



---

**FGR**  
FISCALÍA GENERAL  
DE LA REPÚBLICA

---

## **Resultados ECCO 2018**

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

**Delegación Estatal Quintana Roo**



## PTCCO Q.ROO 2019

CRITERIOS	Pág.
Introducción .....	3
1. Análisis Cuantitativo .....	8
2. Análisis Cualitativo .....	49
3. Análisis Comparativo .....	53
3.1. Comparación de resultados entre FGR-UR 343 .....	54
3.2. Resultados UR343 2016 Vs. 2018 .....	59
3.3. Efectividad del PTCCO 2017-2018 .....	62
4. Definición de Objetivos Estratégicos .....	65
5. Definición de Prácticas de Transformación .....	65
6. Calendarización de Prácticas de Transformación .....	65



## PTCCO Q.ROO 2019

### Introducción

En la ECCO 2018, respecto a ésta Delegación Estatal Quintana Roo, participaron con 93 servidoras y servidores públicos, que representan aproximadamente el 60% del total del Universo registrado; la participación fue menor a la del año inmediato anterior que fue del 70%.

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 esta Delegación Estatal Quintana Roo en la encuesta fue de 89 puntos, 1 punto menos que la calificación obtenida el año anterior. Es importante destacar que la Delegación Estatal Quintana Roo se colocó 2 puntos mas del promedio de Procuraduría General de la República que fue de 87.

Los resultados muestran que la Delegación Estatal Quintana Roo se ubica en el lugar numero 18 a nivel republica, lo que identifica áreas de oportunidad que se atenderán a través de prácticas de transformación que permitan mejorar el ambiente de trabajo enfocado al propio servidor público y a la cultura de servicio, en consonancia con la visión de la institución y las motivaciones personales.

Es importante destacar que a nivel sector central la participación de esta delegación estatal sumó para que la Procuraduría General de la Republica, pudiera lograr el primer lugar en el sector central con 87 puntos.



## PTCCO Q.ROO 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 Q.ROO 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 Q.ROO 2019

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

93 servidoras y servidores públicos de la Delegación Estatal en Quintana Roo, participaron en la ECCO 2018 de un universo de 180 es decir el 53%

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 Quintana Roo en la encuesta fue de 89 puntos, 1 puntos que la calificación obtenida el año 2016. Es importante destacar que la Delegación Estatal Quintana Roo se colocó 18 a nivel republica, lo que identifica áreas de oportunidad que se atenderán a través de prácticas de transformación que permitan mejorar el ambiente de trabajo enfocado al propio servidor público y a la cultura de servicio, en consonancia con la visión de la institución y las motivaciones personales.

Es importante destacar que a nivel sector central la participación de esta delegación estatal sumó para que la Fiscalía General de la Republica, pudiera lograr el cuarto lugar en el sector central con 87 puntos.



## PTCCO Q.ROO 2019

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



94 - 96



84 - 93



67 - 87

Los reactivos que se encuentran con una calificación entre 67 y 87 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 Estatal Quintana Roo presenta el siguiente plan de:

Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional para el año de 2019 7



**FGR**  
FISCALÍA GENERAL  
DE LA REPÚBLICA

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

PTCCO Q.ROO 2019

# 1. Análisis Cuantitativo





**FGR**  
FISCALÍA GENERAL  
DE LA REPÚBLICA

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

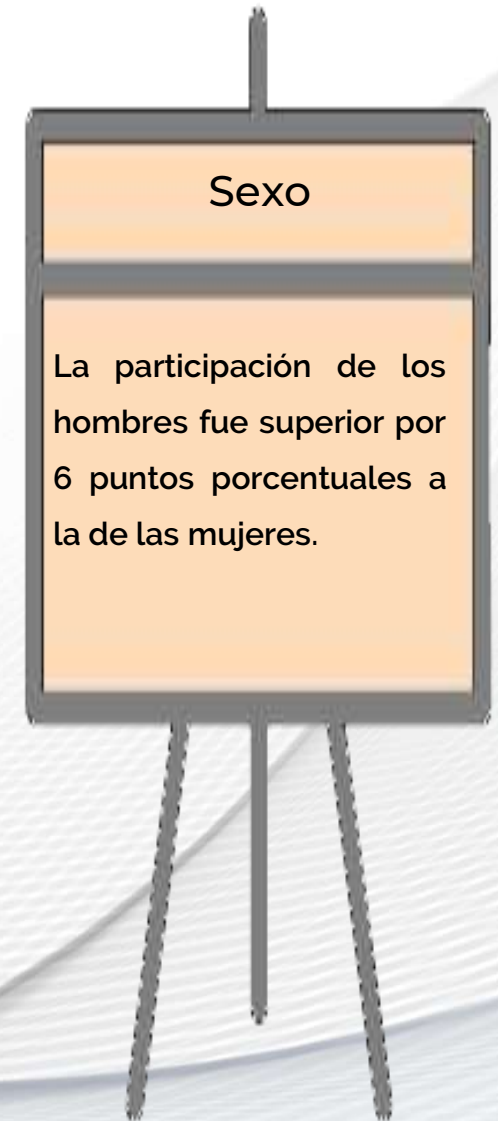
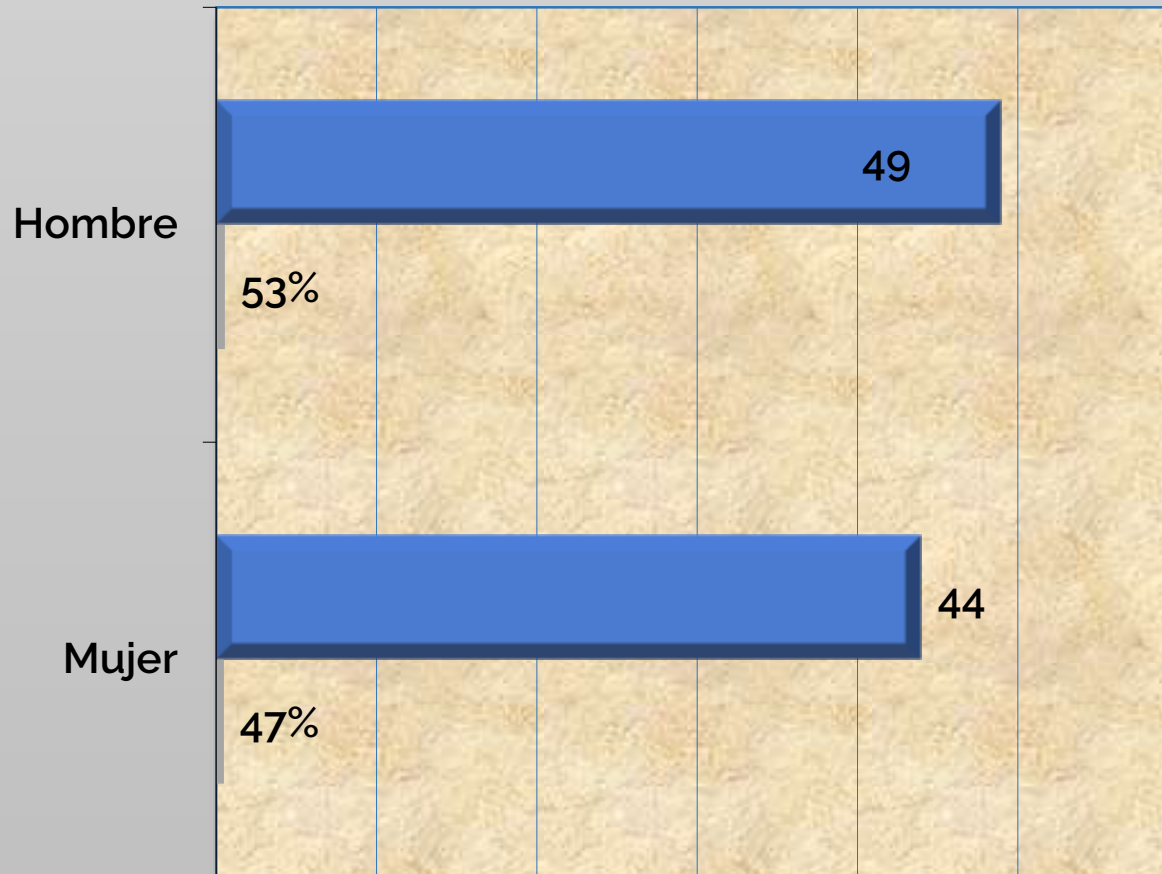
PTCCO Q.ROO 2019

# Datos Sociodemográficos



## PTCCO Q.ROO 2019

¿El encuestado es? / 2018



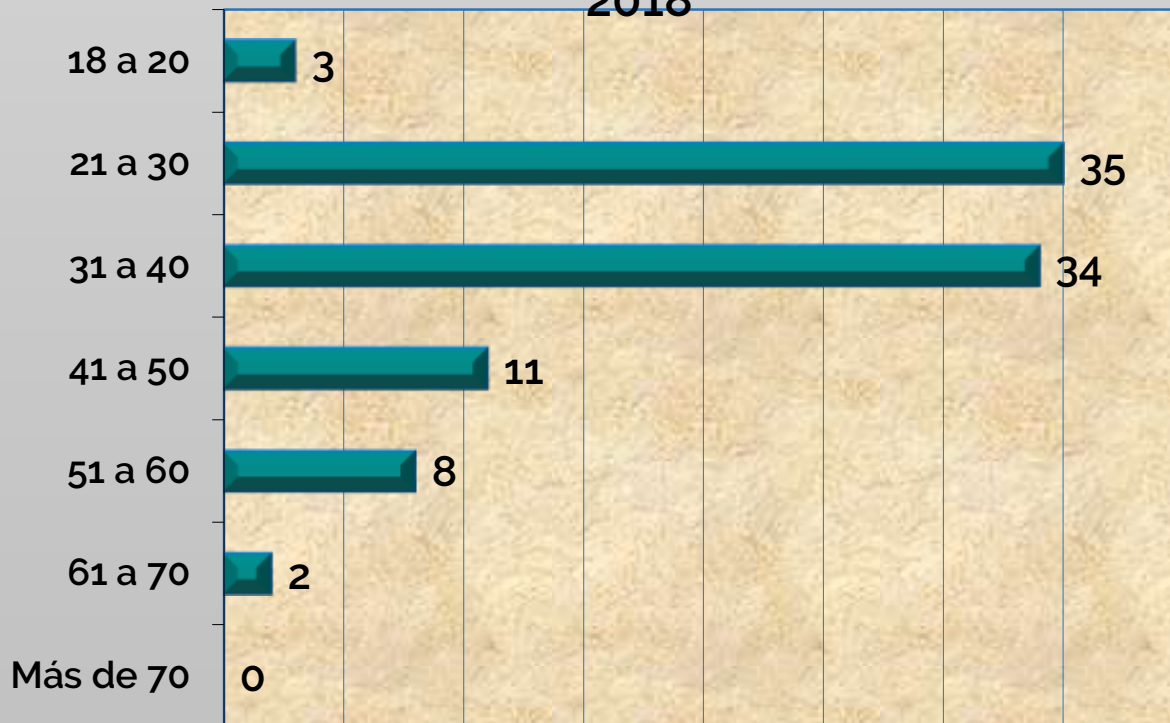


## PTCCO Q.ROO 2019

### Edad

72 (78%) personas encuestadas tienen menos de 40 años, 19 (21%) son de edad mediana y 2 (2%) son adultos mayores.

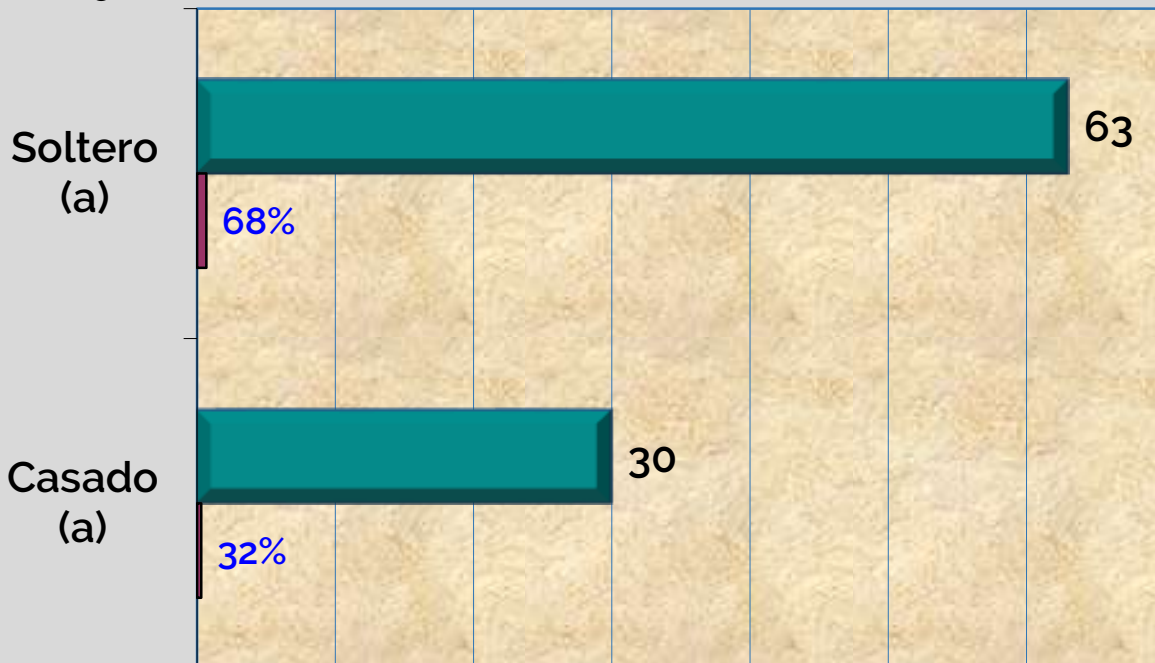
### 6.- ¿Cuántos años cumplidos tiene usted? / 2018





## PTCCO Q.ROO 2019

### 5.- ¿Su estado civil es? / 2018



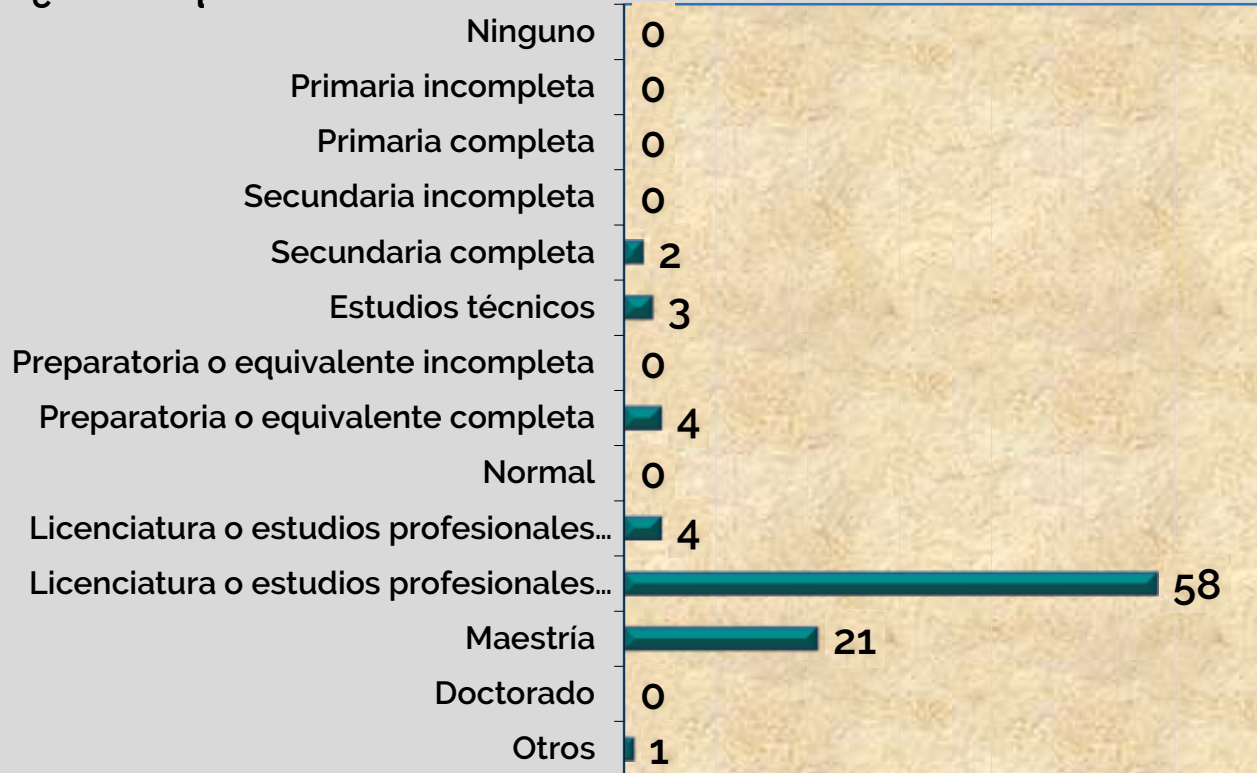
### Estado Civil

La participación de los solteros fue superior en 36 puntos porcentuales a la participación de los casados.



## PTCCO Q.ROO 2019

### 7.- ¿Hasta que nivel escolar estudió usted? / 2018



### Nivel de Estudios

El 62% de los encuestados tienen licenciatura completa, el 23% cuentan con maestrías, mientras que 5% tienen secundaria terminada y estudios técnico el 4% tienen preparatoria y 6% cuenta con licenciatura tronca y/o otros.



