INSTALACIONES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LOS INMUEBLES DE LA PGR.	DRH Y COORD. ADMINISTRATIVA DE LA OM	RECORRIDOS / TESTIGOS FOTOGRÁFICOS	PERMANENTE	E	X	TODO EL PERSONAL	P															
					O			R															
3	IMPLEMENTAR MEDIDAS (PLANES DE ACCIÓN), A FIN DE QUE SE PROMUEVA A LAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA OM CON IGUALDAD Y SIN DISCRIMINACIÓN.	DRH Y COORD. ADMINISTRATIVA DE LA OM	DIFUSIÓN DE CARTELES, TRIPTICOS INFORMATIVOS Y CORREOS ELECTRÓNICOS	PERMANENTE	E	X	MANDOS SUPERIORES Y MANDOS MEDIOS	P															
					O			R															

LIC. BENJAMÍN DETRAUX GALLARDO
SECRETARIO PARTICULAR DEL OFICIAL MAYOR

JOSÉ EDUARDO BASARTE IBARRA
COORDINADOR ADMINISTRATIVO DE OFICIALÍA MAYOR



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

UNIDAD RESPONSABLE

800	OFICIALÍA MAYOR
-----	-----------------


FACTOR

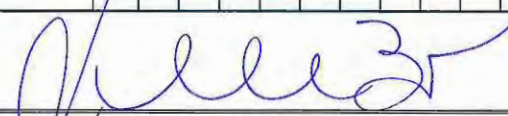
IX. BALANCE TRABAJO - FAMILIA R.33.- Mi trabajo me permite dedicar tiempo a mi familia. R.34.- Mi institución me informa sobre la prestación de guarderías. R.36.- Apoyo o participé, cuando se organizan eventos de integración familiar en mi institución. 37.- En mi área se respeta el horario de trabajo.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

OBJETIVO ESTRATÉGICO

EFICIENTAR ESQUEMAS Y MECANISMOS REFERENTES A LA VIDA LABORAL, FAMILIAR Y PERSONAL
--

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA	TIPO DE PERSONAL	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1	IMPULSAR ACCIONES QUE FOMENTEN EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMA MEXICANA NMX-R-025-SCFI-2015, EN LO QUE SE REFIERE A LA IMPLEMENTACIÓN DE ESQUEMAS Y MECANISMOS DEL NUMERAL 4.17 CORRESPONSABILIDAD EN LA VIDA LABORAL, FAMILIAR Y PERSONAL Y AL PUNTO 5.3.3.5.1.1.3	RH Y COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE OFICIALÍA MAYOR	NORMA MEXICANA NMX-R-025-SCFI-2015	PERMANENTE	E	X	P													
					D															R
2	PLANEAR UNA ESTRATEGIA MEDIANTE LA CUAL SE PUEDA DIFUNDIR EL DIRECTORIO VIGENTE DE LAS GUARDERÍAS DEL ISSSTE COMO INFORMACIÓN BÁSICA PARA TODAS LAS TRABAJADORAS MADRES DE FAMILIA.	RH Y COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE OFICIALÍA MAYOR	CORREO ELECTRÓNICO "PARA TI" / PIZARRÓN INFORMATIVO / TRÍPTICOS.	PERMANENTE	E	X	P													
					O															
3	PROMOVER LA INTEGRACIÓN FAMILIAR A TRAVÉS DE LA PARTICIPACIÓN DE LA FAMILIA DEL PERSONAL DE LA OFICIALÍA MAYOR, EN EVENTOS QUE PUEDAN ORGANIZARSE CON FINES CULTURALES O RECREATIVOS (VISITAS A MUSEOS, OBRAS DE TEATRO, FESTIVALES TEMÁTICOS DÍA DE LA MADRE, DEL PADRE, DEL ABUELO, NAVIDEÑOS, ETC.)	RH Y COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE OFICIALÍA MAYOR	CORREO ELECTRÓNICO "PARA TI" / PIZARRÓN INFORMATIVO / TRÍPTICOS.	PERMANENTE	E	X	P													
					O															


 LIC. BENJAMÍN DETRAUX GALLARDO
 SECRETARIO PARTICULAR DEL OFICIAL MAYOR


 JOSÉ EDUARDO BASARTE IBARRA
 COORDINADOR ADMINISTRATIVO DE OFICIALÍA MAYOR



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

UNIDAD RESPONSABLE

800	OFICIALÍA MAYOR
-----	-----------------

FACTOR

XI. LIDERAZGO Y PARTICIPACIÓN

OBJETIVO ESTRATÉGICO

PROMOVER QUE EL PERSONAL DE MANDOS MEDIOS Y SUPERIORES DE LA OM TRABAJE CON BASE EN OBJETIVOS, A FIN DE LOGRAR EL INVOLUCRAMIENTO, PARTICIPACIÓN Y COMPROMISO DEL PERSONAL DEL EQUIPO EN TODO EL PROCESO.

