

# **CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL ENCUESTA 2016**

**PRÁCTICAS DE TRANSFORMACIÓN DE CLIMA Y CULTURA  
ORGANIZACIONAL (PTCCO) 2017**

**Dirección General de Promoción de la Cultura en  
Derechos Humanos, Quejas e Inspección**

## Contenido

<b>Tema</b>	<b>Página</b>
Introducción	1
1. Análisis Cuantitativo	4
2. Análisis Cualitativo	45
3. Análisis Comparativo	48
3.1. Comparación de resultados respecto de la PGR-DGPCDHQI	49
3.2. Comparación UR's SDHPDSC	50
4. Efectividad del PTCCO 2016	51
5. Definición de Objetivos Estratégicos	53
6. Definición de Prácticas de Transformación	53
7. Calendarización de Prácticas de Transformación	53

La Secretaría de la Función Pública (SFP) aplica anualmente y de manera confidencial, la Encuesta de Clima y Cultura Organizacional (ECCO) a las entidades y dependencias del Gobierno Federal con el propósito de conocer el sentir de las y los servidores públicos en la forma en que viven y perciben el ambiente de trabajo en diferentes aspectos, enfocado al propio servidor público y a la cultura de servicio, para la búsqueda de transformaciones organizacionales en consonancia con la visión de la institución y las motivaciones personales.

La ECCO 2016 se transforma y 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.

Por ello, la ECCO se ha organizado en **10 factores básicos** con un total de 77 reactivos, los cuales brindan un índice acerca de cómo es la cultura de la institución; es decir, que 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

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

- 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

En la ECCO 2016, la Dirección General de Promoción de la Cultura en Derechos Humanos, Quejas e Inspección participó con **48** servidoras y servidores públicos.

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 DGPCDHQI en la encuesta fue de **83 puntos**, colocándose 2 puntos por debajo del promedio global de la PGR, que fue de 85.

Los resultados muestran que la DGPCDHQI obtuvo un umbral superior de 90 puntos; es decir, son los 10 reactivos mejor calificados, mientras que el umbral inferior es de 75 puntos, 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.

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

**90 ≥; 75 ≤**



**90 a 96**

Excelente



**76 a 89**

Suficiente



**59 a 75**

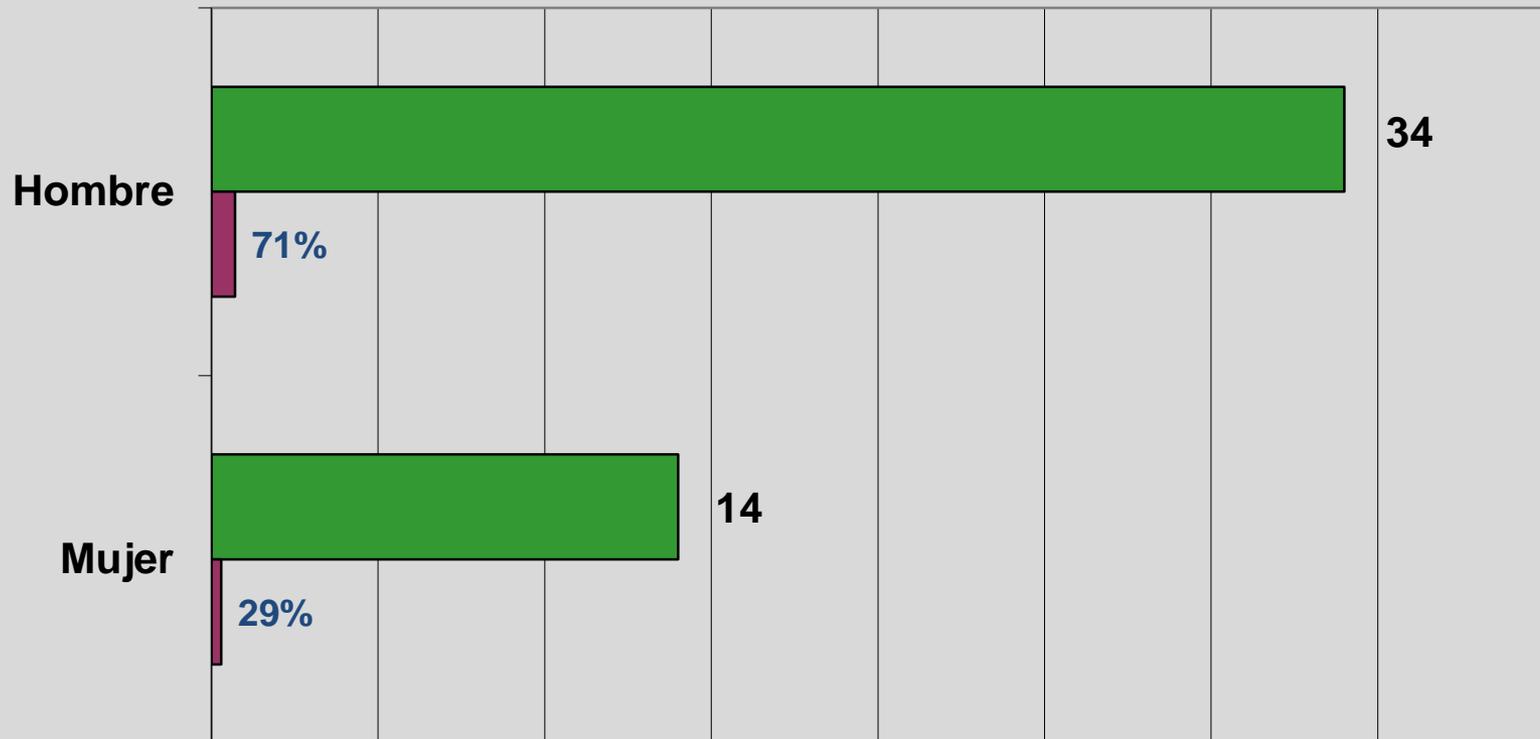
Insatisfactorio

# 1.-Análisis Cuantitativo

# Datos Sociodemográficos

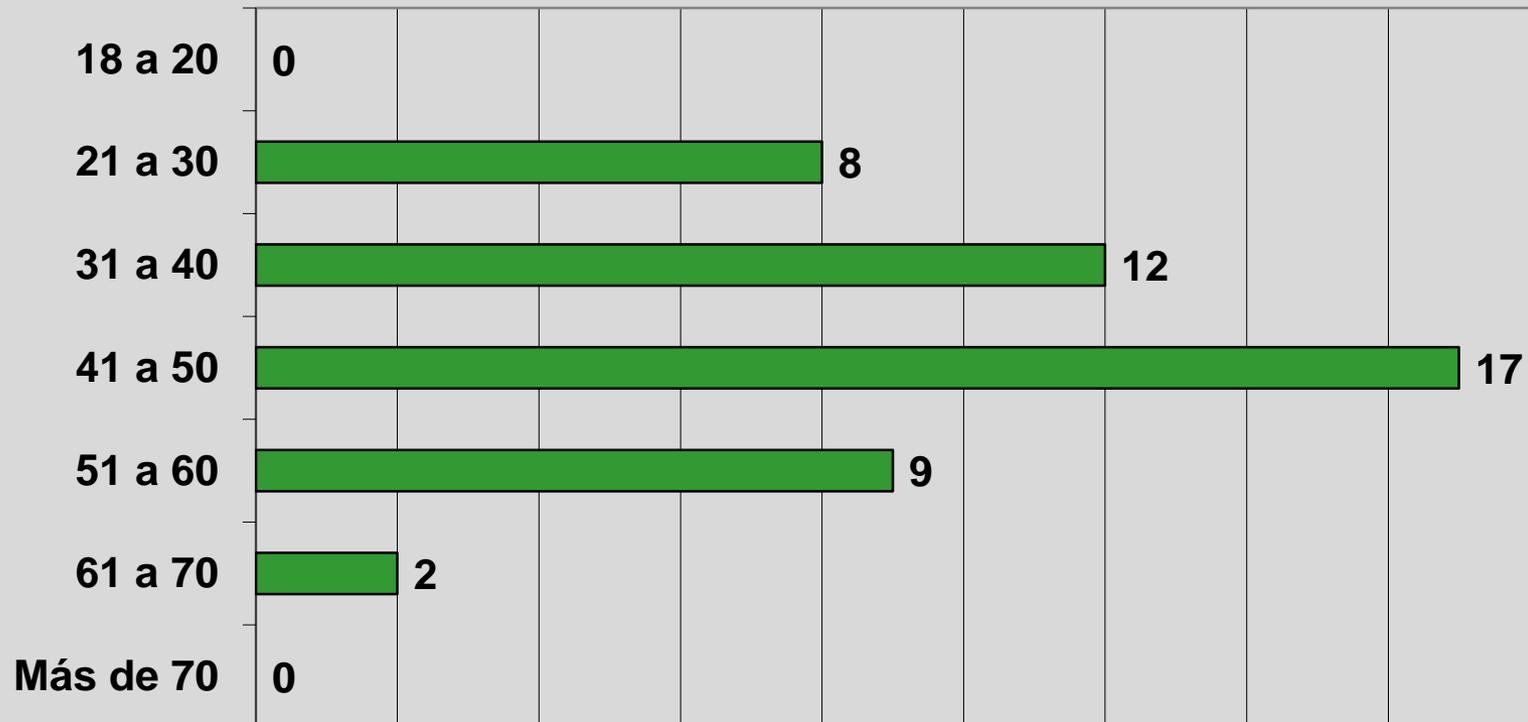
La participación de los hombres en la encuesta 2016 fue superior a la de las mujeres, en términos absolutos, 71% de hombres respecto a 29% de mujeres. En importante señalar que la participación en la ECCO se incrementó en un 45.8% respecto al año anterior.

#### 4.- ¿El encuestado es? / 2016



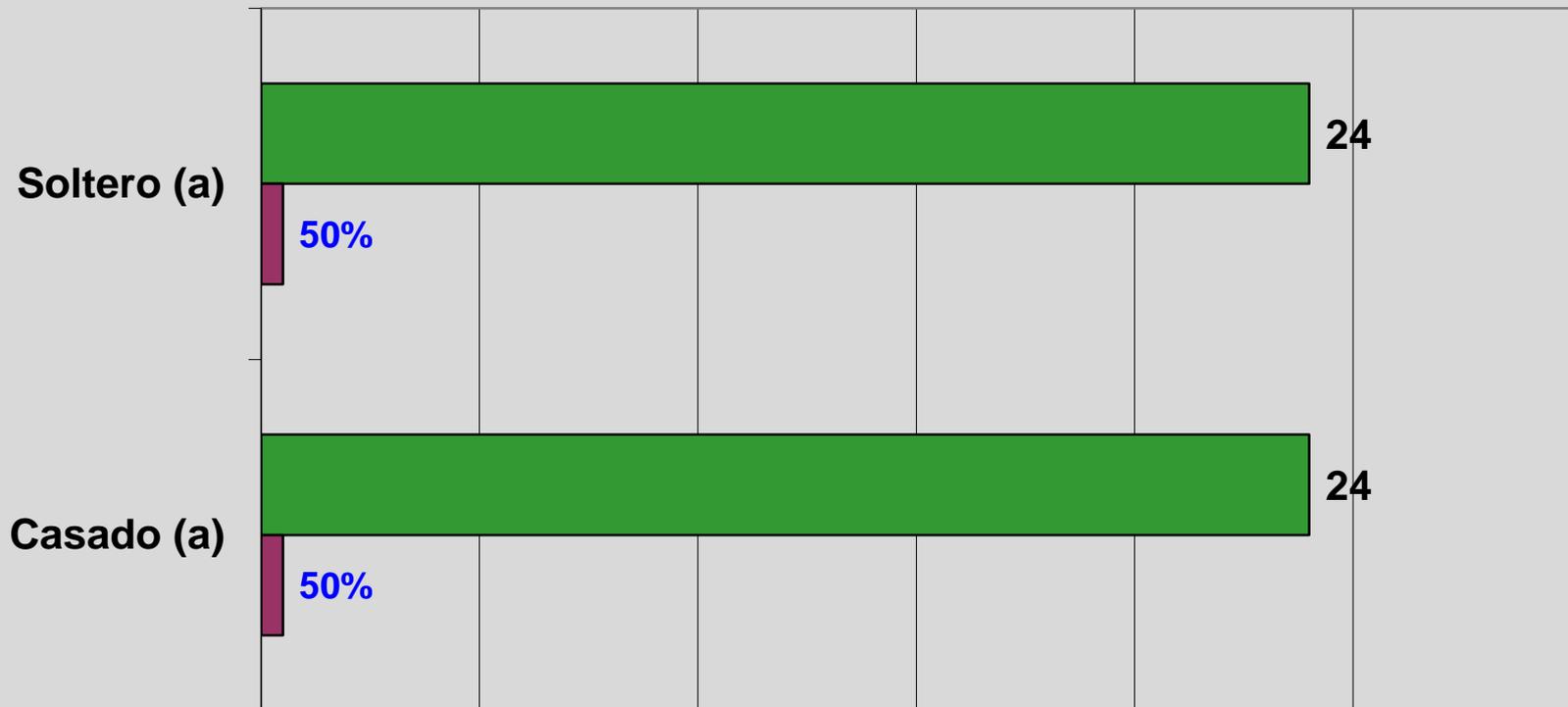
El 77% de las servidoras y los servidores públicos participantes en la encuesta, se encuentran entre los 21 y los 50 años, condición favorable al contar con personal joven que tiene posibilidades de hacer carrera y desarrollo profesional. Dicho porcentaje presentó una disminución del 19.8% respecto al año anterior.

### 6.- ¿Cuántos años cumplidos tiene usted? / 2016



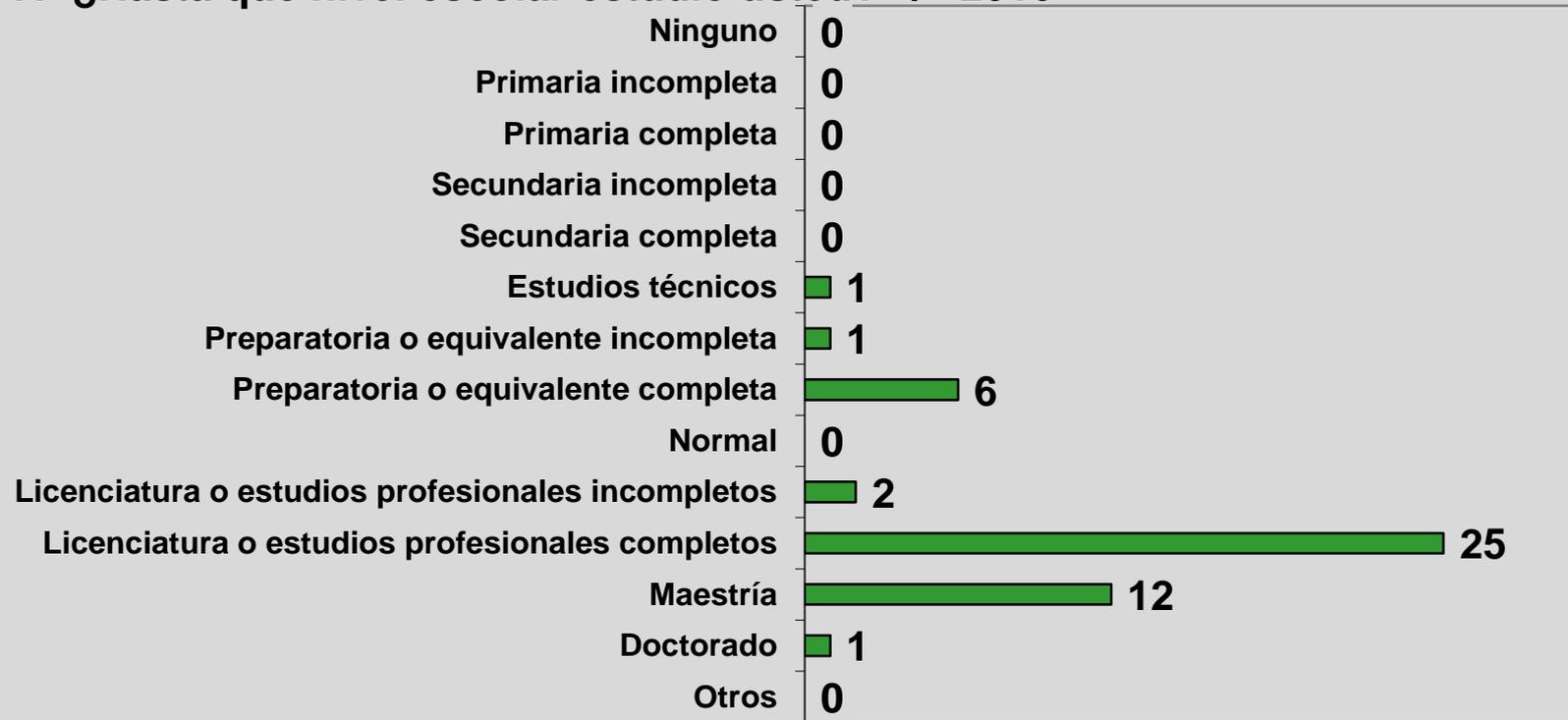
El estado civil de las servidoras y los servidores públicos que participaron en la ECCO 2016, presentó una igual participación de los solteros respecto a los casados.

