



---

**FGR**  
FISCALÍA GENERAL  
DE LA REPÚBLICA

---

## **Resultados ECCO 2018**

**Prácticas de Transformación de Clima y  
Cultura Organizacional PTCCO 2019**

**Delegación Estatal en Querétaro**



## PTCCO QRO 2019

### CRITERIO

Pág.

Introducción.....	1
1. Análisis Cuantitativo .....	6
2. Análisis Cualitativo .....	47
3. Análisis Comparativo .....	52
3.1. Comparación de resultados entre Instituciones y Áreas .....	53
3.2. Resultados DEQ 2016 Vs. 2018 .....	57
3.3. Efectividad de la PTCCO 2017 – 2018 .....	60
4. Definición de Objetivos Estratégicos .....	63
Definición de Prácticas de Transformación	
Calendarización de Prácticas de Transformación	



## PTCCO QRO 2019

La Secretaría de la Función Pública (SFP) aplica anualmente la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (ECCO) a la Administración Pública como una herramienta de desarrollo organizacional, la cual tiene como objeto orientar estrategias y acciones de las instituciones para facilitar a las y los servidores públicos trabajar en un clima satisfactorio que apoye en la calidad del servicio a la ciudadanía.

La ECCO 2018 registró 180 servidoras y servidores públicos encuestados en esta Delegación Estatal.

Es conveniente recordar que desde 2016, la SFP aplica dos tipos de encuestas:

**Tipo "A"** conformada por factores básicos y fractales relacionados con clima y cultura organizacional, competencias, igualdad y no discriminación y propios de cada institución.

**Tipo "B"**, se aplica por primera vez en 2016, a fin de transformar a un modelo centrado en la y el servidor público para que se fortalezca su imagen y que los ciudadanos perciban a las instituciones públicas como organizaciones modernas, orientadas a resultados y enfocadas a una cultura de servicio. Está organizada por factores básicos y compuestos, relacionados con los valores del Código de Ética de la Administración Pública Federal.



## PTCCO QRO 2019

En 2018, la Secretaría de la Función Pública (SFP) aplicó la encuesta **Tipo "B"** fortalece su modelo centrado en el servidor público para que se fortalezca su imagen y que los ciudadanos perciban a las instituciones públicas como organizaciones modernas, orientadas a resultados y enfocadas a una cultura de servicio.

Este tipo de encuesta contempla **10 factores básicos** con un total de 80 reactivos, los cuales brindan un índice acerca de cómo es la cultura de la Institución.

Qué tanto es:

- 38.-Adaptable al entorno
- 39.-Adaptable al ciudadano
- 40.-Colaborativa
- 41.-Eficiente
- 42.-Equilibrada
- 46.-Inclusiva
- 47.-Motivada
- 48.-Organizada
- 49.-Íntegra
- 50.-Profesional





## PTCCO QRO 2019

De los factores básicos surgen **factores compuestos**, que se integran de la combinación de distintos reactivos de los factores básicos:

Por un lado un factor que identifica **el Liderazgo integral** (Factor 52), ya que es un factor fundamental que modela la cultura de las instituciones (19 reactivos).

Por otro lado, factores relacionados con los **valores del Código de Ética de la Administración Pública Federal (APF)**, del cual se generan índices para saber la percepción de cómo se viven los valores en cada institución (11 factores de acuerdo a los Valores del Código de Ética de la APF, 36 reactivos):

53.-Cooperación  
54.-Entorno Cultural y Ecológico  
55.-Equidad de género  
56.-Igualdad y no discriminación  
57.-Integridad  
58.-Interés Público

59.-Liderazgo  
60.-Rendición de Cuentas  
61.-Respeto  
62.-Respeto a los Derechos Humanos  
63.-Transparencia



## PTCCO QRO 2019

Por lo anterior, el análisis de resultados se comparará con los de la ECCO 2016 por ser el mismo tipo de encuesta.

168 servidoras y servidores públicos de la Delegación Estatal Querétaro, participaron en la ECCO 2018 que es el 100% del universo de nuestra plantilla.

Los resultados de la ECCO se miden en una escala 1 a 100, siendo el 100 la opinión más positiva y el 1 la menos positiva, con lo cual se pueden identificar las fortalezas y debilidades a nivel de factor y reactivo.

La **percepción promedio** de los participantes de la Delegación Estatal Querétaro en la encuesta fue de **89 puntos**, 2 puntos más que la calificación obtenida el año 2017. Es importante destacar que la PGR se colocó 7 puntos sobre el promedio de la Administración Pública Federal que fue de 80, y obtuvo el **Cuarto Lugar** del Sector Central.

Los 10 reactivos mejor calificados se identifican como umbral superior, mientras que los 10 reactivos menos calificados es el umbral inferior; por lo tanto, el umbral de la Delegación Estatal Querétaro en la ECCO 2018 es el siguiente:

$$93 \geq; 84 \leq$$



## PTCCO QRO 2019 **INTRODUCCIÓN**

Para el análisis de los resultados se identificarán los índices obtenidos con la siguiente simbología:



**93 - 94**



**85 - 92**



**64 - 84**

Los reactivos que se encuentran con una calificación entre 64 y 84 puntos presentan una ventana de oportunidad, por lo que se proponen prácticas de transformación para mejorar su percepción.

Por lo anterior, y de acuerdo a los 6 criterios (10 puntos para su evaluación) que se establecen en las "Disposiciones en las Materias de Recursos Humanos y del Servicio Profesional de Carrera, así como el Manual Administrativo de Aplicación General en materia de Recursos Humanos y Organización y el Manual del Servicio Profesional de Carrera" del 12 de julio de 2010, y su actualización al 6 de abril de 2017", la Delegación Querétaro presenta el siguiente plan de:

**Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional para el año de 2019**



**FGR**  
FISCALÍA GENERAL  
DE LA REPÚBLICA

Coordinación de Planeación y Administración  
Dirección General de Recursos Humanos y Organización

PTCCO QRO 2019

# 1. Análisis Cuantitativo





**FGR**  
FISCALÍA GENERAL  
DE LA REPÚBLICA

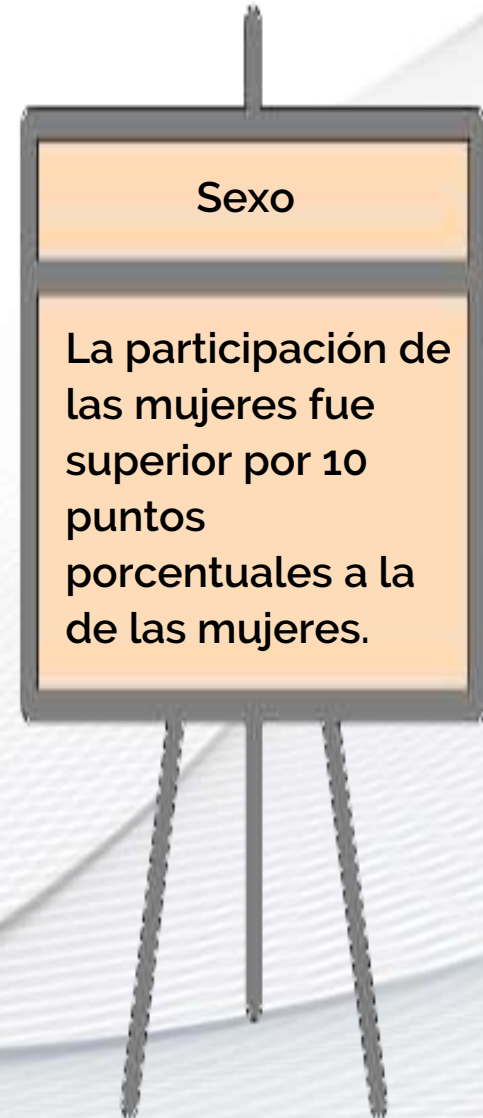
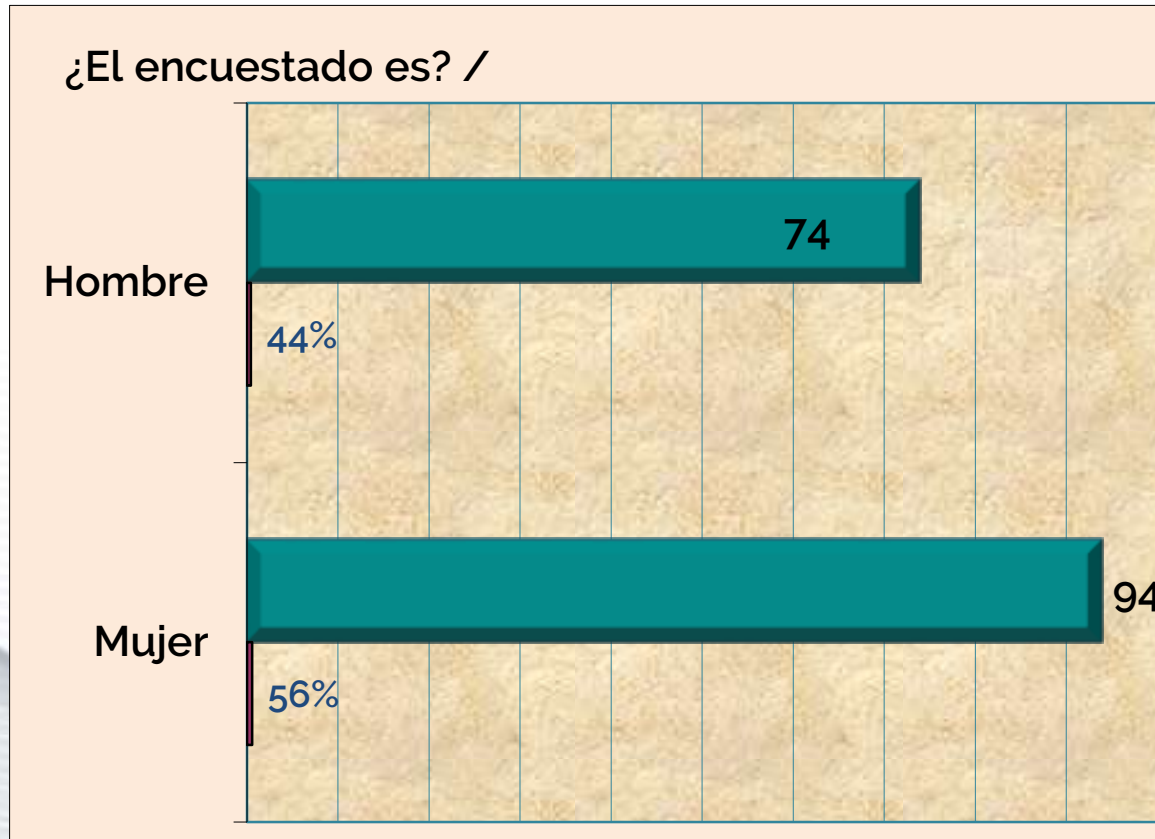
Coordinación de Planeación y Administración  
Dirección General de Recursos Humanos y Organización

PTCCO QRO 2019

# Datos Sociodemográficos

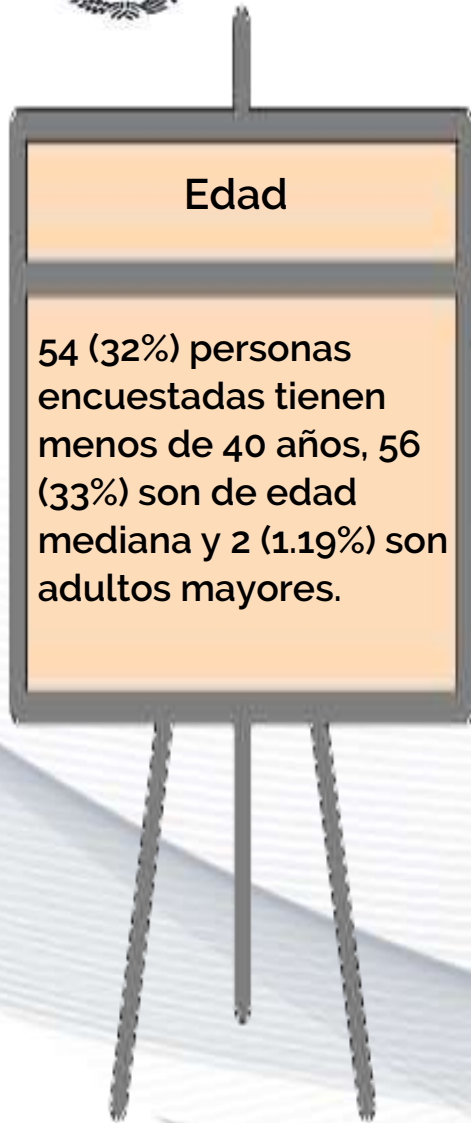


## PTCCO QRO 2019

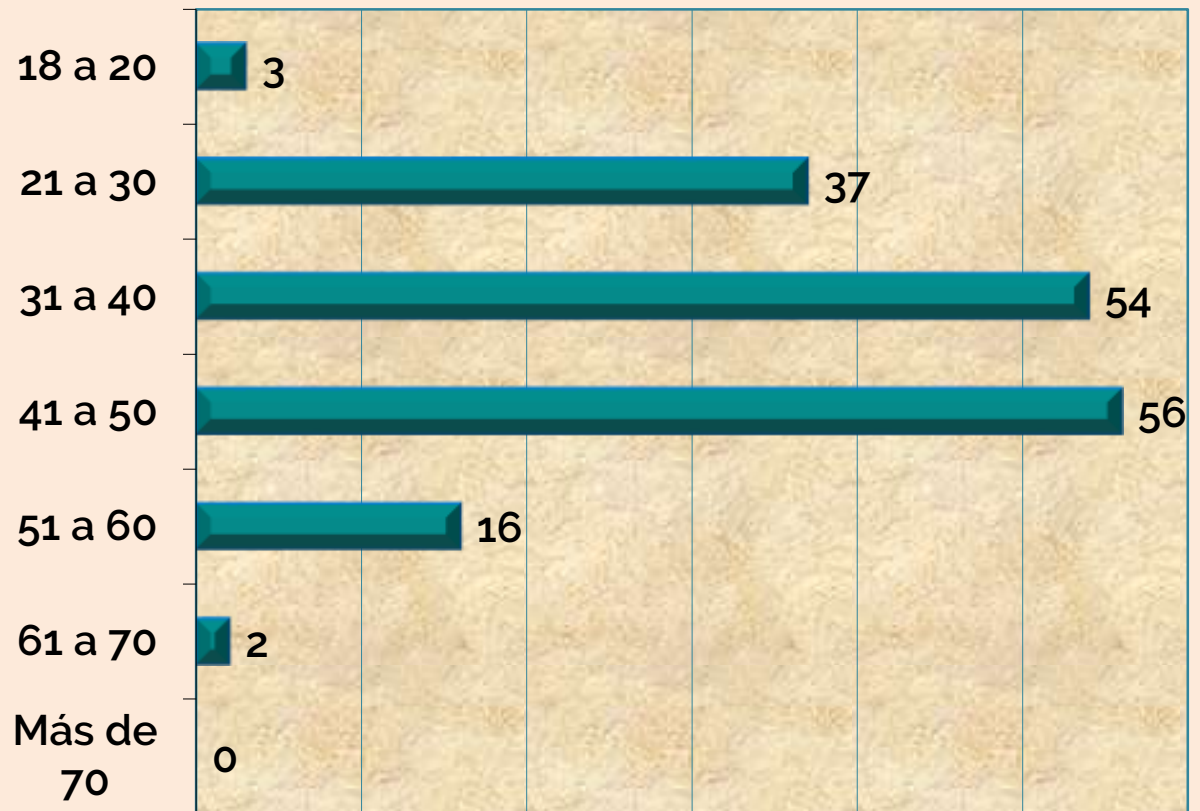




## PTCCO QRO 2019



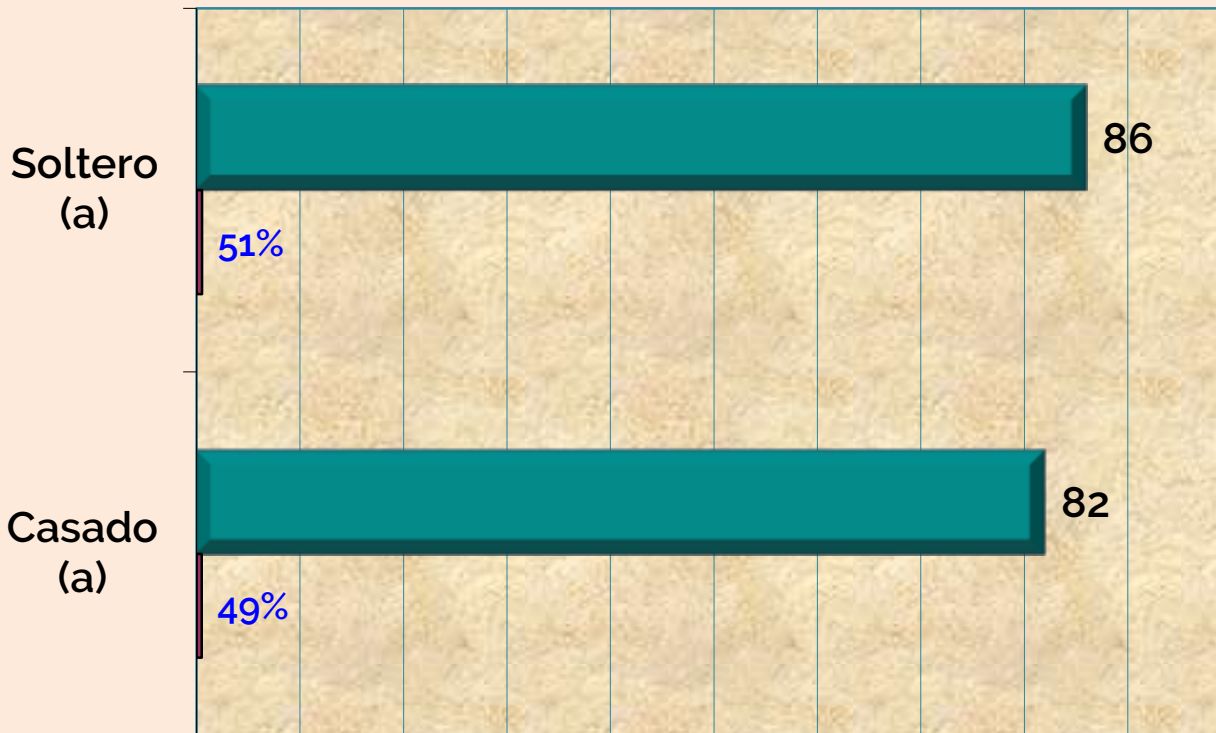
### 6.- ¿Cuántos años cumplidos tiene usted? / 2018





## PTCCO QRO 2019

### 5.- ¿Su estado civil es? / 2018



### Estado Civil

La participación de los solteros fue ligeramente superior en 4 puntos porcentuales a la participación de los casados.





## PTCCO QRO 2019

### 7.- ¿Hasta que nivel escolar estudió usted? /



### Nivel de Estudios

El 54% de los encuestados tienen licenciatura completa, el 37% ostenta estudios superiores, mientras que 1 persona tiene primaria incompleta.



## PTCCO QRO 2019

### Nivel de Puesto

El 39.8% de las personas que participaron en la ECCO se compone de personal operativo y el 38.6% personas son enlaces.