## PTCCO FGR 2019

### Estudios actuales

8 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? / 2018



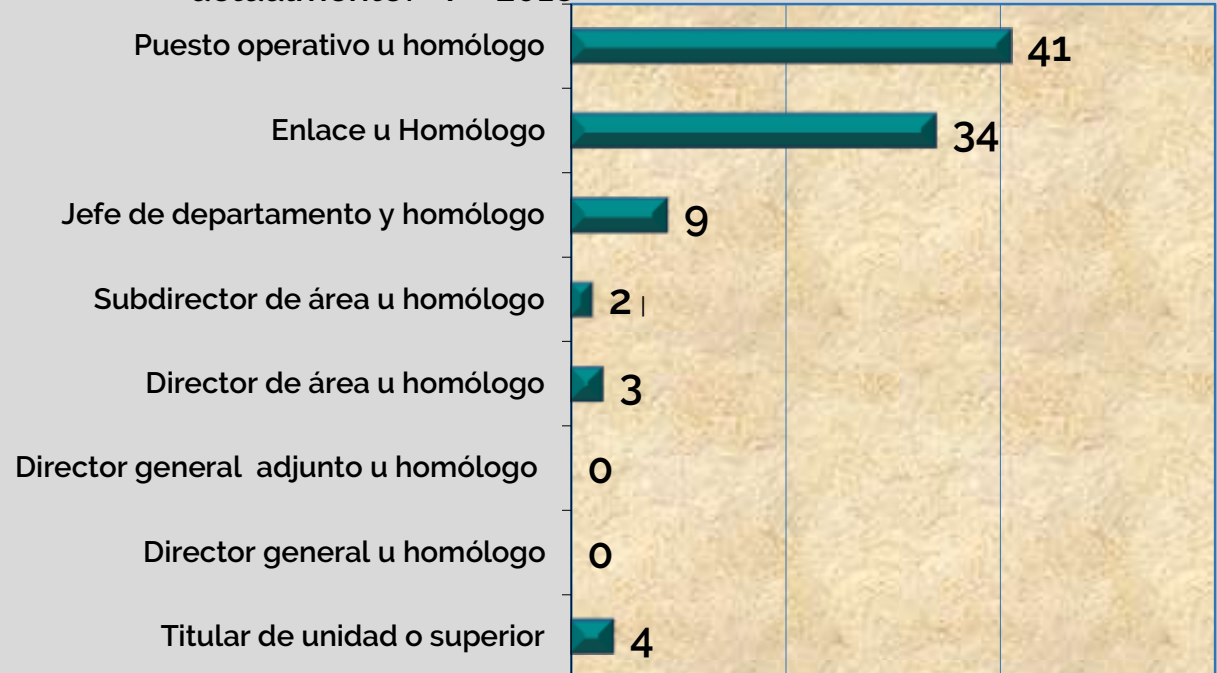


## PTCCO Q.ROO 2019

### Nivel de Puesto

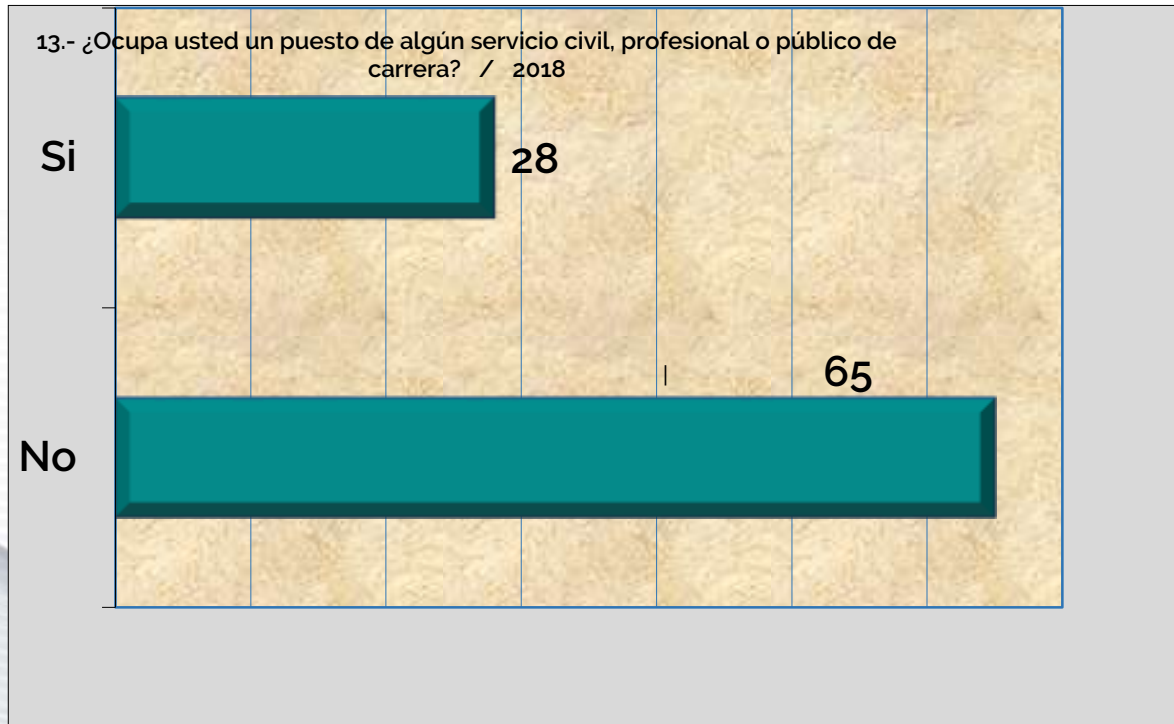
El 44% de las personas que participaron en la ECCO se compone de personal operativo, mientras que el 37% personas son enlaces u homologo

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





## PTCCO Q.ROO 2019



**Servicio de Carrera**

Uno de cada 2 participantes de la ECCO, ocupan algún puesto relacionado al servicio profesional de carrera.





## PTCCO Q.ROO 2019

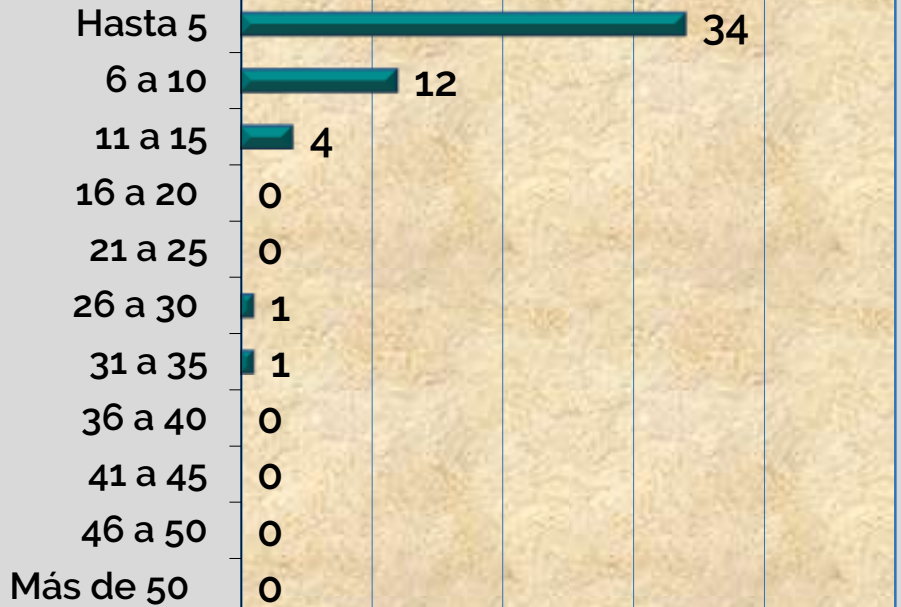
### Años en el Sector Privado

Casi 4 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

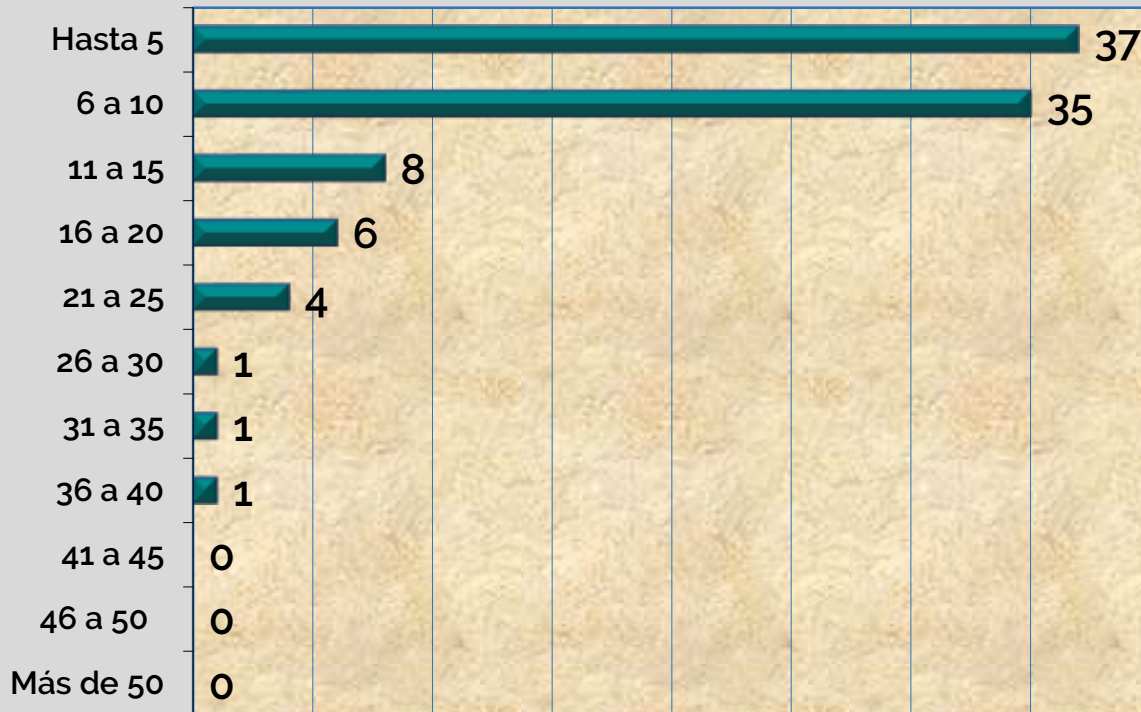
Nunca he trabajado en el Sector...





## PTCCO Q.ROO 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.

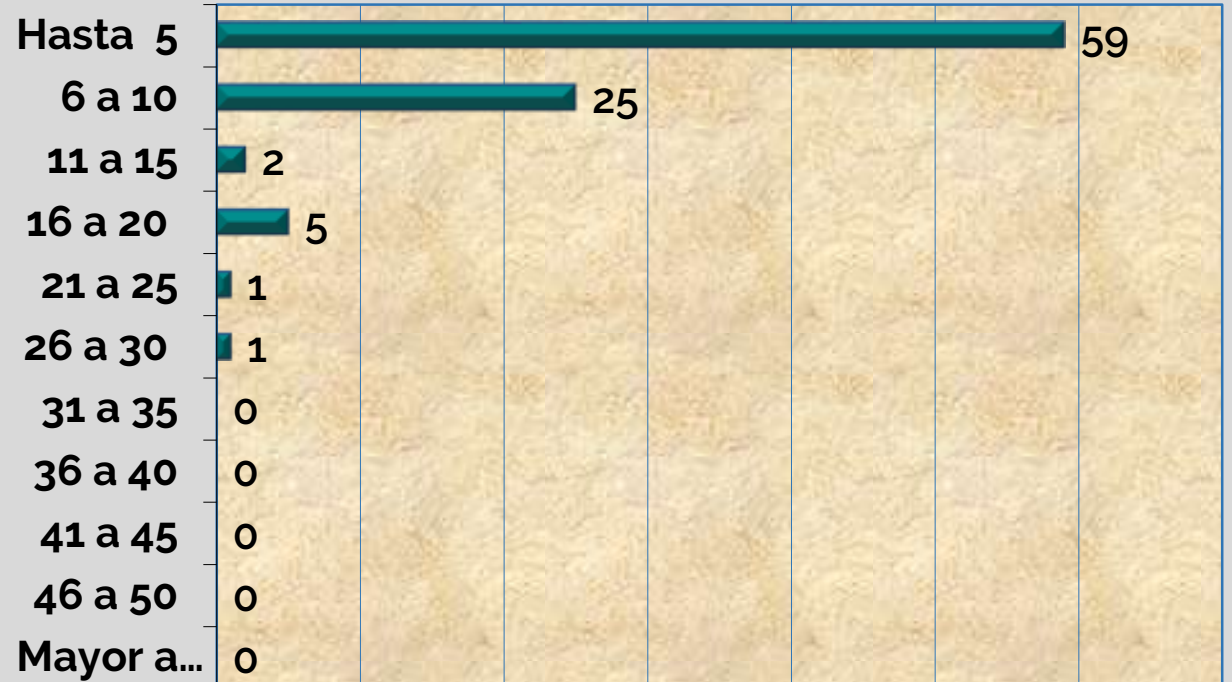


## PTCCO Q.ROO 2019

**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**





**FGR**  
FISCALÍA GENERAL  
DE LA REPÚBLICA

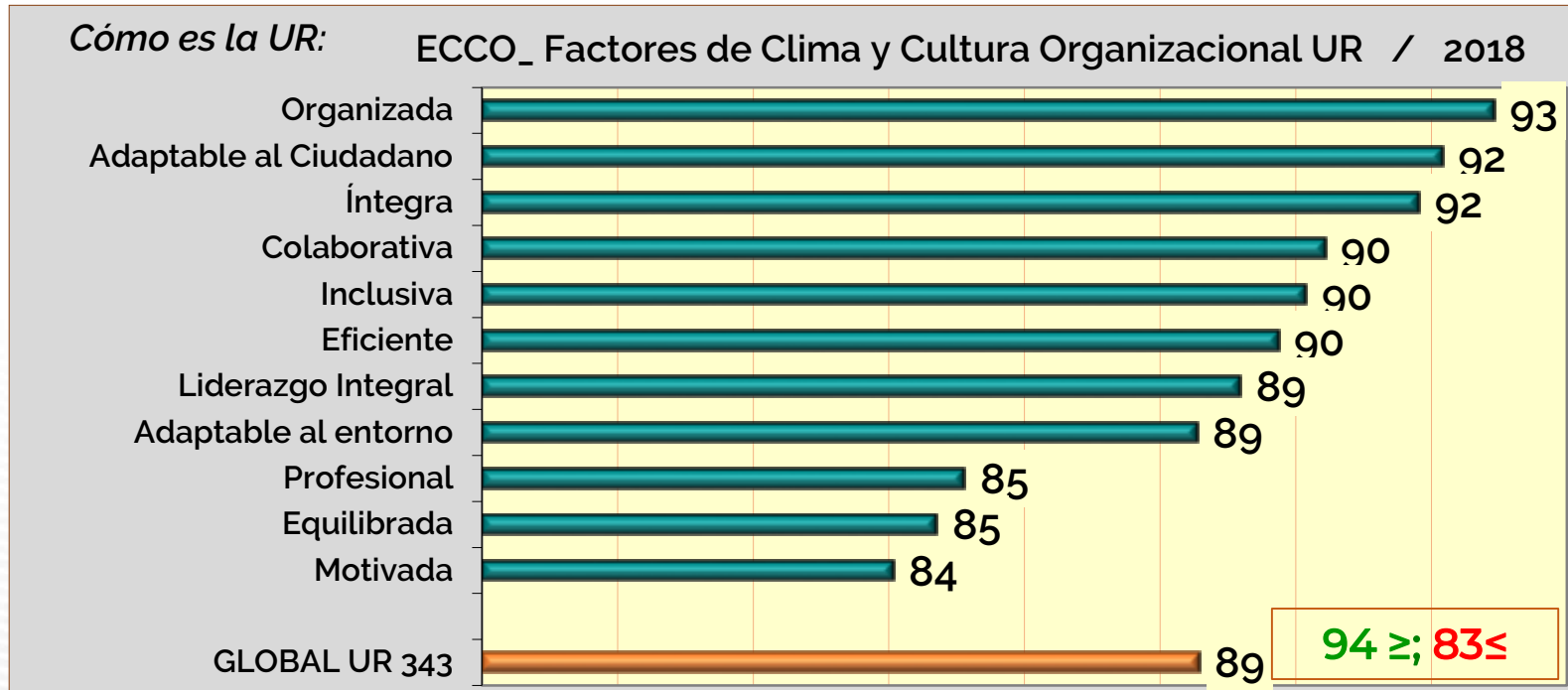
Coordinación de Planeación y Administración  
Dirección General de Recursos Humanos y Organización

**PTCCO Q.ROO 2019**

# Resultado por Factores de Mayor a Menor



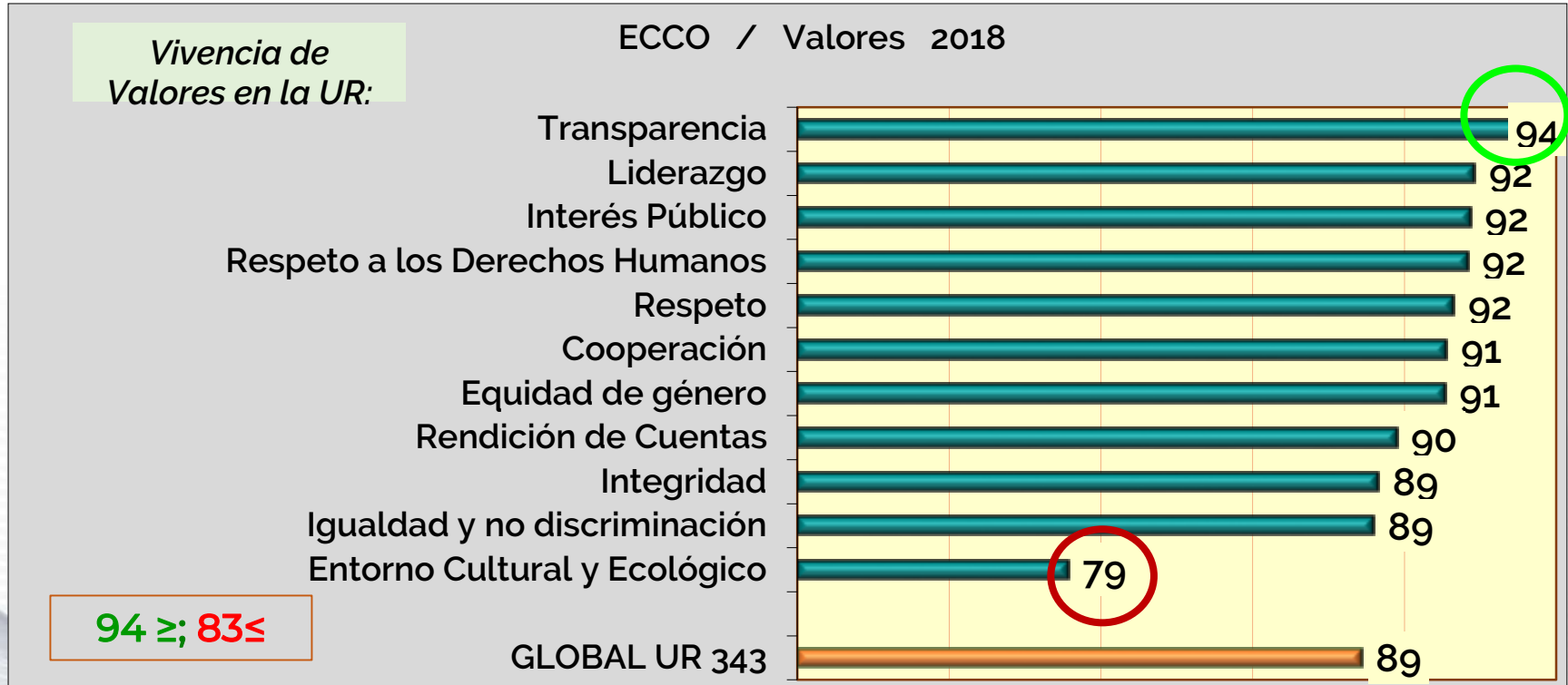
## PTCCO Q.ROO 2019



Ésta gráfica indica la percepción de las y los servidores públicos adscritos a esta Delegación Estatal en Quintana Roo como una Institución altamente organizada, adaptable al ciudadano e íntegra; por lo contrario, se podría optimizar la forma de motivar y equilibrar al personal.