### 5.- ¿Su estado civil es? / 2016



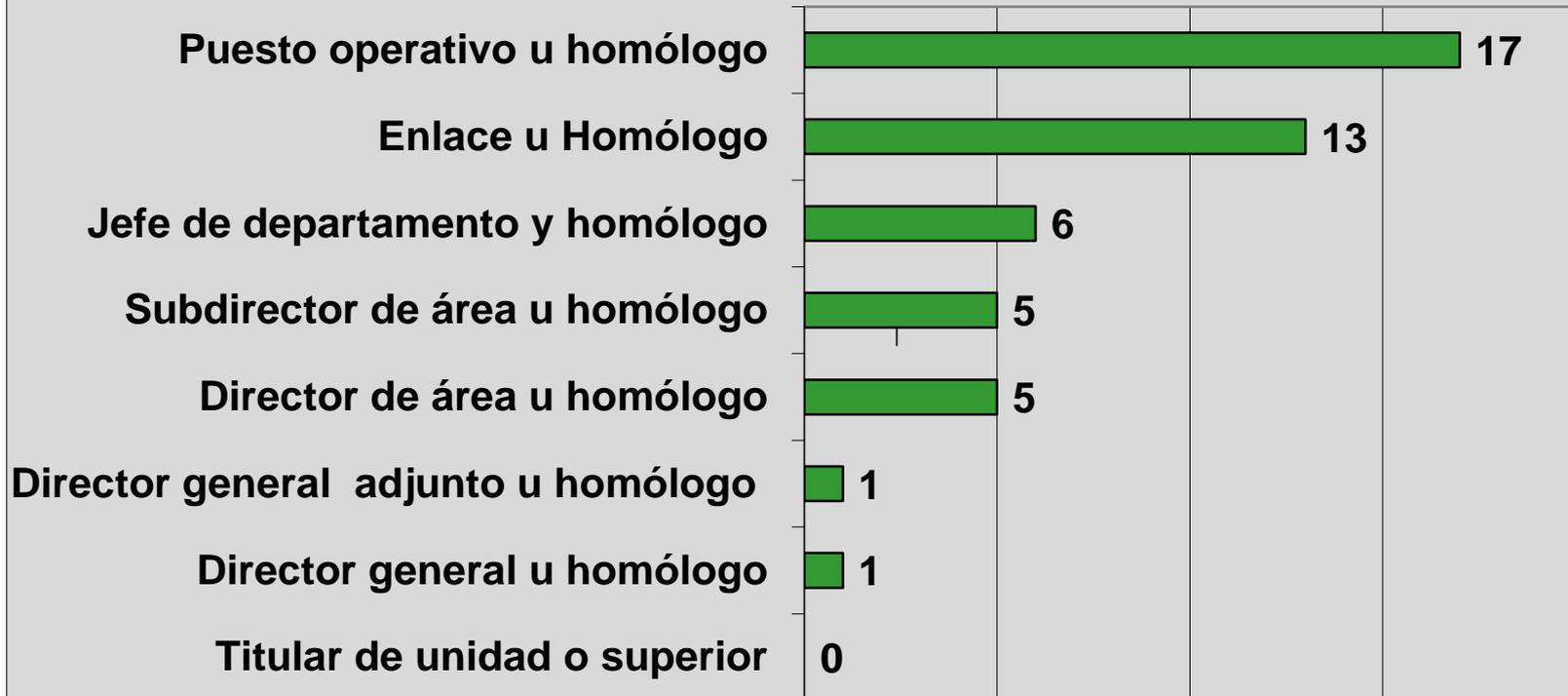
En promedio, el 79% de las servidoras y servidores públicos que respondieron la encuesta, cuentan con estudios profesionales completos a nivel licenciatura, maestría y doctorado, mientras que sólo el 6% presentan estudios incompletos en diferentes niveles, es decir, el rezago educativo va a la baja al proporcionar al personal las facilidades necesarias para continuar estudiando.

**7.- ¿Hasta que nivel escolar estudió usted? / 2016**



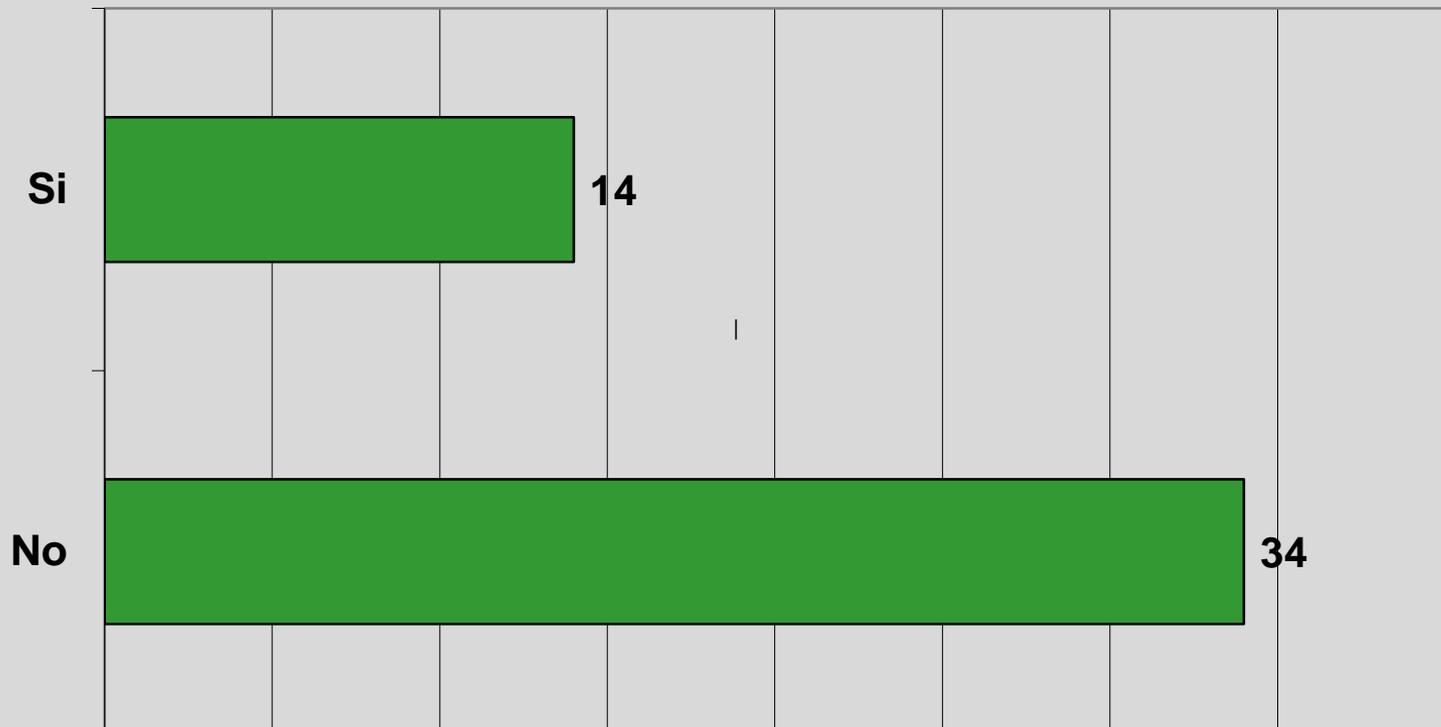
El 35% de las servidoras y servidores públicos de la DGPCDHQI que participaron en la encuesta, ostenta puesto operativo u homólogo; también se observa un incremento del 42.8% en la participación de los mandos superiores respecto del año anterior, condición importante para fortalecer el liderazgo integral del Área.

11.- ¿Cuál es el nivel del puesto que desempeña usted actualmente? / 2016



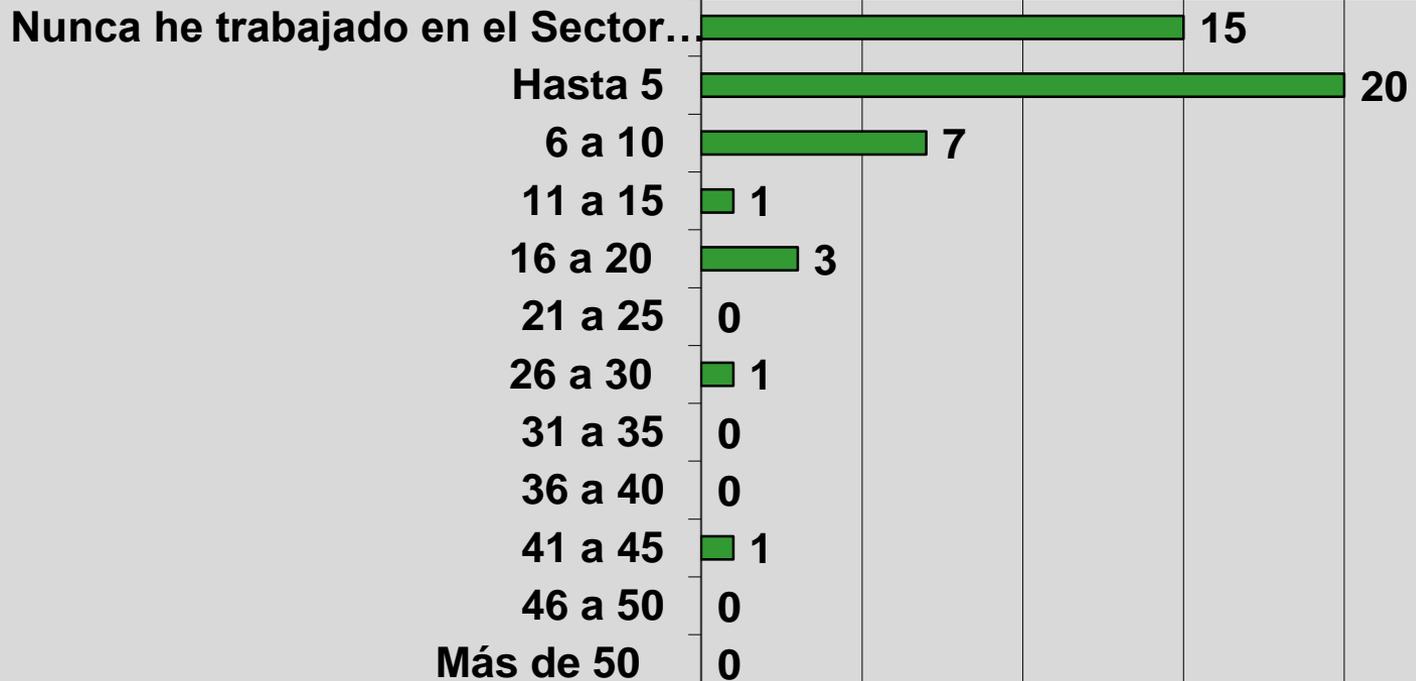
El 29.2% del personal de DGPCDHQI que participó en la ECCO 2016, considera que su puesto forma parte de un sistema de profesionalización.

13.- ¿Ocupa usted un puesto de algún servicio civil, profesional o público de carrera? / 2016



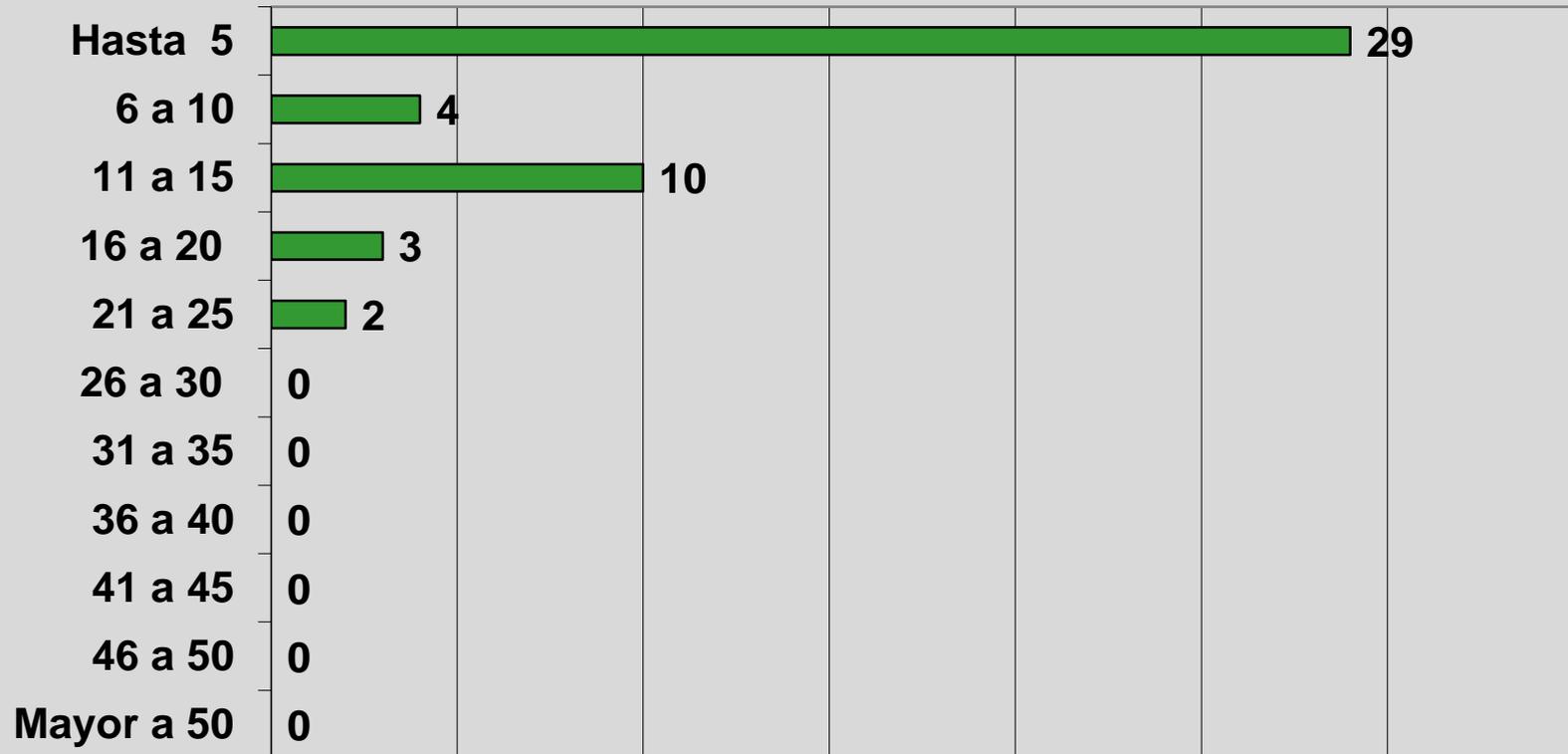
En promedio, 41.7% de las servidoras y servidores públicos participantes, cuenta con experiencia en el sector privado por hasta 5 años, con lo que se puede deducir que la DGPCDHQI tiene apertura para el ingreso a profesionistas que provienen de la iniciativa privada. Cabe destacar que 15 participantes nunca han trabajado en la iniciativa privada, por lo que cuentan con una amplia experiencia en la administración pública.

10.- En total ¿cuántos años ha trabajado en el Sector Privado? / 2016



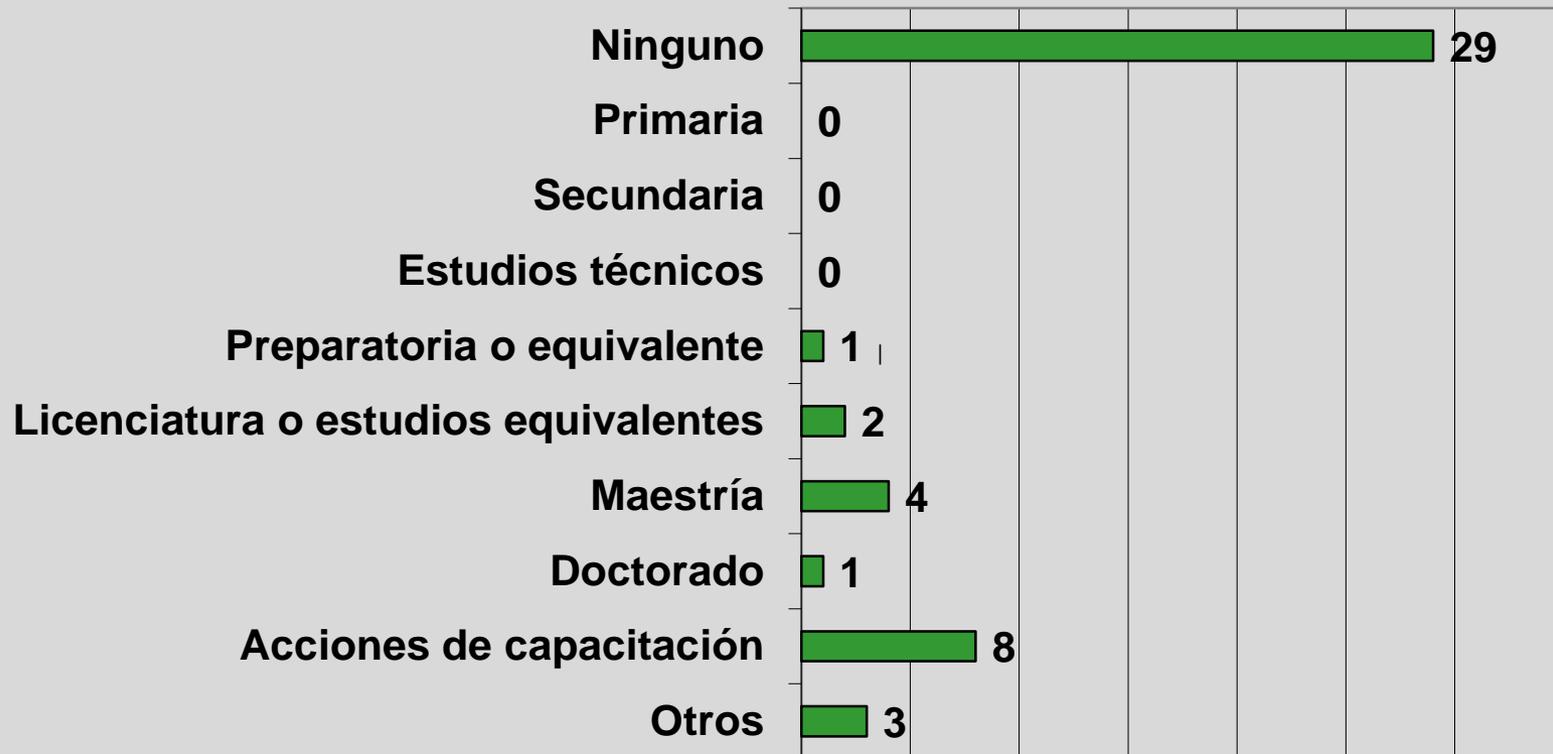
Se puede observar que el 60.4% del personal de la Dirección que participó en la encuesta, ha permanecido hasta 5 años en el puesto, mientras que el restante 39.6% ha presentado poca oportunidad de crecimiento profesional.