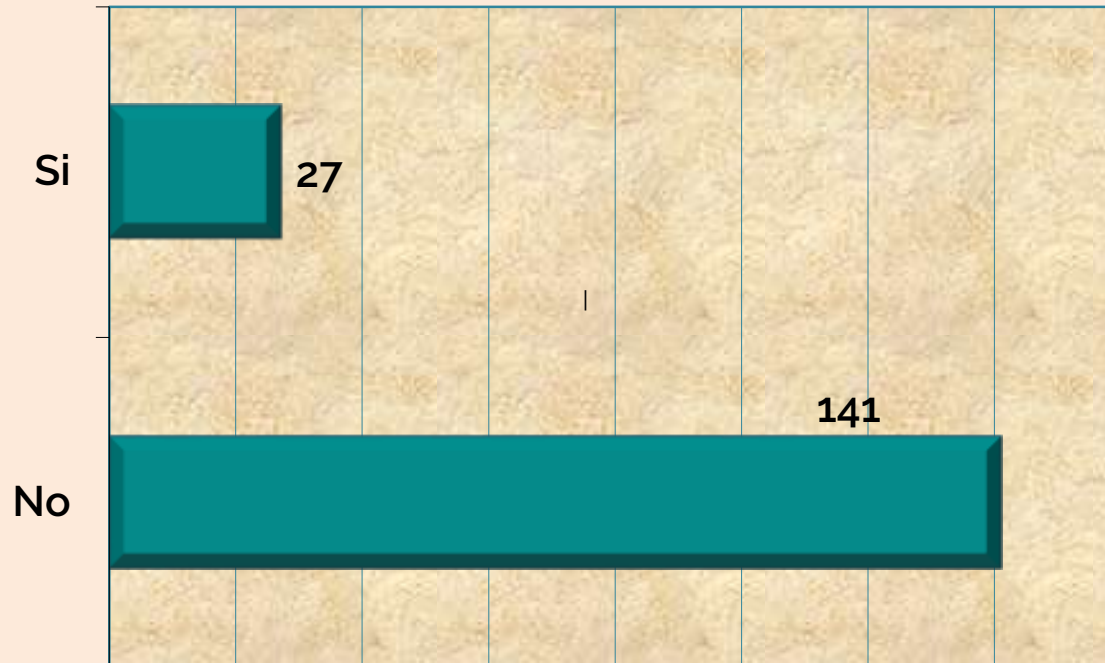
11.- ¿Cuál es el nivel del puesto que desempeña usted actualmente? / 2018





## PTCCO QRO 2019

13.- ¿Ocupa usted un puesto de algún servicio civil, profesional o público de carrera? / 2018



**Servicio de Carrera**

Uno de cada 5 participantes de la ECCO, ocupan algún puesto relacionado al servicio profesional de carrera.



## PTCCO QRO 2019

### Años en el Sector Privado

Casi 6 personas participantes en la ECCO de 10, tienen experiencia en el Sector Privado.

### 10.- En total ¿cuántos años ha trabajado en el Sector Privado? / 2018

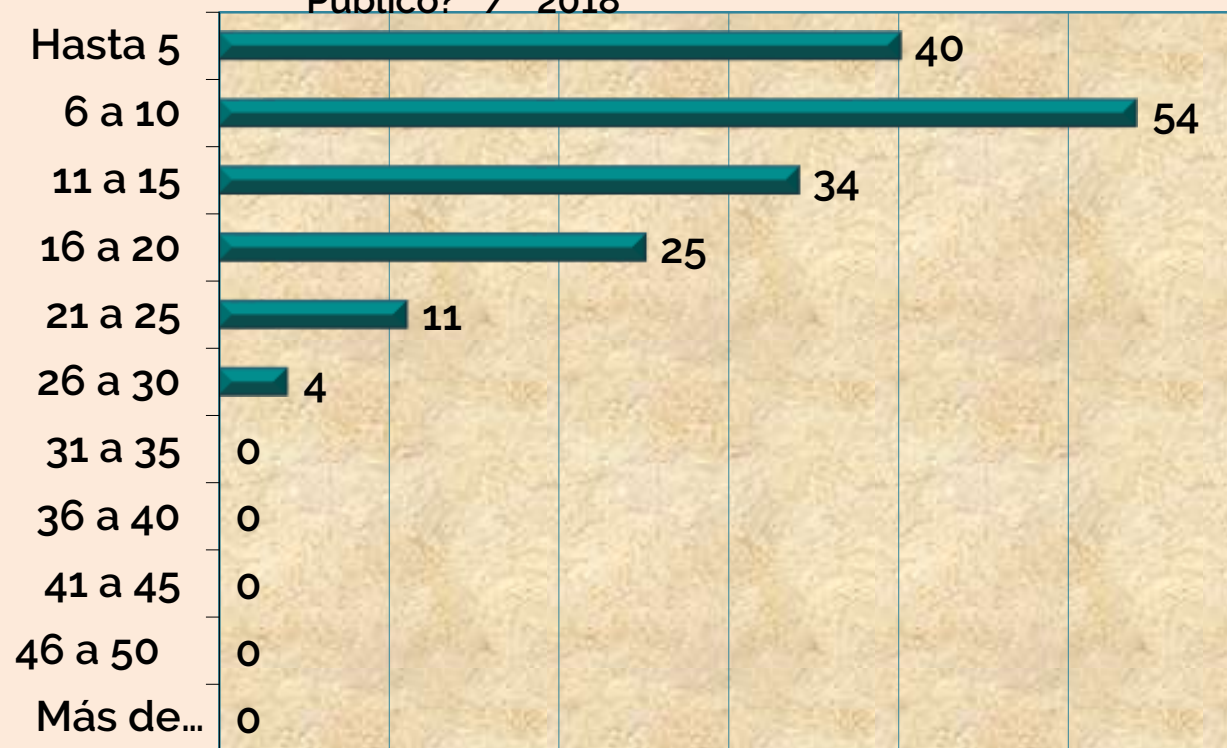






## PTCCO QRO 2019

9.- En total ¿cuántos años ha trabajado en el Sector Público? / 2018



**Años en el Sector Público**

La mayoría del personal encuestado (8 de cada 10), es servidor público experto y versado en el Sector Público.

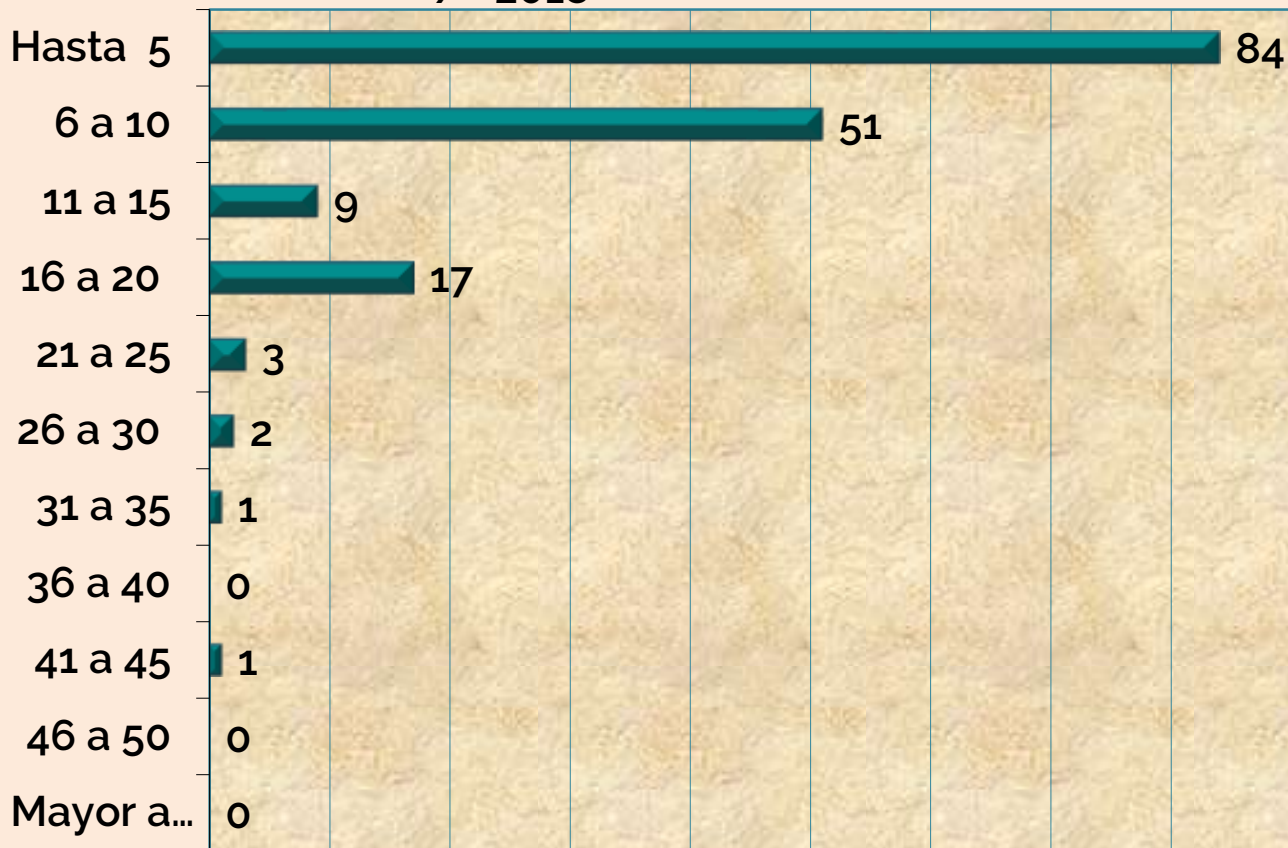


## PTCCO QRO 2019

**Años en el puesto actual**

Una de cada dos personas encuestadas, está especializada en su puesto ya que tiene más de 5 años en él.

**12.- ¿Cuántos años tiene usted en su puesto actual?**  
/ 2018





## PTCCO QRO 2019

### Estudios actuales

7 personas de cada 10, en el momento de contestar la encuesta estipularon realizar ningún tipo de estudio.

### 8.- ¿Qué tipo de estudios realiza usted actualmente?





**FGR**  
FISCALÍA GENERAL  
DE LA REPÚBLICA

Coordinación de Planeación y Administración  
Dirección General de Recursos Humanos y Organización

PTCCO QRO 2019

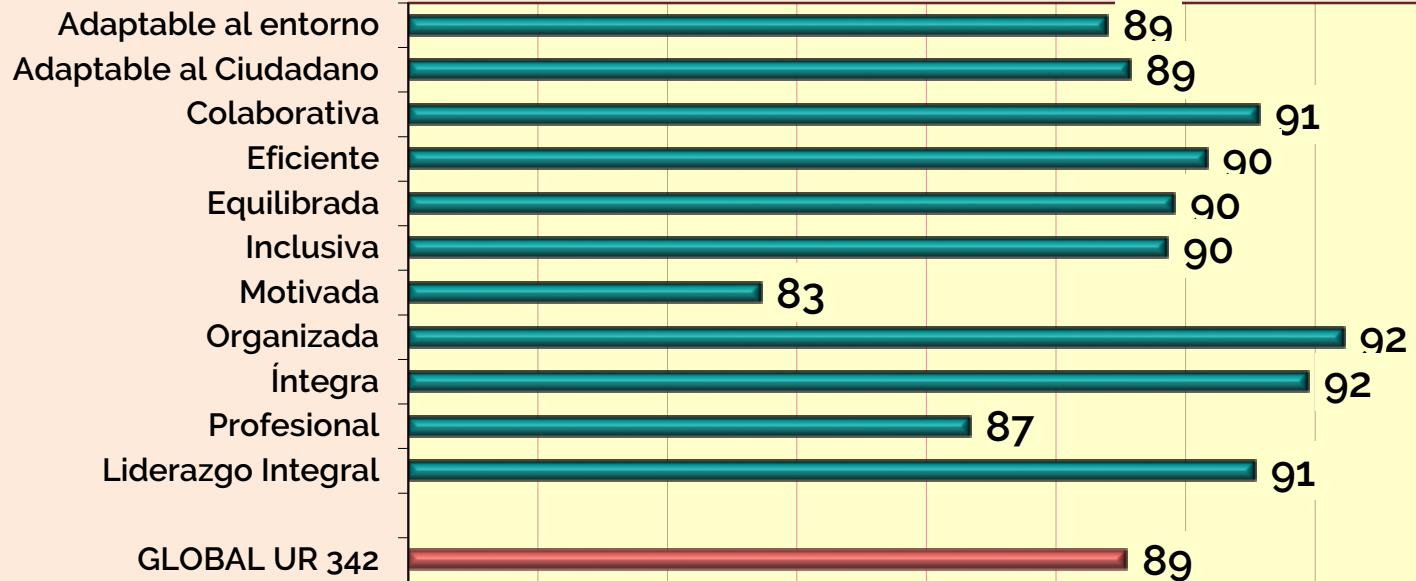
# Resultado por Factores de Mayor a Menor





## PTCCO QRO 2019

*Cómo es la DEQ:* ECCO\_ Factores de Clima y Cultura Organizacional UR / 2018

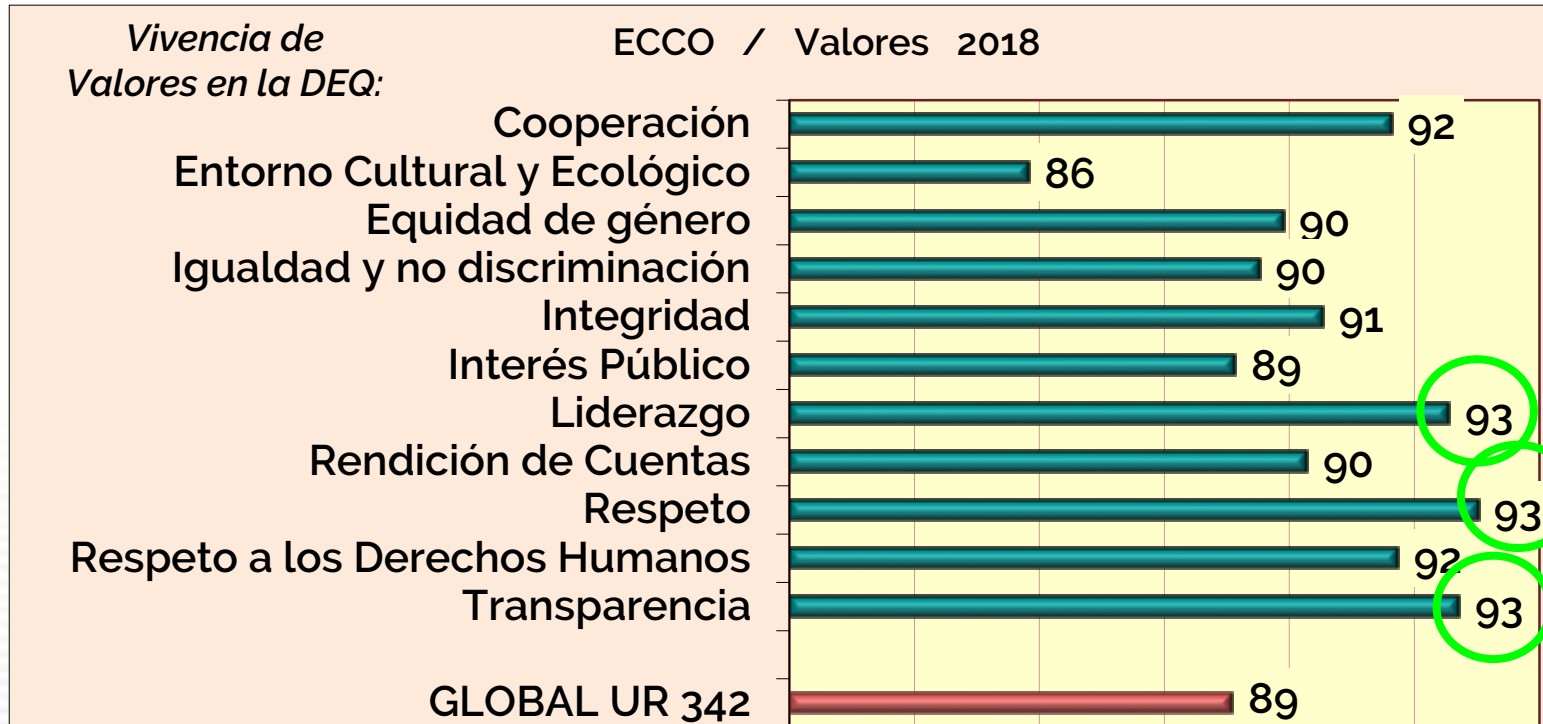


93 ≥; 84 ≤

Ésta gráfica indica la percepción de las y los servidores públicos como una Institución altamente organizada e íntegra; por lo contrario, se podría optimizar la forma de motivar y profesionalizar al personal.



## PTCCO QRO 2019



93 ≥; 84 ≤

En los factores relacionados al código de Ética de la APF, se puede observar que en la Delegación Estatal Querétaro las y los servidores públicos conocen los valores y los viven de la mejor manera, aunque se podría mejorar el Entorno Cultural y Ecológico.



## PTCCO QRO 2019

### LOS 10 REACTIVOS MEJOR CALIFICADOS DE LA DEQ / 2018

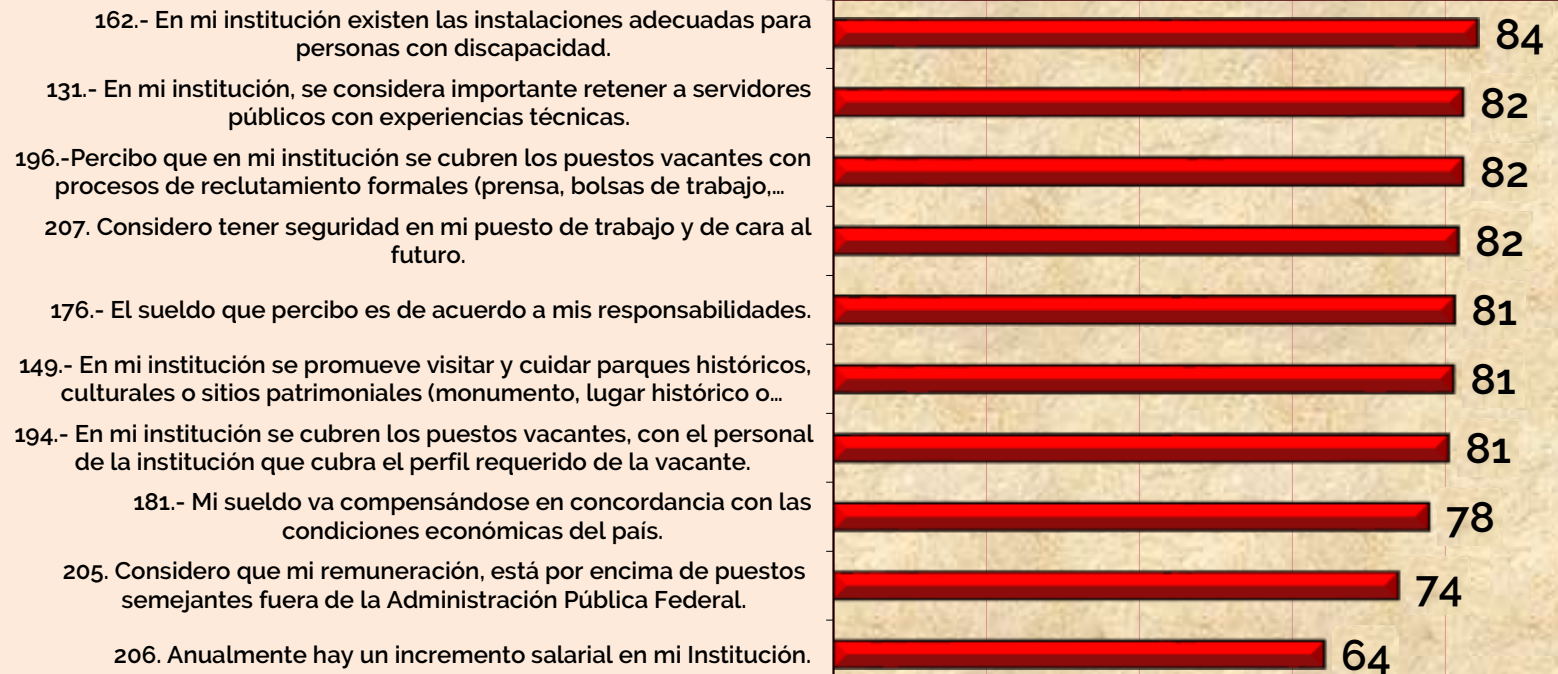


Los reactivos mejor calificados están relacionados con la percepción que tienen las servidoras y los servidores públicos sobre el trato que reciben de su superior jerárquico, mismos que están relacionados con los factores de Liderazgo, Igualdad y Respeto.