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA		TIPO DE PERSONAL	2018														
					E	X		FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
1	SOLICITAR A LA DIRECCIÓN GENERAL DE FORMACIÓN PROFESIONAL, CURSOS DE LIDERAZGO PARA EL PERSONAL DE MANDOS MEDIOS Y SUPERIORES.	RH Y COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE OM	INSTRUCTOR / AULAS / SALAS	UN DÍA / 2 VECES AL AÑO	E	X	PERSONAL DE MANDO	P														
					O			R														
2	SENSIBILIZAR AL PERSONAL DE MANDO Y SUPERIOR PARA QUE ASISTA A LOS CURSOS DE LIDERAZGO.	RH Y COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE OM	PLÁTICAS / CORREOS ELECTRÓNICOS	3 VECES AL AÑO	E	X	TODO EL PERSONAL	P														
					O			R														

LIC. BENJAMÍN DETRAUX GALLARDO
SECRETARIO PARTICULAR DEL OFICIAL MAYOR

JOSÉ EDUARDO BASARTE IBARRA
COORDINADOR ADMINISTRATIVO DE OFICIALÍA MAYOR



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

UNIDAD RESPONSABLE

800 OFICIALÍA MAYOR

FACTOR

XVII. IMPACTO DE LA ENCUESTA EN MI INSTITUCIÓN

OBJETIVO ESTRATÉGICO

INFORMAR A TODO EL PERSONAL ADSCRITO A LA OFICIALÍA MAYOR LOS RESULTADOS DE LA ECCO 2017 Y LAS PTCCO'S 2018

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA		TIPO DE PERSONAL	2018														
					E	X		FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
1	DIFUNDIR LOS RESULTADOS DE LA ECCO 2017 DE LA OFICIALÍA MAYOR A TODO EL PERSONAL.	RH Y COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE OM	PARA TI / PORTAL PGR	2 MESES	E	X	PERSONAL DE MANDO	P														
					O			R														
2	DIFUNDIR EL PPTCCO 2018 DE LA OFICIALÍA MAYOR A TODO EL PERSONAL.	RH Y COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE OM	PARA TI / PORTAL PGR	2 MESES	E	X	TODO EL PERSONAL	P														
					O			R														

LIC. BENJAMÍN DETRAUX GALLARDO
SECRETARIO PARTICULAR DEL OFICIAL MAYOR

JOSÉ EDUARDO BASARTE IBARRA
COORDINADOR ADMINISTRATIVO DE OFICIALÍA MAYOR



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

UNIDAD RESPONSABLE

800	OFICIALÍA MAYOR
-----	-----------------

FACTOR

XXV. APLICAR EFICIENTEMENTE LOS RECURSOS DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC'S) R.75.- Mi institución me ha proporcionado en los últimos 12 meses al menos un curso relacionado con las TIC's.
--

OBJETIVO ESTRATÉGICO

BRINDAR MAYOR CAPACITACIÓN AL PERSONAL ADSCRITO A LA OFICIALÍA MAYOR PARA FACILITAR Y PERFECCIONAR EL USO DE LAS TIC'S.

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA		TIPO DE PERSONAL		2018														
					E	X	P	R	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
1	SOLICITAR A LA DIRECCIÓN GENERAL DE FORMACIÓN PROFESIONAL, CURSOS DE CAPACITACIÓN PARA EFICIENTAR EL MANEJO DE LAS TIC'S.	RH Y COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE OM	INSTRUCTORES / AULAS / SALAS / OFICIOS / CORREO ELECTRÓNICO	UN MES	E	X	TODO EL PERSONAL	P															
					O			R															
2	SENSIBILIZAR A LAS/LOS JEFES INMEDIATOS A FIN DE DAR OPORTUNIDAD A LAS/LOS SERVIDORES PÚBLICOS PARA QUE ASISTAN A LA CAPACITACIÓN.	RH Y COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE OM	MEMORANDUM, CORREO ELECTRÓNICO / ENTREVISTA PERSONAL	TRIMESTRAL	E	X	PERSONAL DE MANDO	P															
					O			R															

LIC. BENJAMÍN DETRAUX GALLARDO
SECRETARIO PARTICULAR DEL OFICIAL MAYOR

JOSÉ EDUARDO BASARTE IBARRA
COORDINADOR ADMINISTRATIVO DE OFICIALÍA MAYOR