**12.- ¿Cuántos años tiene usted en su puesto actual? / 2016**



El 60.4% de las servidoras y servidores públicos de la DGPCDHQI encuestados, actualmente no están realizando algún tipo de estudios. Lo anterior, muestra una ventana de oportunidad para la formación profesional.

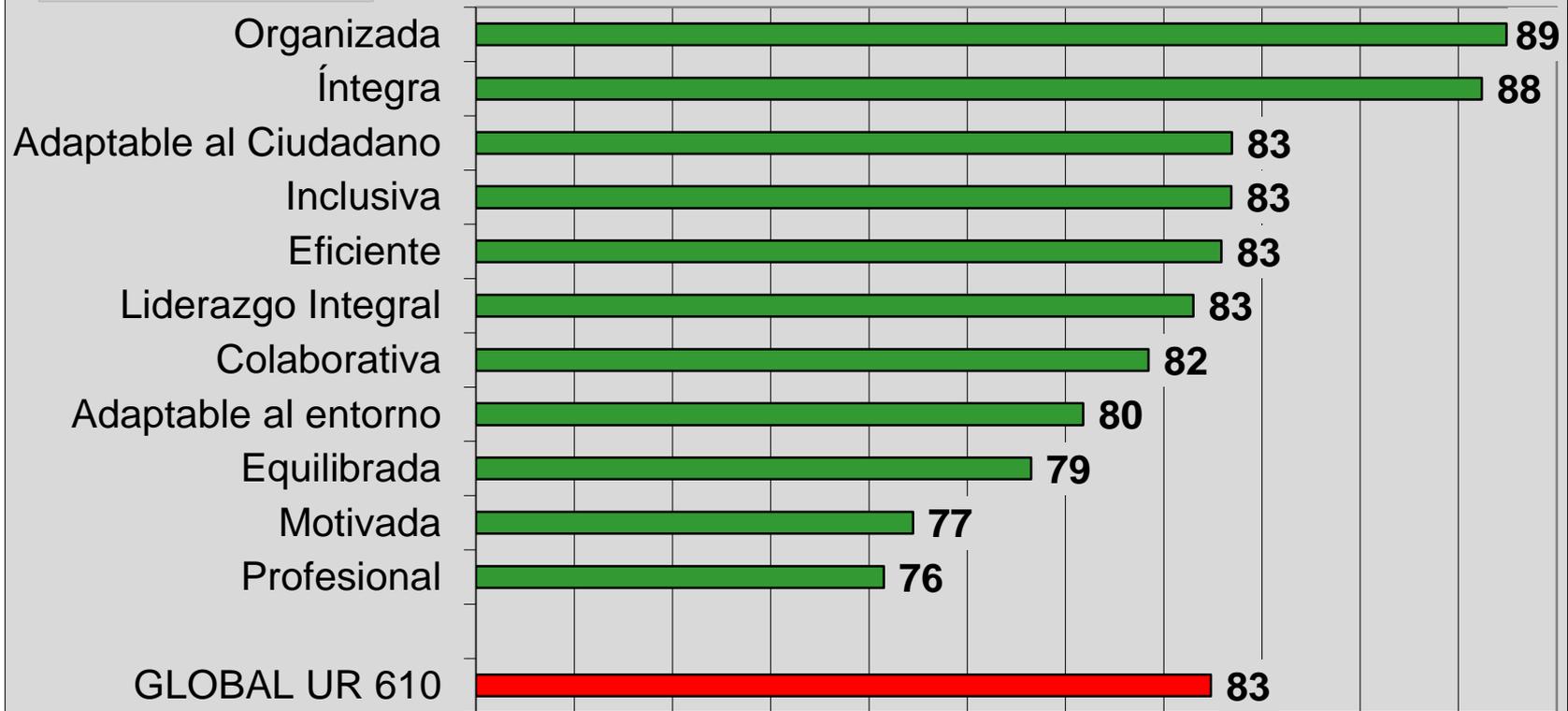
8.- ¿Qué tipo de estudios realiza usted actualmente? / 2016



## **Resultado por Factores de mayor a menor**

*Cómo es la UR 610:*

### Factores de Clima y Cultura Organizacional UR 610 / 2016

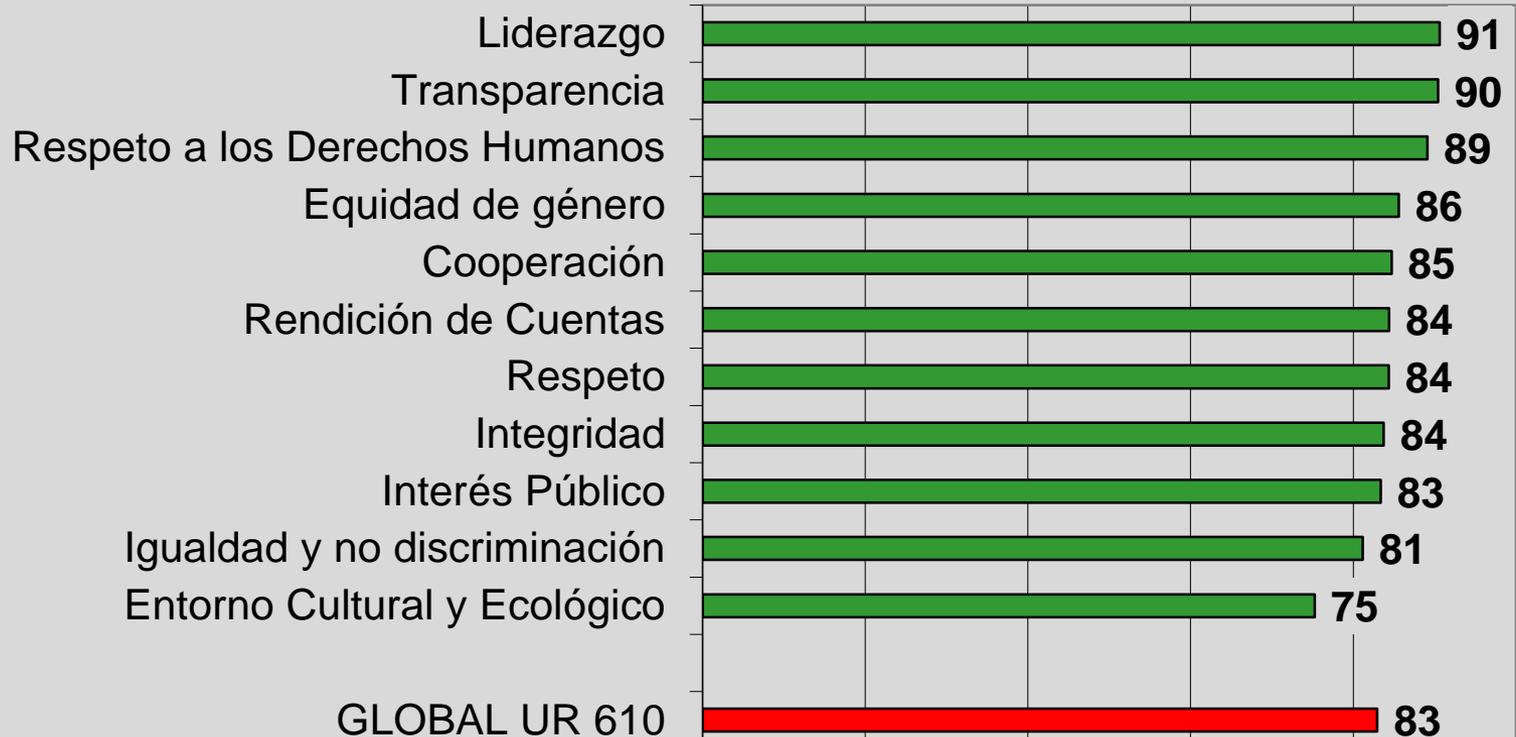


Las y los servidores públicos que participaron en la ECCO 2016, perciben que la DGPCDHQI es un área altamente organizada e íntegra; por otro lado, consideran que podría mejorar el apoyo en materia profesional y los instrumentos de motivación que respondan a sus necesidades, así como el bienestar, la salud, la atención, el trato digno y respetuoso, y el impacto de la carga de trabajo en su vida personal y familiar.

## Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2017

**Vivencia de Valores  
en la UR 610:**

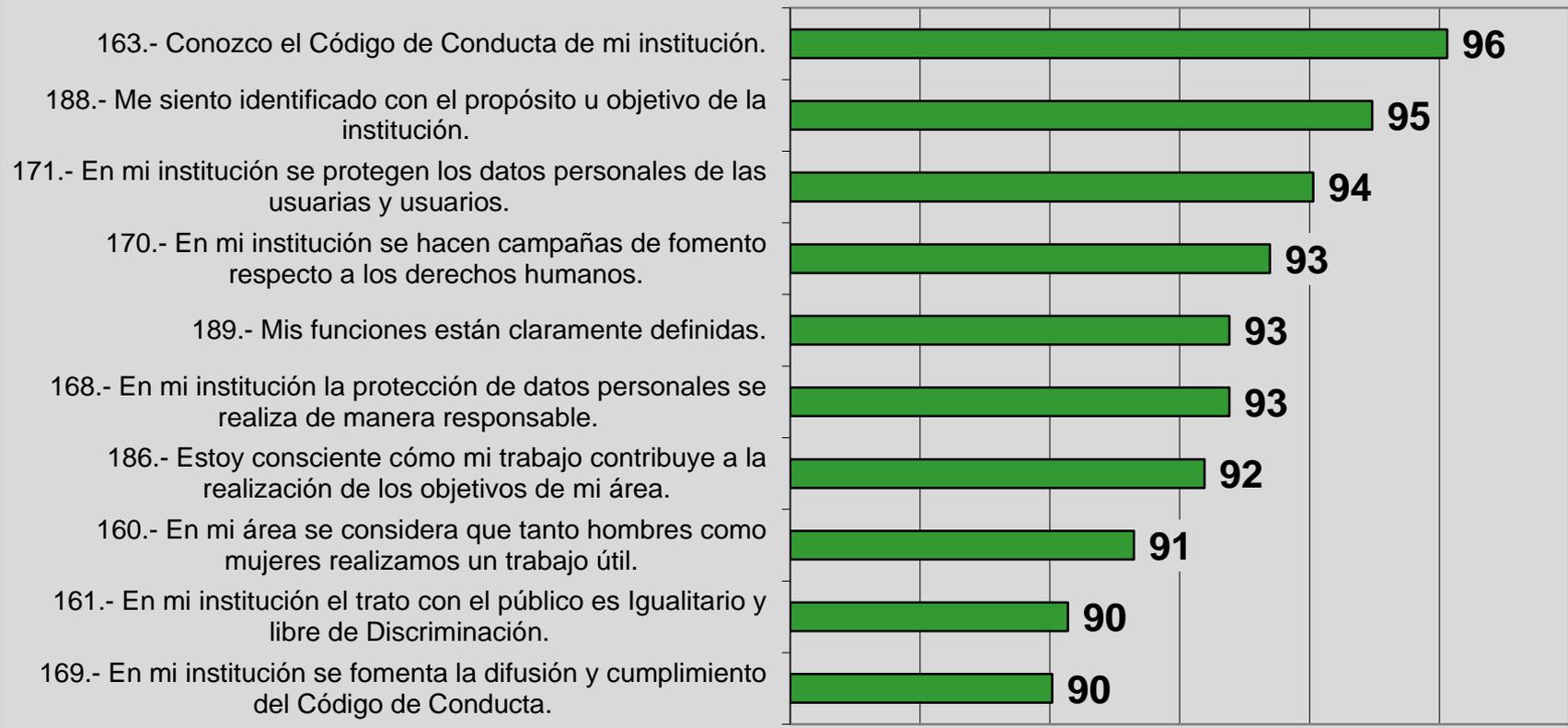
### Valores UR 610 / 2016



Se percibe en la DGPCDHQI un excelente Liderazgo y Transparencia, además del Respeto a los Derechos Humanos y la Equidad de Género, son los valores mejor calificados, mientras que para el Entorno Cultural y Ecológico se tendrán que proponer prácticas eficaces para fortalecer este valor.

# Fortalezas y Debilidades

**LOS 10 REACTIVOS MEJOR CALIFICADOS DE LA UR 610 / 2016**



El trabajo al interior de la DGPCDHQI ha dado frutos, ya que las y los servidores públicos conocen el Código de Conducta de la institución, además de identificarse con los propósitos y objetivos institucionales. Otro reactivo del cual el personal está consciente de ser muy efectivo, es la protección de datos personales de las usuarias y usuarios.

Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2017

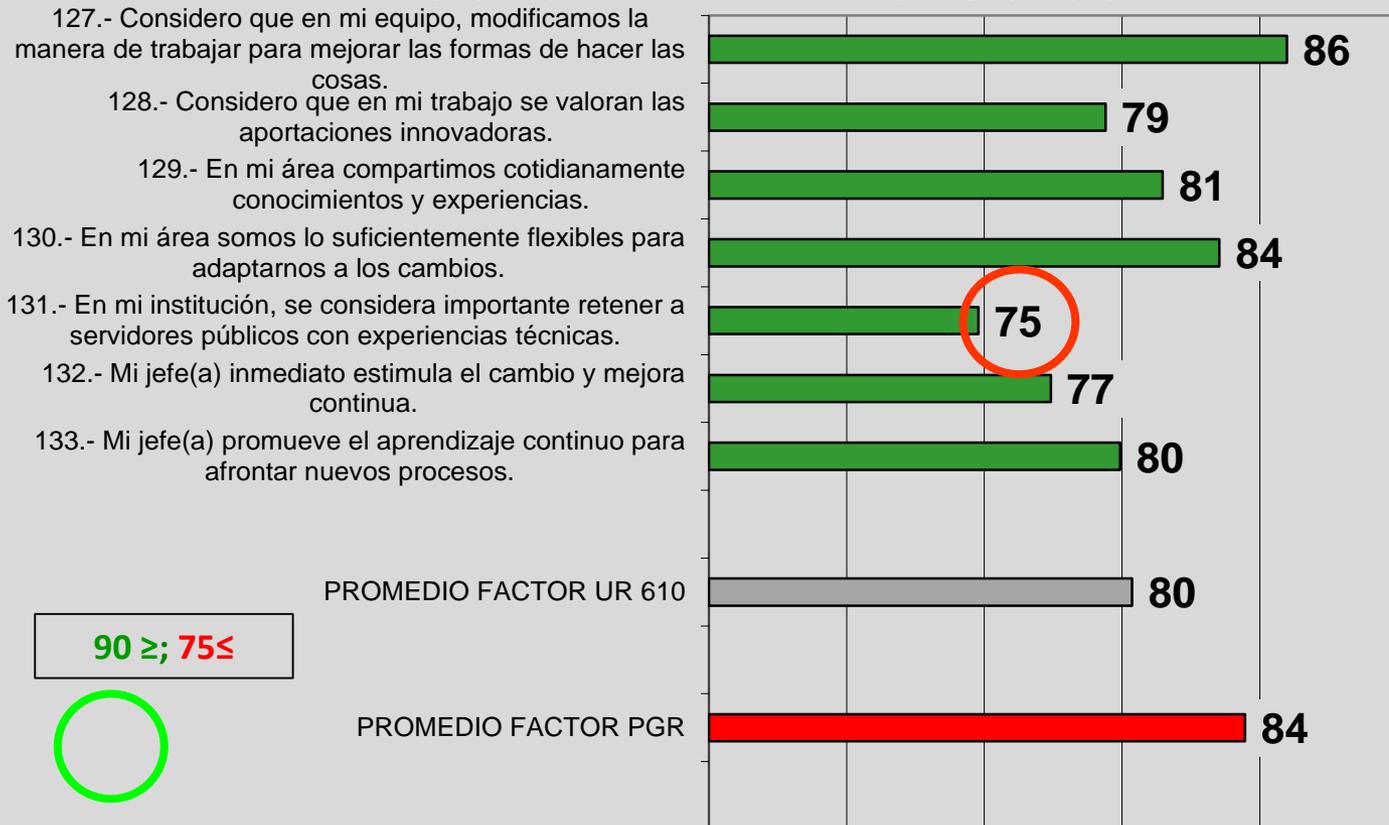
LOS 10 REACTIVOS MENOS CALIFICADOS DE LA UR 610 / 2016



Debido a las funciones que se le han conferido a la DGPCDHQI y al compromiso con la ciudadanía, no ha sido posible lograr compactar los horarios, a fin de que las y los servidores públicos puedan conciliar sus responsabilidades familiares y participar en eventos culturales. Por otra parte, se ofrecen eventos culturales y recreativos para las y los servidores públicos y sus familias, a fin de fomentar la convivencia familiar; sin embargo, las servidoras y servidores públicos de la Dirección encuestados, perciben de no ha sido suficiente.