## PTCCO QRO 2019

### LOS 10 REACTIVOS MENOS CALIFICADOS DE LA DEQ / 2018



Los reactivos menos calificados muestran una ventana de oportunidad hacia la transformación en la que la Delegación podría ser mejor Motivada, Profesional y Equilibrada. Por otro lado, se puede observar la necesidad de incrementar la percepción de los sueldos.





**FGR**  
FISCALÍA GENERAL  
DE LA REPÚBLICA

Coordinación de Planeación y Administración  
Dirección General de Recursos Humanos y Organización

PTCCO QRO 2019

# Factores básicos Índice individual



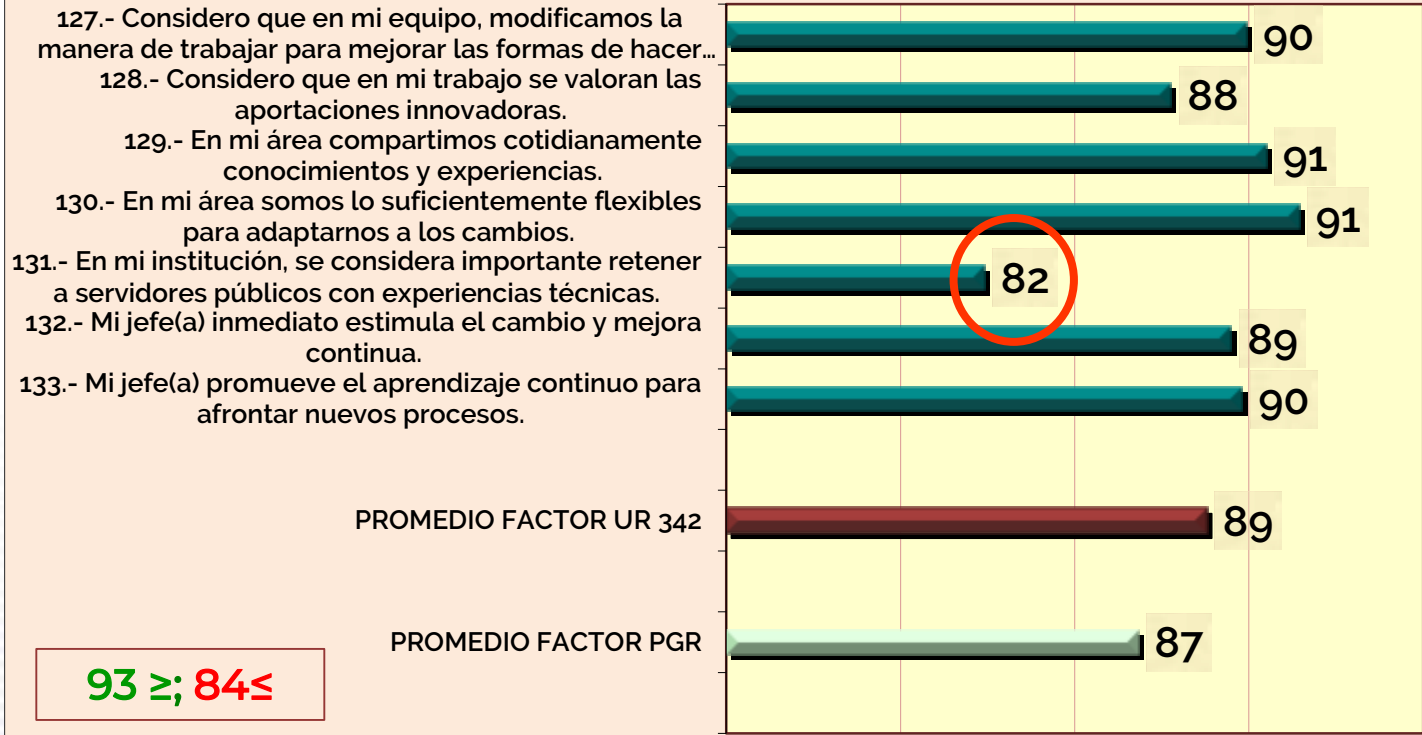
## PTCCO QRO 2019

La Delegación Estatal  
Querétaro es Adaptable al  
entorno

89



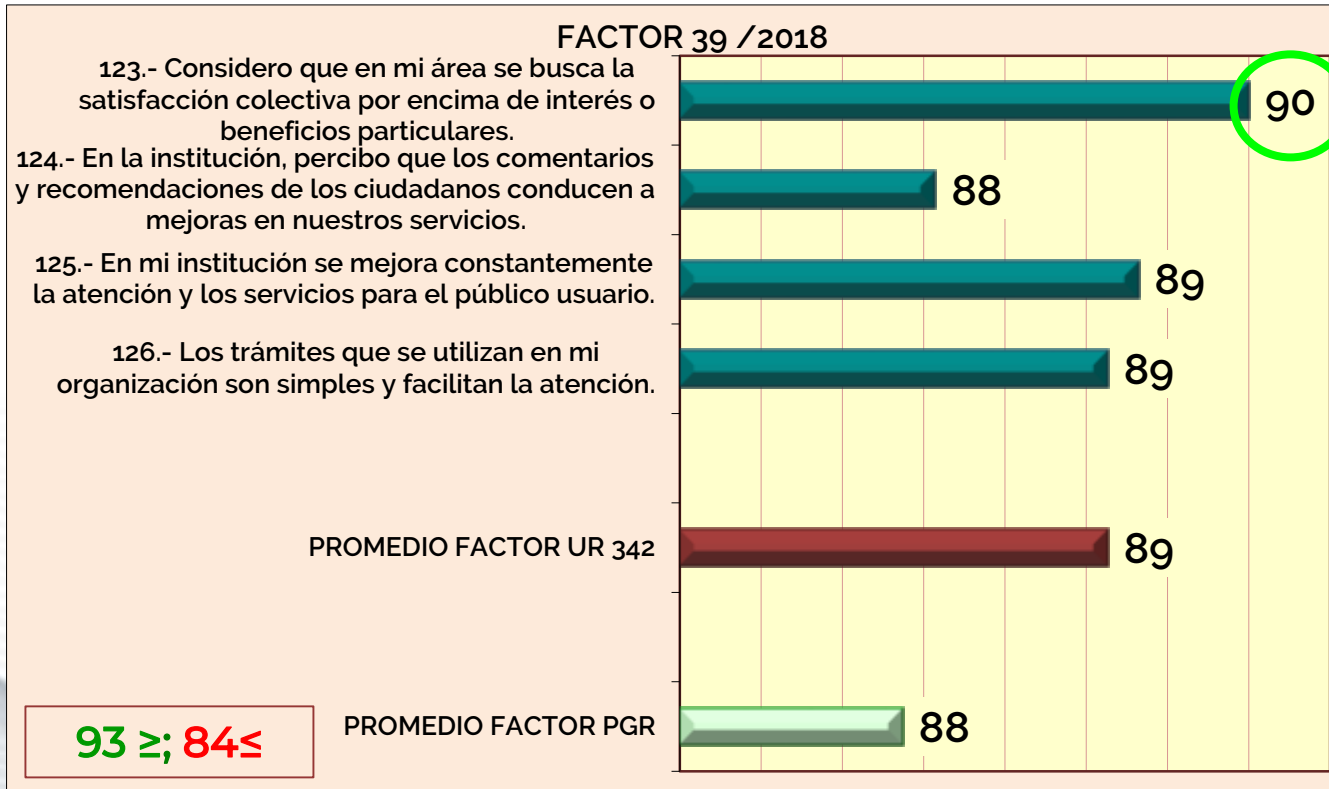
### FACTOR 38 / 2018



93 ≥; 84 ≤

Las y los servidores públicos encuestados consideran que debería tener mayor importancia retener al personal con experiencias técnicas. Asimismo consideran que se adaptan a los cambios con suficiente flexibilidad.

## PTCCO QRO 2019



La DEQ es Adaptable al ciudadano



Los resultados muestran que en la Delegación Estatal Querétaro se mejora constantemente la atención y los servicios para la ciudadanía y que la satisfacción colectiva está por encima de intereses particulares.

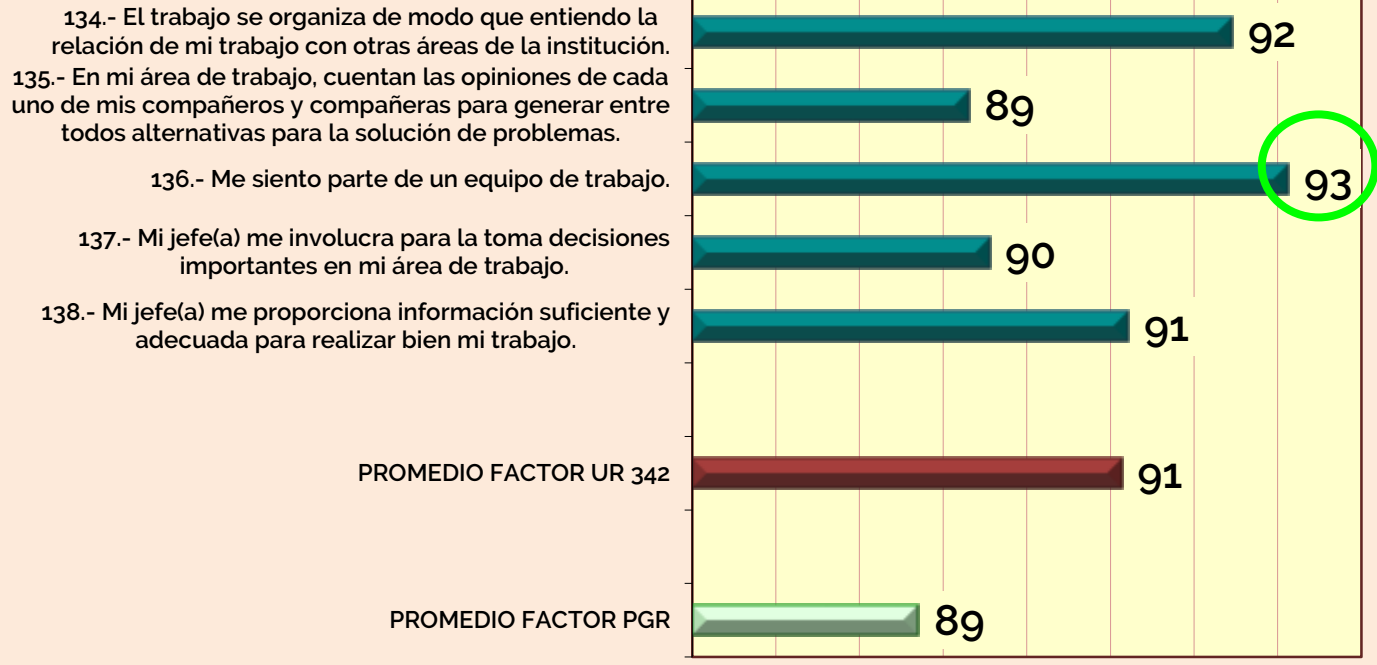


## PTCCO QRO 2019

La DEQ es  
Colaborativa



### FACTOR 40 / 2018



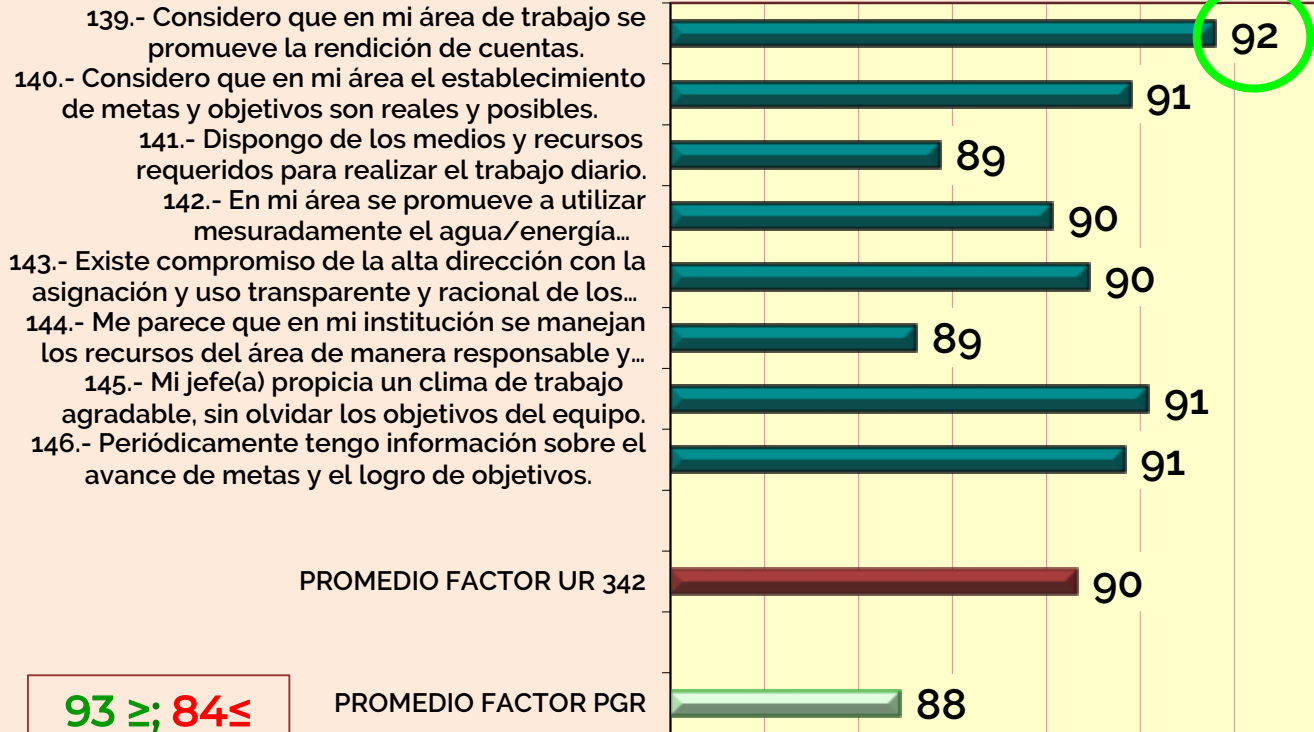
93 ≥; 84 ≤

Las y los servidores públicos de la Delegación Estatal Querétaro se sienten parte de un equipo de trabajo; sin embargo, perciben que podría mejorar la forma en que el personal de mando los involucra para la toma de decisiones.



## PTCCO QRO 2019

### FACTOR 41 /2018



La DEQ es Eficiente



Se considera que esta Delegación Estatal promueve utilizar los recursos mesuradamente. Aunado a lo anterior, el establecimiento de metas y objetivos son percibidos como reales y posibles. En contraparte, podrían mejorar la disponibilidad de recursos para realizar el trabajo diario.

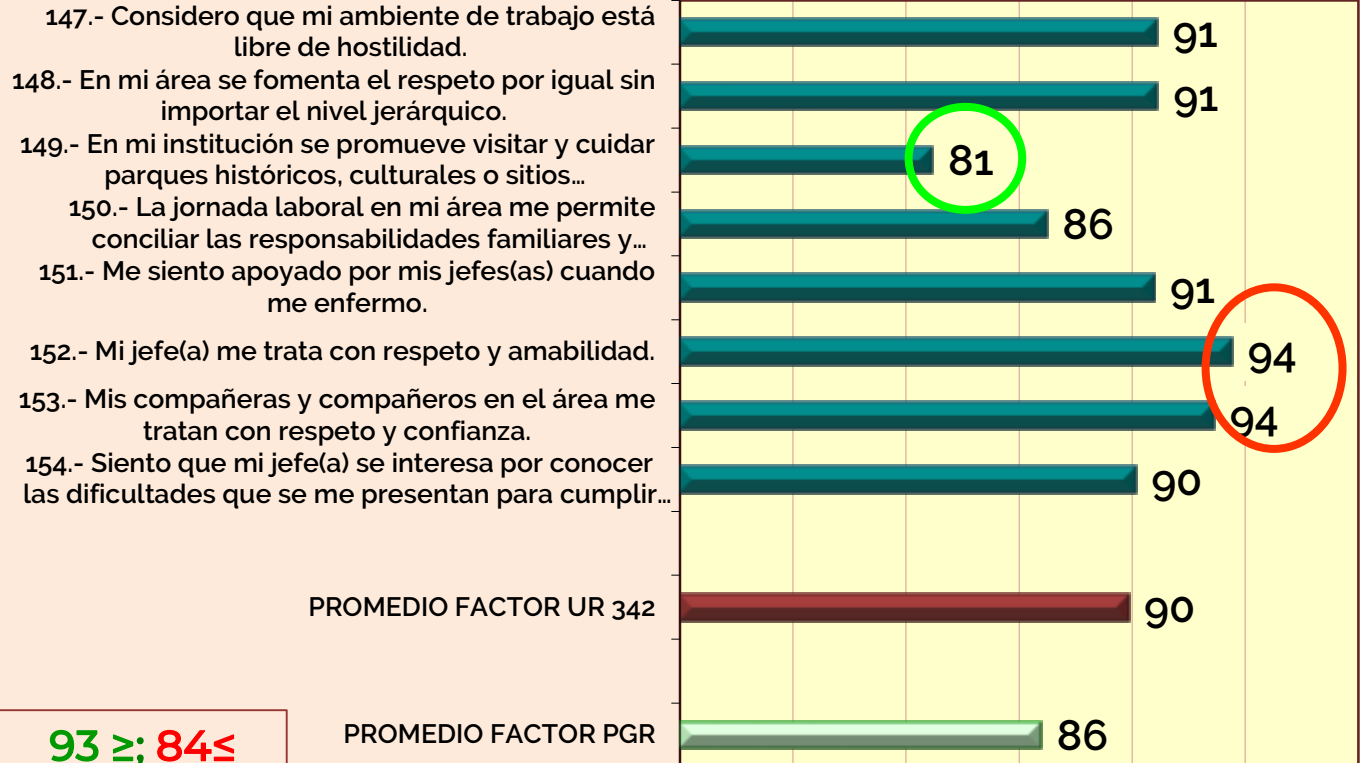


## PTCCO QRO 2019

La DEQ  
es Equilibrada



### FACTOR 42 /2018

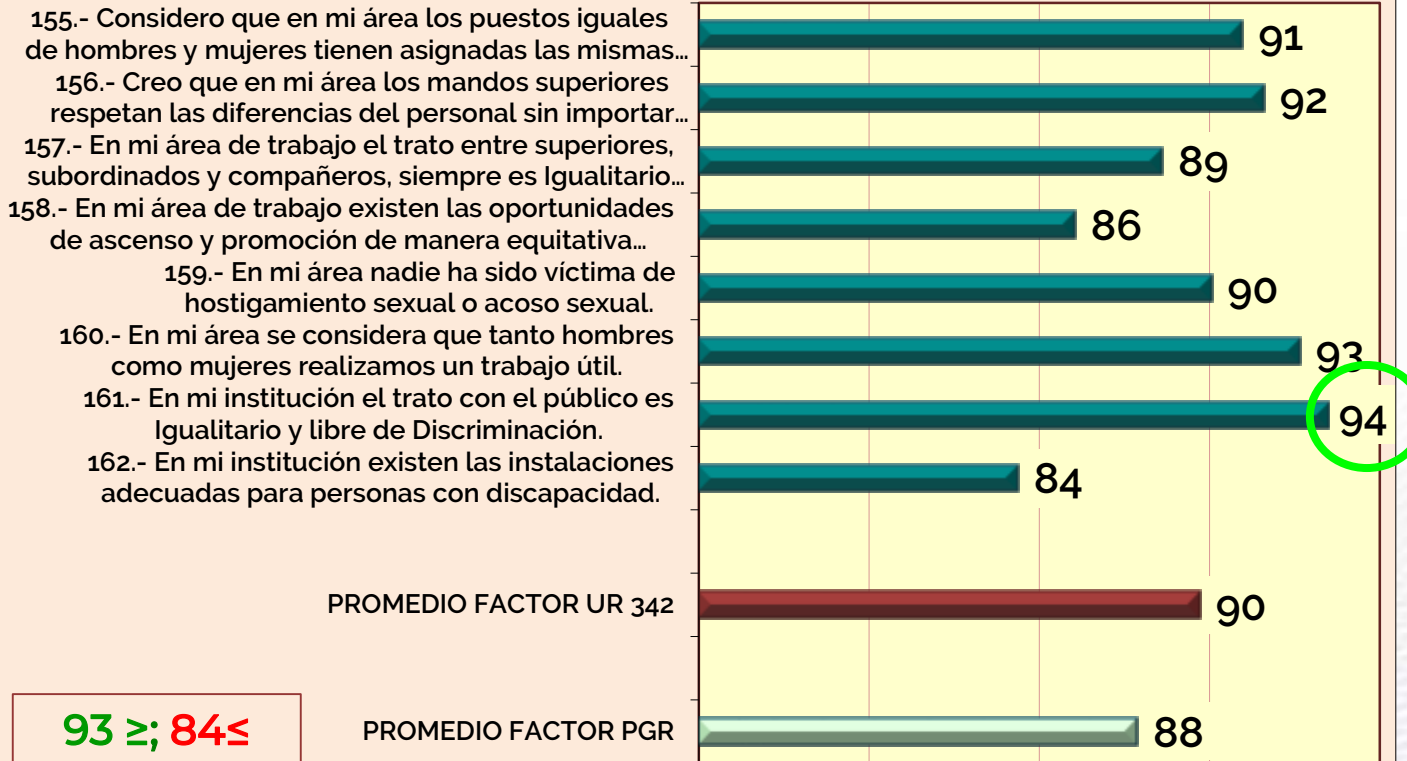


93 ≥; 84 ≤

La percepción de los horarios, se incrementó considerablemente con respecto a 2017; este resultado también se refleja en los comentarios, el esfuerzo de compactación de horarios ha incidido positivamente en el bienestar de las y los servidores públicos de la Institución.