## PTCCO Q.ROO 2019



En los factores relacionados al código de Ética de la APF, se puede observar que en la Delegación Estatal Quintana Roo 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 Q.ROO 2019

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

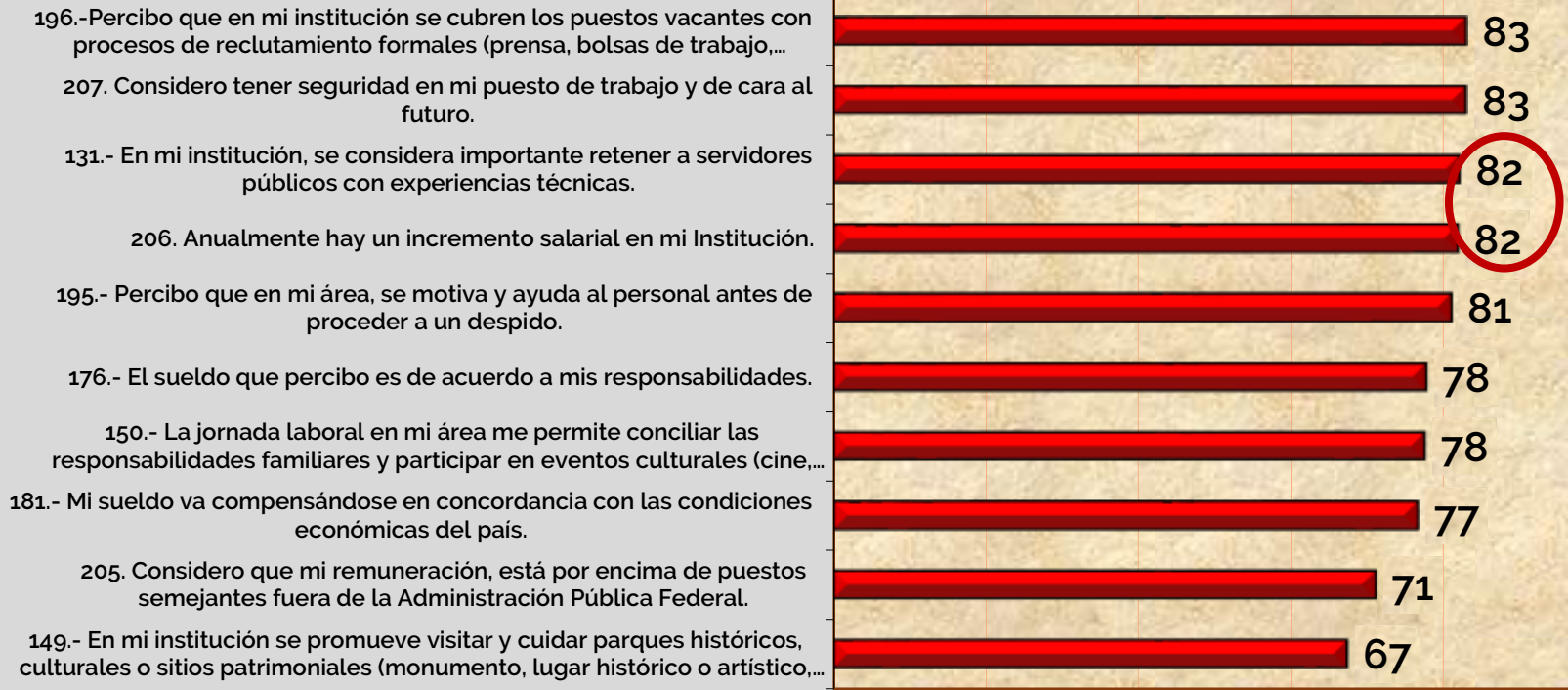


Los reactivos mejor calificados están relacionados con la contribución de los objetivos y la aplicación del código de conducta, mismos que están relacionados con los factores de Transparencia y Respeto.



## PTCCO Q.ROO 2019

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



94 ≥; 83 ≤

Los reactivos menos calificados muestran una ventana de transformación en la que la Institución podría ser mejor Motivada, Profesional y Equilibrada. Por otro lado, se puede observar la necesidad promover programas culturales, para los empleados.





**FGR**  
FISCALÍA GENERAL  
DE LA REPÚBLICA

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

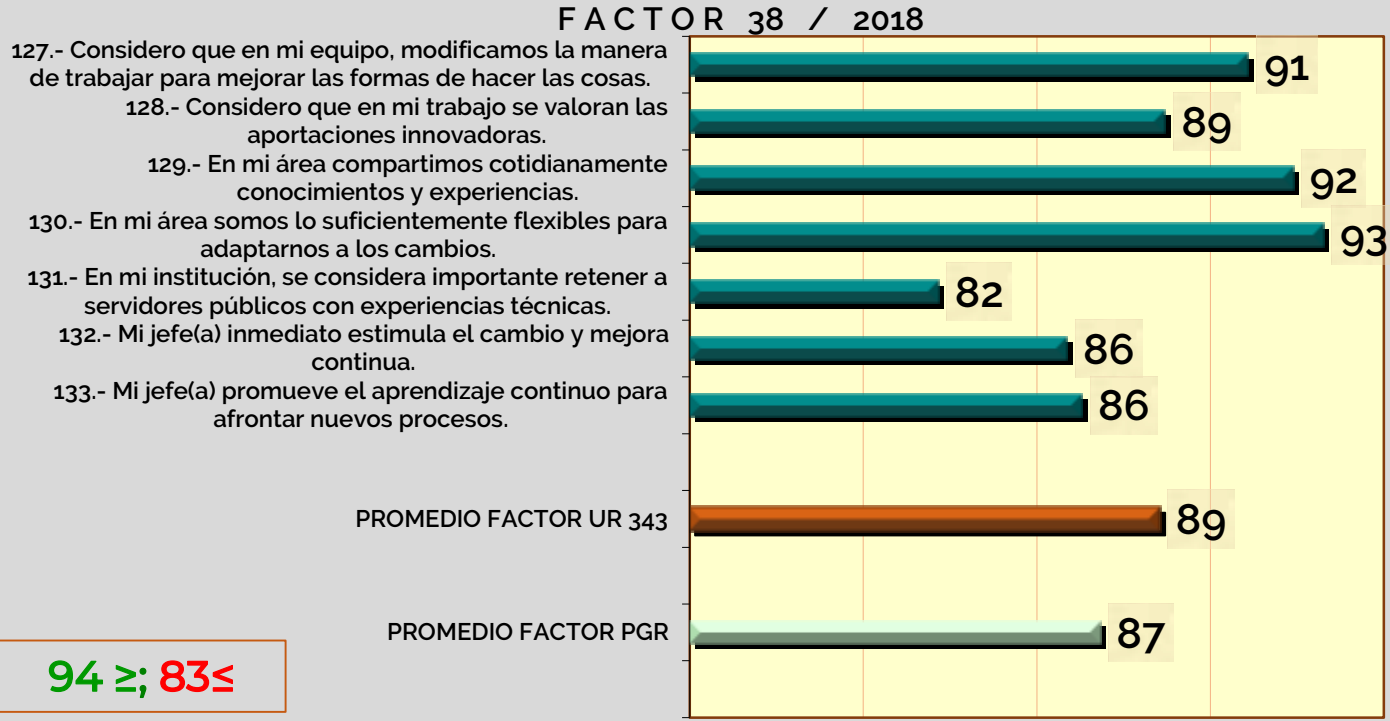
**PTCCO Q.ROO 2019**

# Factores básicos Índice individual

## PTCCO Q.ROO 2019

La Delegación  
Quintana Roo es  
Adaptable al entorno

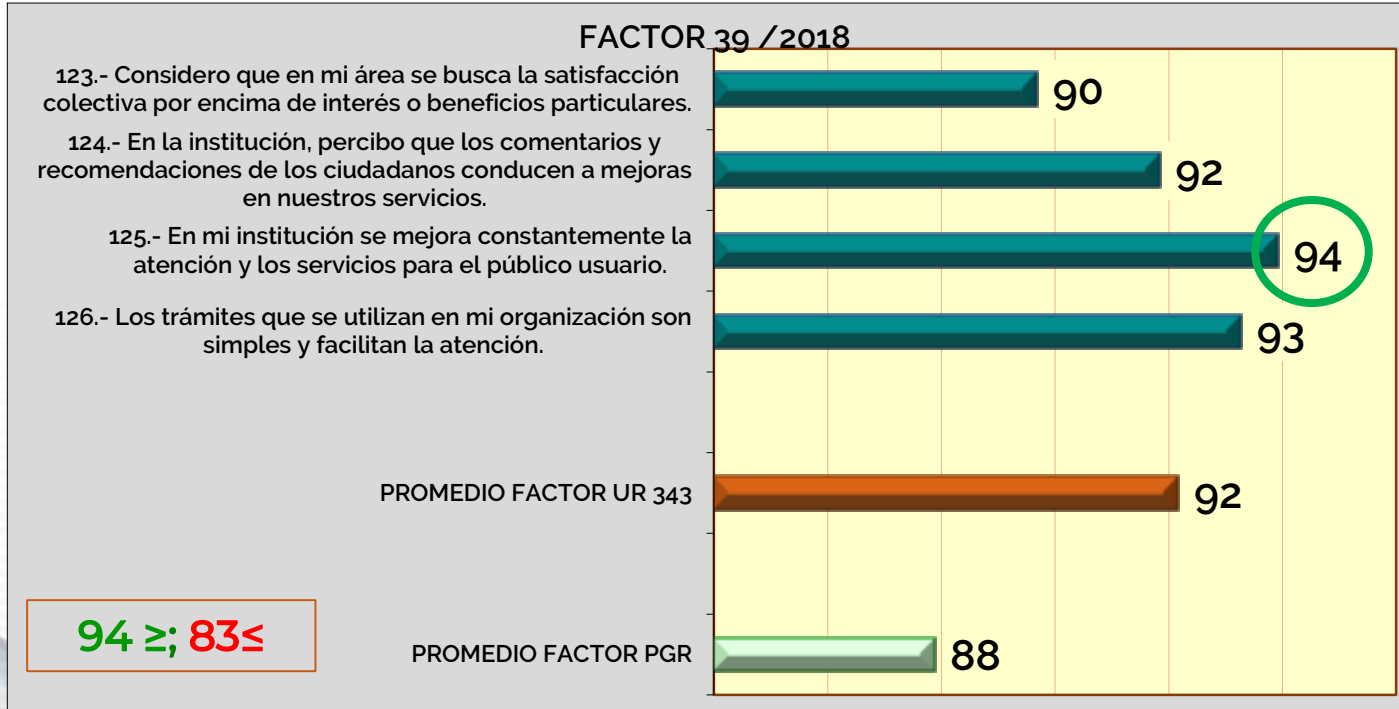
89



Las y los servidores públicos adscritos a la Delegación Estatal Quintana Roo encuestados consideran que debería tener mayor importancia la manera de trabajar para mejorar la forma de hacer las cosas. Asimismo consideran que se adaptan a los cambios con suficiente flexibilidad.

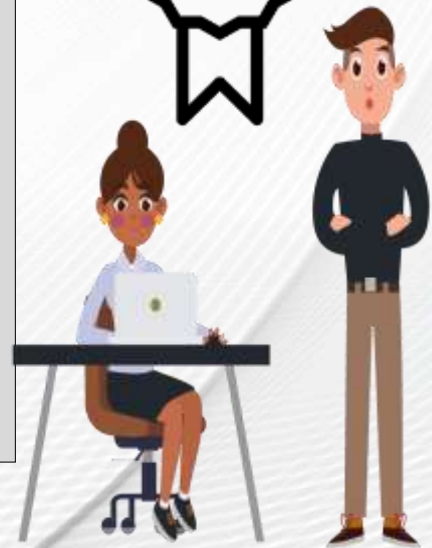


## PTCCO Q.ROO 2019



94 ≥; 83 ≤

La Delegación Estatal Quintana Roo es Adaptable al ciudadano



Los resultados muestran que en la Delegación Estatal Quintana Roo se mejora constantemente la atención y los servicios para la ciudadanía y que los tramites son simples y facilitan la atención.

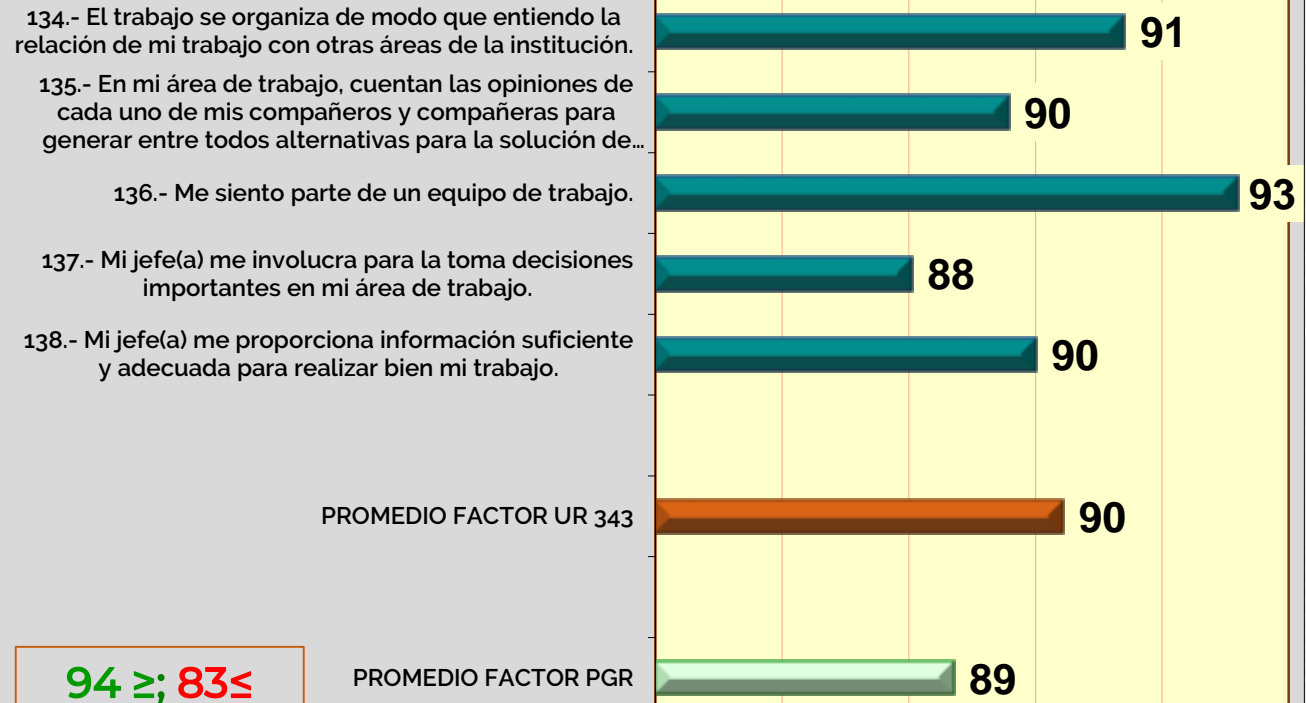


## PTCCO Q.ROO 2019

La Delegación Estatal  
Quintana Roo es  
Colaborativa



### FACTOR 40 /2018

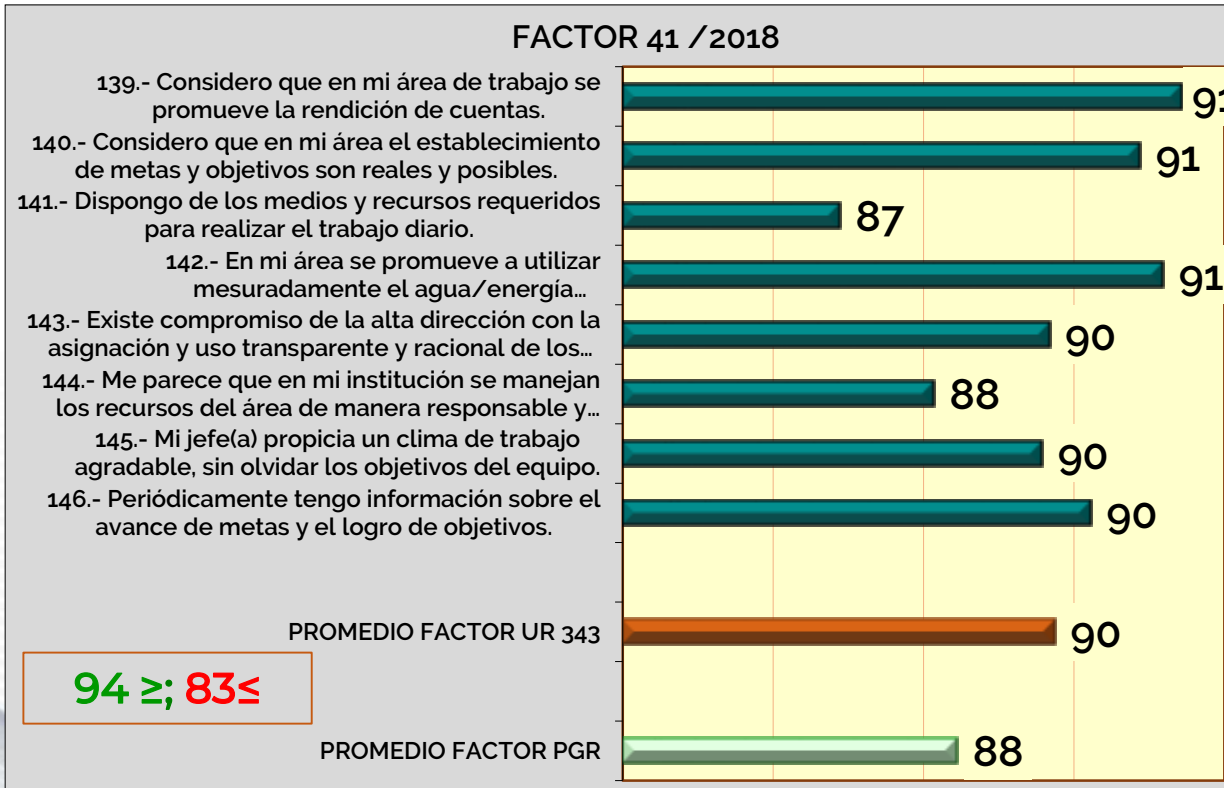


94 ≥; 83 ≤

Las y los servidores públicos de la Delegación Estatal Quintana Roo 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 Q.ROO 2019

La Delegación Estatal  
Quintana Roo es  
Eficiente



Se considera que la Delegación Estatal Quintana Roo promueve utilizar los recursos naturales mesuradamente, la rendición de cuentas. En otra parte se podrían mejorar la disponibilidad de recursos para realizar el trabajo diario.



## PTCCO Q.ROO 2019

La Delegación Estatal  
Quintana Roo es  
Equilibrada



### FACTOR 42 /2018



94 ≥; 83 ≤

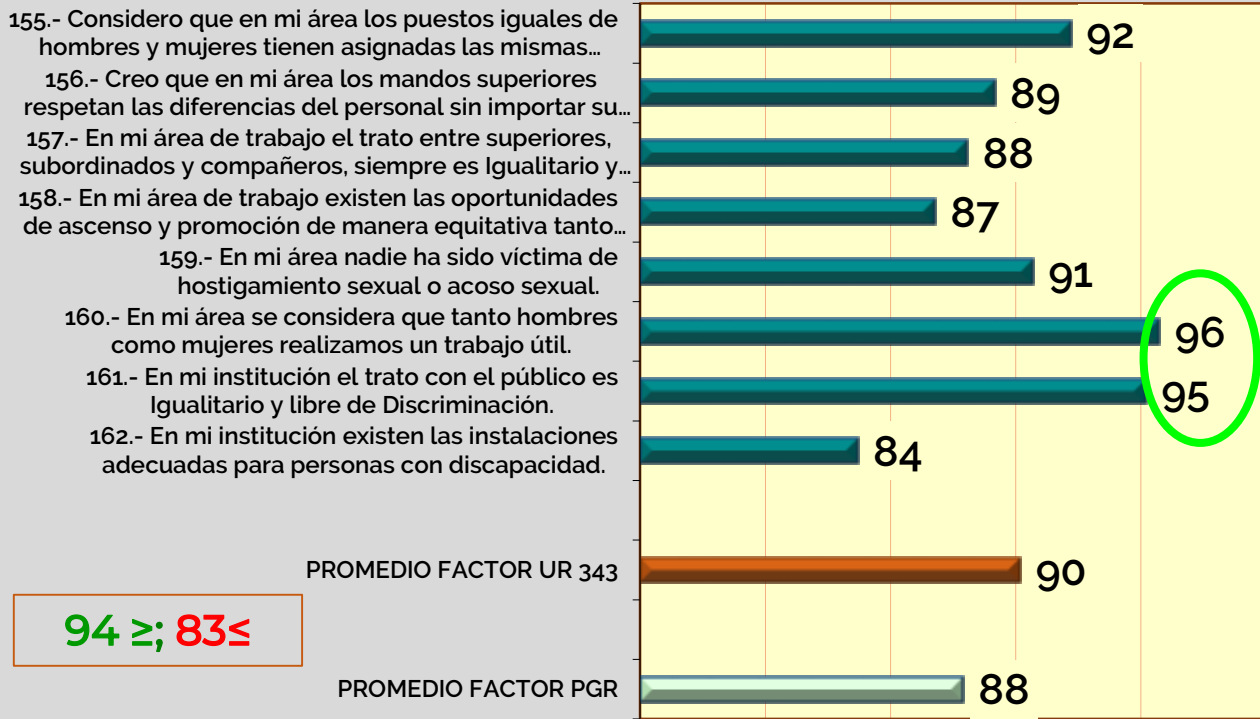
La Delegación Estatal en Quintana Roo muestra que hay respeto y confianza entre compañero de trabajo, por otra parte se puede promover programas culturales para los empleados.