# Factores básicos Índice individual

**FACTOR 38 ADAPTABLE AL ENTORNO / 2016**



Evalúa la percepción de las y los servidores públicos en relación a...

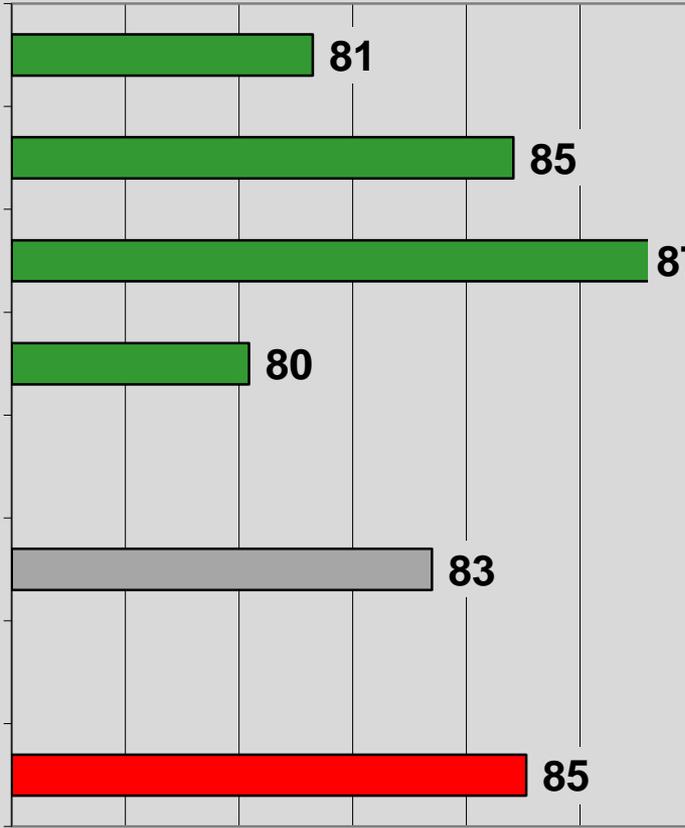
Si se tiene la capacidad de introducir cambios y aprender de los errores, de realizar acciones de mejora continua para agregar valor a los procesos de la Unidad, de alentar la innovación y generar espacios para compartir experiencias y conocimientos.



El personal de la DGPCDHQI reconoce la flexibilidad para adaptarse a los cambios, compartir conocimientos y experiencias; asimismo, mediante las acciones de mejora implementadas, en este caso por el jefe, se ha modificado la manera de trabajar para mejorar, tal como se demuestra con el reactivo mejor calificado en este factor; sin embargo la percepción de los participantes en la encuesta refleja que el jefe estimula medianamente el cambio y mejora continua.

**FACTOR 39 ADAPTABLE AL CIUDADANO / 2016**

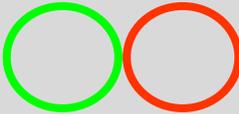
123.- Considero que en mi área se busca la satisfacción colectiva por encima de interés o beneficios particulares.



Evalúa la percepción de las y los servidores públicos en relación a...

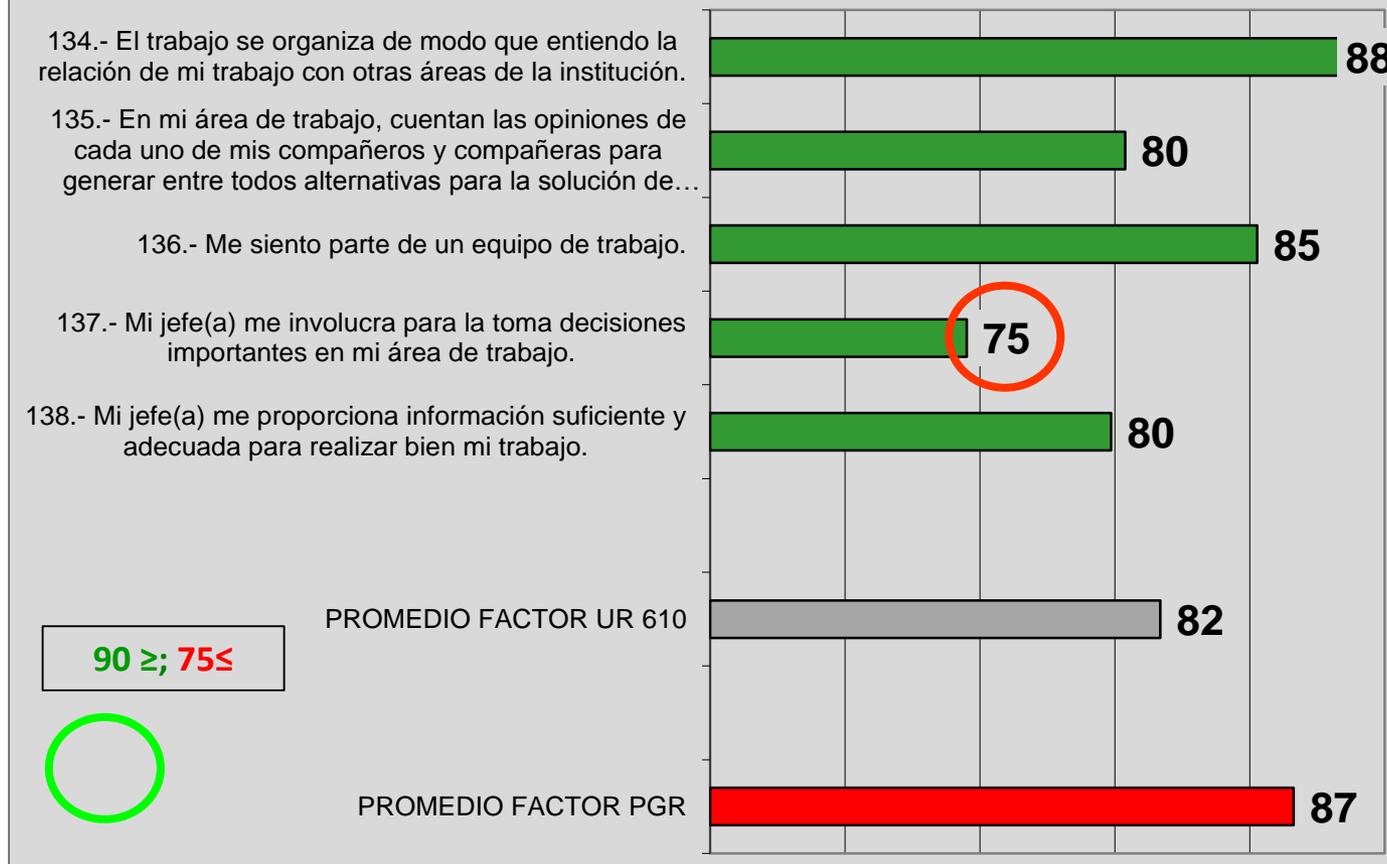
si se toman en cuenta las opiniones para realizar acciones de mejora continua que agreguen valor a los procesos de la institución y en los servicios a la ciudadanía.

90 ≥; 75 ≤



Las servidoras y los servidores públicos de la DGPCDHQI perciben que constantemente se mejora la atención y los servicios para el público usuario, sin beneficio de intereses particulares.

**FACTOR 40 COLABORATIVA / 2016**



Evalúa la percepción de las y los servidores públicos en cuanto al...

nivel de cooperación hacia metas comunes, el sentido de pertenencia en un equipo de trabajo, la implicación y participación de los servidores públicos en los objetivos institucionales. Así mismo evalúa la percepción sobre la información disponible y utilizada en la toma de decisiones que se toman al interior de la institución y el papel de los servidores públicos en este proceso.



90 ≥; 75 ≤



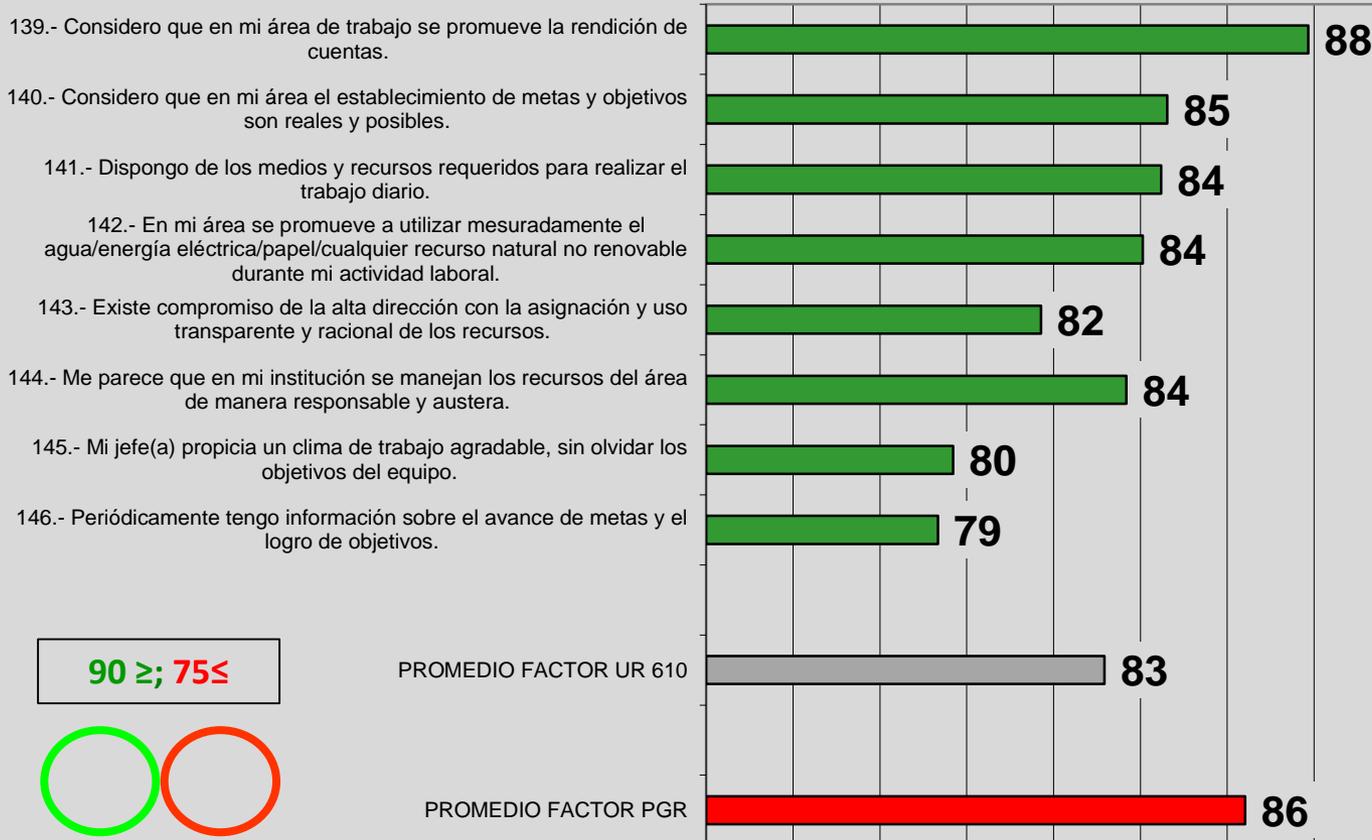
La percepción de las y los servidores públicos de la DGPCDHQI es que se sienten preparados para aceptar y enfrentar los cambios, seguido de la disposición a buscar nuevas formas para brindar un mejor servicio. Por otro lado, cabe señalar que las decisiones respecto al trabajo que se desempeña en la Dirección se toman en consenso con los servidores públicos responsables de ejecutarlo, lo anterior en la lógica de que son los que determinan los asuntos a su encargo; sin embargo, la opinión de los participantes difiere de lo anterior, ya que la encuesta señala que el jefe involucra medianamente para la toma de decisiones importantes en el área de trabajo.

Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre el...

uso responsable y claro de los servicios públicos, la disponibilidad de los recursos requeridos para realizar el trabajo, y el uso transparente de los mismos. Así mismo, el grado de claridad y comunicación respecto al logro de objetivos y la orientación a resultados.



**FACTOR 41 EFICIENTE / 2016**



90 ≥; 75 ≤



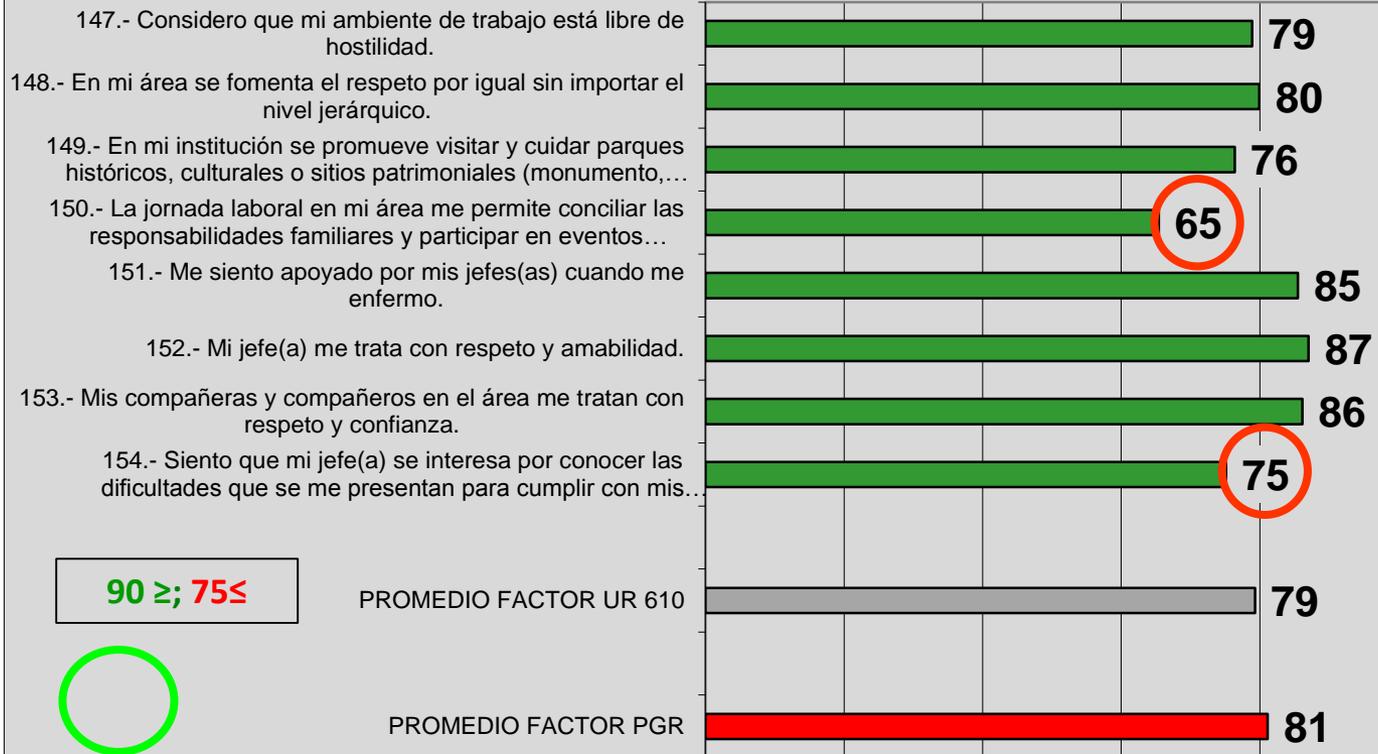
Las y los servidores públicos de la DGPCDHQI encuestados perciben que la Unidad es eficiente, ya que se promueve la rendición de cuentas, así como el uso mesurable del agua, energía eléctrica, papel y cualquier recurso natural no renovable, además percibe que las metas y objetivos de la Dirección son reales y alcanzables.

Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre...

aspectos que inciden al interior de la institución, tales como, bienestar, salud, atención, trato digno y respetuoso, así como la carga de trabajo y su impacto en su vida personal y familiar.



**FACTOR 42 EQUILIBRADA / 2016**



Las servidoras y servidores públicos de la DGPCDHQI encuestados perciben que la Dirección es equilibrada, ya que ofrece un ambiente de respeto y amabilidad; por otro lado, aunque se han organizado eventos culturales y recreativos para las y los servidores públicos y sus familias, a fin de que puedan conciliar sus responsabilidades familiares al participar en dichos eventos, no ha sido suficiente. Asimismo, la percepción de los participantes en la encuesta refleja que el jefe se interesa medianamente por conocer las dificultades que se les presentan para cumplir con sus objetivos.

**FACTOR 46 INCLUSIVA / 2016**



Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre...

Prácticas de igualdad y no discriminación, así como de igualdad de género en la Institución.



90 ≥; 75 ≤

Las servidoras y los servidores públicos de la DGPCDHQI encuestados, opinaron que existen excelentes prácticas de igualdad y no discriminación dentro del área, aunque perciben que la existencia de instalaciones adecuadas para personas con discapacidad es deficiente.

**FACTOR 47 MOTIVADA / 2016**



Evalúa la percepción de las y los servidores públicos de...

aspectos que se instrumentan para motivar a los servidores públicos y responder a sus necesidades, como son la percepción de equidad en la remuneración. Así como de la libertad que tiene el servidor público en la toma de decisiones y forma de solucionar problemas (siempre y cuando no afecte el logro de objetivos y normas).



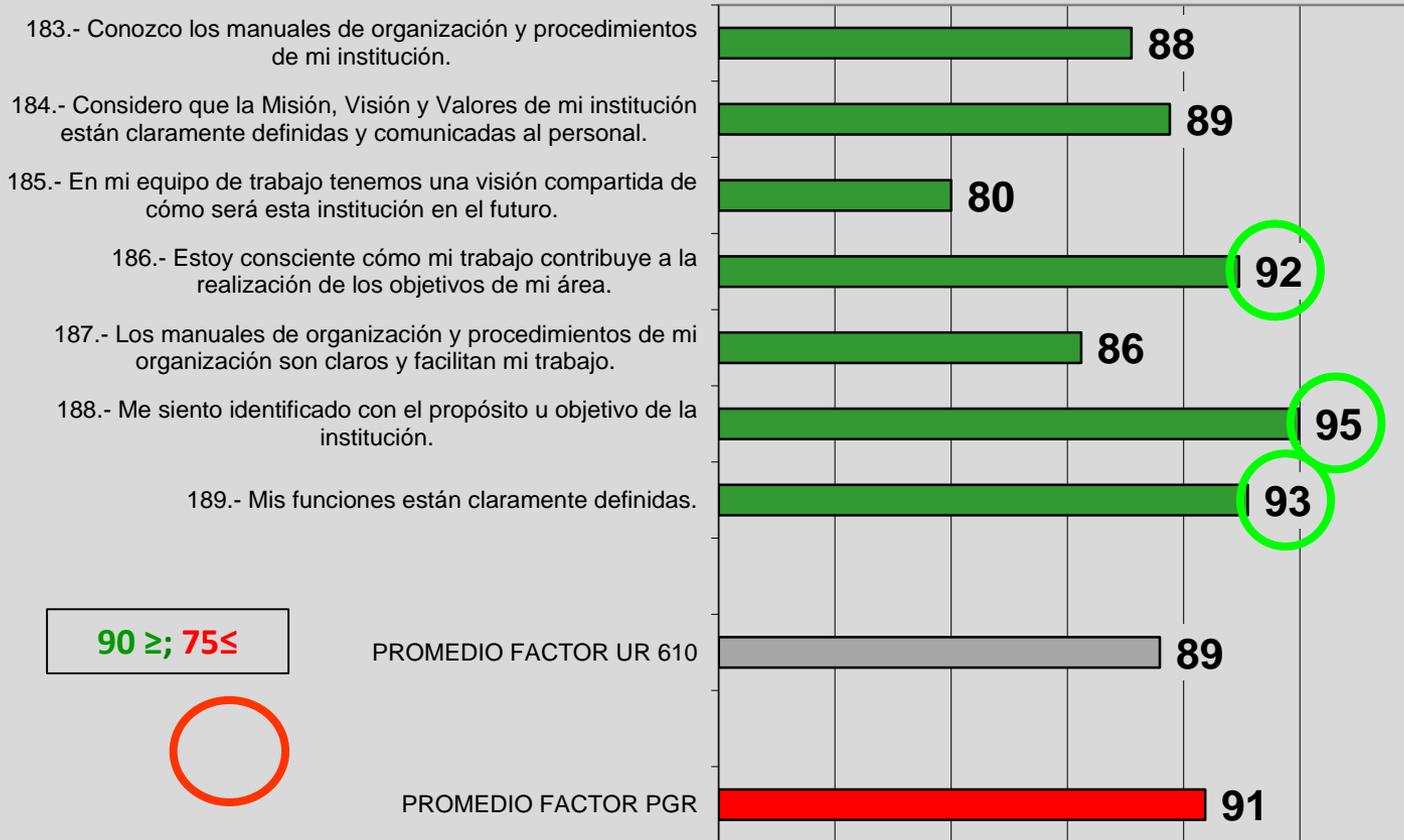
El resultado de este factor muestra una ventana de oportunidad de incrementar el sueldo; sin embargo, esta práctica depende de las mismas condiciones económicas del país. Se percibe que el sueldo está en desacuerdo con las responsabilidades de los encuestados, por lo que habría que hacer un análisis en el área para equilibrar esta situación. Por otro lado, se percibe el trabajo diario como un reto constante, lo que permite el logro de los objetivos y metas de la Dirección.

Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre...

una visión clara y compartida de cómo será la Institución en el futuro, de un propósito y dirección para el logro de los objetivos estratégicos, así como la forma en que los servidores públicos contribuyen a estos. Así mismo, la percepción de obligaciones, reglas y políticas de la Institución, y hasta qué punto se explican claramente a los servidores públicos.



**FACTOR 48 ORGANIZADA / 2016**



90 ≥ ; 75 ≤



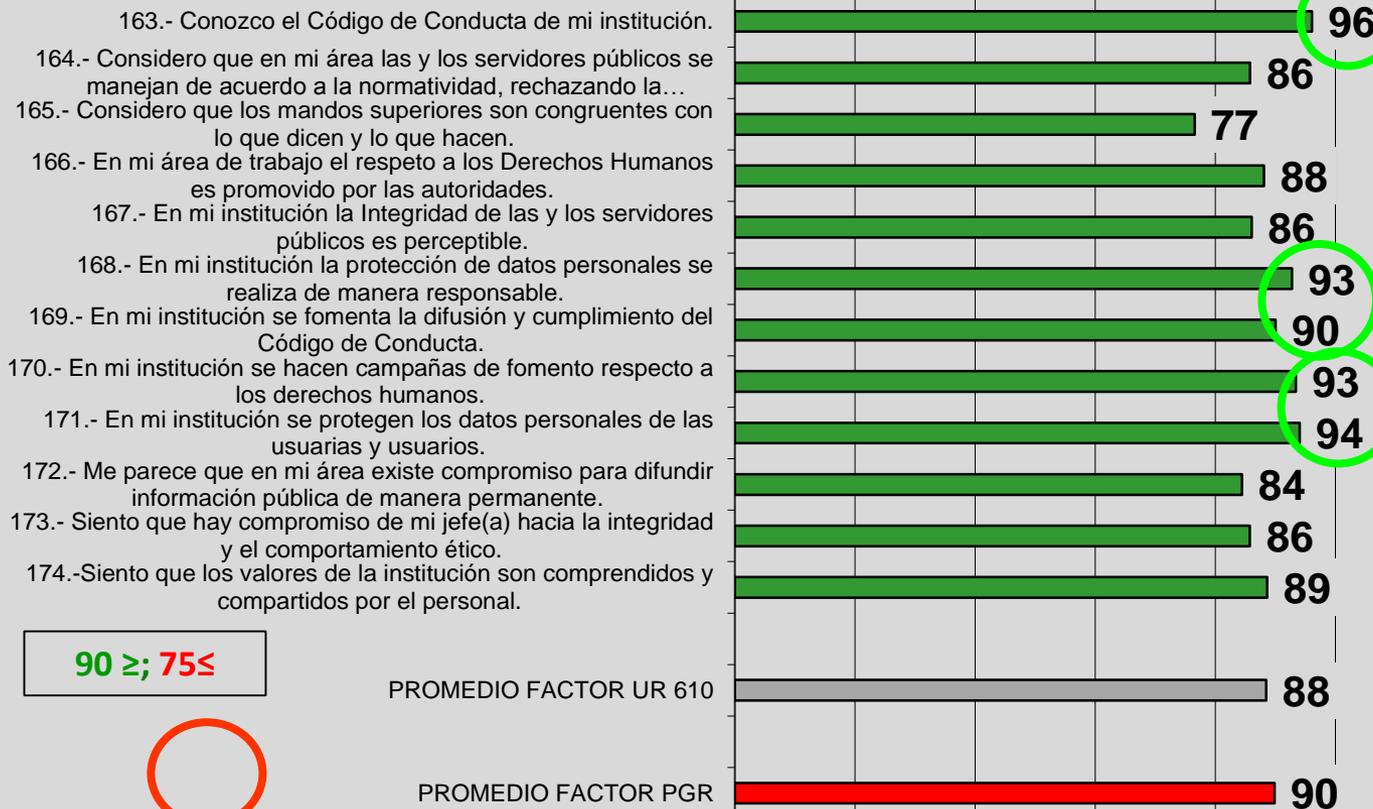
El resultado de este factor muestra una Dirección muy organizada, debido a la claridad que las servidoras y servidores públicos tienen acerca de su contribución para el logro de los objetivos estratégicos, con apego a los procedimientos y manuales de organización. Por otro lado, se presenta una sensible incertidumbre de cómo será la Institución en el futuro.

Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre...

una serie de valores compartidos, comportamientos éticos y acciones congruentes que todo servidor público debe anteponer en el desempeño de su empleo, cargo, comisión o funciones.



**FACTOR 49 ÍNTEGRA / 2016**

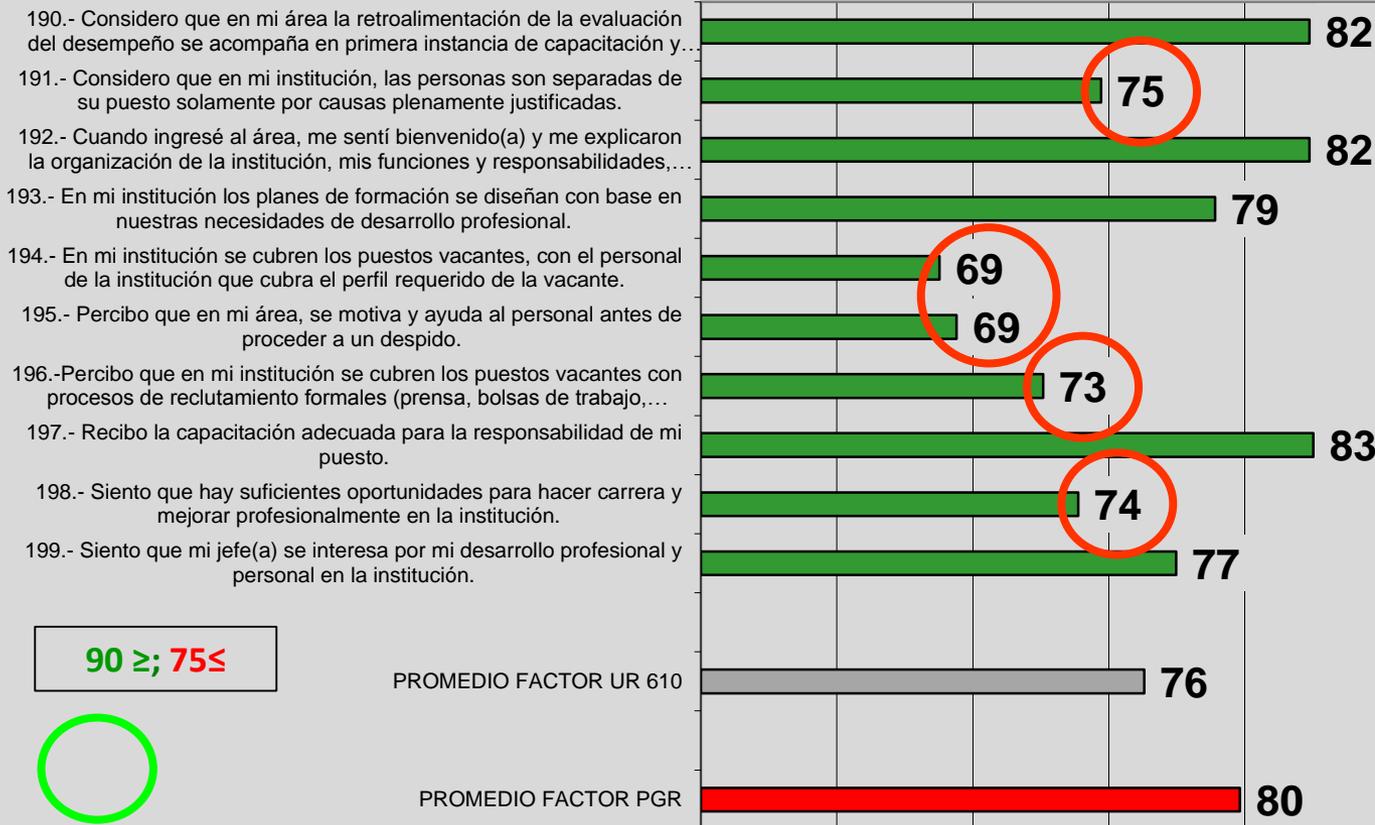


90 ≥; 75 ≤



Se han dado frutos acerca del excelente esfuerzo que ha hecho la DGPCDHQI en capacitar y difundir a todo su personal en el Código de Conducta. Asimismo, las y los servidores públicos están conscientes de la importancia de proteger los datos personales de las usuarias y usuarios. En general, se percibe a la Dirección como un área íntegra. Por otro lado, las directrices que señalan los mandos superiores son encaminadas a la mejora del trabajo que desarrolla la DGPCDHQI, no obstante, los participantes en la encuesta perciben que los mandos superiores no son congruentes con lo que dicen y lo que hacen.

**FACTOR 50 PROFESIONAL / 2016**



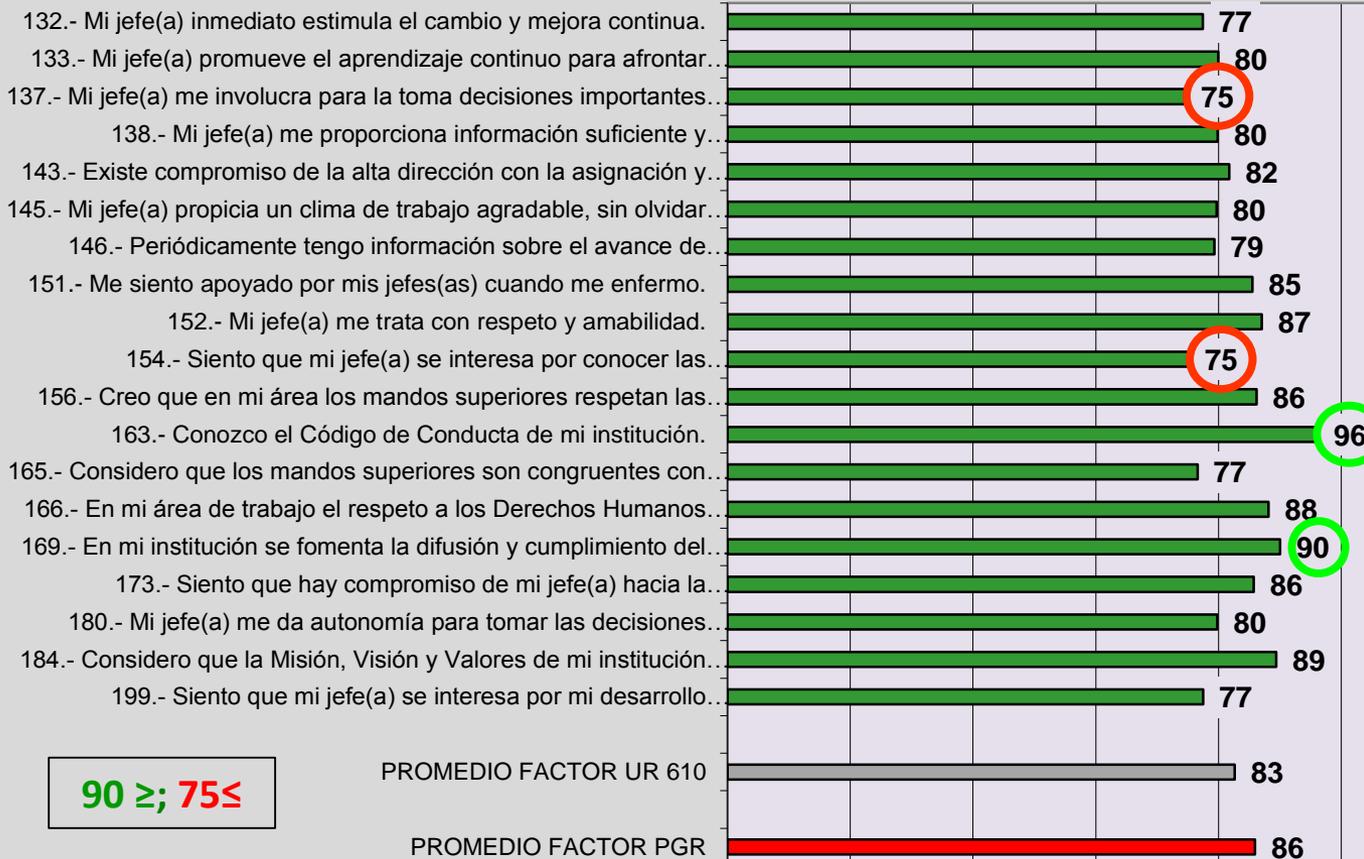
Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre...

aspectos relacionados con la Profesionalización, entendida como la Gestión de Recursos Humanos, para que desde una dimensión organizativa, conceptual, metodológica y operativa, se cuente con servidores públicos competentes, éticamente responsables y, que potencialicen sus capacidades para el desempeño de sus funciones y, cuando corresponda, otras de distinta o mayor responsabilidad, con el fin de impulsar el desarrollo de la función pública.