## PTCCO QRO 2019

### FACTOR 46 / 2018



93 ≥; 84 ≤

La DEQ es Inclusiva



Se percibe la igualdad y libre discriminación con respecto a: trato entre hombres y mujeres tanto en la Delegación como de la ciudadanía, trabajo útil, percepciones y a las diferencias del personal.



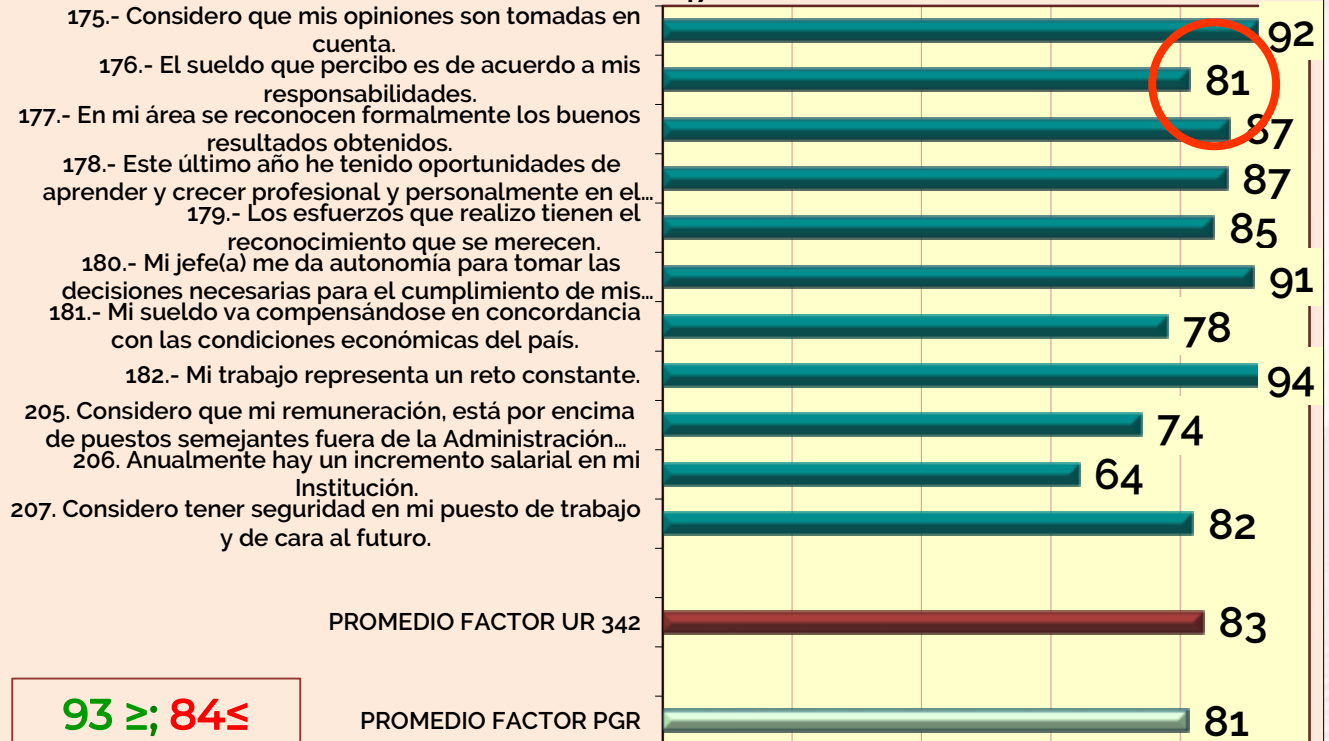


## PTCCO QRO 2019

La DEQ es  
Motivada



### FACTOR 47 /2018



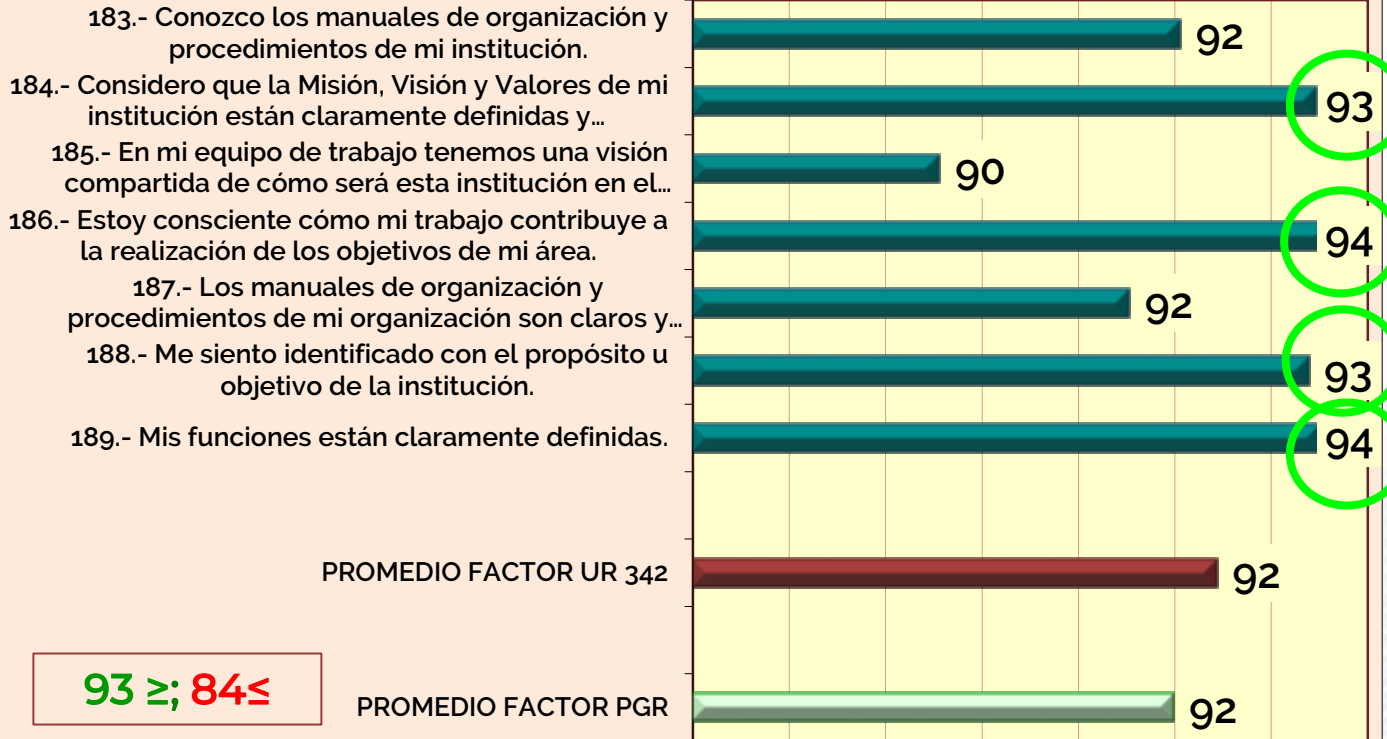
93 ≥; 84 ≤

La condición que prevalece en este factor es la percepción de que los sueldos de la FGR están por debajo de la APF y existe una brecha en la concordancia con las condiciones del país. Como resultado de que el 39.8% de las personas encuestadas en esta Delegación Estatal son operativas, se refleja claramente en el resultado, en cuanto a su percepción del incremento salarial.



## PTCCO QRO 2019

### FACTOR 48 /2018



**93 ≥; 84 ≤**

La DEQ es Organizada



El mejor resultado obtenido, es el puntaje de este factor, debido a que la Institución presenta una clara comunicación en la Misión, Visión y Valores, lo que trae como consecuencia que el servidor público se sienta identificado con sus objetivos y manifieste una clara definición en sus funciones.

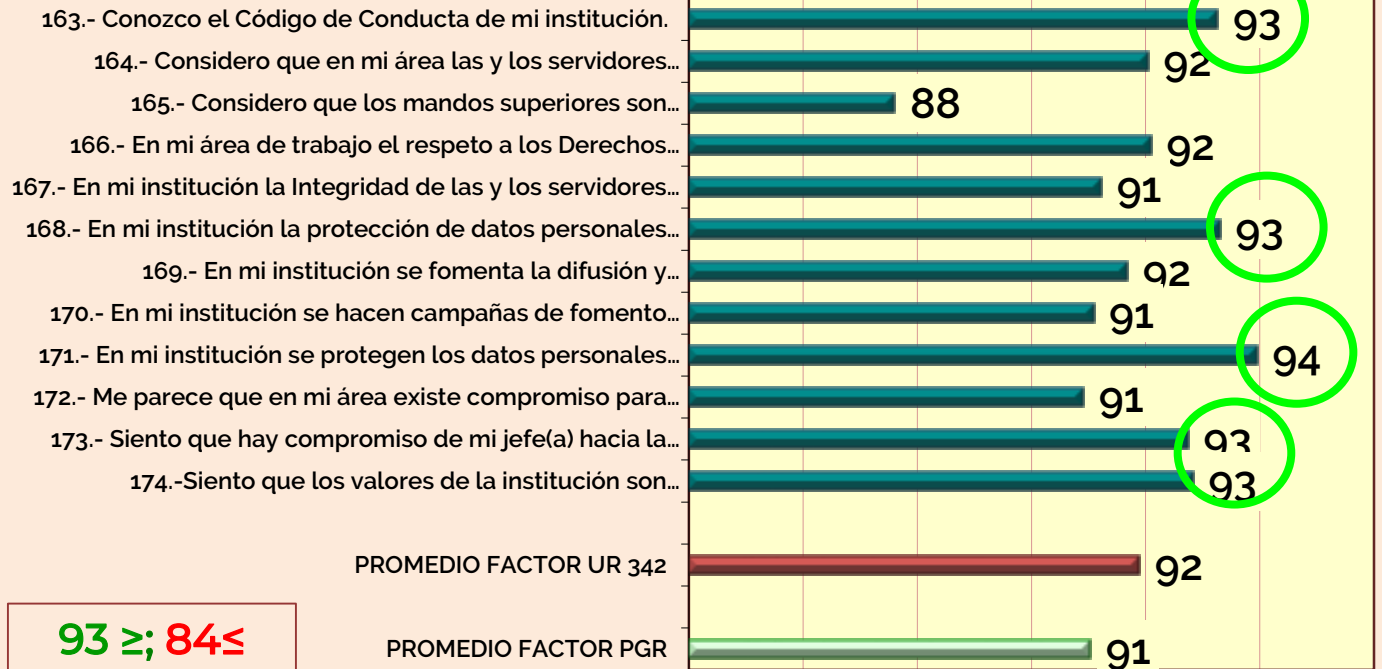


## PTCCO QRO 2019

La DEQ es  
Íntegra



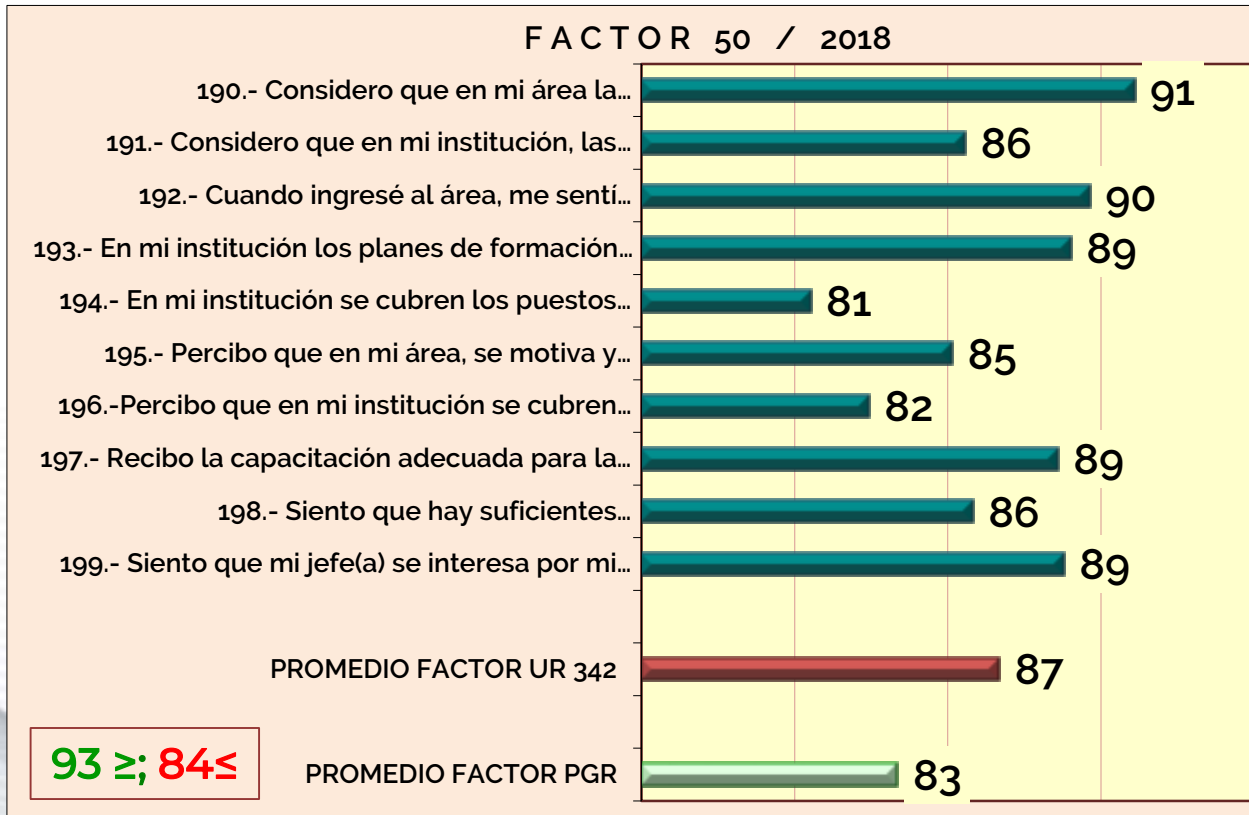
### FACTOR 49 / 2018



93 ≥; 84 ≤

Este resultado muestra que la y el servidor público de esta Delegación Estatal antepone en el desempeño de sus funciones, cargo o comisión, una serie de valores, comportamientos éticos y acciones sustentados en el conocimiento del Código de Conducta de la Institución.

## PTCCO QRO 2019

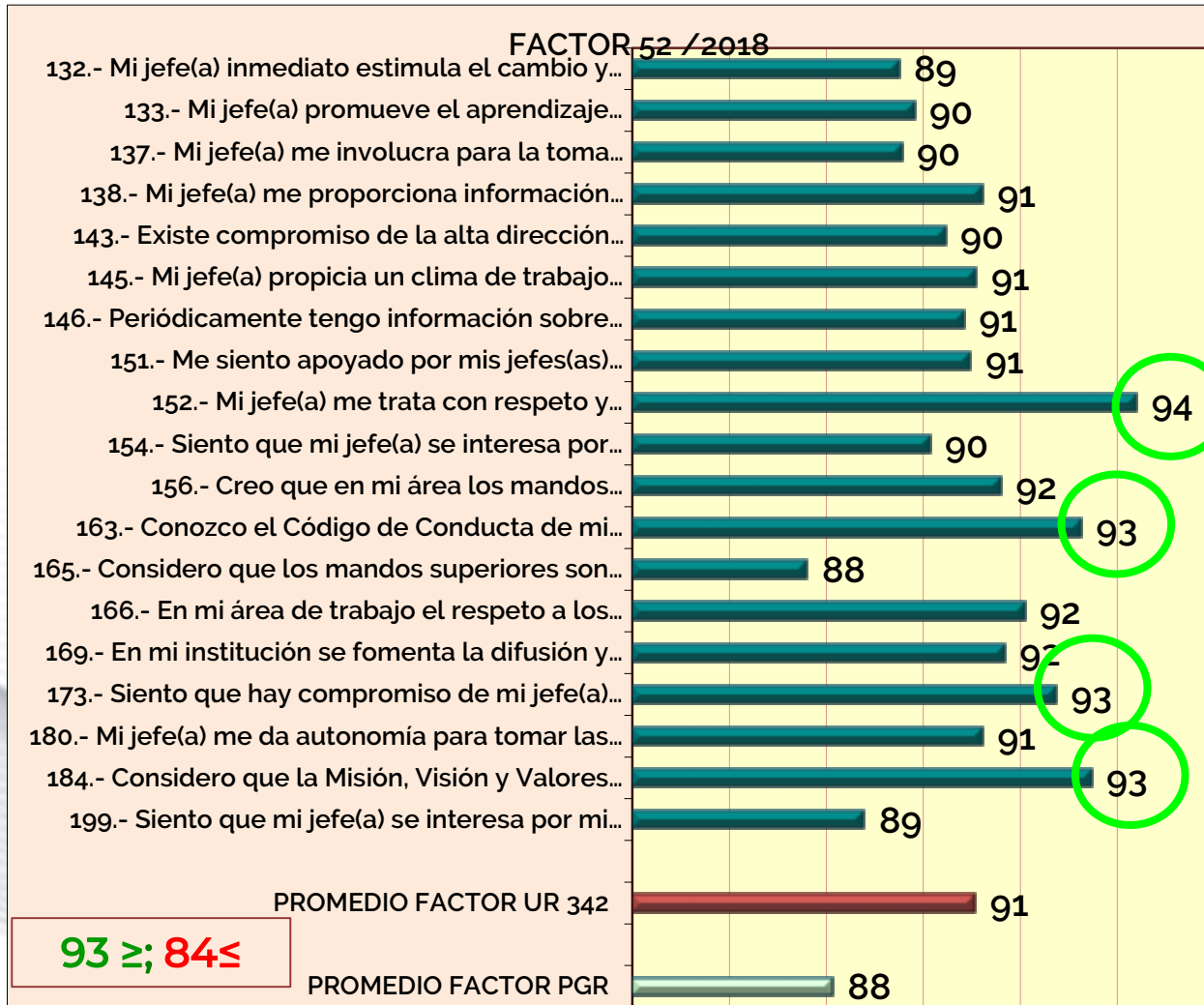


La DEQ es Profesional



En esta Delegación Estatal se potencializa las capacidad del personal mediante la evaluación del desempeño, como una primera instancia de capacitación y apoyo.

## PTCCO QRO 2019



### Liderazgo Integral



Esta gráfica presenta a la DEQ con un liderazgo sólido en proceso de mejora continua. Se incrementó la calificación con respecto a 2017 en 2 puntos.