## PTCCO Q.ROO 2019

La Delegación Estatal  
Quintana Roo es  
Inclusiva



FACTOR 46 / 2018



94 ≥; 83 ≤

Se percibe la igualdad y libre discriminación con respecto a: trato entre hombres y mujeres tanto de la Institución como de la ciudadanía, trabajo útil, percepciones y a las diferencias del personal. Se observa un incremento en la percepción de la existencia de instalaciones adecuadas para personas con discapacidad en los inmuebles de la Delegación Estatal Quintana Roo (28 puntos en 2016)

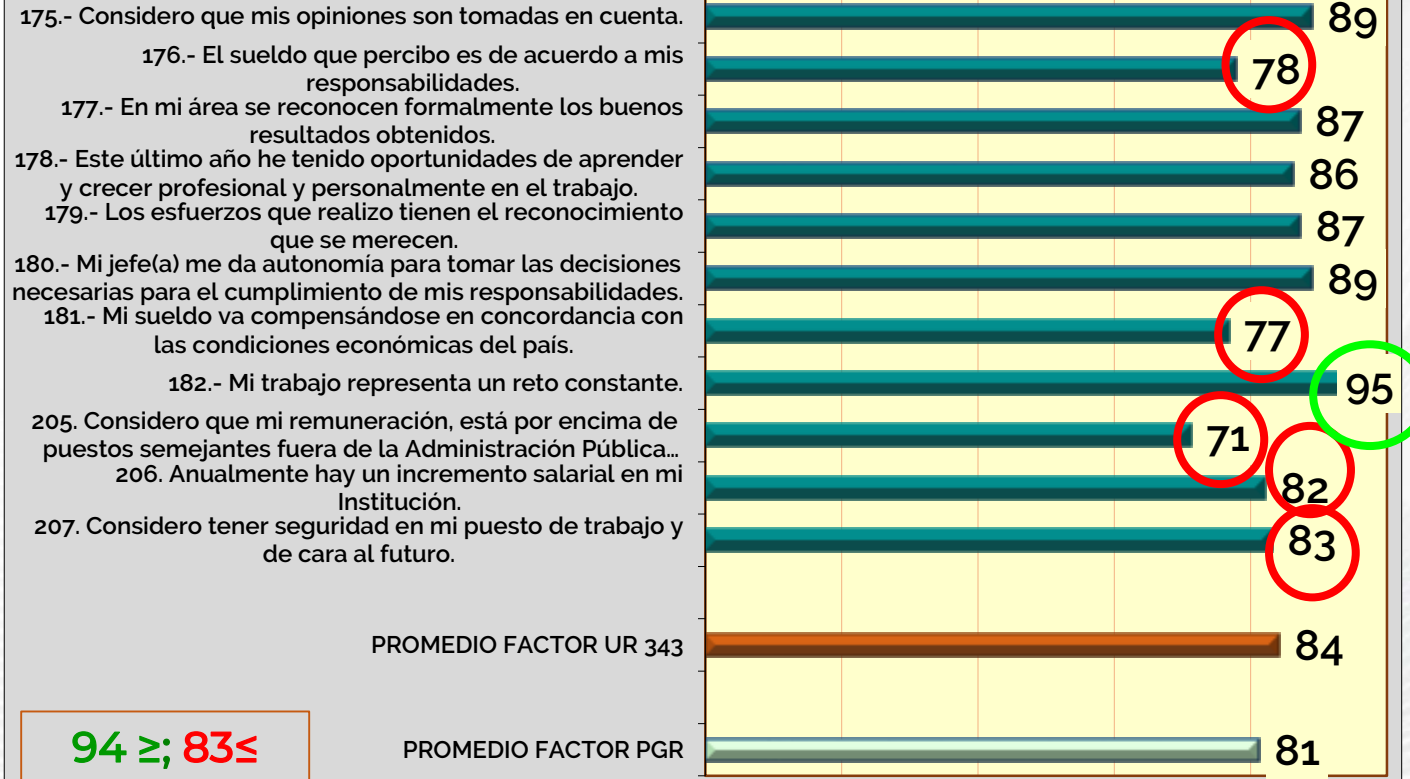


## PTCCO Q.ROO 2019

La Delegación Estatal  
Quintana Roo es  
Motivada



### FACTOR 47 /2018



94 ≥; 83 ≤

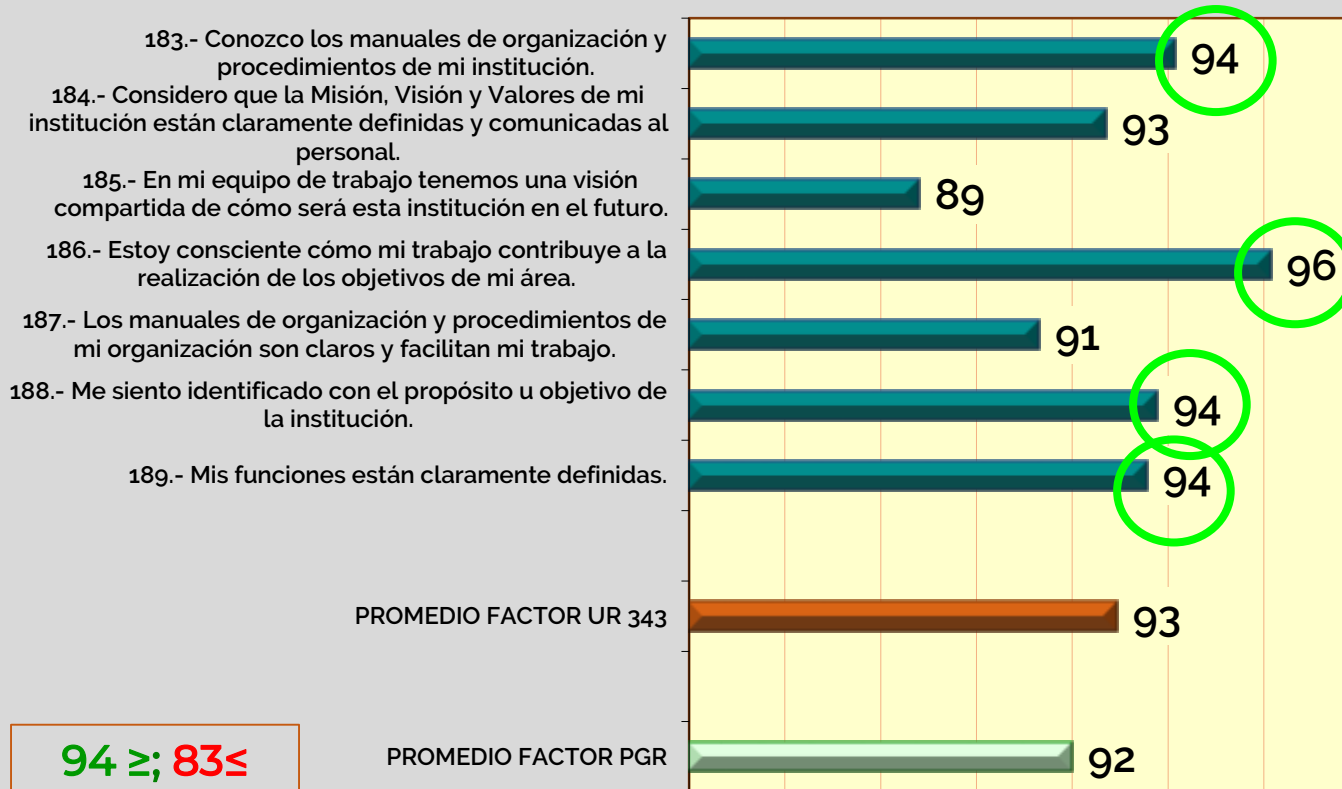
La condición que prevalece en este factor es la percepción de que los sueldos de la están por debajo de la APF y existe una brecha en la concordancia con las condiciones del país. Como resultado de que el 70% de las personas encuestadas son operativas, se refleja claramente en el resultado, en cuanto a su percepción del incremento salarial.





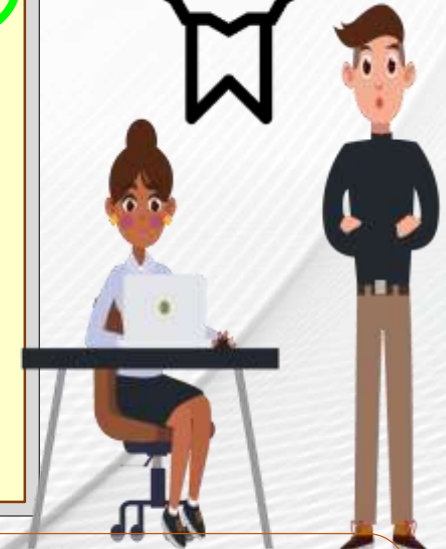
## PTCCO Q.ROO 2019

### FACTOR 48 / 2018



94 ≥; 83 ≤

La Delegación Estatal  
Quintana Roo es  
Organizada



El mejor resultado obtenido, es el puntaje de este factor, debido a que la Delegación presenta que el servidor público se sienta identificado con sus objetivos y manifieste una clara definición en sus funciones que conocen los manuales de organización y procedimientos.