Se advierte que el proceso de selección y reclutamiento del personal es poco conocido en la DGPCDHQI, ya que los resultados de la encuesta muestran esa percepción. Por otro lado, se percibe que han mejorado los resultados en cuanto a la capacitación y el apoyo para potencializar las capacidades en el desempeño de las funciones de las servidoras y los servidores públicos del área.

**FACTOR 52 LIDERAZGO INTEGRAL / 2016**



90 ≥; 75 ≤

Evalúa la percepción de las y los servidores públicos sobre...

el liderazgo del jefe(a), como reforzador y promotor de las conductas y valores de la cultura organizacional, de manera continua en las actividades cotidianas en el trabajo.



El Liderazgo Integral es un factor compuesto por 19 reactivos de la encuesta, el resultado muestra un gran compromiso por parte del Titular del área y sus colaboradores para reforzar y promover las conductas y valores de la cultura organizacional entre las y los servidores públicos de la DGPCDHQI en todas sus actividades.

## Resultado de factores de Valores

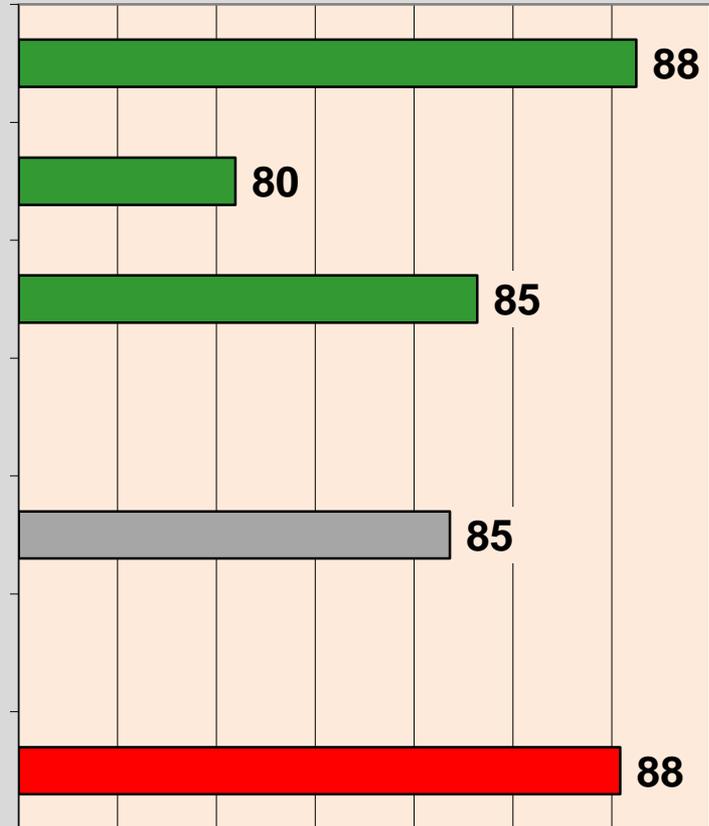
Evalúa la percepción de las y los servidores públicos si...

colaboran entre sí y propician el trabajo en equipo para alcanzar los objetivos comunes previstos en los planes y programas gubernamentales, generando así una plena vocación de servicio público en beneficio de la colectividad y confianza de los ciudadanos en sus instituciones.



**FACTOR 53 COOPERACIÓN / 2016**

- 134.- El trabajo se organiza de modo que entiendo la relación de mi trabajo con otras áreas de la institución.
- 135.- En mi área de trabajo, cuentan las opiniones de cada uno de mis compañeros y compañeras para generar entre todos alternativas para la solución de problemas.
- 136.- Me siento parte de un equipo de trabajo.



90 ≥; 75 ≤

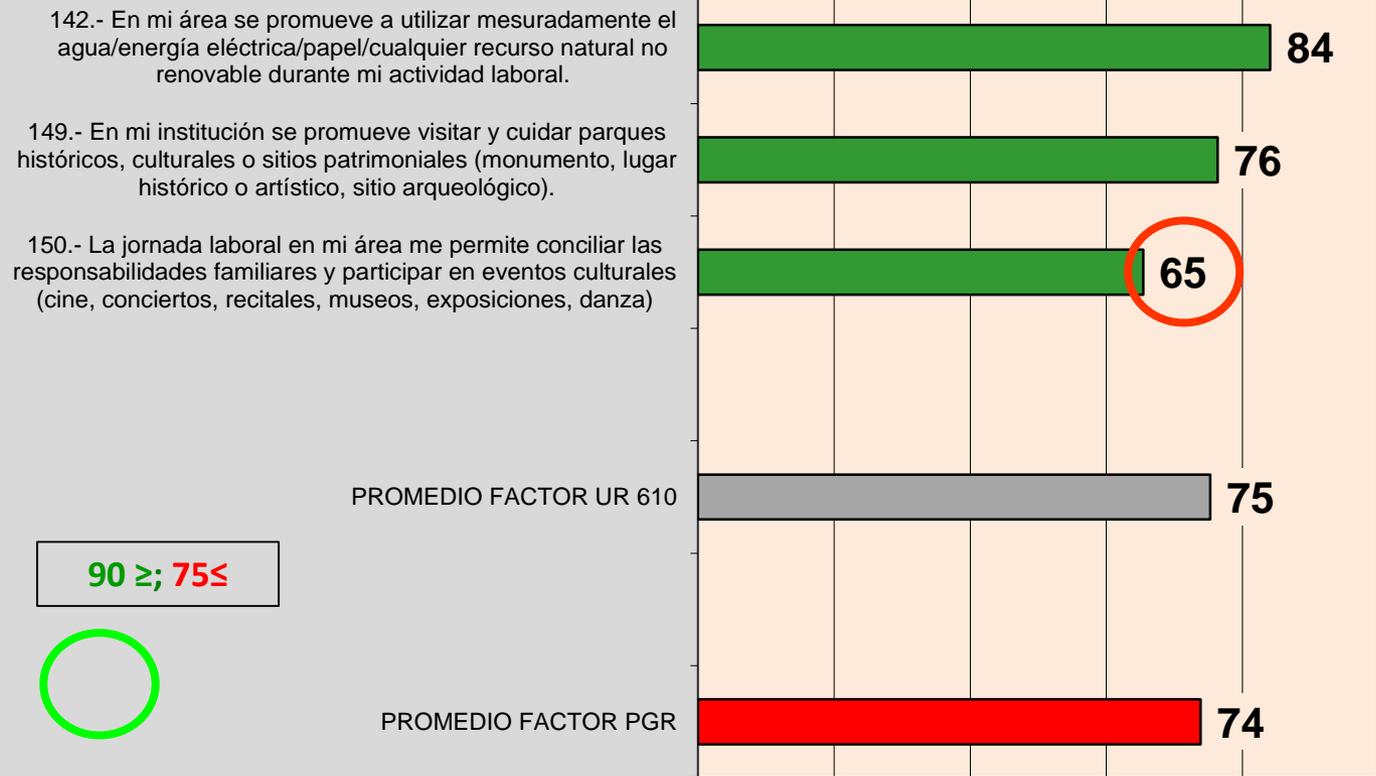
Los resultados muestran que la cooperación permite entender la relación de trabajo con otras áreas, para alcanzar los objetivos comunes y los planes de trabajo de la DGPCDHQI.

Evalúa la percepción de las y los servidores públicos en el...

desarrollo de sus actividades evitan la afectación del patrimonio cultural de cualquier nación y de los ecosistemas del planeta; asumen una férrea voluntad de respeto, defensa y preservación de la cultura y del medio ambiente, y en el ejercicio de sus funciones y conforme a sus atribuciones, promueven en la sociedad la protección y conservación de la cultura y el medio ambiente, al ser el principal legado para las generaciones futuras.



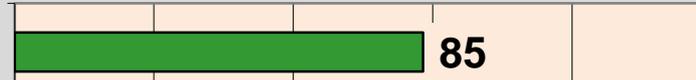
**FACTOR 54 ENTORNO CULTURAL Y ECOLÓGICO / 2016**



La personas encuestadas perciben que es adecuada la promoción de la utilización mesurada del agua, la energía eléctrica, papel, o cualquier recurso natural no renovable dentro de la Dirección; sin embargo, aunque se organizan eventos culturales y recreativos para las y los servidores públicos y sus familias, a fin de que puedan conciliar sus responsabilidades familiares al participar en dichos eventos, no ha sido suficiente

**FACTOR 55 EQUIDAD DE GÉNERO / 2016**

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 610



PROMEDIO FACTOR PGR



90 ≥; 75 ≤



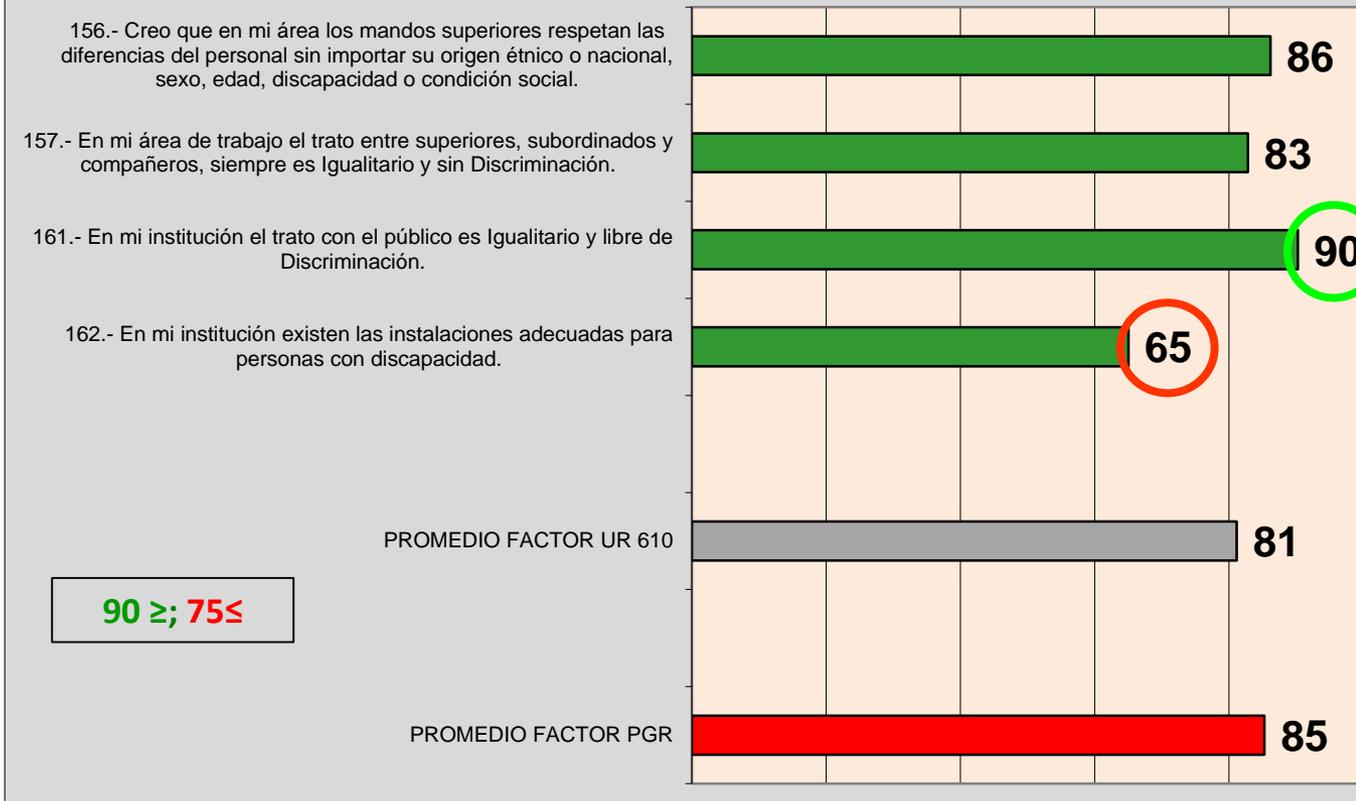
Evalúa a las y los servidores públicos en el ámbito de ...

... sus competencias y atribuciones, garantizan que tanto mujeres como hombres accedan con las mismas condiciones, posibilidades y oportunidades a los bienes y servicios públicos; a los programas y beneficios institucionales, y a los empleos, cargos y comisiones gubernamentales.



Las mujeres y hombres encuestados, perciben que realizan un trabajo útil en la DGPCDHQI y que tienen asignadas las mismas percepciones para los puestos iguales, además, de que se garantiza tanto a las mujeres como a los hombres las mismas oportunidades de ascenso y promoción.

**FACTOR 56 IGUALDAD Y NO DISCRIMINACIÓN / 2016**



Evalúa a las y los servidores públicos...

al prestar sus servicios a todas las personas sin distinción, exclusión, restricción, o preferencia basada en el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o en cualquier otro motivo.



Las personas encuestadas perciben que en la DGPCDHQI se da un trato igualitario y libre de discriminación a las usuarias y los usuarios de los servicios; de la misma forma, los mandos superiores tratan al personal sin distinción, exclusión, restricción o preferencia de ningún índole. También se percibe que no son adecuadas las instalaciones para personas con discapacidad.

Evalúa a las y los servidores públicos quienes ...

actúan siempre de manera congruente con los principios que se deben observar en el desempeño de un empleo, cargo, comisión o función, convencidos en el compromiso de ajustar su conducta para que impere en su desempeño una ética que responda al interés público y generen certeza plena de su conducta frente a todas las personas con las que se vincule u observen su actuar.

84

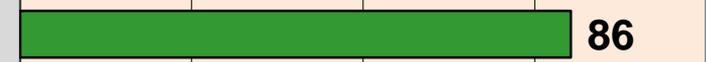


**FACTOR 57 INTEGRIDAD / 2016**

165.- Considero que los mandos superiores son congruentes con lo que dicen y lo que hacen.



167.- En mi institución la Integridad de las y los servidores públicos es perceptible.



174.- Siento que los valores de la institución son comprendidos y compartidos por el personal.