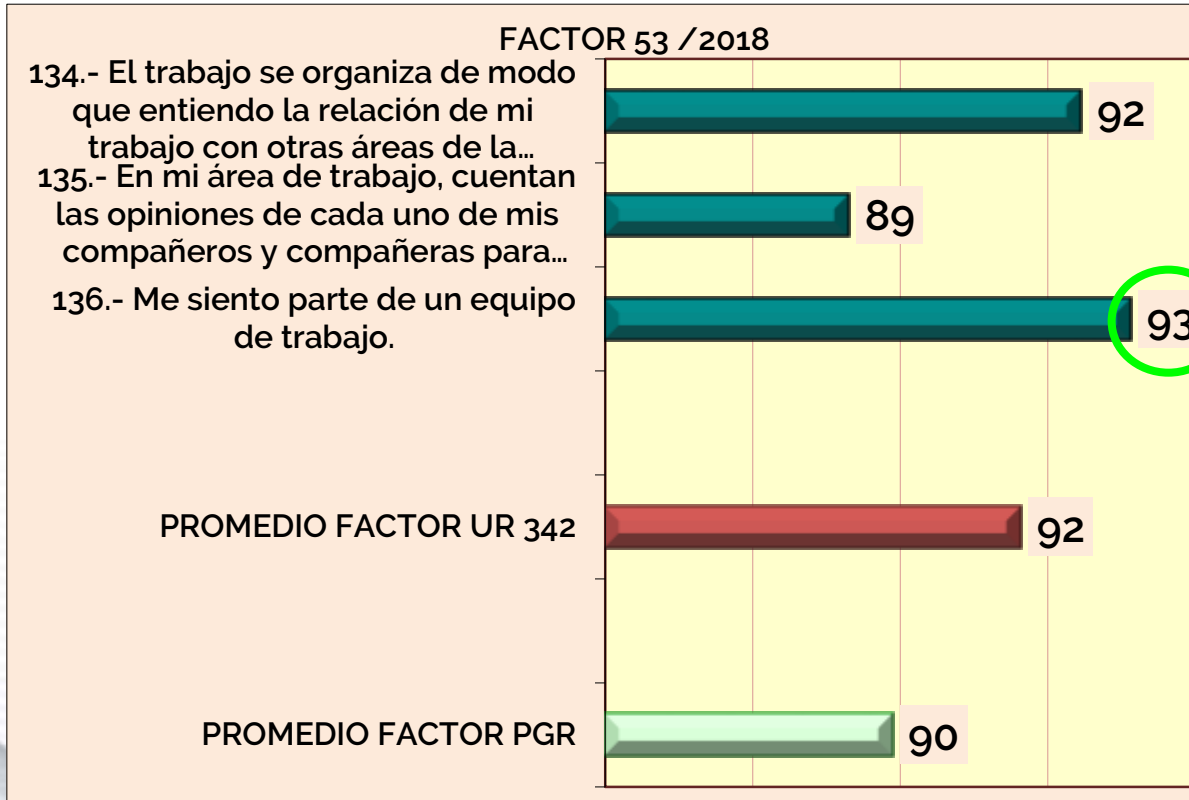
**FGR**  
FISCALÍA GENERAL  
DE LA REPÚBLICA

Coordinación de Planeación y Administración  
Dirección General de Recursos Humanos y Organización

PTCCO QRO 2019

# Resultado de factores de Valores

## PTCCO QRO 2019



**93 ≥; 84 ≤**

Vivencia de Valores:  
Cooperación



La percepción de este factor resulta que las y los servidores públicos de esta Delegación Estatal colaboran entre sí, se sienten parte del equipo de trabajo; asimismo, se presenta una interrelación entre las diferentes Unidades Administrativas.



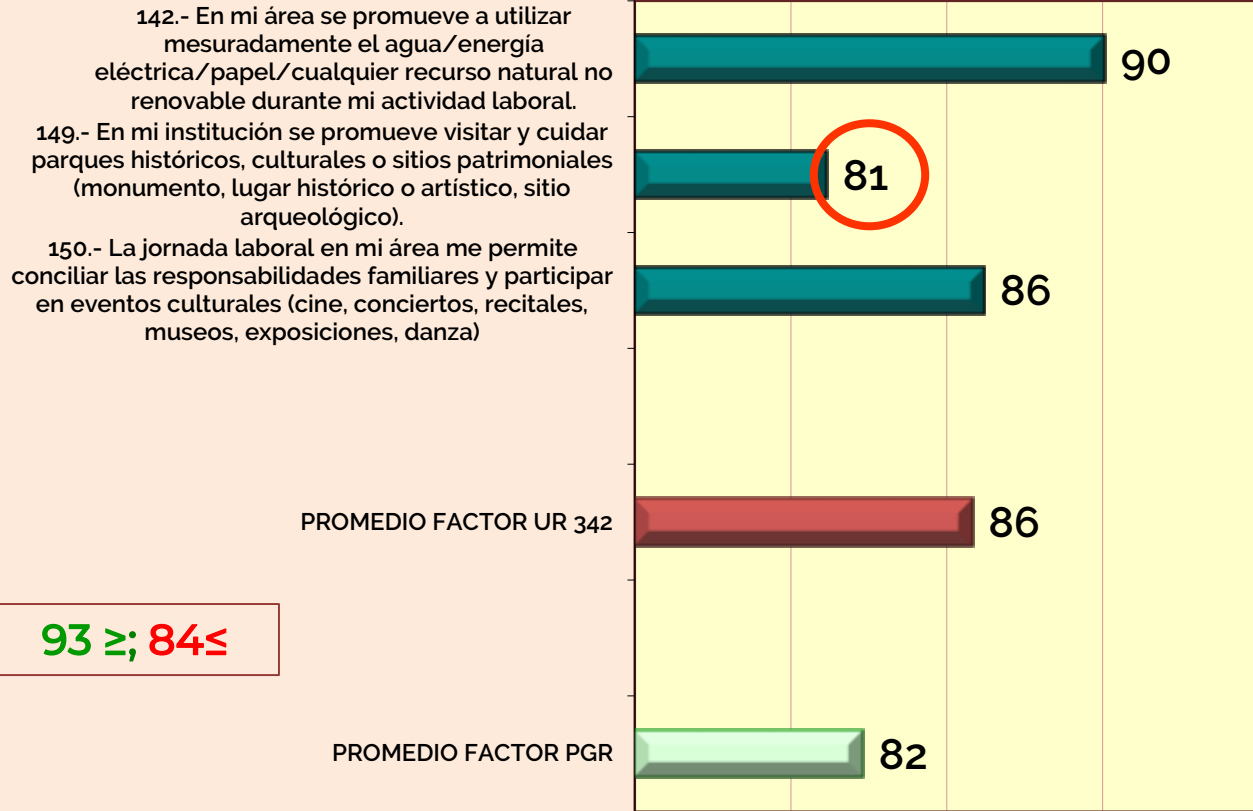
## PTCCO QRO 2019

Vivencia de Valores:  
Entorno Cultural y  
Ecológico

86



### FACTOR 54 /2018



93 ≥; 84 ≤

En esta Delegación Estatal Querétaro se implementó el Programa Piloto de Compactación de Horario, con la finalidad de ofrecer al personal y sus familias diferentes actividades culturales y recreativas, se deberá reforzar la parte de difusión a fin de que la asocien con este factor.

## PTCCO QRO 2019

### FACTOR 55 / 2018

155.- Considero que en mi área los puestos iguales de hombres y mujeres tienen asignadas las mismas percepciones.



158.- En mi área de trabajo existen las oportunidades de ascenso y promoción de manera equitativa tanto para mujeres como...



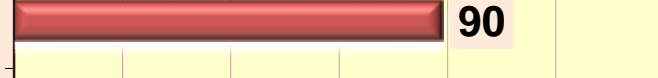
159.- En mi área nadie ha sido víctima de hostigamiento sexual o acoso sexual.



160.- En mi área se considera que tanto hombres como mujeres realizamos un trabajo útil.



PROMEDIO FACTOR UR 342



**93 ≥; 84 ≤**

PROMEDIO FACTOR PGR



Vivencia de Valores:  
Equidad de Género



Las y los servidores públicos de la Delegación Estatal Querétaro perciben que tanto hombres como mujeres acceden con las mismas condiciones, posibilidades y oportunidades en percepciones, ascenso y promoción, además de que su trabajo lo consideran útil en beneficio de la DEQ.



## PTCCO QRO 2019

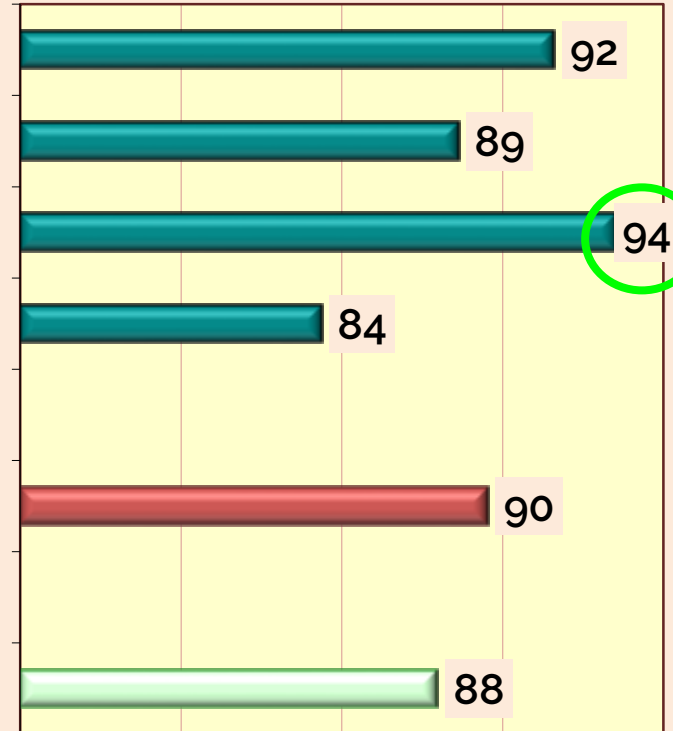
### Vivencia de Valores: Igualdad y No Discriminación

90



#### FACTOR 56 /2018

- 156.- Creo que en mi área los mandos superiores respetan las diferencias del personal sin importar su origen étnico o nacional, sexo, edad,...
- 157.- En mi área de trabajo el trato entre superiores, subordinados y compañeros, siempre es Igualitario y sin Discriminación.
- 161.- En mi institución el trato con el público es Igualitario y libre de Discriminación.
- 162.- En mi institución existen las instalaciones adecuadas para personas con discapacidad.

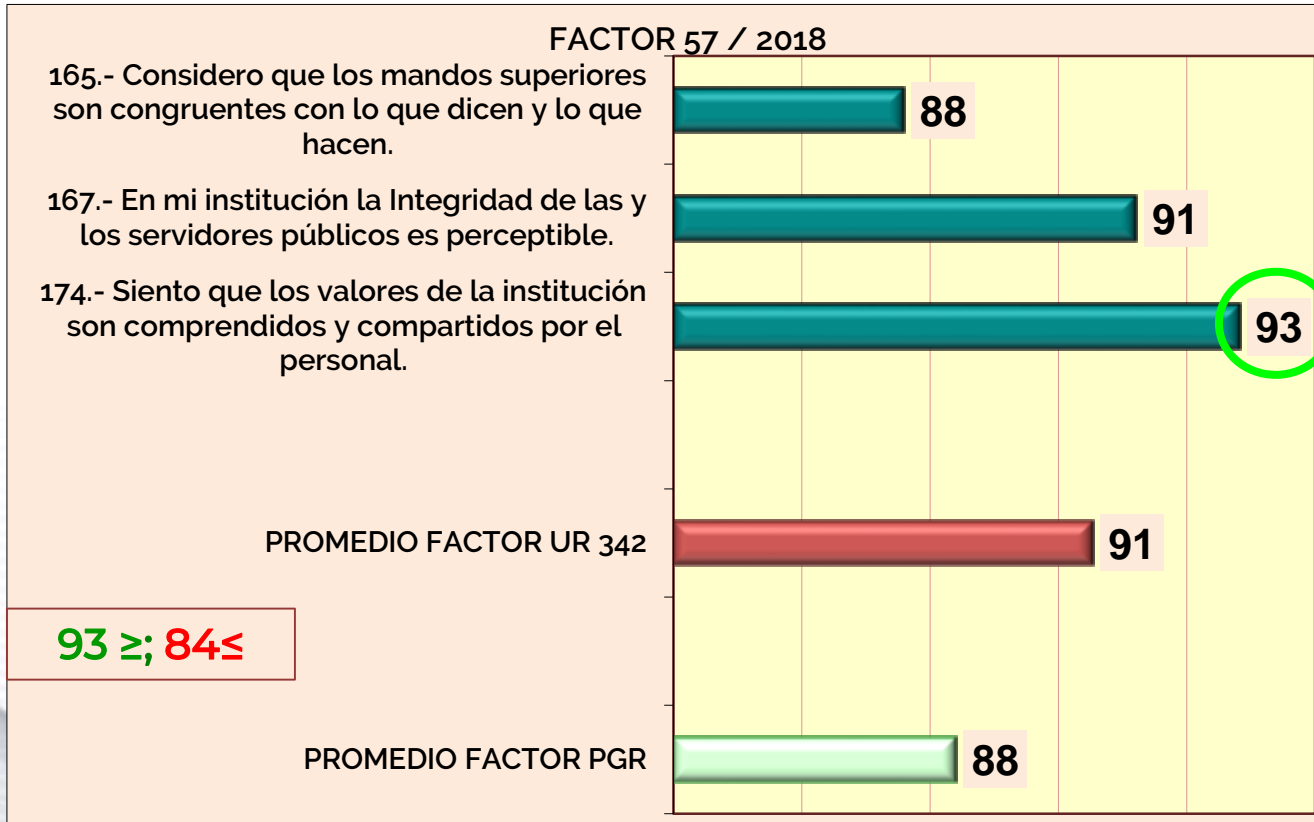


93 ≥; 84 ≤

Se percibe que las y los servidores públicos de la Delegación Estatal Querétaro prestan sus servicios a todas las personas sin distinción, exclusión, restricción o preferencia, por lo que el trato que reciben de sus superiores es con respeto y sin discriminación.



## PTCCO QRO 2019



Vivencia de Valores:  
Integridad



Se ha presentado eficacia en la capacitación y difusión de los valores ya que han sido comprendidos por las y los servidores públicos de esta Delegación Estatal Querétaro, por lo cual se considera que la Institución está conformada por personas íntegras en su actuar.



# PTCCO QRO 2019

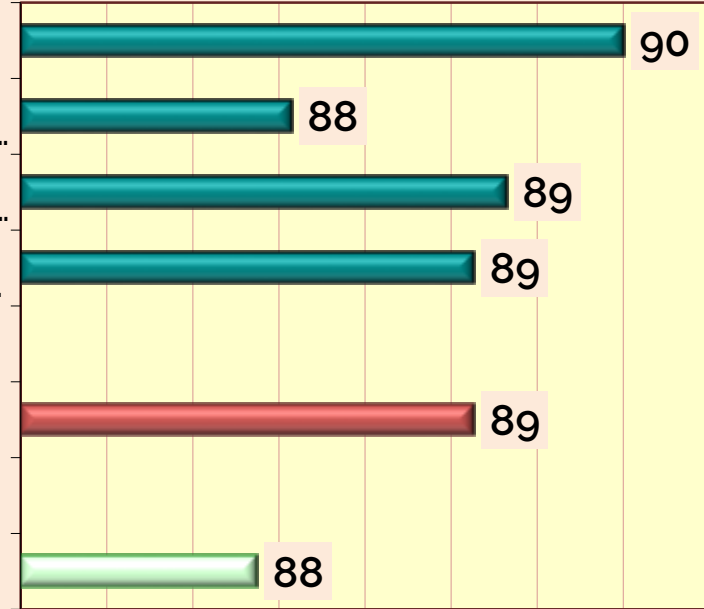
## Vivencia de Valores: Interés Público

89



### FACTOR 58 /2018

- 123.- Considero que en mi área se busca la satisfacción colectiva por encima de...
- 124.- En la institución, percibo que los comentarios y recomendaciones de los...
- 125.- En mi institución se mejora constantemente la atención y los servicios...
- 126.- Los trámites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la...

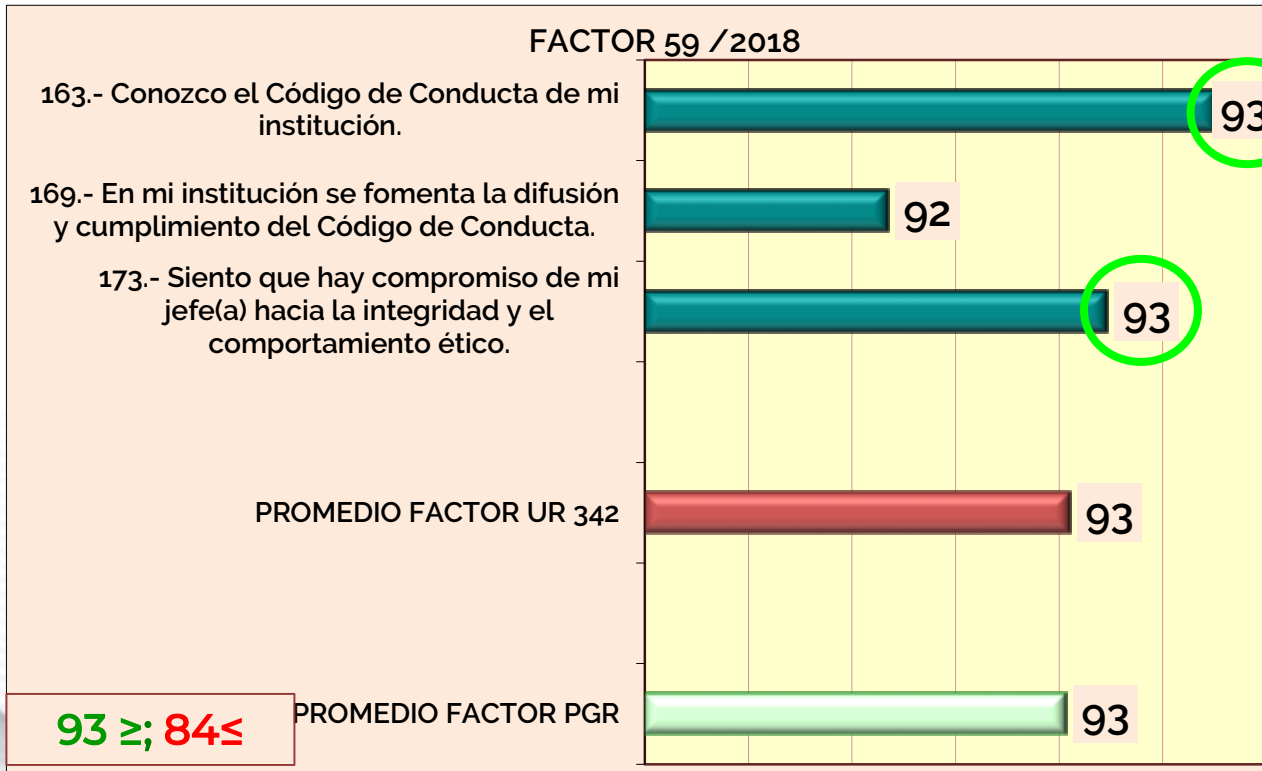


93 ≥; 84 ≤

PROMEDIO FACTOR PGR

Las y los servidores públicos de la Delegación Estatal Querétaro se conducen buscando en todo momento mejorar en la atención de las necesidades y expectativas del público por encima de interés o beneficios particulares; asimismo, perciben que los trámites son concisos de tal forma que permiten facilitar la atención de la sociedad.