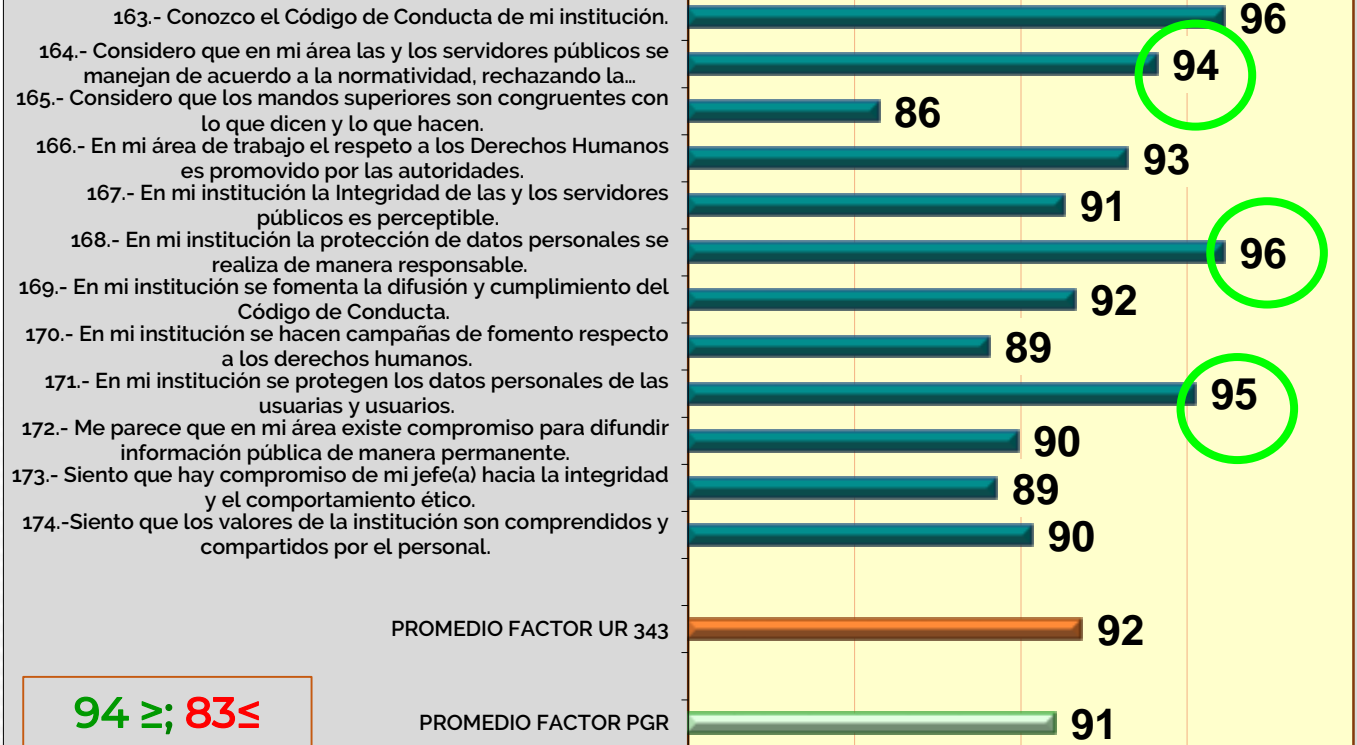
## PTCCO Q.ROO 2019

La Delegación Estatal  
Quintana Roo es  
Íntegra

92



### FACTOR 49 /2018

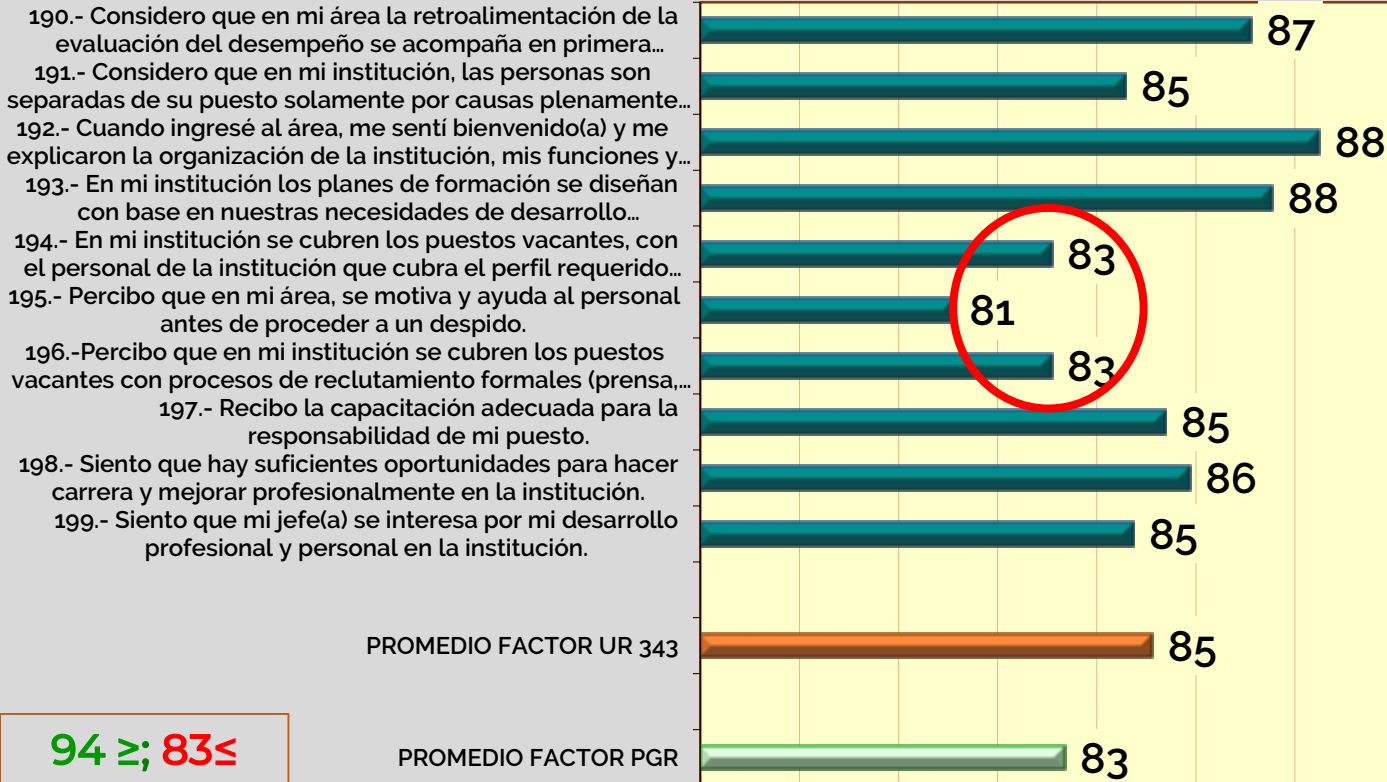


94 ≥; 83 ≤

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

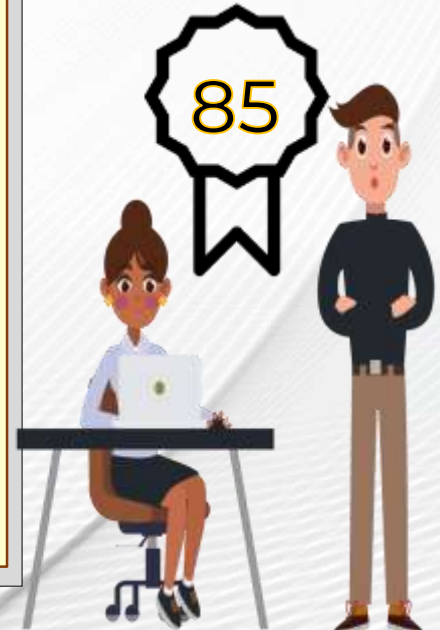
## PTCCO Q.ROO 2019

### FACTOR 50 / 2018



94 ≥ ; 83 ≤

La Delegación Estatal  
Quintana Roo es  
Profesional

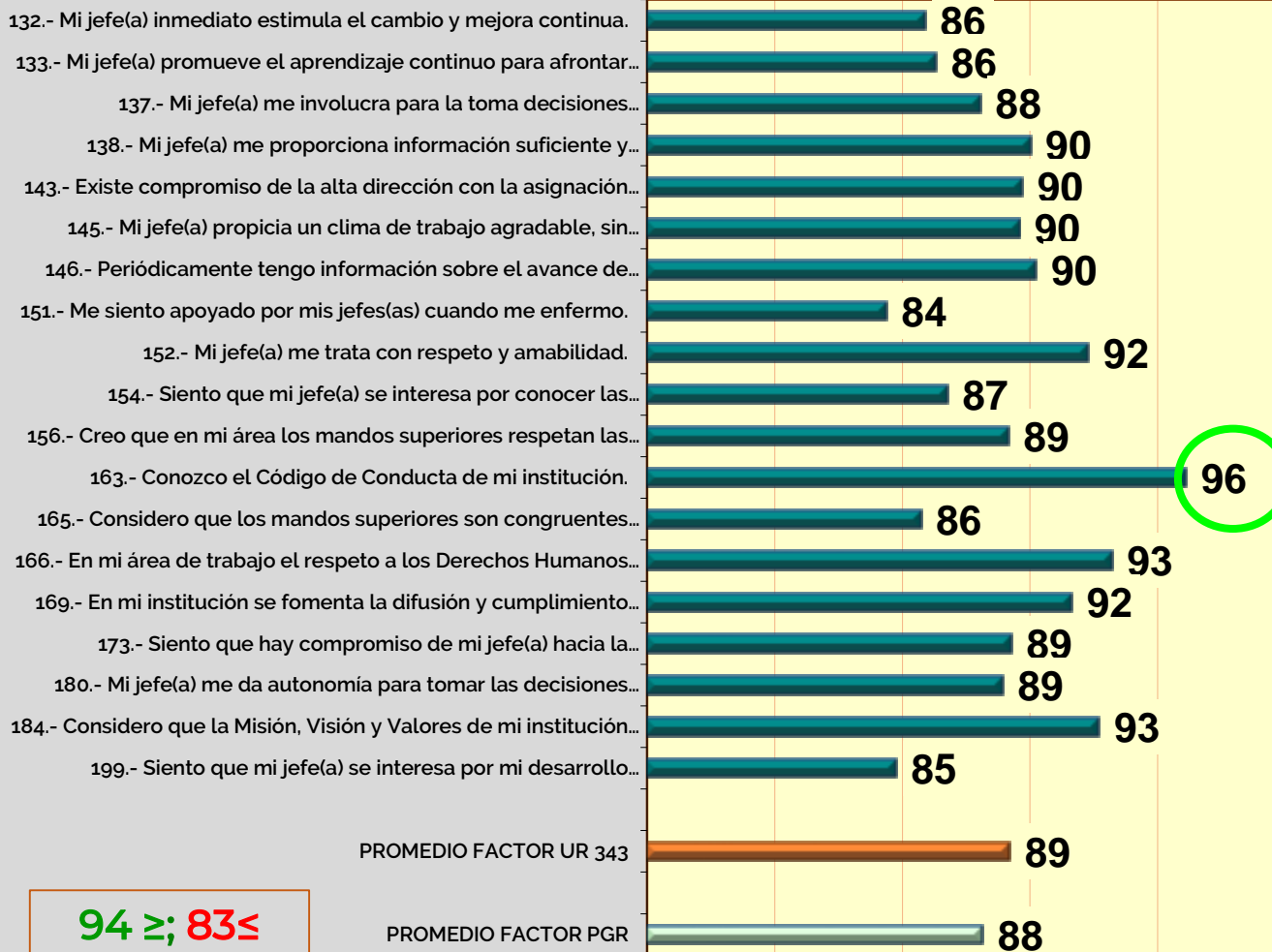


Se presenta una práctica de transformación en la debida difusión del procedimiento de reclutamiento mediante la bolsa de trabajo; por otro lado, se potencializa las capacidad del personal mediante la evaluación del desempeño, como una primera instancia de capacitación y apoyo.



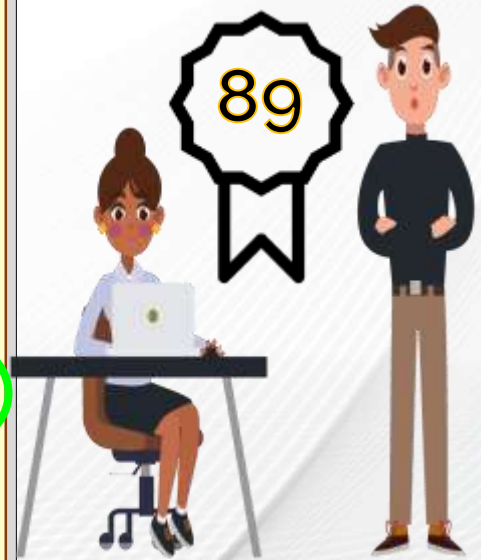
# PTCCO Q.ROO 2019

## FACTOR 52 /2018



94 ≥; 83 ≤

Liderazgo Integral



Esta gráfica presenta a la Delegación Estatal en Quintana Roo con un liderazgo sólido en proceso de mejora continua.



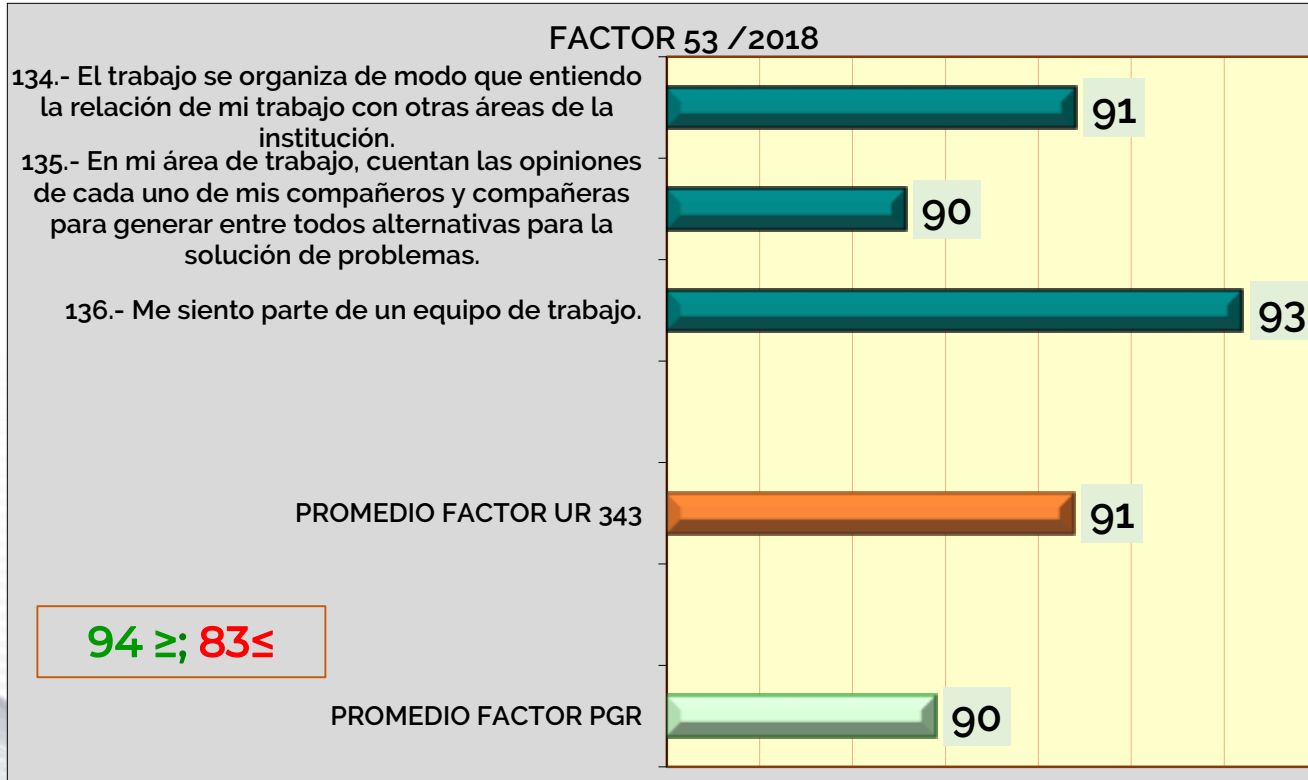
**FGR**  
FISCALÍA GENERAL  
DE LA REPÚBLICA

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

**PTCCO Q.ROO 2019**

# Resultado de factores de Valores

## PTCCO Q.ROO 2019



Vivencia de Valores:  
Cooperación



La percepción de este factor resulta que las y los servidores públicos de la Delegación Estatal En Quintana Roo colaboran entre sí, se sienten parte del equipo de trabajo.



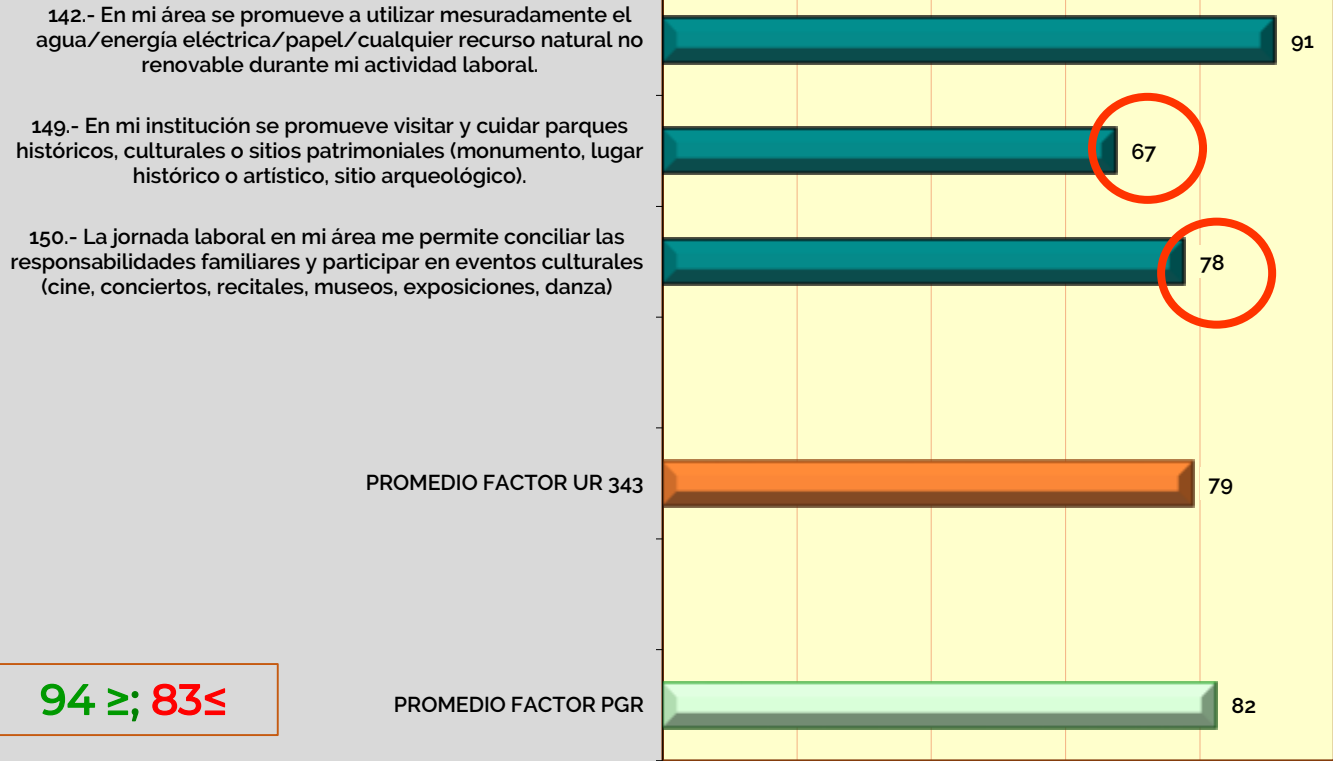
## PTCCO Q.ROO 2019

Vivencia de Valores:  
Entorno Cultural y  
Ecológico

79



FACTOR 54 /2018



94 ≥; 83 ≤

Se puede observar que las y los servidores públicos de la Delegación Estatal en Quintana Roo evitan la afectación de los recursos naturales en la actividad laboral. Por otro lado, la Institución se ha esforzado en promover visitar y cuidar parques históricos así como conciliar las responsabilidades familiares y participar en eventos culturales, se deberá reforzar la parte de difusión a fin de que la asocien con este factor.

## PTCCO Q.ROO 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 para hombres.



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.

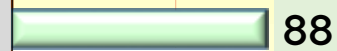


PROMEDIO FACTOR UR 343



94 ≥; 83 ≤

PROMEDIO FACTOR PGR



Vivencia de Valores:  
Equidad de Género



Las y los servidores públicos de la Delegación Estatal en Quintana Roo 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 Institución.





## PTCCO Q.ROO 2019

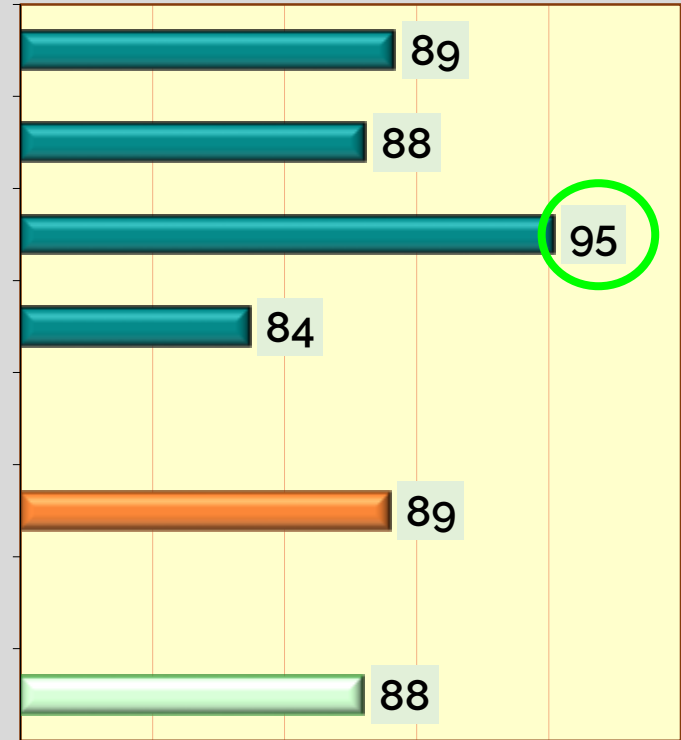
### Vivencia de Valores: Igualdad y No Discriminación

89



#### FACTOR 56 /2018

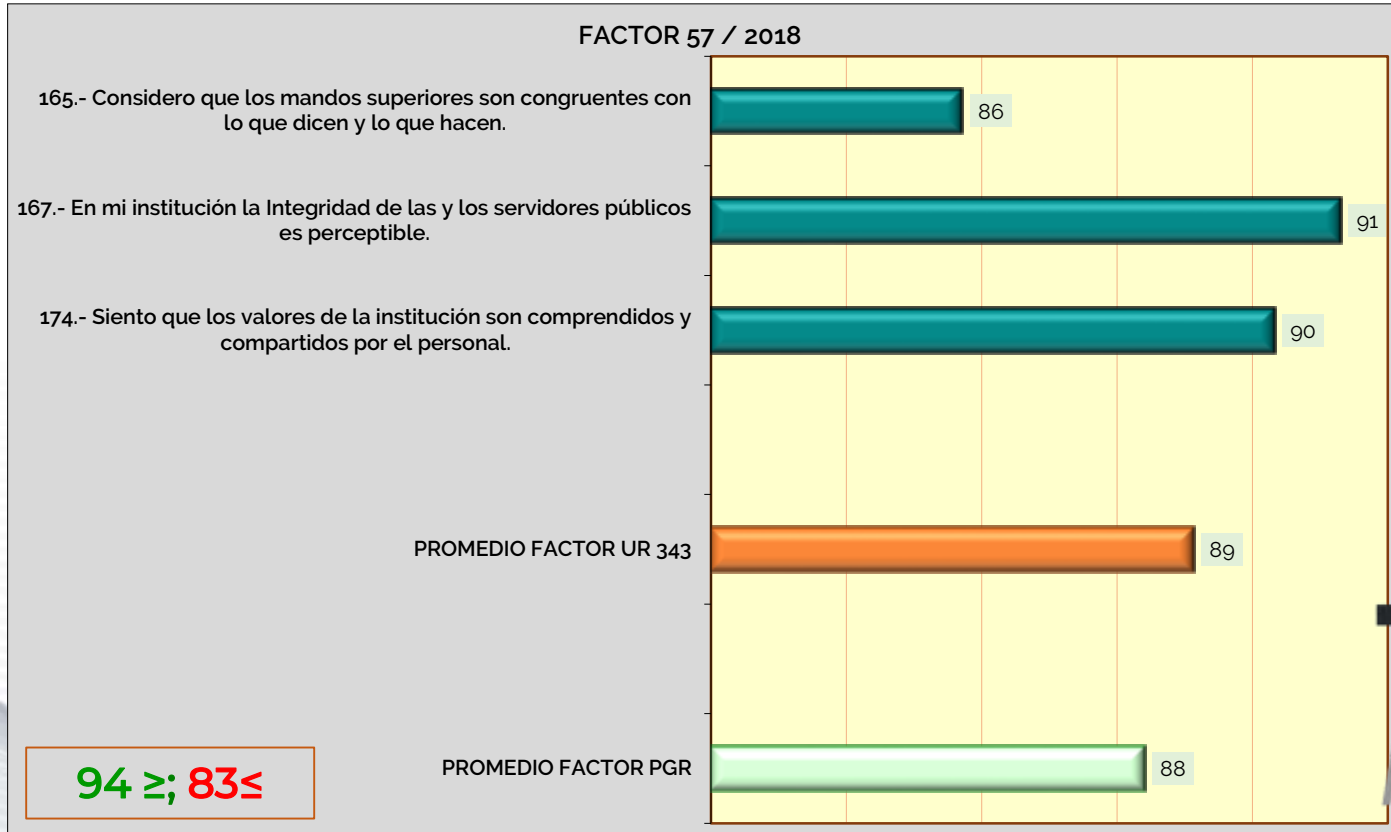
- 156.- Creo que en mi área los mandos superiores respetan las diferencias del personal sin importar su origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad o condición social.
- 157.- En mi área de trabajo el trato entre superiores, subordinados y compañeros, siempre es Igualitario y sin Discriminación.
- 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.



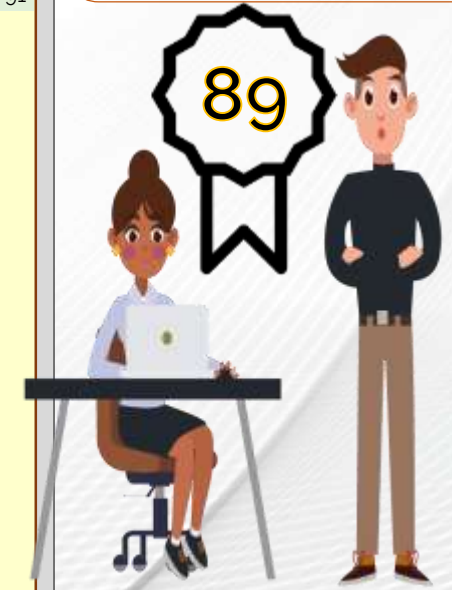
94 ≥; 83 ≤

Se percibe que las y los servidores públicos de la delegación Estatal en Quintana Roo prestan sus servicios a todas las personas sin distinción, exclusión, restricción o preferencia. Asimismo, el trato que reciben de sus superiores es con respeto, igualitario y sin discriminación.

## PTCCO Q.ROO 2019



Vivencia de Valores:  
Integridad



la Delegación Estatal en Quintana Roo está conformada por personas íntegras en su actuar por lo que se ha presentado eficacia en la capacitación y difusión de los valores ya que han sido comprendidos por las y los servidores públicos de la delegación.



## PTCCO Q.ROO 2019

### Vivencia de Valores: Interés Público

92



#### FACTOR 58 /2018

123.- Considero que en mi área se busca la satisfacción colectiva por encima de interés o beneficios particulares.

90

124.- En la institución, percibo que los comentarios y recomendaciones de los ciudadanos conducen a mejoras en nuestros servicios.