PROMEDIO FACTOR UR 610



90 ≥; 75 ≤



PROMEDIO FACTOR PGR



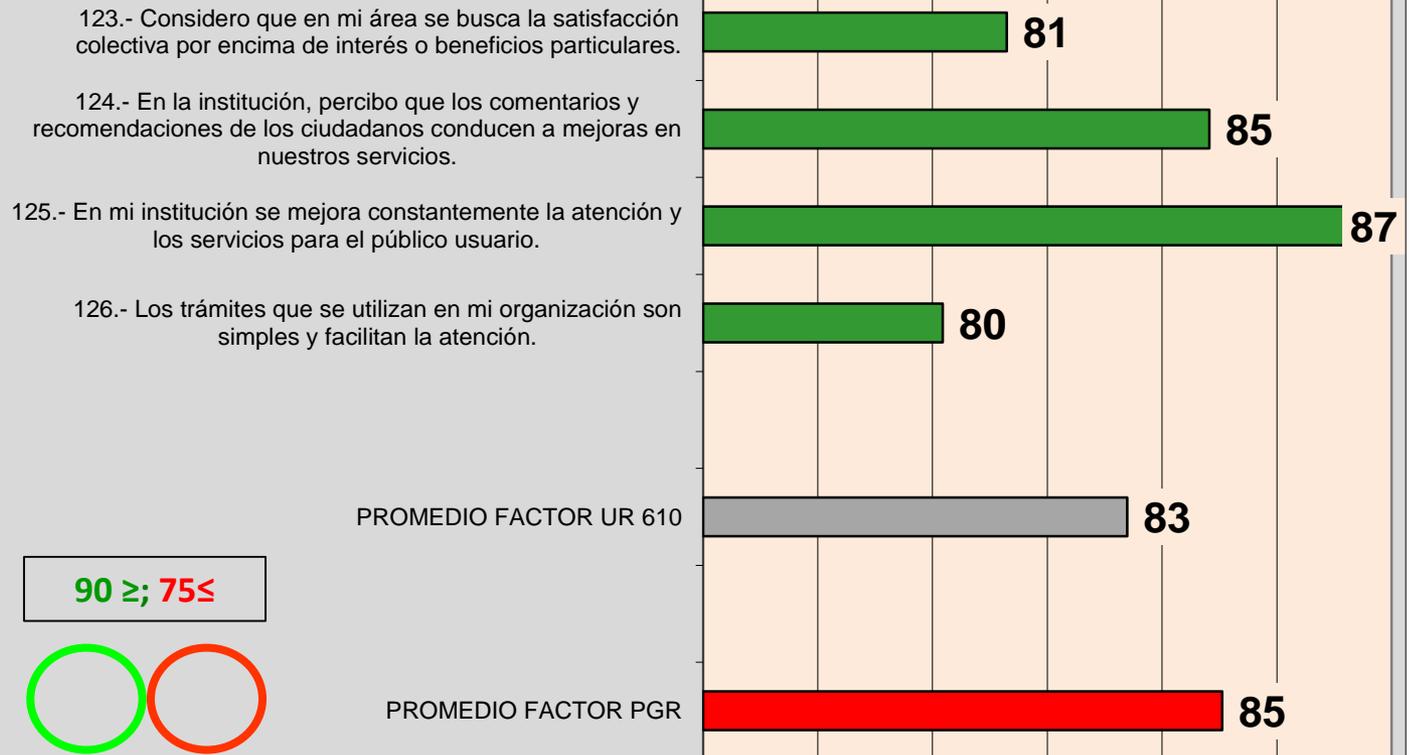
Las directrices que señalan los mandos superiores son encaminadas a la mejora del trabajo que desarrolla la DGPCDHQI; no obstante, los participantes en la encuesta perciben que los mandos superiores no son congruentes con lo que dicen y lo que hacen. Asimismo, se manifiesta la efectividad de la capacitación en el Código de Ética, ya que los valores de éste son comprendidos y compartidos por el personal.

Evalúa a las y los servidores públicos, quienes ...

actúan buscando en todo momento la máxima atención de las necesidades y demandas de la sociedad por encima de intereses y beneficios particulares, ajenos a la satisfacción colectiva.



**FACTOR 58 INTERÉS PÚBLICO / 2016**



Como resultado de la evaluación de este factor, se considera que se está mejorando continuamente la atención de los servicios para la ciudadanía, para lo cual, toma en cuenta sus comentarios y recomendaciones, lo que trae como consecuencia trámites más simples que facilitan la atención.

**FACTOR 59 LIDERAZGO / 2016**

163.- Conozco el Código de Conducta de mi institución.

96

169.- En mi institución se fomenta la difusión y cumplimiento del Código de Conducta.

90

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

86

PROMEDIO FACTOR UR 610

91

PROMEDIO FACTOR PGR

92

90 ≥; 75 ≤



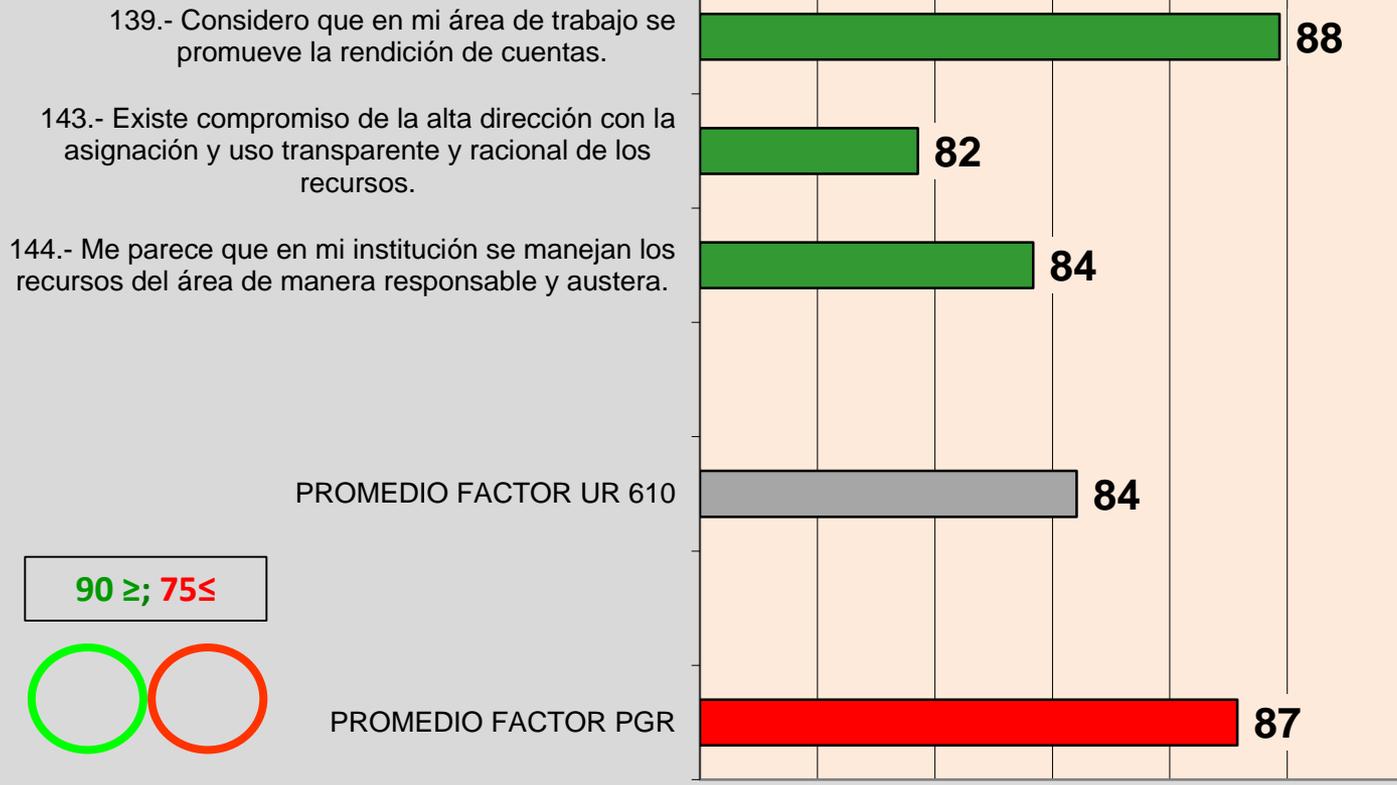
Evalúa a las y los servidores públicos quienes son ...

guía, ejemplo y promotores del Código de Ética y las Reglas de Integridad; fomentan y aplican en el desempeño de sus funciones los principios que la Constitución y la ley les impone, así como aquellos valores adicionales que por su importancia son intrínsecos a la función pública.



La creación de la Unidad de Ética y Derechos Humanos ha cumplido con sus objetivos y metas, logrando que la capacitación a las y los servidores públicos de la DGPCDHQI sea efectiva.

**FACTOR 60 RENDICIÓN DE CUENTAS / 2016**



Evalúa a las y los servidores públicos quienes ...

asumen plenamente ante la sociedad y sus autoridades la responsabilidad que deriva del ejercicio de su empleo, cargo o comisión, por lo que informan, explican y justifican sus decisiones y acciones, y se sujetan a un sistema de sanciones, así como a la evaluación y al escrutinio público de sus funciones por parte de la ciudadanía.

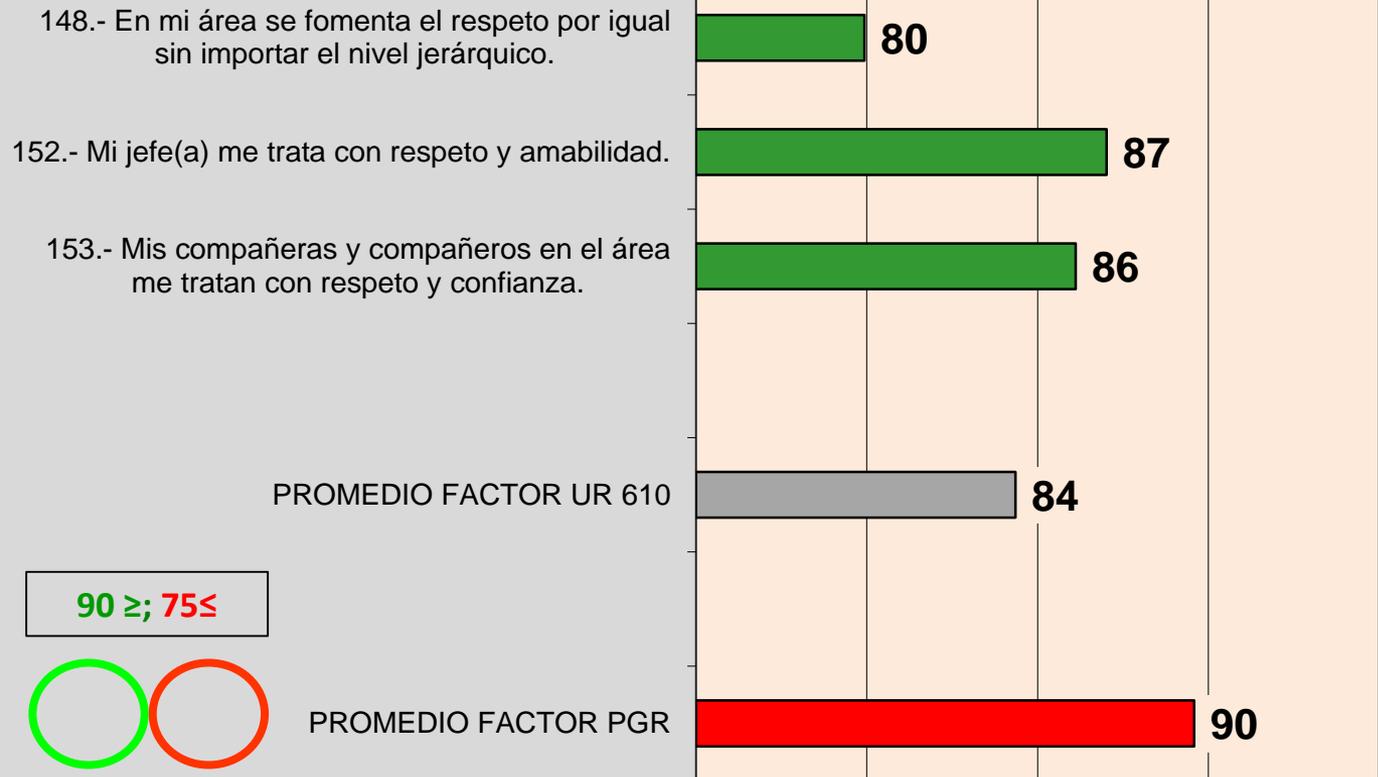


Los servidores públicos adscritos a la DGPCDHQI consideran que se promueve la rendición de cuentas; así como el manejo responsable, transparente y austero de los recursos asignados.

Este factor evalúa si los servidores públicos se conducen con austeridad y sin ostentación, y otorgan un trato digno y cordial a las personas en general y a sus compañeros de trabajo, superiores y subordinados, considerando sus derechos, de tal manera que propician el diálogo cortés y la aplicación armónica de instrumentos que conduzcan al entendimiento, a través de la eficacia y el interés público.

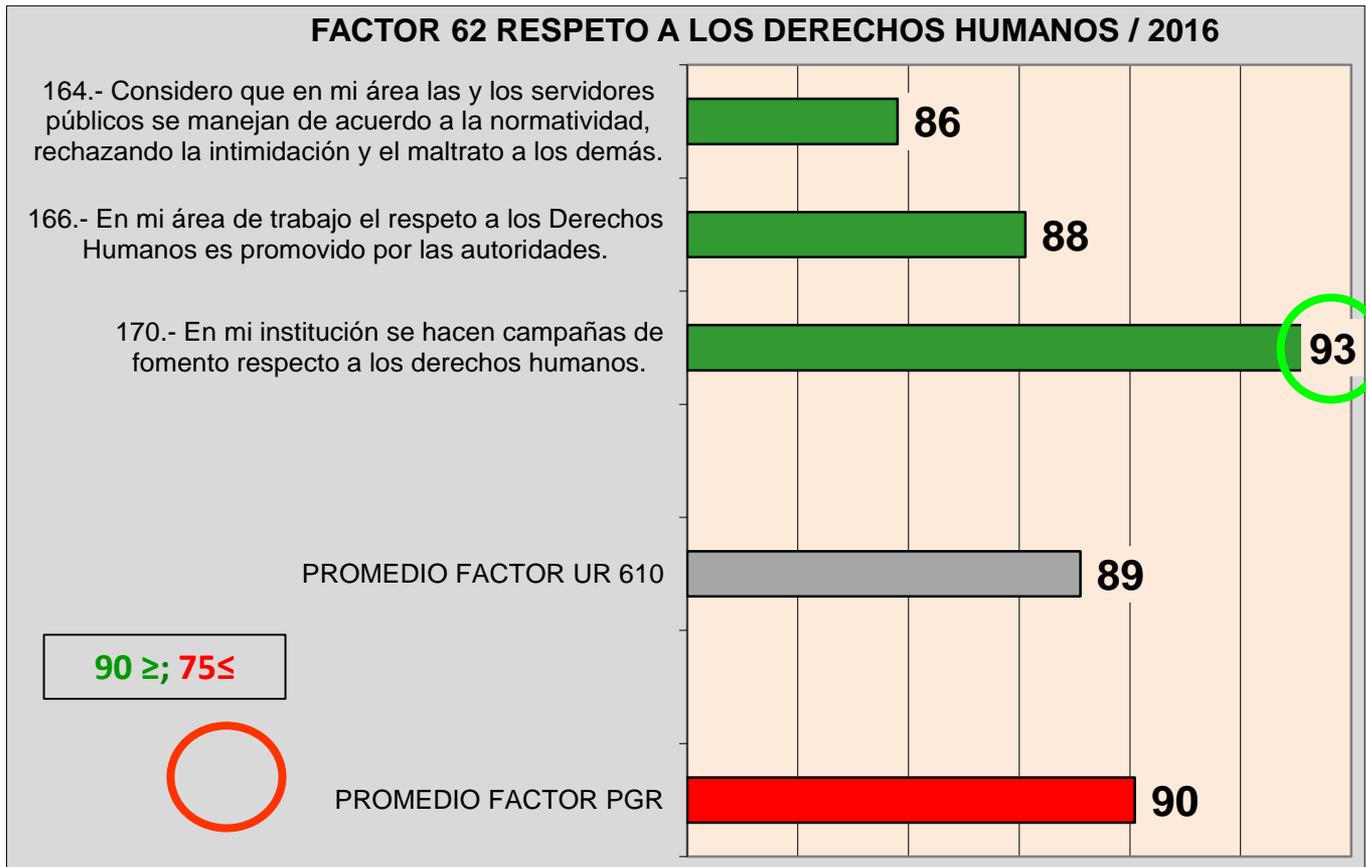


**FACTOR 61 RESPETO / 2016**



Este factor se obtuvo con enfoque fractal, es decir, con los mismos reactivos interpretados con otro enfoque. Se observa que las y los servidores públicos de la DGPCDHQI tienen disposición y vocación de servicio, obteniendo una calificación acorde con el resultado de identidad Institucional.

Este factor evalúa a los servidores públicos respetan los derechos humanos, y en el ámbito de sus competencias y atribuciones, los garantizan, promueven y protegen de conformidad con los Principios de: Universalidad que establece que los derechos humanos corresponden a toda persona por el simple hecho de serlo; de Interdependencia que implica que los derechos humanos se encuentran vinculados íntimamente entre sí; de Indivisibilidad que refiere que los derechos humanos conforman una totalidad de tal forma que son complementarios e inseparables, y de Progresividad que prevé que los derechos humanos están en constante evolución y bajo ninguna circunstancia se justifica un retroceso en su protección.