## PTCCO QRO 2019



Vivencia de Valores:  
Liderazgo



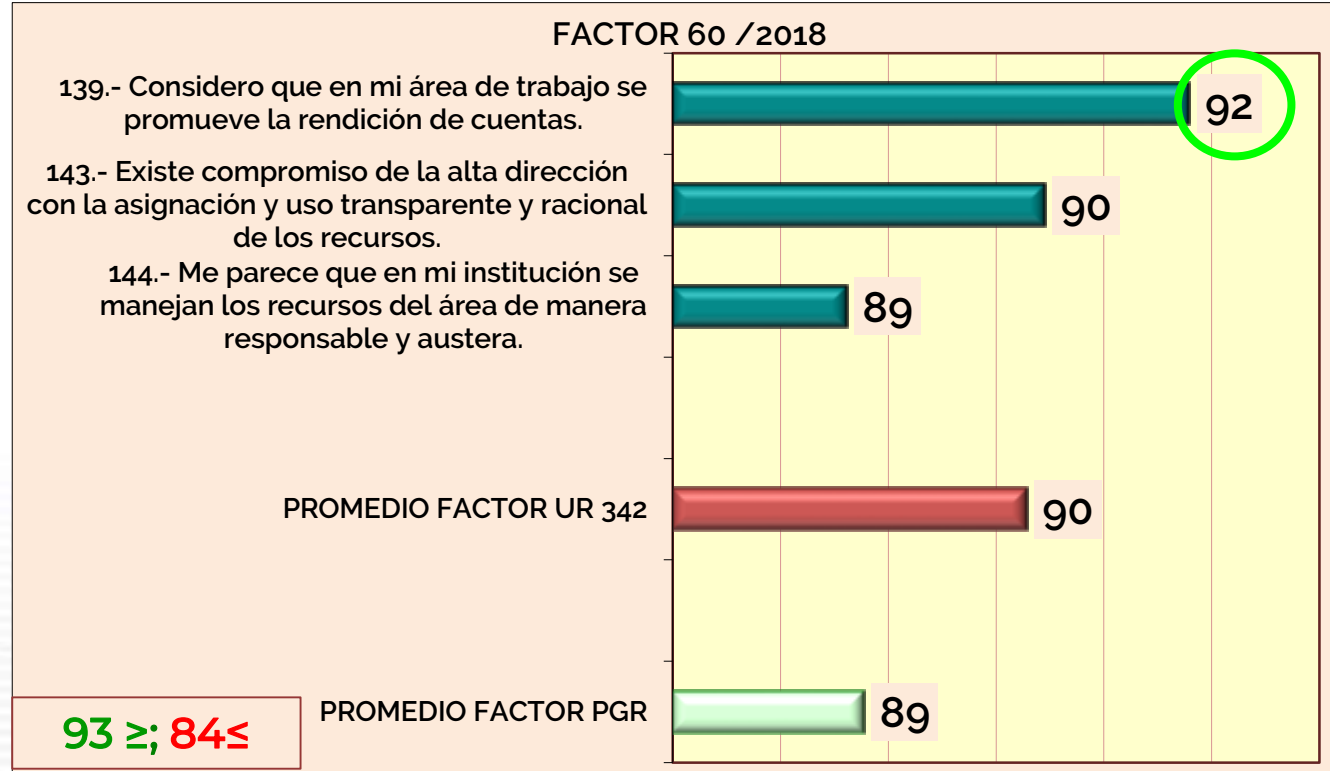
La difusión y el reforzamiento del Código de Conducta ha dado buen resultado, ya que se percibe el compromiso de las y los servidores públicos de la Delegación Estatal Querétaro en su conducta, para que realicen su desempeño de manera ética que respondiendo al interés público.





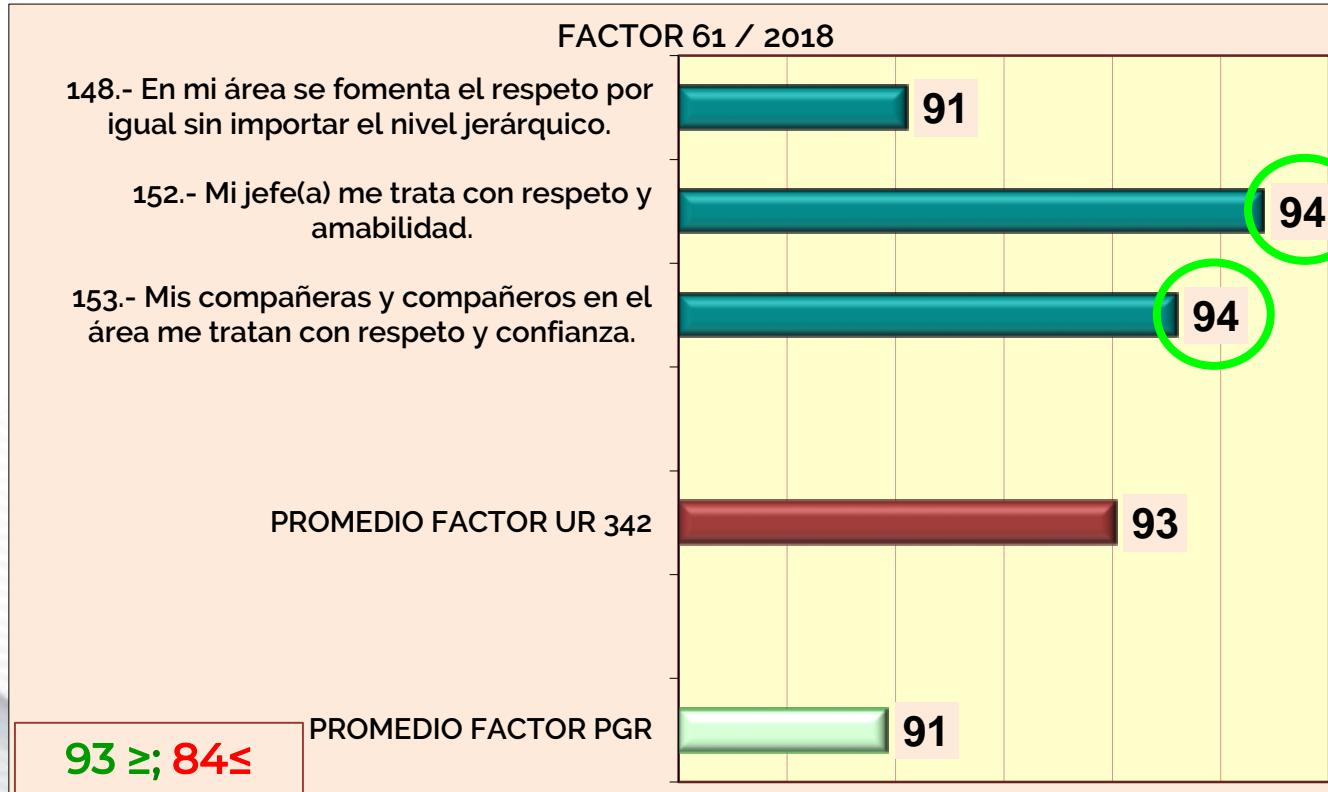
# PTCCO QRO 2019

## Vivencia de Valores: Rendición de Cuentas



Se considera que los mandos superiores de esta Delegación Estatal asignan los recursos de una forma transparente, racional manejándose de manera responsable y austera. Asimismo, se percibe que se asume ante la sociedad y sus autoridades la responsabilidad de explicar y justificar sus decisiones y acciones al promover la rendición de cuentas.

## PTCCO QRO 2019



Vivencia de Valores:  
Liderazgo

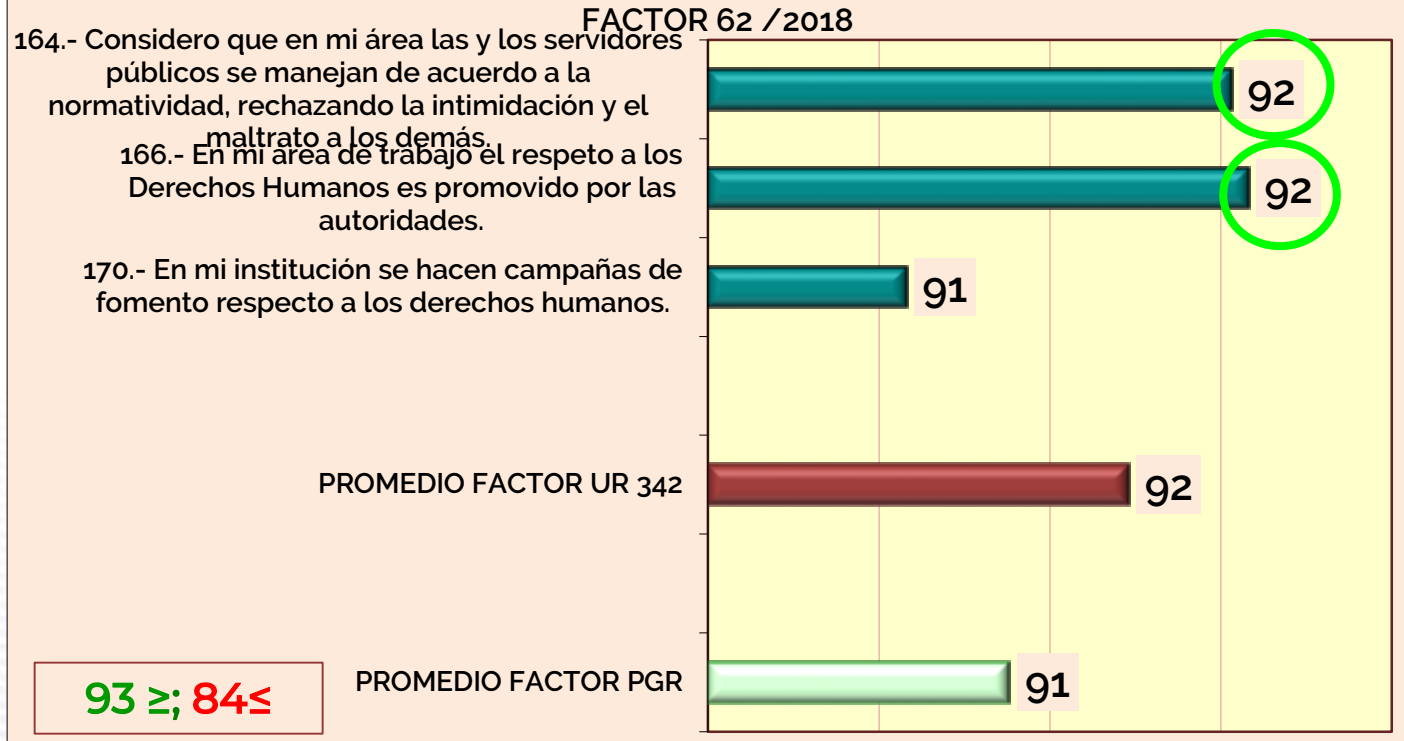


En las diferentes Unidades Administrativas que conforman la Delegación Estatal Querétaro, se vive en un ambiente de respeto, amabilidad y confianza, con un trato digno y cordial entre los superiores y subordinados.



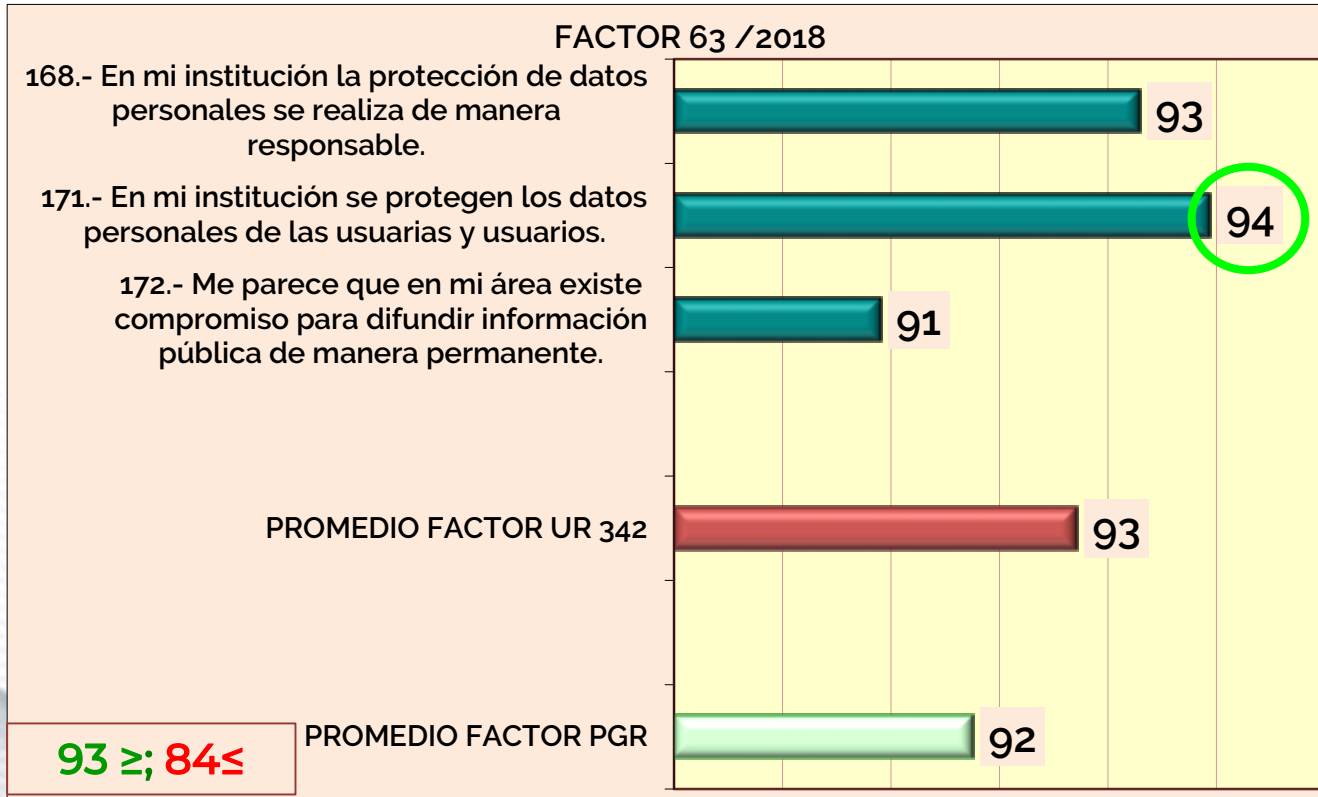
# PTCCO QRO 2019

## Vivencia de Valores: Respeto a los Derechos Humanos



La Delegación Estatal Querétaro en este factor, la actuación de las servidoras y servidores públicos se apega al código de conducta., asimismo se refleja un resultado positivo que han presentado las campañas de fomento a los derechos humanos ya que el personal encuestado percibe que promueven, garantizan y respetan los derechos humanos.

## PTCCO QRO 2019



Vivencia de Valores:  
Liderazgo



Las y los servidores públicos de la Delegación Estatal Querétaro protegen los datos personales que están bajo su custodia y privilegian el principio de máxima publicidad de la información pública de manera permanente.





**FGR**  
FISCALÍA GENERAL  
DE LA REPÚBLICA

Coordinación de Planeación y Administración  
Dirección General de Recursos Humanos y Organización

PTCCO QRO 2019

## 2. Análisis Cualitativo



**FGR**  
FISCALÍA GENERAL  
DE LA REPÚBLICA

Coordinación de Planeación y Administración  
Dirección General de Recursos Humanos y Organización

PTCCO QRO 2019

# Comentarios y Sugerencias



## PTCCO QRO 2019

TOTAL  
COMENTARIOS: 33

### Comentarios UR/2018

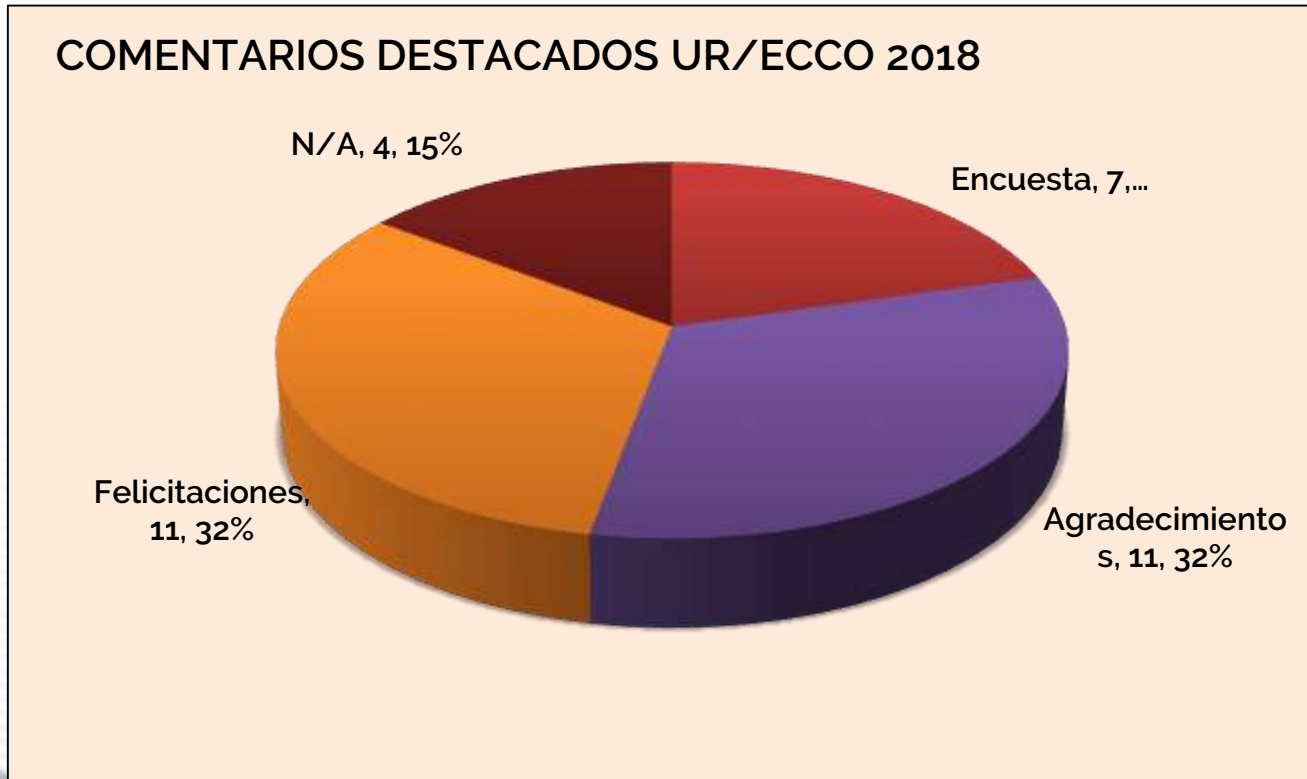


Las y los servidores públicos encuestados de la Delegación Estatal Querétaro, externaron 33 comentarios, de los cuales se refieren a diferentes factores, principalmente a que la Institución es equilibrada ya que favorece la compactación del horario; por otro lado, solicitan cursos relacionados con sus funciones, entre otros. Todos los comentarios se tomaron en cuenta en la elaboración de las prácticas de transformación.