92

125.- En mi institución se mejora constantemente la atención y los servicios para el público usuario.

94

126.- Los trámites que se utilizan en mi organización son simples y facilitan la atención.

93

PROMEDIO FACTOR UR 343

92

94 ≥; 83 ≤

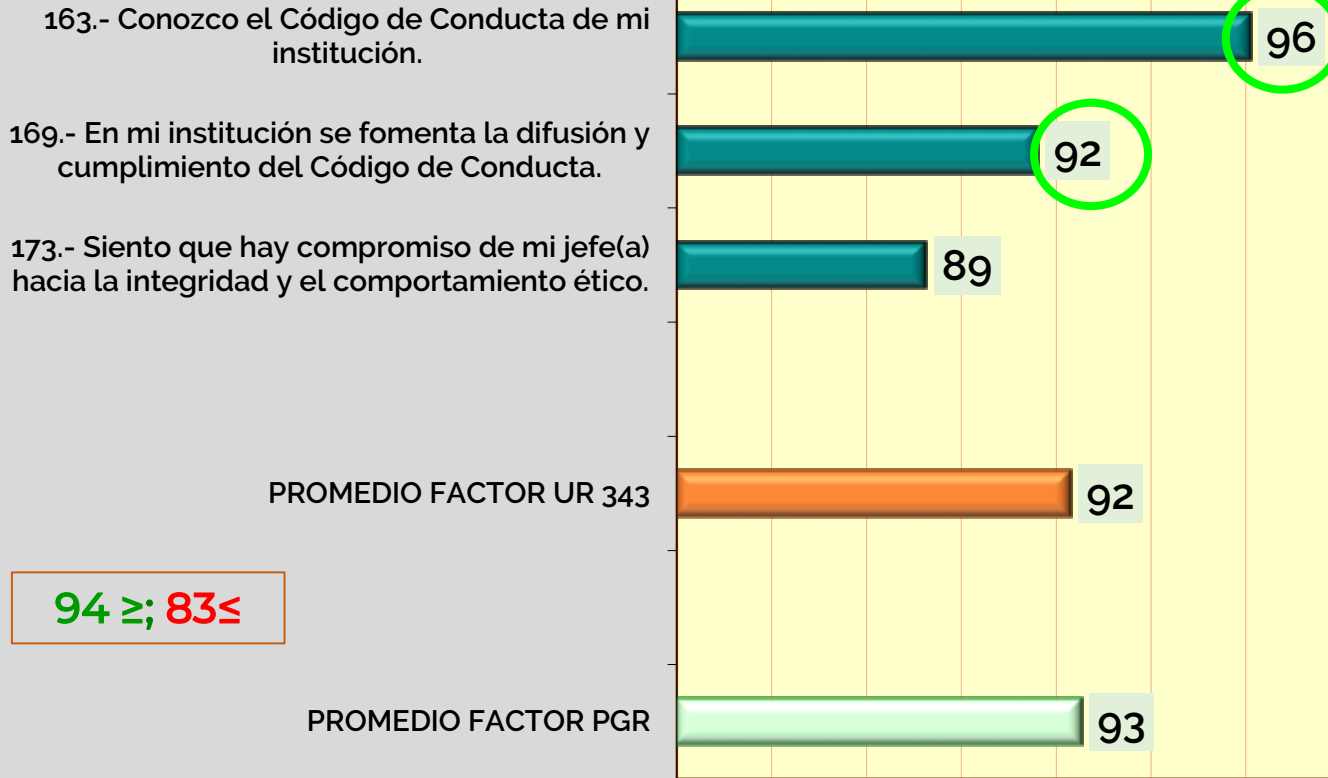
PROMEDIO FACTOR PGR

88

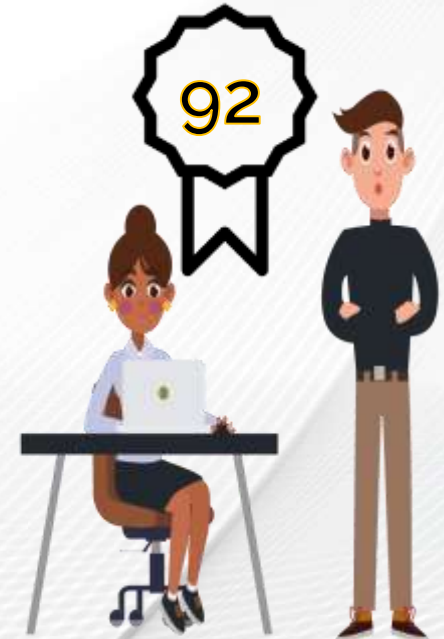
Las y los servidores públicos de la Delegación Estatal en Quintana Roo consideran que se conducen buscando en todo momento mejorar en la atención de las necesidades y expectativas del público por encima de interés o beneficios particulares; asimismo, perciben que los trámites son escuetos de tal forma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

## PTCCO Q.ROO 2019

### FACTOR 59 /2018



Vivencia de Valores:  
Liderazgo



En este caso, la difusión y el reforzamiento del Código de Conducta ha arrojado buen resultado, ya que se percibe el compromiso de las y los servidores públicos de la Delegación Estatal En Quintana Roo de ajustar su conducta para que impere en su desempeño una ética que responda al interés público.



## PTCCO Q.ROO 2019

### Vivencia de Valores: Rendición de Cuentas



#### FACTOR 60 /2018

139.- Considero que en mi área de trabajo se promueve la rendición de cuentas.



143.- Existe compromiso de la alta dirección con la asignación y uso transparente y racional de los recursos.



144.- Me parece que en mi institución se manejan los recursos del área de manera responsable y austera.



PROMEDIO FACTOR UR 343



94 ≥; 83 ≤

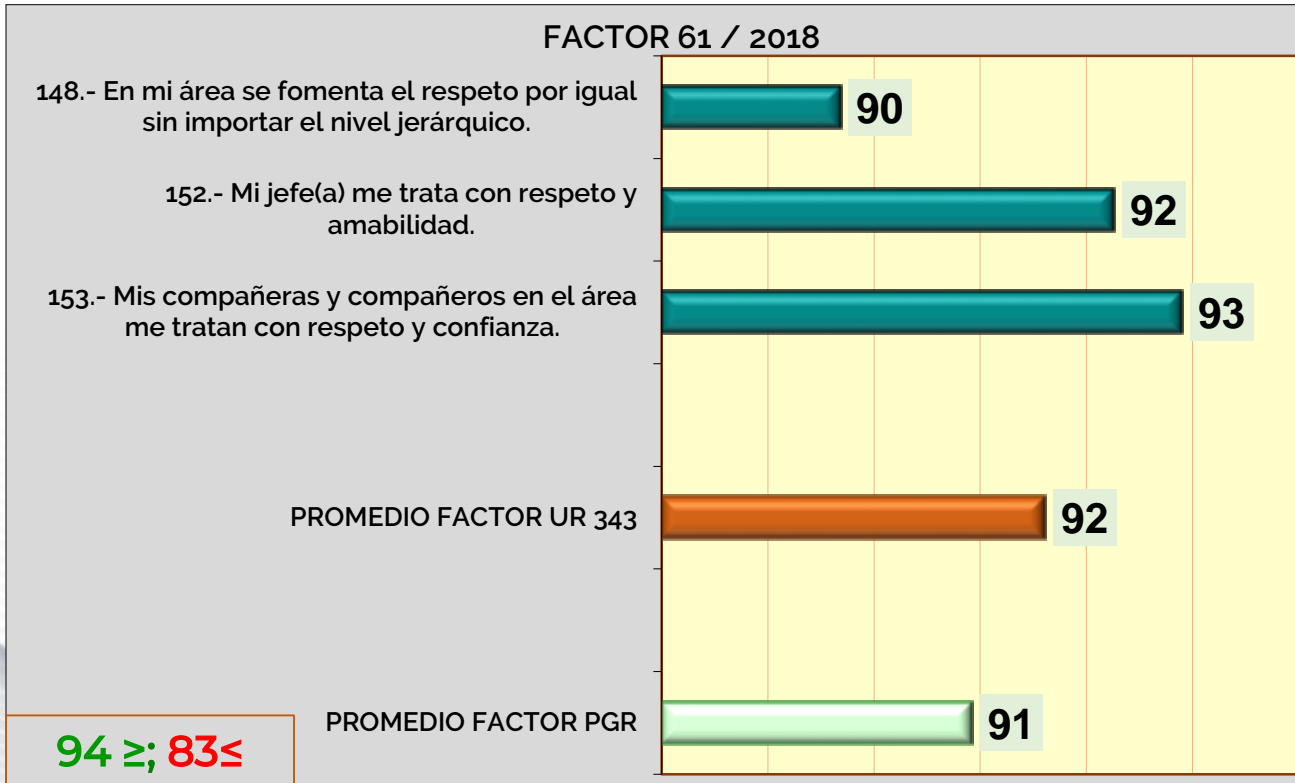
PROMEDIO FACTOR PGR



Se considera que los mandos superiores de la Delegación Estatal en Quintana Roo asignan los recursos de una forma transparente y racional y se manejan de manera responsable y austera. Por otra parte, se percibe que se asume plenamente ante la sociedad y sus autoridades la responsabilidad de explicar y justificar sus decisiones y acciones al promover la rendición de cuentas.



## PTCCO Q.ROO 2019



Vivencia de Valores:  
Respeto



La Delegación Estatal En Quintana Roo se vive en un ambiente de respeto, amabilidad y confianza, con un trato digno y cordial entre los superiores y subordinados.



## PTCCO Q.ROO 2019

Vivencia de Valores:  
Respeto a los  
Derechos Humanos



### FACTOR 62 /2018

164.- Considero que en mi área las y los servidores públicos se manejan de acuerdo a la normatividad, rechazando la intimidación y el maltrato a los demás.

94

166.- En mi área de trabajo el respeto a los Derechos Humanos es promovido por las autoridades.

93

170.- En mi institución se hacen campañas de fomento respecto a los derechos humanos.

89

PROMEDIO FACTOR UR 343

92

94 ≥; 83 ≤

PROMEDIO FACTOR PGR

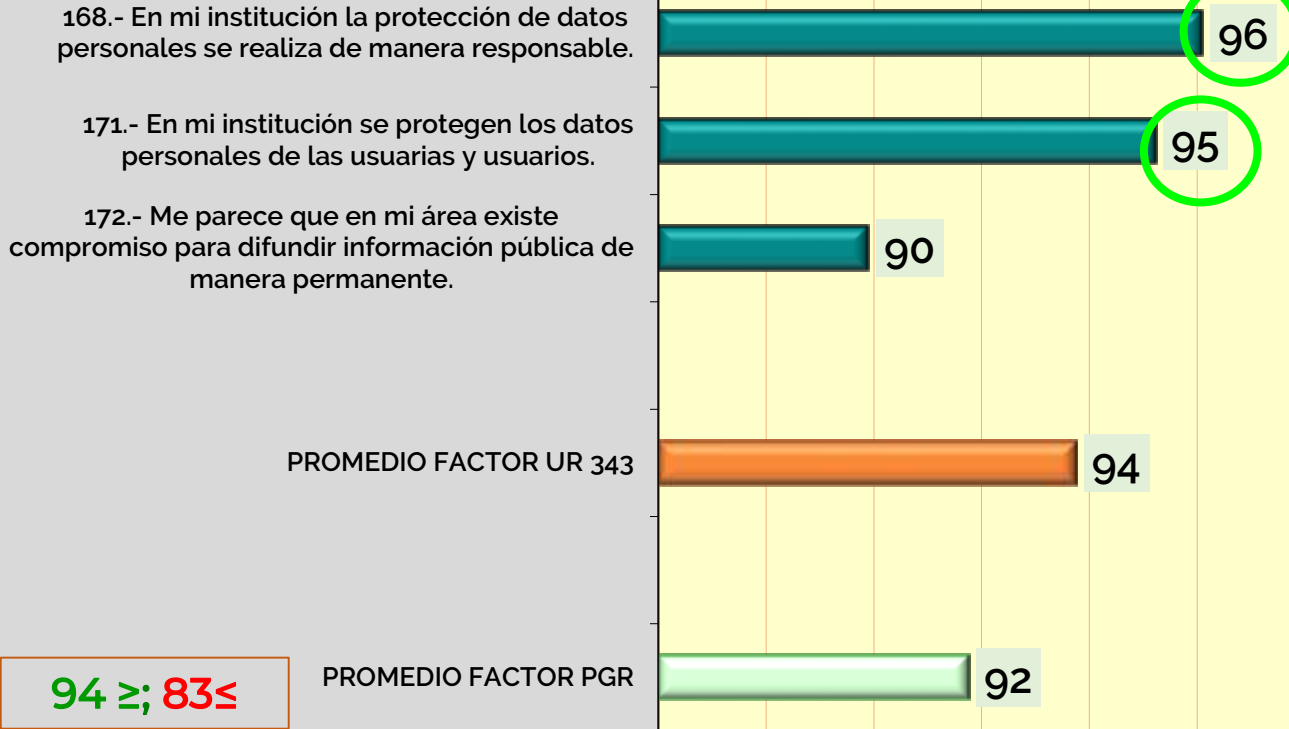
91

La calificación que obtuvo la Delegación Estatal en Quintana Roo en este factor, el cual está 1 punto por arriba del obtenido por el promedio de la PGR, se debe principalmente al 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 Q.ROO 2019

### FACTOR 63 /2018



Vivencia de Valores:  
Transparencia



La percepción que prevalece en este factor es que las y los servidores públicos de la Delegación Estatal en Quintana Roo 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 Q.ROO 2019**

## **2. Análisis Cualitativo**



**FGR**  
FISCALÍA GENERAL  
DE LA REPÚBLICA

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

**PTCCO Q.ROO 2019**

# Comentarios y Sugerencias



## PTCCO Q.ROO 2019

TOTAL  
COMENTARIOS: 2,137

1,282 COMENTARIOS PGR ECCO/ 2018

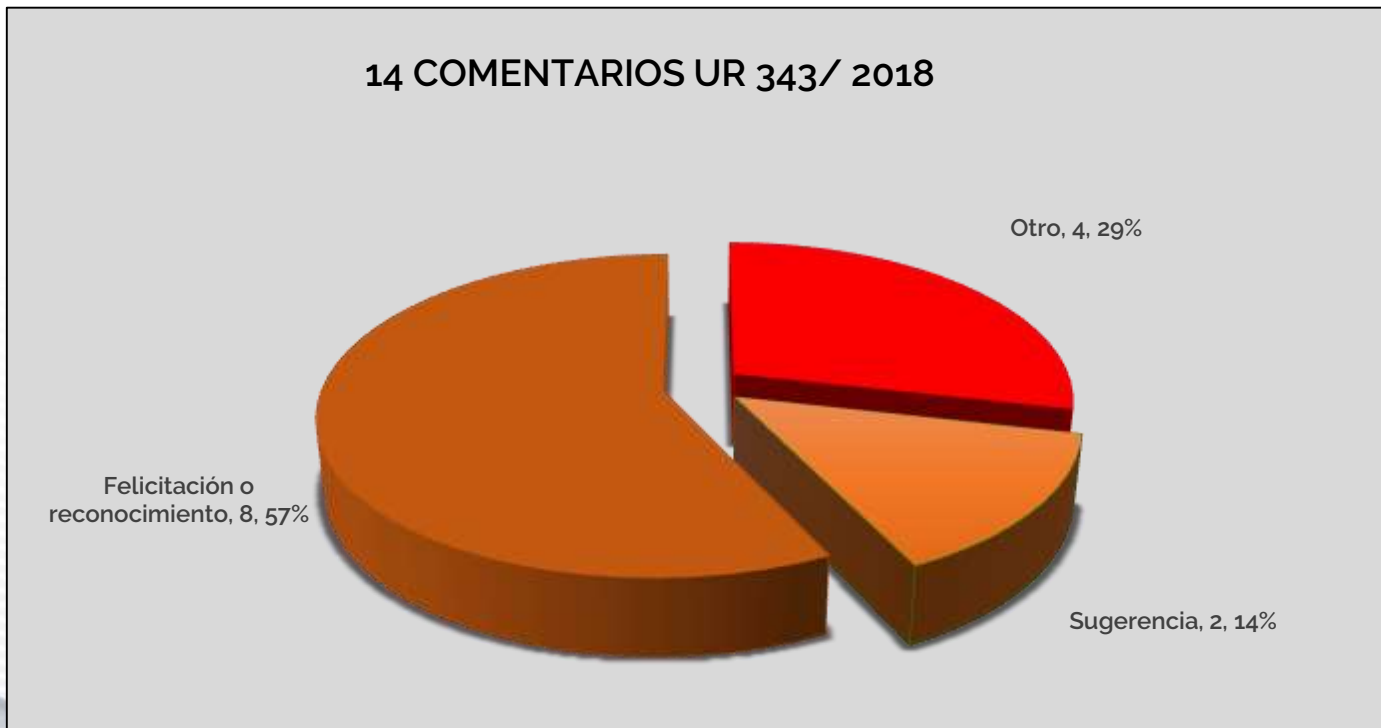


Se puede observar que las y los servidores públicos de la Delegación Estatal en Quintana Roo expresaron más comentarios en que la institución ha sido equilibrada ya que favorece la compactación del horario; por otro lado, solicitan cursos relacionados con sus funciones, entre otros. Todos los comentarios se tomaron en cuenta en la elaboración de las prácticas de transformación.