## PTCCO QRO 2019

TOTAL  
COMENTARIOS: 33

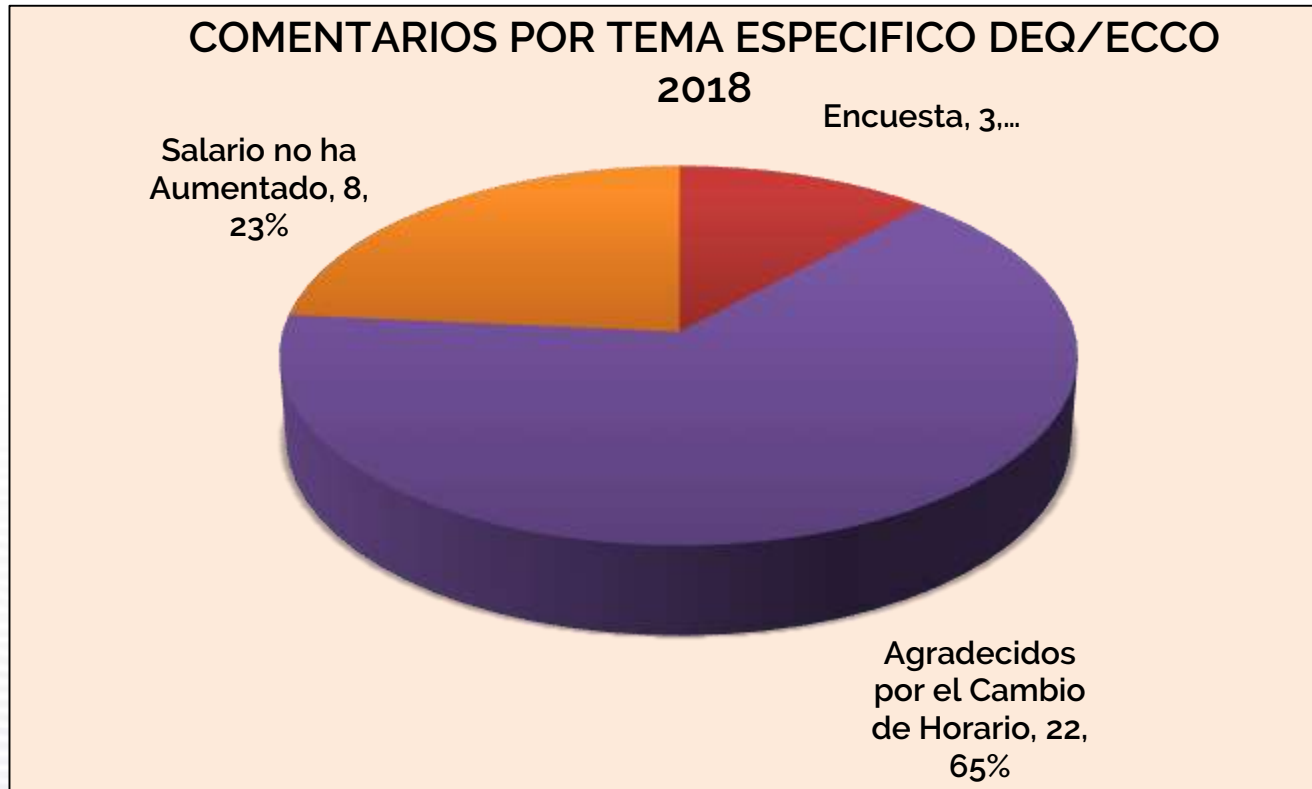


De los 33 comentarios expresados por el personal adscrito a esta Delegación Estatal, el 32% destacan el felicitar y agradecer a la Institución por ser tomados en cuenta para externar sus opiniones en este tipo de encuesta. Solo el 5% de los comentarios no aplican.





## PTCCO QRO 2019



Cabe destacar que de los 33 comentarios registrados, el 65% de las servidoras y servidores públicos de esta Delegación Estatal agradecen el cambio de horario ya que les permite convivir con su familia o realizar actividades personales; sin embargo, el 23% expresaron que su no han tenido un incremento salarial acorde a las actividades que desempeñan.



**FGR**  
FISCALÍA GENERAL  
DE LA REPÚBLICA

Coordinación de Planeación y Administración  
Dirección General de Recursos Humanos y Organización

PTCCO QRO 2019

# 3. Análisis Comparativo



**FGR**  
FISCALÍA GENERAL  
DE LA REPÚBLICA

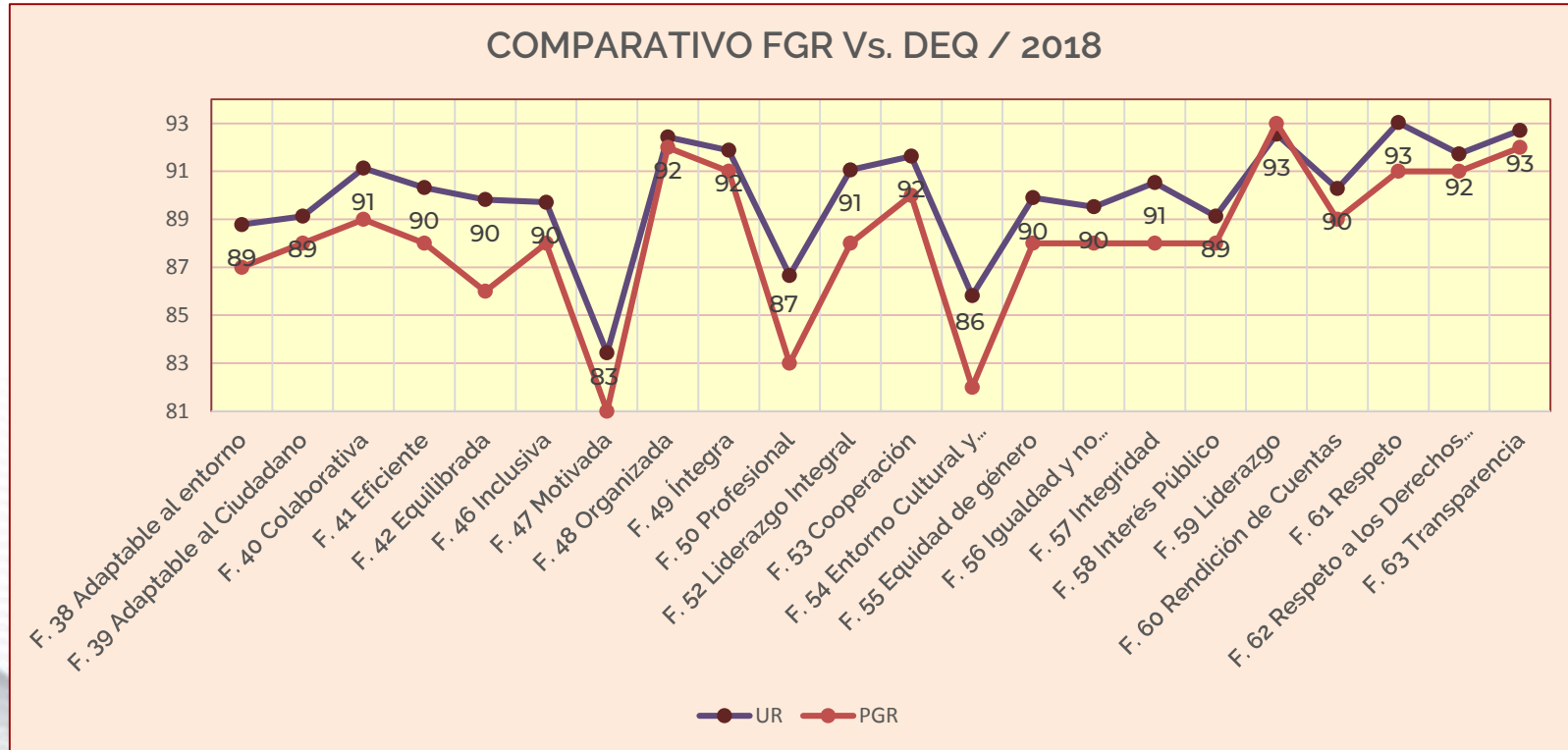
Coordinación de Planeación y Administración  
Dirección General de Recursos Humanos y Organización

PTCCO QRO 2019

# 3.1. Comparación de resultados entre instituciones y áreas



## PTCCO QRO 2019



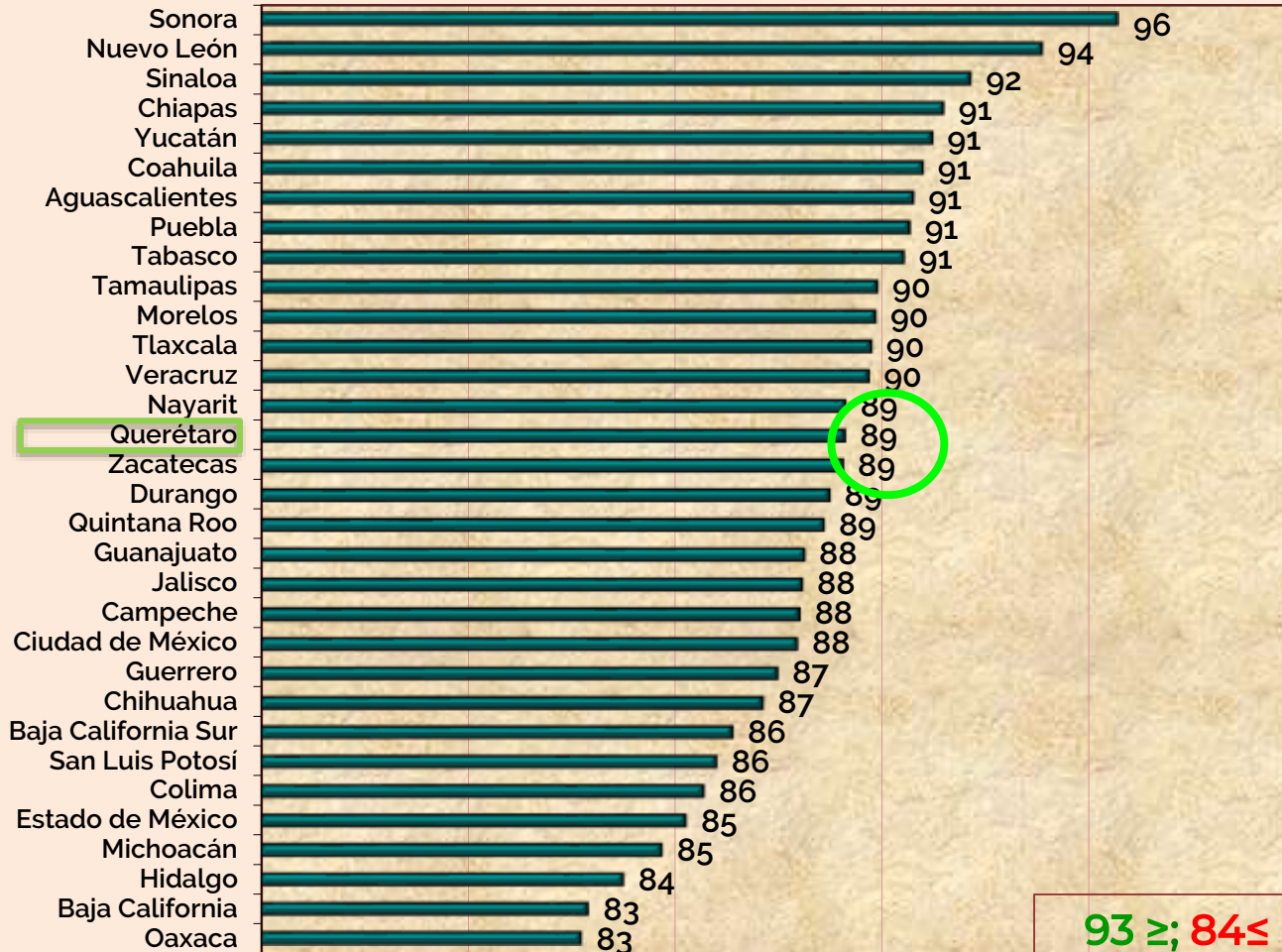
El puntaje promedio de cada uno de los factores obtenido por la Delegación Estatal Querétaro se encuentra por arriba del promedio de la Procuraduría General de la República. En 2016, el Factor 54 Entorno Cultural y Ecológico se presentó 9 puntos por debajo de la PGR, mientras que éste año la superó en 6 puntos.





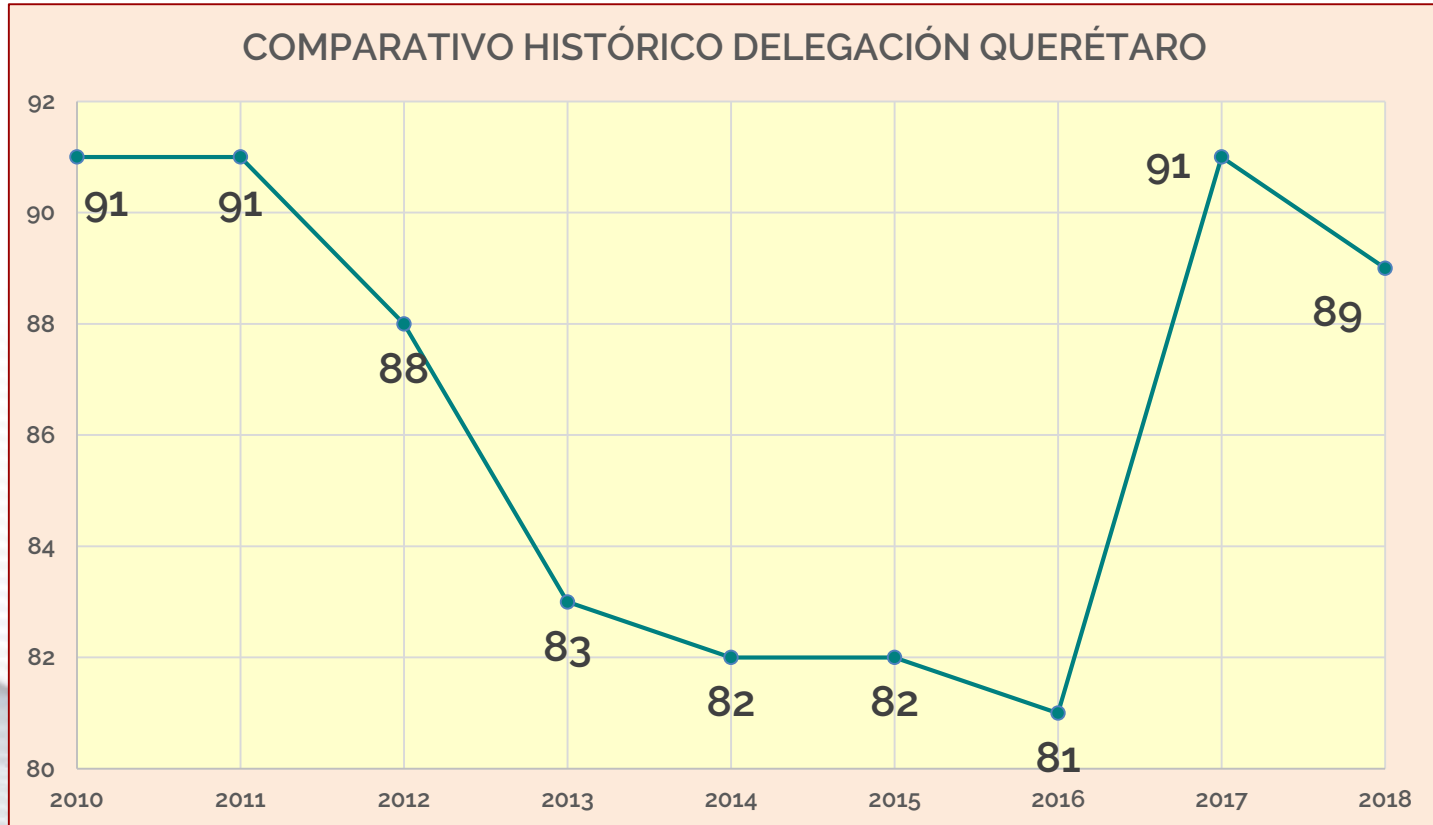
## PTCCO QRO 2019

### COMPARATIVO DELEGACIONES ESTATALES / ECCO / FGR / 2018





## PTCCO QRO 2019





**FGR**  
FISCALÍA GENERAL  
DE LA REPÚBLICA

Coordinación de Planeación y Administración  
Dirección General de Recursos Humanos y Organización