## PTCCO Q.ROO 2019

### COMENTARIOS UR 343/ 2018



De acuerdo al analítico la clasificación "Tipo de Opción" las y los servidores públicos de la Delegación Estatal En Quintana Roo expresaron 14 comentarios, de los cuales 8 (57%) se refiere a felicitaciones o reconocimientos, 2 (14%) a sugerencias y el 4 (29%) se refirió a otros temas



**FGR**  
FISCALÍA GENERAL  
DE LA REPÚBLICA

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

**PTCCO Q.ROO 2019**

# 3. Análisis Comparativo



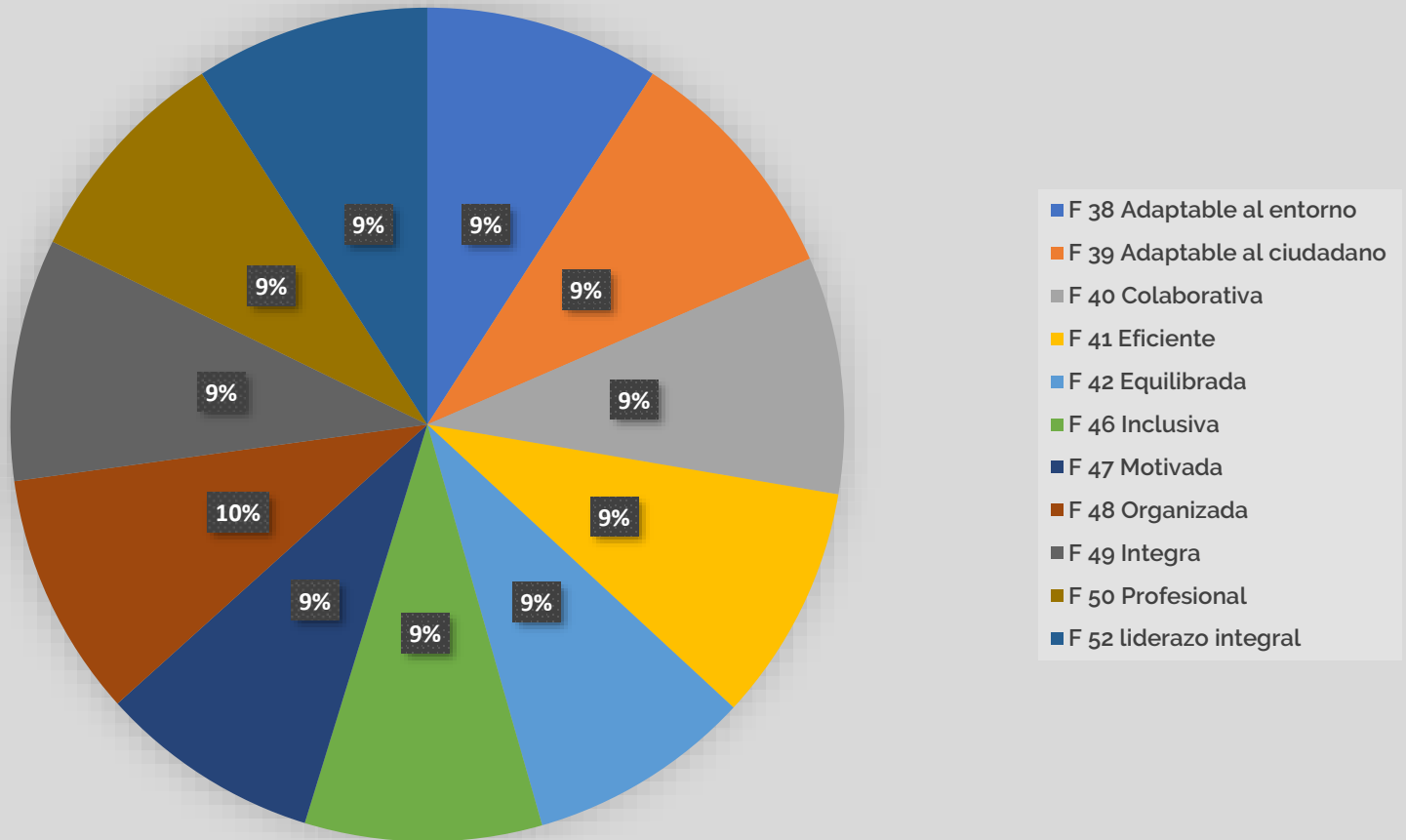
**PTCCO Q.ROO 2019**

# **3.1. Comparación de resultados entre FGR-UR343**



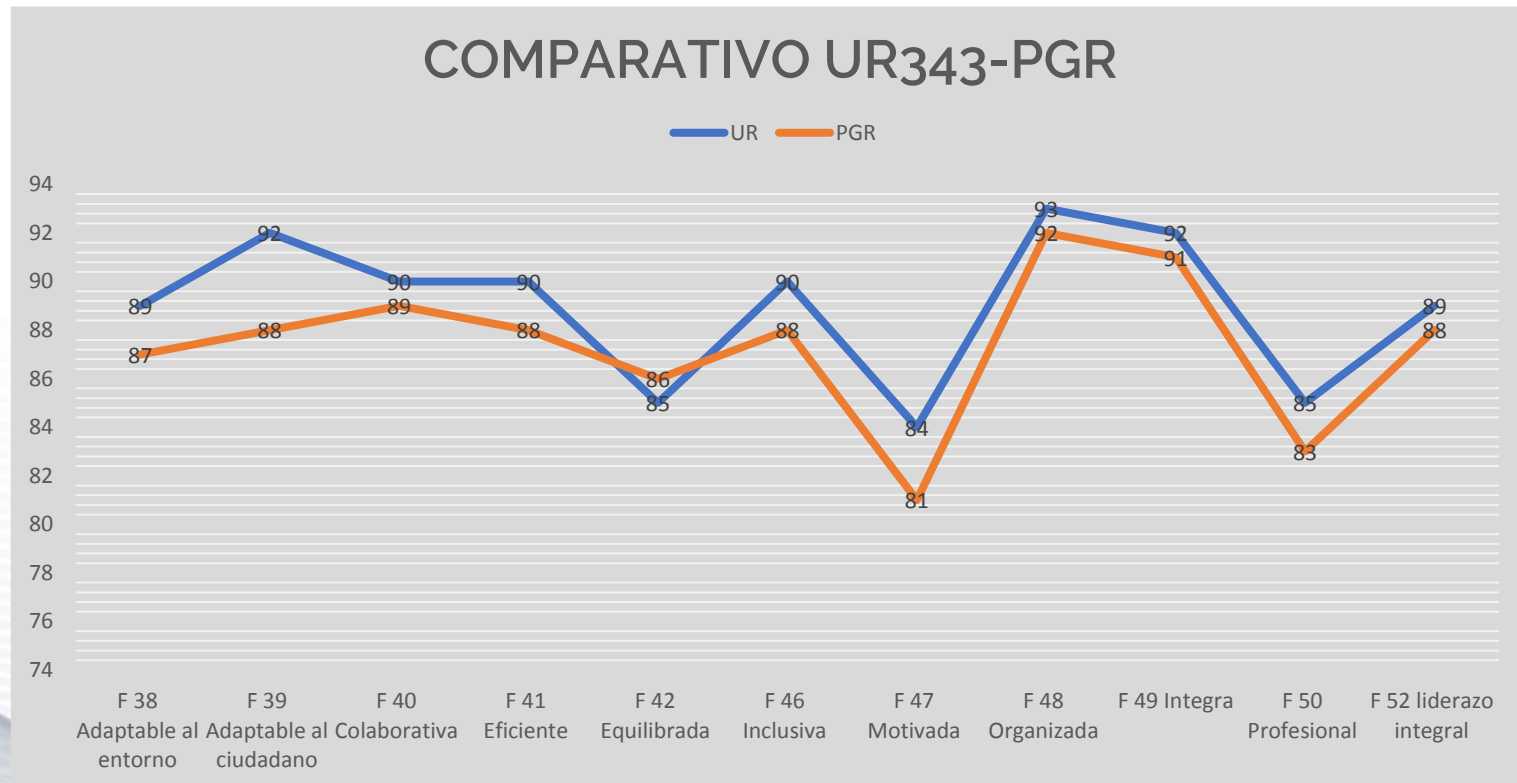
## PTCCO Q.ROO 2019

### COMPARATIVO FRG-UR 343





## PTCCO Q.ROO 2019



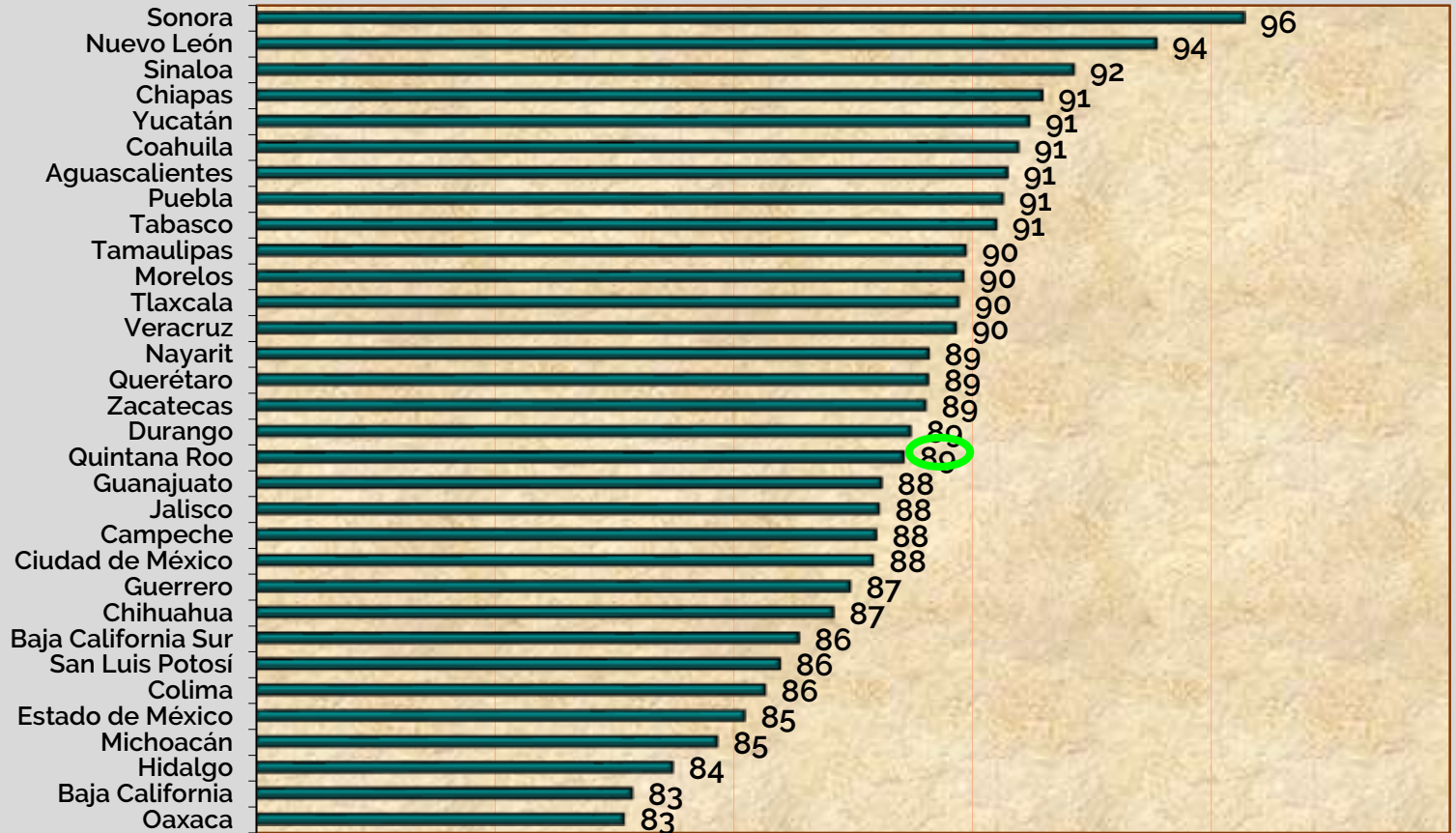
El puntaje promedio de cada uno de los factores obtenido por la Delegación Estatal en Quintana Roo se encuentra por arriba del promedio de la Fiscalía General de la República.





## PTCCO Q.ROO 2019

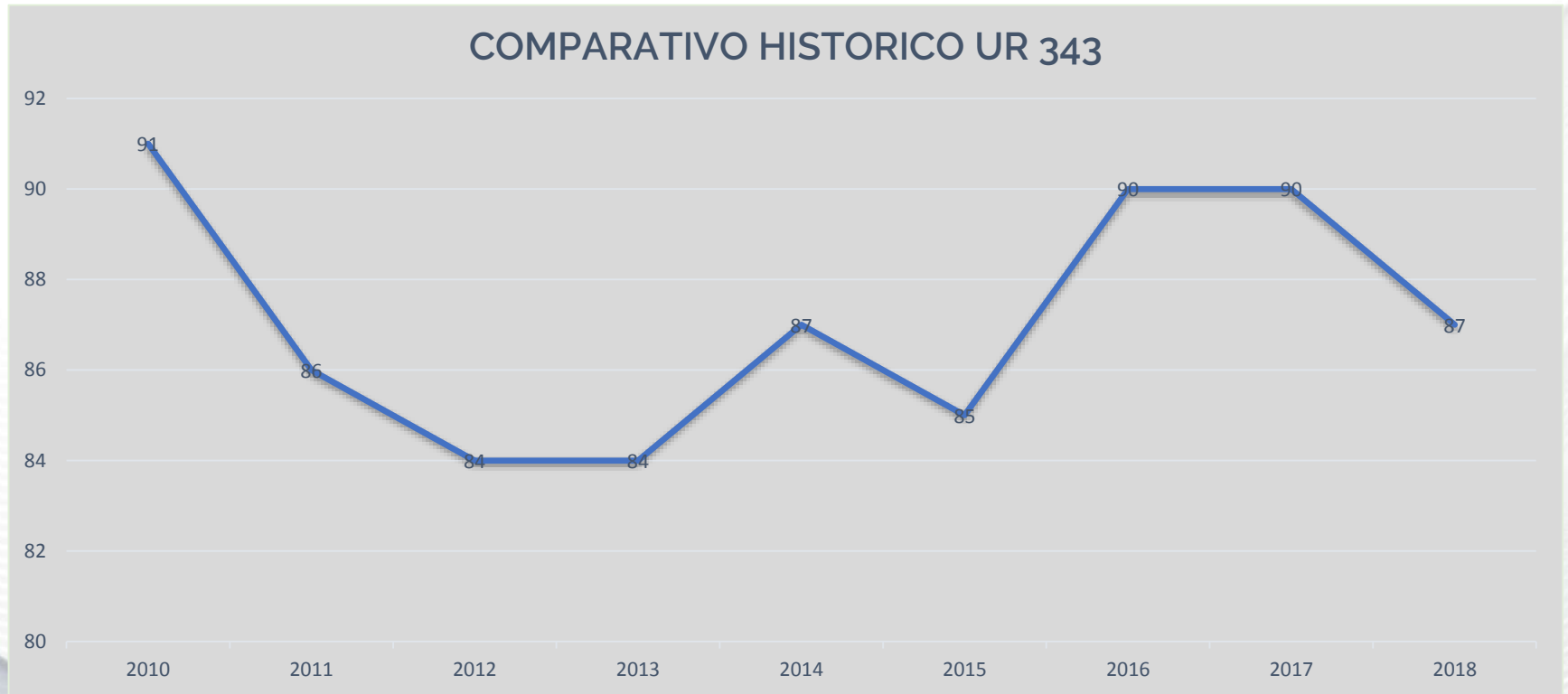
### COMPARATIVO DELEGACIONES ESTATALES / ECCO / PGR / 2018



La Delegación Estatal en Sonora es la Unidad Administrativa de la Fiscalía General de la República con la mejor calificación por lo que obtiene el 1er. lugar, tendencia que viene desde hace algunos años; Nuevo León sube del peldaño 10 en 2016 al 2do. Lugar y sorprendentemente Coahuila sube del lugar 21 con 86 puntos al 6° con calificación de 91.



## PTCCO Q.ROO 2019



Esta grafica muestra la calificación que ha obtenido la Delegación Estatal En Quintana Roo en la encuesta de Clima y Cultura Organizacional de la Administración Publica Federal, a través del tiempo.



**FGR**  
FISCALÍA GENERAL  
DE LA REPÚBLICA

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

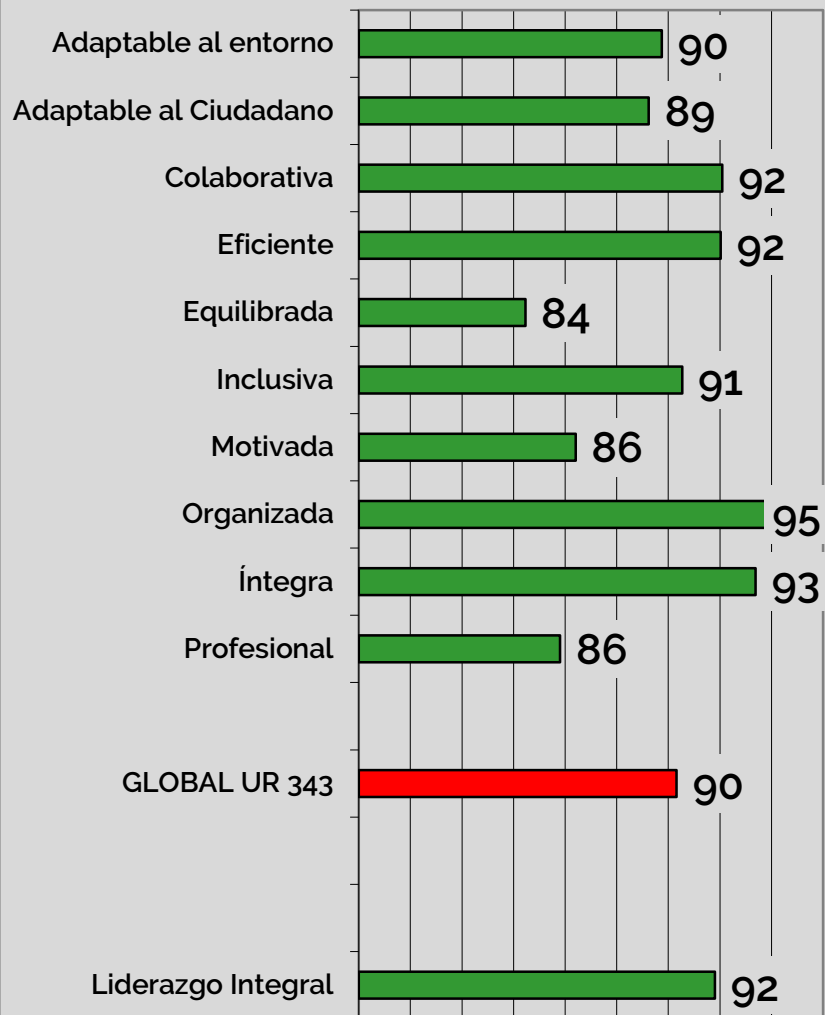
**PTCCO Q.ROO 2019**

## **3.2. Resultados UR 2016 Vs. UR 2018**

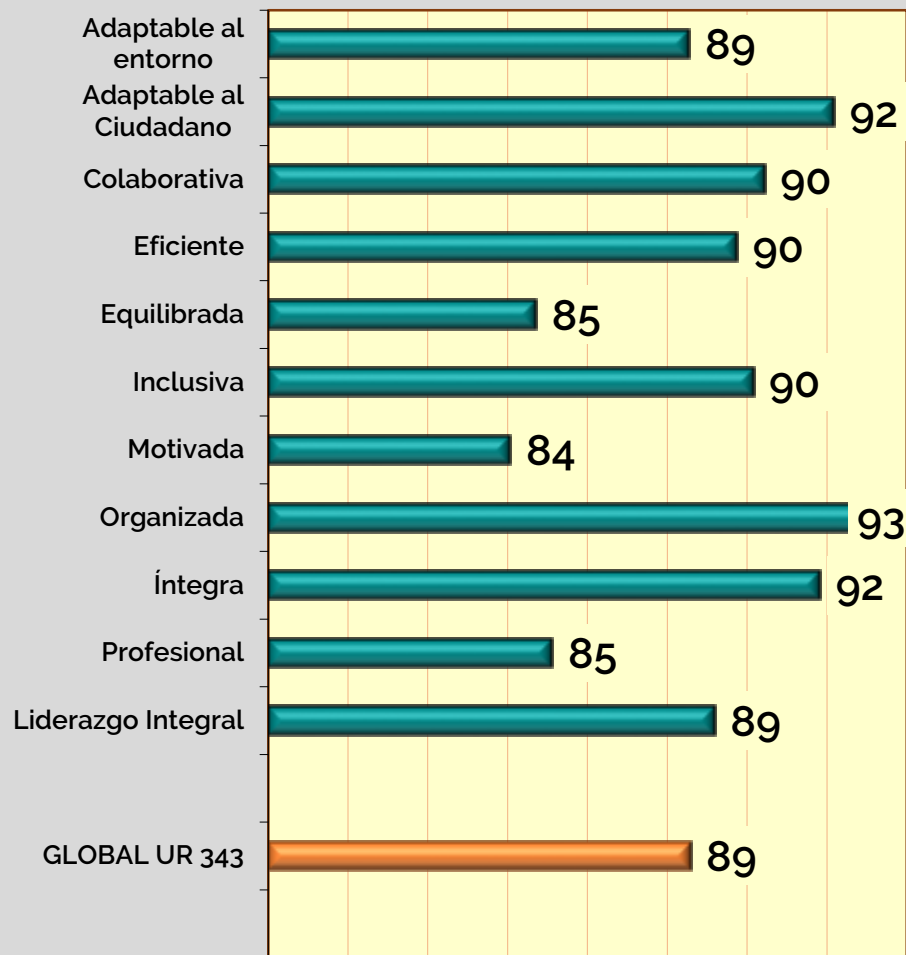


## PTCCO Q.ROO 2019

### RESULTADOS UR/ 2016

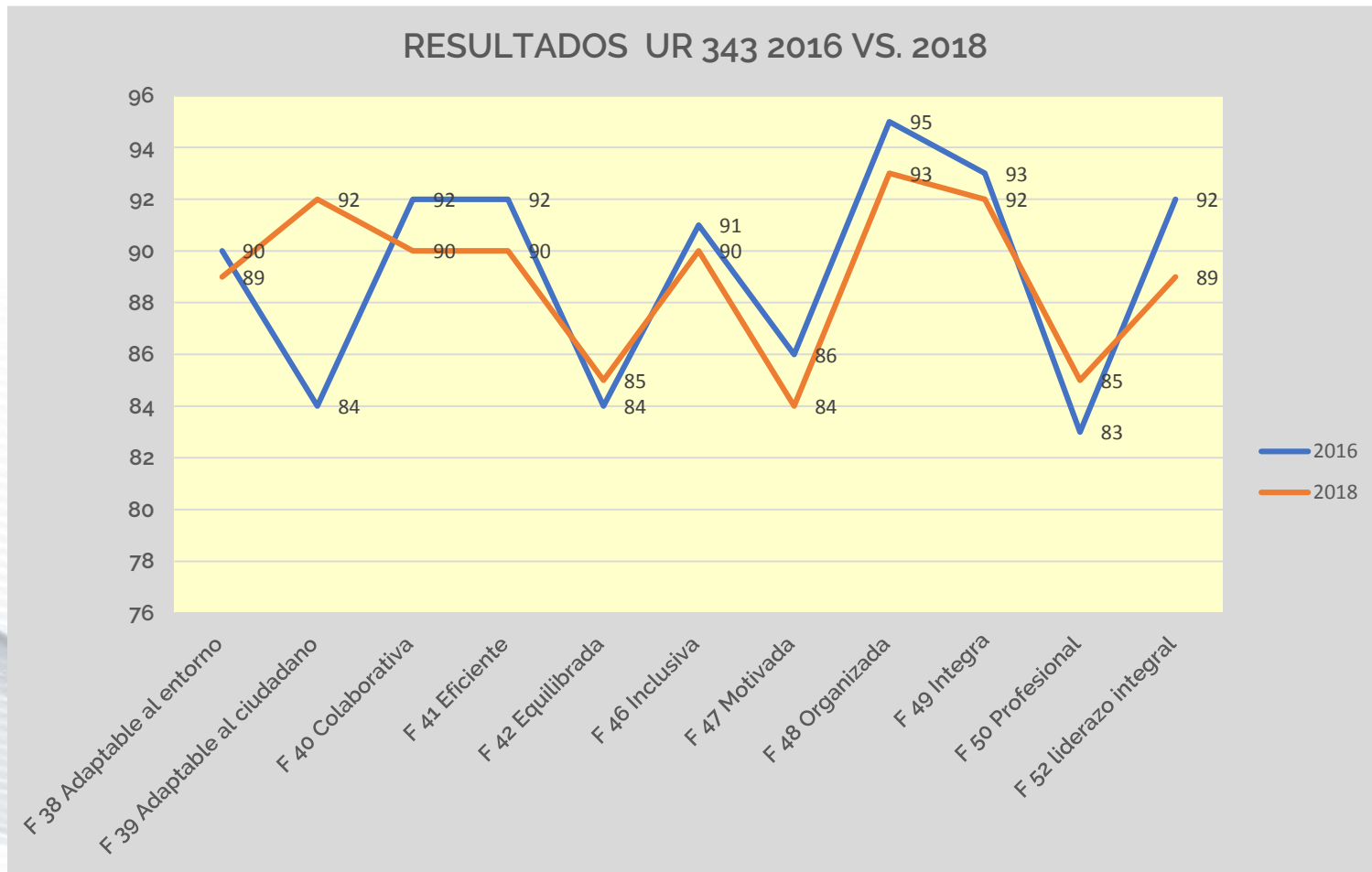


### RESULTADOS UR/ 2018





## PTCCO Q.ROO 2019





**FGR**  
FISCALÍA GENERAL  
DE LA REPÚBLICA

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

**PTCCO Q.ROO 2019**

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



## PTCCO Q.ROO 2019

Efectividad del último PTCCO. Es un índice que consiste en comparar las prácticas cumplidas contra las registradas del año inmediato anterior.

$$\frac{\text{No. de prácticas cumplidas en 2018}}{\text{No. de prácticas registradas en 2018}} \times 100 = \% \text{ de efectividad}$$

### EFFECTIVIDAD DEL PTCCO QUINTANA ROO 2017-2018

$$\frac{17 \text{ Practicas Cumplidas en 2018}}{25 \text{ Practicas Registradas en 2018}} \times 100 = 68 \% \text{ de efectividad}$$



## PTCCO Q.ROO 2019

### Factor I. reconocimiento laboral

$$\frac{1 \text{ practicas cumplidas}}{2 \text{ Practicas programadas}} \times 100 = 67 \% \text{ de efectividad}$$

### Factor IX Balance Trabaja Familia

$$\frac{4 \text{ practicas cumplidas}}{4 \text{ Practicas programadas}} \times 100 = 100 \% \text{ de efectividad}$$

### Factor XI. Liderazgo y Participación

$$\frac{1 \text{ practicas cumplidas}}{2 \text{ Practicas programadas}} \times 100 = 67 \% \text{ de efectividad}$$

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

$$\frac{3 \text{ practicas cumplidas}}{3 \text{ Practicas programadas}} \times 100 = 100 \% \text{ de efectividad}$$

### Factor II. Capacitación y Desarrollo

$$\frac{1 \text{ practicas cumplidas}}{2 \text{ Practicas programadas}} \times 100 = 100 \% \text{ de efectividad}$$

### Factor V. Equidad de Genero

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

### Factor X. Colaboración Trabajo En Equipo

$$\frac{1 \text{ practicas cumplidas}}{2 \text{ Practicas programadas}} \times 100 = 67 \% \text{ de efectividad}$$

### Factor XIV. Enfoque a Resultado y Productividad

$$\frac{1 \text{ practicas cumplidas}}{2 \text{ Practicas programadas}} \times 100 = 67 \% \text{ de efectividad}$$

### Factor XXV. Aplicación Eficiente de los Recursos de las TIC'S

$$\frac{1 \text{ practicas cumplidas}}{2 \text{ Practicas programadas}} \times 100 = 67 \% \text{ de efectividad}$$

### Factor V. Equidad de Genero

$$\frac{2 \text{ practicas cumplidas}}{4 \text{ Practicas programadas}} \times 100 = 50 \% \text{ de efectividad}$$





## PTCCO Q.ROO 2019

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



## PTCCO Q.ROO 2019

Las Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2019 (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 2018.

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.

94 ≥; 83 ≤



# PTCCO Q.ROO 2019



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

**UNIDAD ADMINISTRATIVA**

343	DELEGACIÓN QUINTANA ROO
-----	-------------------------

**FACTOR**

<p><b>38. ADAPTABLE AL ENTORNO</b>  <small>El - En mi institución, se considera importante retener a servidores públicos con experiencias técnicas.</small></p>
---

**OBJETIVO ESTRATÉGICO**

<p>RETENER A LAS Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS CON EXPERIENCIAS TÉCNICAS, CON LA FINALIDAD DE QUE RETROALIMENTEN SUS CONOCIMIENTOS A LOS COMPAÑEROS DE NUEVO INGRESO Y AL MISMO TIEMPO SE LOGRE TENER UNA ORGANIZACIÓN EN CONSTANTE APRENDIZAJE</p>
---

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTI	TIPO DE PERSONAL	FACTOR RELACIONA		2019													
							1	2	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1	IMPLEMENTAR ESTIMULOS Y/O INCENTIVOS PARA QUE EL PERSONAL CON EXPERIENCIA DESPIERTE SU INTERES EN COMPARTIR CONSTANTEMENTE LAS HABILIDADES Y EXPERIENCIAS ADQUIRIDAS	SUBDELEGACION ADMINISTRATIVA	SERVICIO DE TRANSPORTE, COMUNICADOS, CONVENIOS DE COLABORACION	MENSUALMENTE	E	TODO EL PERSONAL			P													
					O		X			R												
2	ESTABLECER BUZONES DE SUGERENCIAS EN LAS QUE EL PERSONAL PUEDA PROPONER MEJORAS EN EL SERVICIO.	SUBDELEGACION ADMINISTRATIVA	BUZONES	PERMANENTE	E	TODO EL PERSONAL			P													
					O		X			R												

DELEGADO ESTATAL  
LIC. JAVIER OCAMPO GARCIA

SUBDELEGADO ADMINISTRATIVO  
LIC. JUAN ALFREDO AGUIRRE ASCENCIO



# PTCCO Q.ROO 2019



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

UNIDAD ADMINISTRATIVA

343	DELEGACIÓN QUINTANA ROO
-----	-------------------------

FACTOR

<b>42. EQUILIBRADA</b>
150.- La jornada laboral en mi área me permite conciliar las responsabilidades familiares y participar en eventos culturales (cine, conciertos, recitales, museos, exposiciones, danza)
149.- En mi institución se promueve visitar y cuidar parques históricos, culturales o sitios patrimoniales (monumento, lugar histórico o artístico, sitio arqueológico).

OBJETIVO ESTRATÉGICO

EFICIENTE LA DISTRIBUCIÓN DE LAS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES A FIN DE LOGRAR EL EQUILIBRIO DE LA CARGA LABORAL, FOMENTANDO ENTRE LOS SERVIDORES PÚBLICOS VISITAR Y CUIDAR PARQUE HISTÓRICOS O SITIOS PATRIMONIALES
--

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTI	TIPO DE PERSONAL	FACTOR RELACIONA		2019													
							1	2	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1	PROMOVER E INVITAR AL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN A VISITAR Y CUIDAR LOS PARQUES HISTÓRICOS, ESPACIOS CULTURALES Y SITIOS PATRIMONIALES	SUBDELEGACION ADMINISTRATIVA	OFICIO, CIRCULARES	MENSUAL	E	X	TODO EL PERSONAL		P													
					O			54	R													
2	PROGRAMAR ACTIVIDADES CULTURALES Y RECREATIVAS PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y SU FAMILIA.	SUBDELEGACION ADMINISTRATIVA	CIRCULARES	BIMESTRAL	E		TODO EL PERSONAL		P													
					O	X		54	R													
3	ESTABLECER GUARDIAS POR AREAS, QUE PERMITAN QUE EL PERSONAL PUEDA SALIR MAS TEMPRANO CIERTOS DIAS PARA FOMENTAR LA CONVIVENCIA FAMILIAR	DELEGADO Y SUBDELEGADO ADMINISTRATIVO	ROL DE GUARDIAS	PERMANENTE	E	X	TODO EL PERSONAL		P													
					O			54	R													

*[Signature]*  
DELEGADO ESTATAL  
LIC. JAVIER OCAMPO GARCIA

*[Signature]*  
SUBDELEGADO ADMINISTRATIVO  
LIC. JUAN ALFREDO AGUIRRE ASCENCIO



# PTCCO Q.ROO 2019



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

UNIDAD ADMINISTRATIVA

343	DELEGACIÓN QUINTANA ROO
-----	-------------------------

FACTOR

<p><b>47. MOTIVADA</b></p> <p>207. Considero tener seguridad en mi puesto de trabajo y de cara al futuro. 208. Anualmente hay un incremento salarial en mi institución. 209. Mi sueldo va compensándose en concordancia con las condiciones económicas del país. 205. Considero que mi remuneración, está por encima de puestos semejantes fuera de la Administración Pública Federal.</p>
--

OBJETIVO ESTRATÉGICO

<p>PROMOVER LA INTEGRACIÓN ENTRE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA INSTITUCIÓN A FIN DE FOMENTAR EL APOYO Y COLABORACIÓN EN EL TRABAJO, DE IGUAL MANERA RECONOCER LA LABOR DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN SU ÁREA DE TRABAJO.</p>
--

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA		TIPO DE PERSONAL	FACTOR RELACIONA		2019												
					E	X		1	2	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC	
					O																	
1	SOLICITAR A LA DIRECCIÓN GENERAL DE FORMACIÓN PROFESIONAL LA IMPARTICIÓN DE TALLERES Y CURSOS CON TEMAS QUE FOMENTEN EL TRABAJO EN EQUIPO Y EL LIDERAZGO ESTRATÉGICO.	SUBDELEGACION ADMINISTRATIVA	OFICIO	PERMANENTE	E	X	TODO EL PERSONAL		P													
					O				R													
2	IMPLEMENTAR UNA ESTRATEGIA DE RECONOCIMIENTO AL SERVIDOR PÚBLICO, POR PUNTUALIDAD, POR DESEMPEÑO, POR COMPAÑERISMO, ETC.	DELEGADO ESTATAL Y SUBDELEGACION ADMINISTRATIVA	OFICIO, CIRCULARES	MENSUAL	E	X	TODO EL PERSONAL		P													
					O				R													

DELEGADO ESTATAL  
LIC. JAVIER OCAMPO GARCIA

*Juan Alfredo Aguirre Ascencio*  
SUBDELEGADO ADMINISTRATIVO  
LIC. JUAN ALFREDO AGUIRRE ASCENCIO



# PTCCO Q.ROO 2019



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

**UNIDAD ADMINISTRATIVA**

<b>343</b>	<b>DELEGACIÓN QUINTANA ROO</b>
------------	--------------------------------

**FACTOR**

<b>50. PROFESIONAL</b>
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.).
195- Percibo que en mi área, se motiva y ayuda al personal antes de proceder a un despido.

**OBJETIVO ESTRATÉGICO**

REALIZAR PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL PARA LA EXCELENTE REALIZACIÓN DE SUS FUNCIONES
--

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTI	TIPO DE PERSONAL	FACTOR RELACIONA		2019													
							1	2	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1	REALIZAR UN PROGRAMA ANUAL DE CAPACITACIÓN PARA LA DELEGACION ESTATAL	RECURSOS HUMANOS	OFICIOS	MENSUAL	E	TODO EL PERSONAL			P													
					O		X			R												
2	DIFUNDIR A TODO EL PERSONAL LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN.	RECURSOS HUMANOS	OFICIO, CIRCULAR	MENSUAL	E	TODO EL PERSONAL			P													
					O		X			R												

DELEGADO ESTATAL  
LIC. JAVIER OCAMPO GARCIA

SUBDELEGADO ADMINISTRATIVO  
LIC. JUAN ALFREDO AGUIRRE ASCENCIO



# PTCCO Q.ROO 2019



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

UNIDAD ADMINISTRATIVA

343 DELEGACIÓN QUINTANA ROO

FACTOR

**59. LIDERAZGO**  
173.- Siento que hay compromiso de mi jefe(a) hacia la integridad y el comportamiento ético.

OBJETIVO ESTRATÉGICO

PROMOVER EL CÓDIGO DE CONDUCTA DE LA INSTITUCIÓN, PARA QUE EL PERSONAL, SIGA PRACTICANDO SU CUMPLIMIENTO, Y EN CONSECUENCIA SE INTEGRE UN MEJOR EQUIPO DE TRABAJO PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS EN CADA ÁREA DE LA DELEGACIÓN


No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTI		TIPO DE PERSONAL	FACTOR RELACIONA		2019													
					1	2		1	2	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1	DIFUNDIR ENTRE LOS SERVIDORES PUBLICOS DE LA INSTITUCION EL CODIGO DE CONDUCTA	SUBDELEGACION ADMINISTRATIVA	CARTELES/COMUNICADOS	BIMESTRAL	E	X	TODO EL PERSONAL			P													
					O			R															
2	REALIZAR UN CURSO PRESENCIAL ACERCA DEL CODIGO DE CONDUCTA DE LA INSTITUCION, PARA FOMENTAR LA CONFIANZA EN CADA EMPLEADO Y SU CAPACIDAD PARA LA TOMA DE DECISIONES	DELEGADO ESTATAL Y SUBDELEGACION ADMINISTRATIVA	OFICIO, CIRCULARES, CAPACITADOR	SEMESTRAL	E	X	TODO EL PERSONAL			P													
					O			R															
3	REFORZAR LA MOTIVACION DEL PERSONAL A TRAVES DE INCENTIVOS SEÑALADOS EN LAS PRACTICAS DE MOTIVACION	DELEGADO ESTATAL Y SUBDELEGACION ADMINISTRATIVA	CIRCULARES, CONVENIOS	MENSUAL	E	X	TODO EL PERSONAL			P													
					O			R															
4	DAR RETROALIMENTACION DE LOS LOGROS ALCANZADOS POR CADA AREA CON EL FIN DE MEJORAR LAS ESTRATEGIAS PARA EL LOGRO DE SUS METAS	DELEGADO ESTATAL Y SUBDELEGACION ADMINISTRATIVA	REUNION PLENARIA	MENSUAL	E	X	TODO EL PERSONAL			P													
					O			R															

DELEGADO ESTATAL  
LIC. JAVIER OCAMPO GARCIA

SUBDELEGADO ADMINISTRATIVO  
LIC. JUAN ALFREDO AGUIRRE ASCENCIO



# PTCCO Q.ROO 2019



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

**UNIDAD ADMINISTRATIVA**

343	<b>DELEGACIÓN QUINTANA ROO</b>
-----	--------------------------------

**FACTOR**

**63. TRANSPARENCIA**


172.- Me parece que en mi área existe compromiso para difundir información pública de manera permanente.

**OBJETIVO ESTRATÉGICO**

DIFUNDIR INFORMACIÓN PARA TODO EL PERSONAL DE LA DELEGACIÓN ESTATAL EN QUINTANA ROO

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA		TIPO DE PERSONAL	FACTOR RELACIONA		2019													
					E	X		1	2	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC		
1	COORDINAR REUNIONES DE TRABAJO CON LOS INTEGRANTES DEL GRUPO DE TRABAJO DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL PARA DAR A CONOCER LOS RESULTADOS DE LA ECOO 2018	SUBDELEGACION ADMINISTRATIVA	CARTELES/CIRCULARES/TRIPTICOS	MENSUAL	E	X	TODO EL PERSONAL			P													
					O			R															
2	DIFUNDIR LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2018 DE LA INSTITUCION A TODOS LOS SERVIDORES PUBLICOS	SUBDELEGACION ADMINISTRATIVA	RESULTADOS DE LA ECOO/CARTELES	MENSUAL	E	X	TODO EL PERSONAL			P													
					O			R															
3	DIFUNDIR LAS PRÁCTICAS DE TRANSFORMACION DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2019 DE LA DELEGACION ESTATAL EN QUINTANA ROO	SUBDELEGACION ADMINISTRATIVA	CARTELES/CIRCULARES/TRIPTICOS	MENSUAL	E	X	TODO EL PERSONAL			P													
					O			R															

DELEGADO ESTATAL  
LIC. JAVIER OCAMPO GARCIA



SUBDELEGADO ADMINISTRATIVO  
LIC. JUAN ALFREDO AGUIRRE ASCENCIO