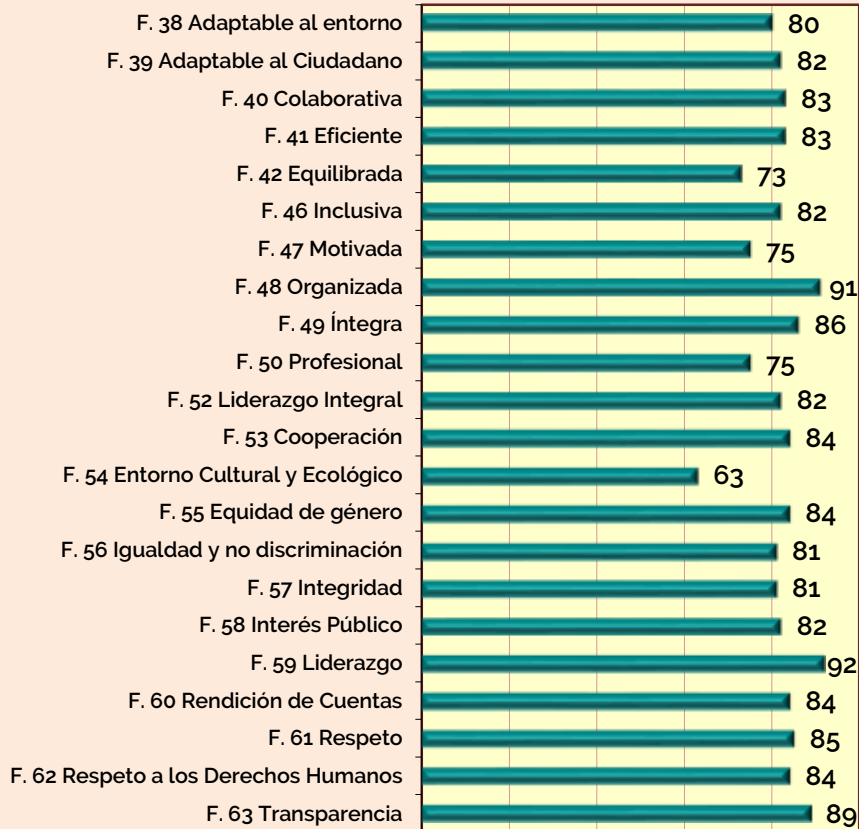
PTCCO QRO 2019

## 3.2. Resultados Delegación Querétaro 2016 Vs. 2018

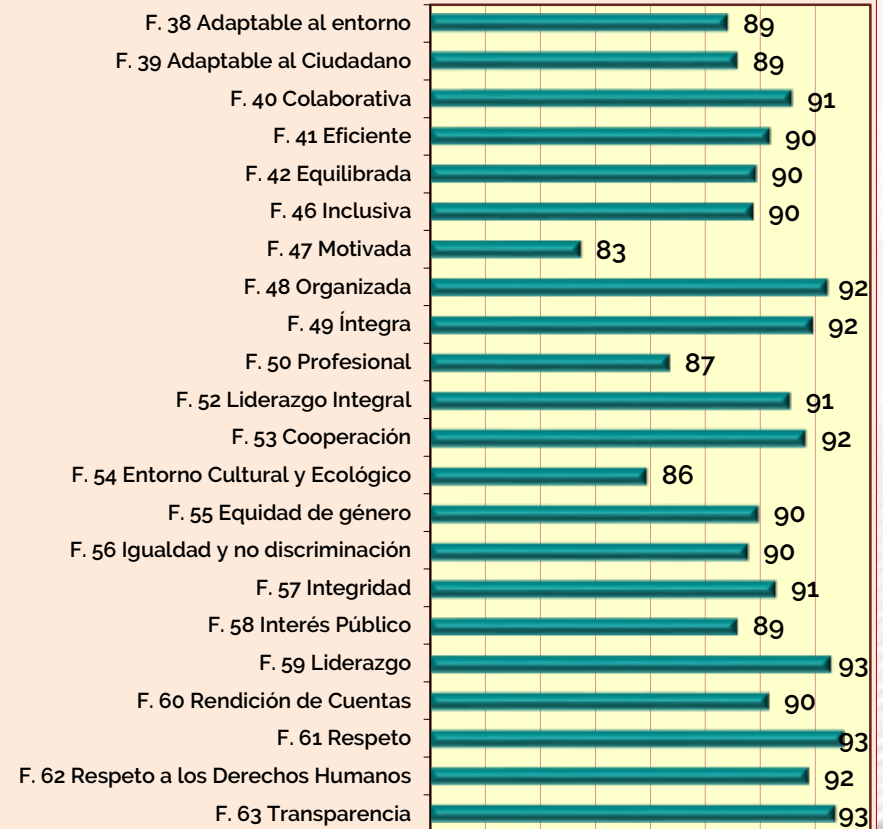


## PTCCO QRO 2019

### RESULTADOS DEQ/2016



### RESULTADOS DEQ/2018

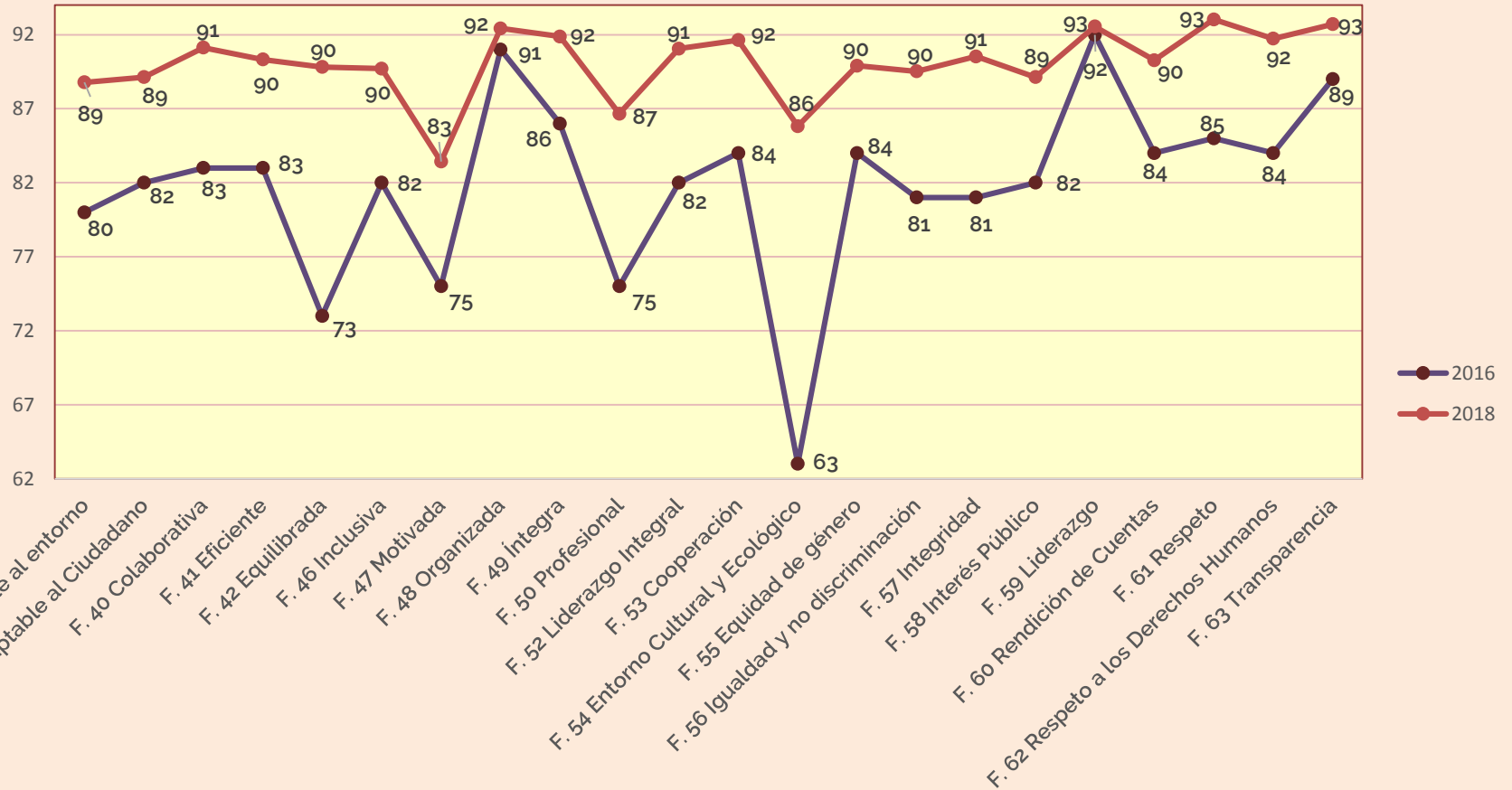






# PTCCO QRO 2019

## RESULTADOS DEQ 2016 VS. 2018





**FGR**  
FISCALÍA GENERAL  
DE LA REPÚBLICA

Coordinación de Planeación y Administración  
Dirección General de Recursos Humanos y Organización

**PTCCO QRO 2019**

## **3.3. Efectividad del PTCCO 2017-2018**



## PTCCO QRO 2019

**Efectividad del último PTCCO de la Delegación Estatal en Querétaro.** Es un índice que consiste en comparar las prácticas cumplidas contra las registradas del año inmediato anterior.

**14 prácticas cumplidas en 2018**

**16 prácticas registradas en 2018**

**X 100 = 87.5% de efectividad**



## PTCCO QRO 2019

### Factor I Reconocimiento Laboral

$$\frac{1 \text{ práctica cumplida en 2018}}{1 \text{ práctica registrada en 2018}} \times 100 = 100\% \text{ de efectividad}$$

### Factor II Capacitación Especializada y Desarrollo

$$\frac{1 \text{ práctica cumplida en 2018}}{1 \text{ práctica registrada en 2018}} \times 100 = 100\% \text{ de efectividad}$$

### Factor V Equidad y Género

$$\frac{3 \text{ prácticas cumplidas en 2018}}{3 \text{ prácticas registradas en 2018}} \times 100 = 100\% \text{ de efectividad}$$

### Factor IX Balance Trabajo - Familia

$$\frac{3 \text{ prácticas cumplidas en 2018}}{3 \text{ prácticas registradas en 2018}} \times 100 = 100\% \text{ de efectividad}$$

### Factor X Colaboración y Trabajo en Equipo

$$\frac{2 \text{ prácticas cumplidas en 2018}}{2 \text{ prácticas registradas en 2018}} \times 100 = 100\% \text{ de efectividad}$$

### Factor XI Liderazgo y Participación

$$\frac{2 \text{ prácticas cumplidas en 2018}}{2 \text{ prácticas registradas en 2018}} \times 100 = 100\% \text{ de efectividad}$$

### Factor XIV Enfoque a Resultados y Productividad

$$\frac{1 \text{ práctica cumplida en 2018}}{1 \text{ práctica registrada en 2018}} \times 100 = 100\% \text{ de efectividad}$$

### Factor XVII Impacto de la Encuesta en mi Institución

$$\frac{1 \text{ práctica cumplida en 2018}}{1 \text{ práctica registrada en 2018}} \times 100 = 100\% \text{ de efectividad}$$

### Factor XXV Aplicar Eficientemente los Recursos de las TIC's

$$\frac{0 \text{ prácticas cumplidas en 2018}}{1 \text{ práctica registrada en 2018}} \times 100 = 0\% \text{ de efectividad}$$

### Factor XXXVII Factor Específico Por Ramo (APF)

$$\frac{0 \text{ prácticas cumplidas en 2018}}{1 \text{ práctica registrada en 2018}} \times 100 = 0\% \text{ de efectividad}$$





## PTCCO QRO 2019

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



PTCCO QRO 2019

OFICIALÍA MAYOR  
ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2018  
PRÁCTICAS DE TRANSFORMACIÓN DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

342	DELEGACIÓN ESTATAL QUERÉTARO
-----	------------------------------

FACTOR

38. ADAPTABLE AL ENTORNO 131.- En mi institución, se considera importante retener a servidores públicos con experiencias técnicas.
---

OBJETIVO ESTRATÉGICO

RETENER A LOS SERVIDORES PÚBLICOS CON EXPERIENCIA, MANTENIENDO CONDICIONES LABORALES DIGNAS Y RECONOCIENDO SU DESEMPEÑO LABORAL.
--

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA	TIPO DE PERSONAL	FACTOR RELACIONADO		2019													
							1	2	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1	DAR A CONOCER POR PARTE DE LOS TITULARES DE ÁREA AL TRABAJADOR QUE HAYA SOBRESALIDO POR PRODUCTIVIDAD, EFICACIA Y EFICIENCIA DE MANERA MENSUAL.	SUBDELEGACIÓN ADMINISTRATIVA	CORREO ELECTRONICO	MENSUAL	E X	TODO EL PERSONAL			P													
					O																	
2	RECONOCER AL TRABAJADOR POR REGISTRAR SU ASISTENCIA DE MANERA PUNTUAL EN UN MES CALENDARIO.	SUBDELEGACIÓN ADMINISTRATIVA	CORREO ELECTRONICO	MENSUAL	E X	TODO EL PERSONAL			P													
					O																	

LCDR. CRISTIAN PAUL CAMACHO OSNAYA  
ENCARGADO DEL DESPACHO DE LA DELEGACIÓN ESTATAL  
QUERÉTARO

LCDR. VÍCTOR TORRES ARANDA  
SUBDELEGADO ADMINISTRATIVO



# PTCCO QRO 2019



OFICIALÍA MAYOR  
ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2018  
PRÁCTICAS DE TRANSFORMACIÓN DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

342	DELEGACIÓN ESTATAL QUERÉTARO
-----	------------------------------

FACTOR

42.-EQUILIBRADA 149.- En mi institución se promueve visitar y cuidar parques históricos, culturales o sitios patrimoniales (monumento, lugar histórico o artístico, sitio arqueológico).
---

OBJETIVO ESTRATÉGICO

REAFIRMAR EN LOS MANDOS MEDIOS Y SUPERIORES DE LA DELEGACIÓN ESTATAL QUERÉTARO, SU DEBER DE RESPETAR LOS HORARIOS DEL PERSONAL QUE TENGAN A SU CARGO, ASÍ COMO FOMENTAR UN AMBIENTE ADECUADO PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES QUE PERMITAN UN SANO EQUILIBRIO ENTRE EL TRABAJO Y LA VIDA PERSONAL.

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA		TIPO DE PERSONAL	FACTOR RELACIONADO		2019													
					E	X		1	2	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1	SENSIBILIZAR AL PERSONAL DE MANDO DE LA DELEGACIÓN ESTATAL QUERÉTARO EL DEBER QUE TIENEN DE RESPETAR LOS HORARIOS DEL PERSONAL QUE TENGAN A SU CARGO, ASÍ COMO FOMENTAR UN AMBIENTE ADECUADO PARA EL DESARROLLO DE ACTIVIDADES QUE PERMITAN UN SANO EQUILIBRIO ENTRE EL TRABAJO Y LA VIDA PERSONAL. COMPROMISO 3, BASE 13 DEL CÓDIGO DE CONDUCTA DE LA PGR.	OFICINA DELEGACIÓN Y SUBDELEGACIÓN ADMINISTRATIVA	CORREOS ELECTRÓNICOS / REUNIONES DE TRABAJO	MENSUAL	E	X	MANDOS SUPERIORES Y MANDOS MEDIOS	54		P													
					O				R														
2	PROMOVER E INVITAR AL PERSONAL DE LA DELEGACIÓN ESTATAL QUERÉTARO A VISITAR Y CUIDAR LOS PARQUES HISTÓRICOS, ESPACIOS CULTURALES Y SITIOS PATRIMONIALES	SUBDELEGACIÓN ADMINISTRATIVA	CORREOS ELECTRÓNICOS	MENSUAL	E	X	TODO EL PERSONAL			P													
					O				R														

LCDO. CRISTIAN PAUL CAMACHO OSNAYA  
ENCARGADO DEL DESPACHO DE LA DELEGACIÓN ESTATAL  
QUERÉTARO

LCDO. VICTOR TORRES ARANDA  
SUBDELEGADO ADMINISTRATIVO





# PTCCO QRO 2019



**OFICIALÍA MAYOR**  
**ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2018**  
**PRÁCTICAS DE TRANSFORMACIÓN DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2019**

**UNIDAD ADMINISTRATIVA**

342	<b>DELEGACIÓN ESTATAL QUERÉTARO</b>
-----	-------------------------------------

**FACTOR**

<b>46.-INCLUSIVA</b> 162.- En mi institución existen las instalaciones adecuadas para personas con discapacidad.
---

**OBJETIVO ESTRATÉGICO**

PROMOVER LA CULTURA DE EQUIDAD DE GÉNERO Y LA NO DISCRIMINACIÓN ENTRE LAS/LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA DELEGACIÓN ESTATAL.
---

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA		TIPO DE PERSONAL	FACTOR RELACIONADO		2019														
					E	X		1	2		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
																							O	R
1	DAR SEGUIMIENTO A LAS CONDICIONES DE LAS INSTALACIONES PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA DELEGACION.	SUBDELEGACIÓN ADMINISTRATIVA	RECORRIDOS	BIMESTRAL	E	X	TODO EL PERSONAL	54	56	P														
					O			R																
2	PROMOVER E INVITAR AL PERSONAL DE LA DELEGACIÓN ESTATAL QUERÉTARO A VISITAR Y CUIDAR LOS PARQUES HISTÓRICOS, ESPACIOS CULTURALES Y SITIOS PATRIMONIALES	SUBDELEGACIÓN ADMINISTRATIVA	CORREOS ELECTRÓNICOS	MENSUAL	E	X	TODO EL PERSONAL			P														
					O			R																

**LICDO. CRISTIÁN PAUL CAMACHO OSNAYA**  
ENCARGADO DEL DESPACHO DE LA DELEGACIÓN ESTATAL  
QUERÉTARO

**LICDO. VÍCTOR TORRES ARANDA**  
SUBDELEGADO ADMINISTRATIVO





# PTCCO QRO 2019



OFICIALÍA MAYOR  
ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2018  
PRÁCTICAS DE TRANSFORMACIÓN DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

342	DELEGACIÓN ESTATAL QUERÉTARO
-----	------------------------------

FACTOR

<p>F. 47 MOTIVADA</p> <p>176.- El sueldo que percibo es de acuerdo a mis responsabilidades.</p> <p>181.- Mi sueldo va compensándose en concordancia con las condiciones económicas del país.</p> <p>205. Considero que mi remuneración, está por encima de puestos semejantes fuera de la Administración Pública Federal.</p> <p>206. Anualmente hay un incremento salarial en mi Institución.</p> <p>207. Considero tener seguridad en mi puesto de trabajo y de casa al futuro.</p>
---

OBJETIVO ESTRATÉGICO

DESARROLLAR EL POTENCIAL DEL PERSONAL DE LA DELEGACION ESTATAL.
---

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA		TIPO DE PERSONAL	FACTOR RELACIONADO		2019													
					1	2		1	2	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1	DIFUNDIR ENTRE EL PERSONAL DE LA DELEGACION LAS DIFERENTES CAPACITACIONES EN LINEA QUE OFRECE LA INSTITUCION A LOS SERVIDORES PUBLICOS.	RECURSO HUMANOS	OFICIOS/CORREO ELECTRONICOS	PERMANENTE	E	X	MANDOS SUPERIORES Y MANDOS MEDIOS	181	205	P													
					O			R															

LCDO. CRISTIAN PAUL CAMACHO OSNAYA  
ENCARGADO DEL DESPACHO DE LA DELEGACIÓN ESTATAL  
QUERÉTARO

LCDO. VICTOR TORRES ARANDA  
SUBDELEGADO ADMINISTRATIVO



# PTCCO QRO 2019



OFICIALÍA MAYOR  
ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2018  
PRÁCTICAS DE TRANSFORMACIÓN DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

342	DELEGACIÓN ESTATAL QUERÉTARO
-----	------------------------------

FACTOR

50.- PROFESIONAL	
194.- En mi institución se cubren los puestos vacantes, con el personal de la institución que cubra el perfil requerido de la vacante.	196.- Percibo que en mi institución se cubren los puestos vacantes con procesos de reclutamiento formales (prensa, bolsas de trabajo, agencias de empleo, instituciones educativas etc.).

OBJETIVO ESTRATÉGICO

QUE PERSONAL CONTRATADO PUEDA PONER EN PRÁCTICA TODOS SUS CONOCIMIENTOS Y OFRECER LA OPORTUNIDAD DE CRECER EN EL ÁREA LABORAL, PERSONAL E INTELLECTUAL, A TRAVÉS DE UNA CAPACITACIÓN CONTINUA.
--

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA		TIPO DE PERSONAL	FACTOR RELACIONADO		2019														
					E	X		1	2	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1	EVALUAR LAS PROPUESTAS DE OCUPACION DE PLAZA DE ACUERDO AL PERFIL DE PUESTOS.	RECURSO HUMANOS	OFICIOS/CORREO ELECTRÓNICOS	PERMANENTE	E	X	TODO EL PERSONAL	177		P														
					O																			
2	DIFUNDIR ENTRE EL PERSONAL DE LA DELEGACION LAS DIFERENTES CAPACITACIONES EN LINEA QUE OFRECE LA INSTITUCION A LOS SERVIDORES PUBLICOS.	RECURSO HUMANOS	OFICIOS/CORREO ELECTRÓNICOS	PERMANENTE	E	X	MANDOS SUPERIORES Y MANDOS MEDIOS	181	205	P														
					O			R																

LCDO. CRISTIAN PAUL CAMACHO OSNAYA  
ENCARGADO DEL DESPACHO DE LA DELEGACIÓN ESTATAL  
QUERÉTARO

LCDO. VÍCTOR TORRES ARANDA  
SUBDELEGADO ADMINISTRATIVO



PTCCO QRO 2019



OFICIALÍA MAYOR  
ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2018  
PRÁCTICAS DE TRANSFORMACIÓN DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2019

UNIDAD ADMINISTRATIVA

342	DELEGACIÓN ESTATAL QUERÉTARO
-----	------------------------------

FACTOR

<p>F. 52 LIDERAZGO INTEGRAL</p> <p>199.- Siento que mi jefe(a) se interesa por mi desarrollo profesional y personal en la Institución.</p>
--

OBJETIVO ESTRATÉGICO

PROMOVER QUE EL PERSONAL DE MANDOS MEDIOS Y SUPERIORES DE LA DELEGACION ESTATAL TRABAJEN HACIA UNA META EN COMÚN, PARA QUE EL PERSONAL DEL EQUIPO SE SIENTA ACTIVAMENTE INVOLUCRADO, PARTICIPATIVO Y COMPROMETIDO EN TODO EL PROCESO.
---

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA		TIPO DE PERSONAL	FACTOR RELACIONADO		2019												
					E	X		1	2	ENE	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.	SUBDELEGACIÓN ADMINISTRATIVA	OFICIOS/CORREO ELECTRÓNICOS	SEMESTRAL	E	X	MANDOS SUPERIORES Y MANDOS MEDIOS		P													
					O				R													
2	DIFUNDIR ENTRE EL PERSONAL DE LA DELEGACION LA IMPORTANCIA DEL LIDERAZGO EN EL LUGAR DE TRABAJO.	SUBDELEGACIÓN ADMINISTRATIVA	CORREOS ELECTRÓNICOS	BIMESTRAL	E	X	TODO EL PERSONAL		P													
					O				R													

LCDO. CRISTIAN PAUL CAMACHO OSNAYA  
ENCARGADO DEL DESPACHO DE LA DELEGACIÓN ESTATAL  
QUERÉTARO

LCDO. VICTOR TORRES ARANDA  
SUBDELEGADO ADMINISTRATIVO





# PTCCO QRO 2019



OFICIALÍA MAYOR  
ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2018  
PRÁCTICAS DE TRANSFORMACIÓN DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2019

**UNIDAD ADMINISTRATIVA**

342	DELEGACIÓN ESTATAL QUERÉTARO
-----	------------------------------

**FACTOR**

<p>F. 63 TRANSPARENCIA 172.- Me parece que en mi área existe compromiso para difundir información pública de manera permanente.</p>
---

**OBJETIVO ESTRATÉGICO**

DESARROLLAR EL POTENCIAL DEL PERSONAL DE LA DELEGACIÓN ESTATAL.
---

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA		TIPO DE PERSONAL	FACTOR RELACIONADO		2019													
								1	2	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1	DIFUNDIR ENTRE EL PERSONAL DE LA DELEGACIÓN LOS RESULTADOS DE LA ECCO 2018	SUBDELEGACIÓN ADMINISTRATIVA	CORREO ELECTRÓNICOS	3 MESES	E	X	MANDOS SUPERIORES Y MANDOS MEDIOS			P													
					O			R															
2	DIFUNDIR ENTRE EL PERSONAL DE LA DELEGACION LAS PRÁCTICAS DE TRANSFORMACIÓN DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL (PTCCO) 2019.	SUBDELEGACIÓN ADMINISTRATIVA	OFICIOS/CORREO ELECTRÓNICOS	1 MES	E	X	MANDOS SUPERIORES Y MANDOS MEDIOS			P													
					O			R															

LCDO. CRISTIAN PAUL CAMACHO OSNAYA  
ENCARGADO DEL DESPACHO DE LA DELEGACIÓN ESTATAL  
QUERÉTARO

LCDO. VÍCTOR TORRES ARANDA  
SUBDELEGADO ADMINISTRATIVO