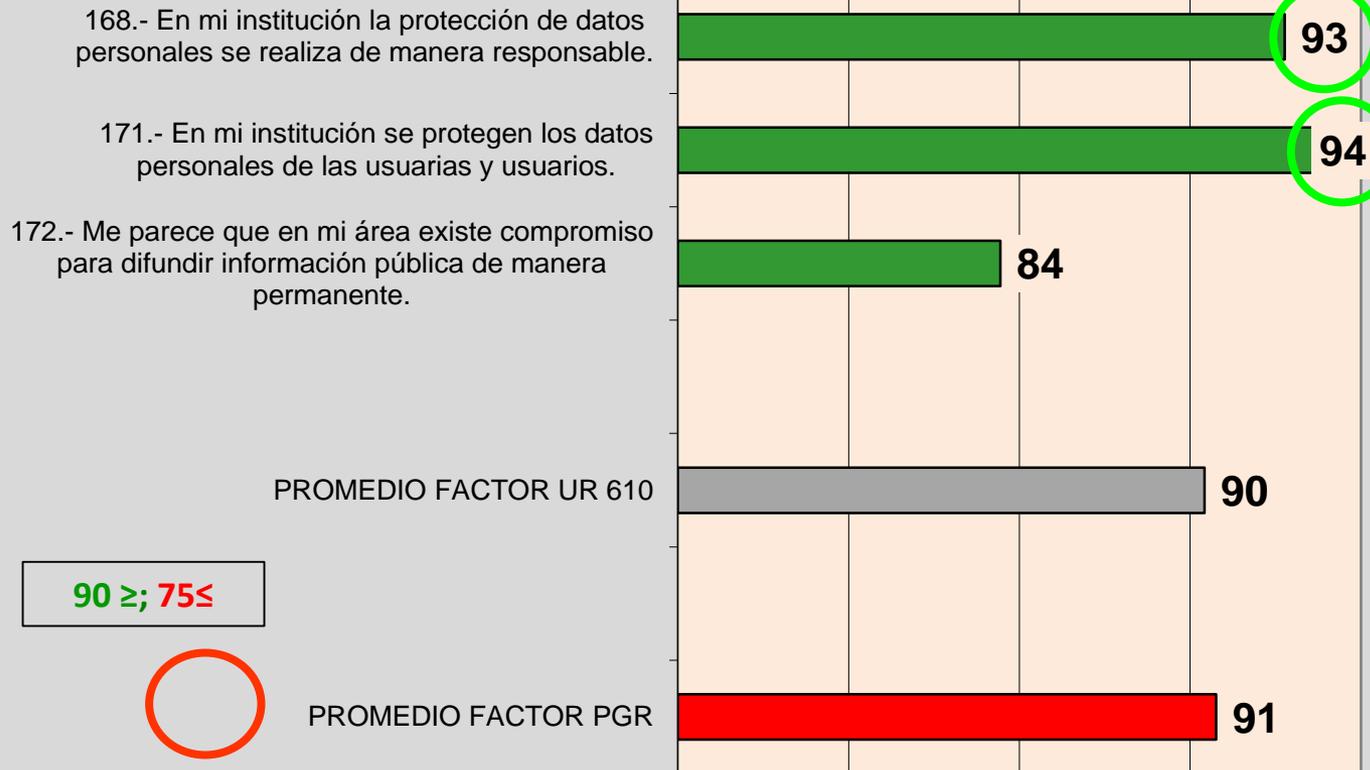


Este factor, también con enfoque fractal, muestra que las servidoras y servidores públicos de la DGPCDHQI están interesados en construir relaciones laborales profesionales con otros funcionarios, ésta condición se ha generado gracias a la apertura del personal directivo de que los servidores públicos interactúen para la resolución de tareas y actividades en los diferentes niveles jerárquicos.

Este factor evalúa los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones protegen los datos personales que estén bajo su custodia; privilegian el principio de máxima publicidad de la información pública, atendiendo con diligencia los requerimientos de acceso y proporcionando la documentación que generan, obtienen, adquieren, transforman o conservan; y en el ámbito de su competencia, difunden de manera proactiva información gubernamental, como un elemento que genera valor a la sociedad y promueve un gobierno abierto.



**FACTOR 63 TRANSPARENCIA / 2016**

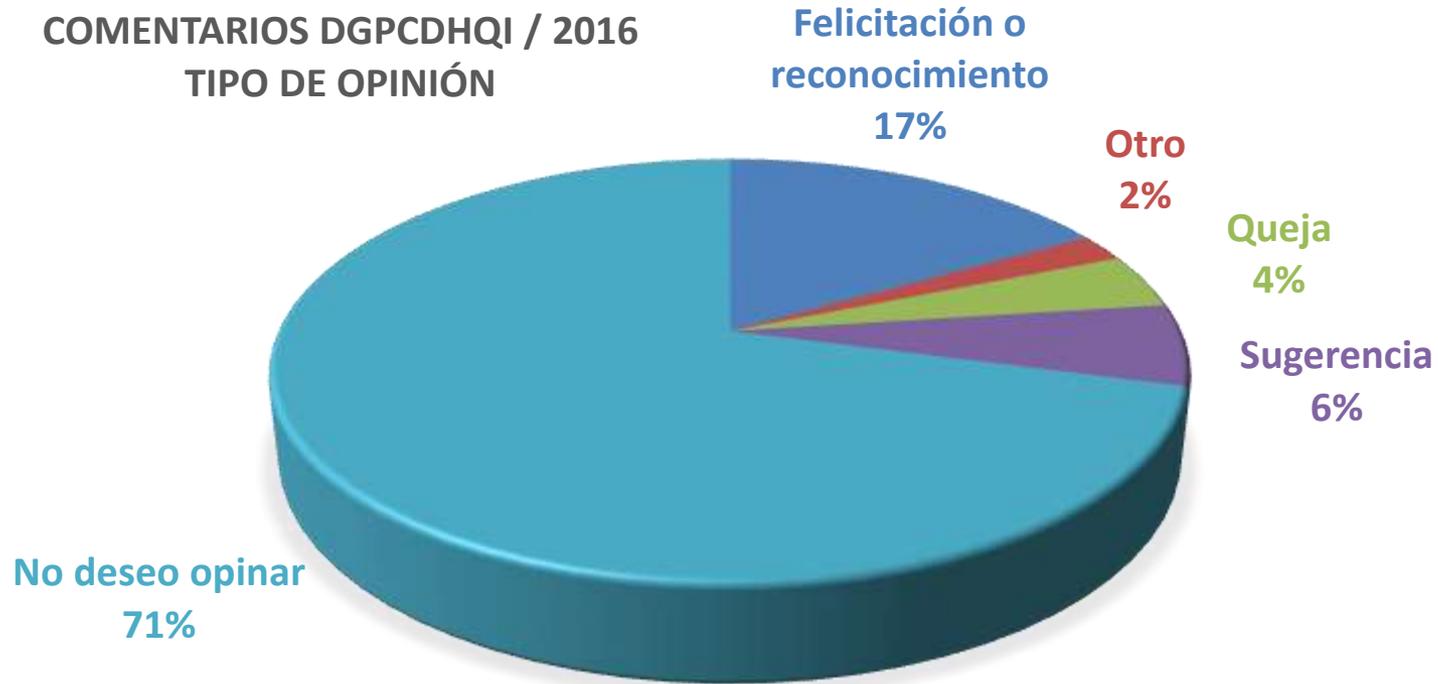


El resultado de este factor muestra que las y los servidores públicos de la DGPCDHQI reconocen que se protegen de manera responsable los datos personales, además de que en el área existe el compromiso para difundir la información pública de conformidad con lo que establece la Ley.

## 2.- Análisis Cualitativo

## Comentarios y Sugerencias

COMENTARIOS DGPCDHQI / 2016  
TIPO DE OPINIÓN

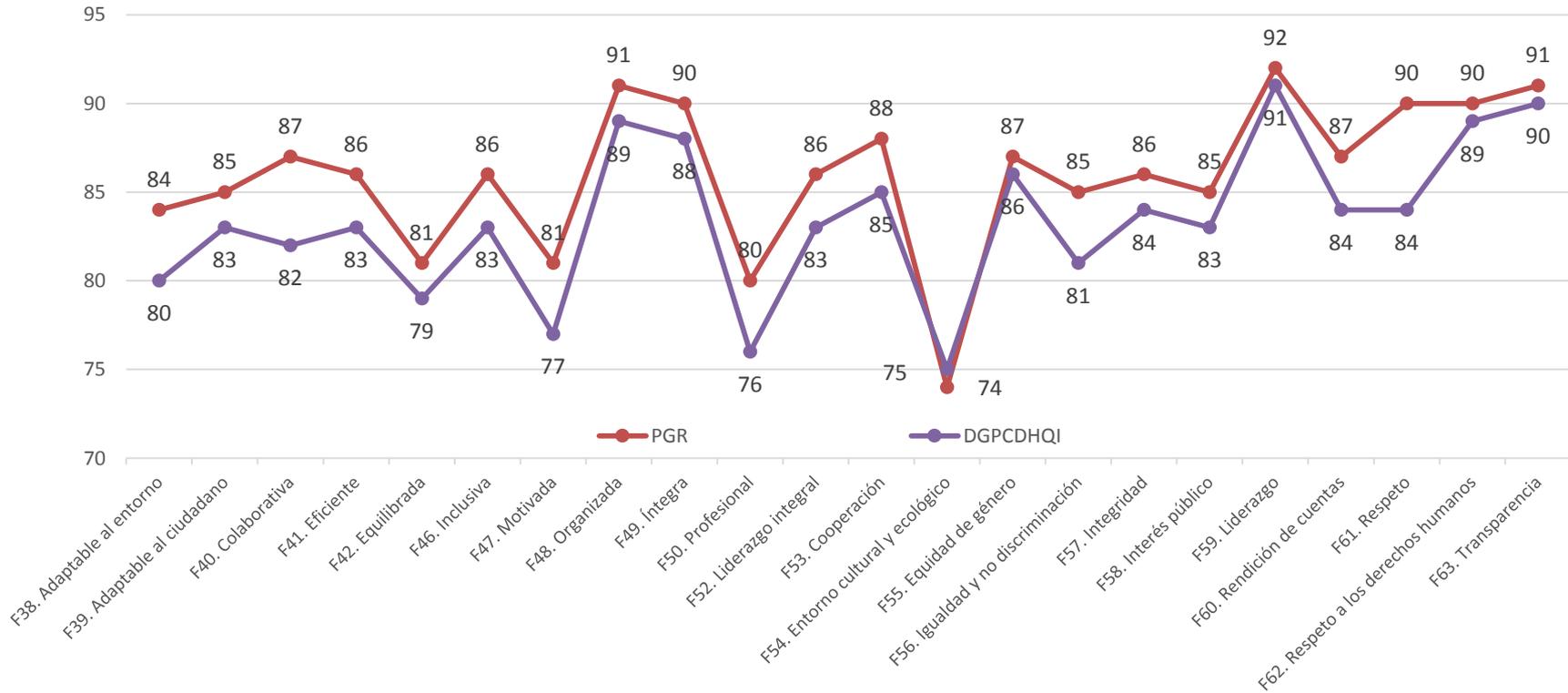


De acuerdo al análisis realizado a las 48 encuestas de los servidores públicos de la DGPCDHQI, se desprende que en 14 de ellas expresaron comentarios, de los cuales 8 (17%) se refiere a felicitaciones, 3 (6%) a sugerencias, 2 (4%) a quejas y 1 (2%) a otro tipo de comentario. El 71% (34) de los encuestados no desearon opinar.

## 3. Análisis Comparativo

## Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2017

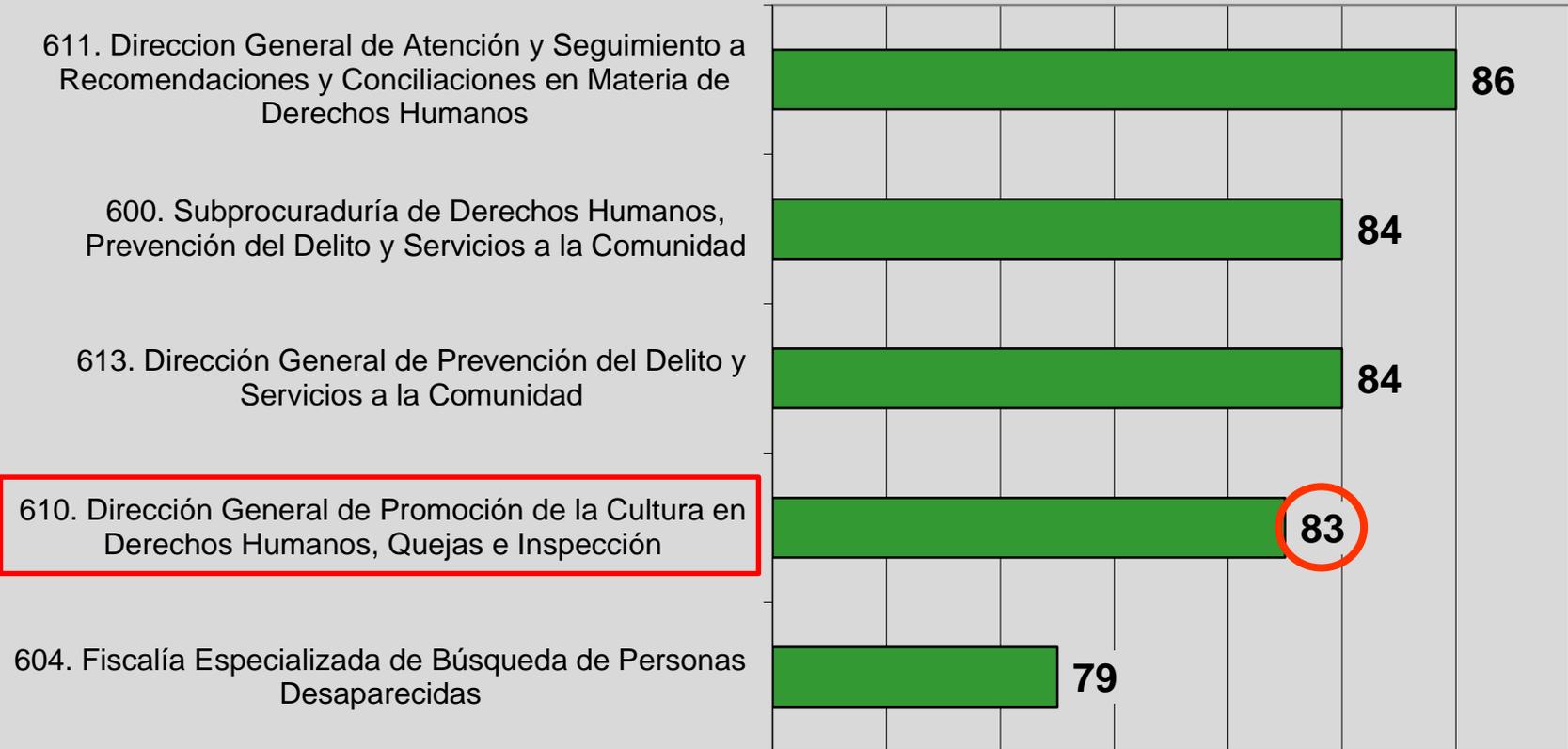
Resultados ECCO 2016  
 Comparativo PGR-DGPCDHQI



La gráfica muestra una óptima paridad de los factores de la DGPCDHQI en comparación con los de la PGR. No obstante lo anterior, existe el compromiso por parte de esta Dirección de trabajar en aquellas áreas de oportunidad identificadas en esta encuesta.

## Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2017

### ECCO\_ Índice Promedio UR's SDHPDSC / 2016



En la gráfica podemos observar que la calificación obtenida por DGPCDHQI es aceptable y está a la par de la calificación de la SDHPDSC, lo que muestra coherencia con la estructura operativa y el deber ser de la Institución.

## 4.-Efectividad del PTCCO 2016

Falta la efectividad del último PTCCO, ya que no se cuenta con el PTCCO 2016 de la DGPCDHQI y, por ende, el indicador que permita conocer la efectividad de las Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional en 2016.

- 5. Definición de Objetivos Estratégicos.**
- 6. Definición de Prácticas de Transformación.**
- 7. Calendarización de Prácticas de Transformación.**

Las Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional (**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 DGPCDHQI, tomando en cuenta los resultados y comentarios de la ECCO 2016.

Las prácticas de transformación de la DGPCDHQI se enfocan a los reactivos y factores menos calificados, cuya puntuación se ubicó en el umbral de **75** puntos e inferiores.

**90**  $\geq$ ; **75**  $\leq$

Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2017

4. Definición de Objetivos Estratégicos.  
 5. Definición de Acciones de Mejora.



OFICIALÍA MAYOR  
 ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2016  
 PRÁCTICAS DE TRANSFORMACIÓN DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2017 (PTCCO)

UNIDAD RESPONSABLE

610	DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN DE LA CULTURA EN DERECHOS HUMANOS, QUEJAS E INSPECCIÓN
-----	---

FACTOR

42-EQUILIBRADA
----------------

OBJETIVO ESTRATÉGICO

REGULAR LA DISTRIBUCIÓN DE LAS FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES A FIN DE LOGRAR EL EQUILIBRIO DE LA CARGA LABORAL, FOMENTANDO ENTRE LOS SERVIDORES PÚBLICOS EL CUIDADO DE LA SALUD Y EL EJERCICIO, RESPETANDO LOS HORARIOS LABORALES.

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA	TIPO DE PERSONAL	2017											
							P/R	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1	SOLICITAR A LA DIRECCIÓN GENERAL DE FORMACIÓN PROFESIONAL LA IMPARTICIÓN DE TALLERES Y CURSOS CON TEMAS RELACIONADOS CON EL DESARROLLO DE LOS NIJOS Y LA CONVIVENCIA FAMILIAR	DGPCDHQI	ACTIVIDADES DE FORMACIÓN	SEMESTRAL	E		P											
					O	X	R											
2	DEFINIR LA PROGRAMACIÓN DE ACTIVIDADES CULTURALES Y RECREATIVAS PARA LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y SU FAMILIA	DGPCDHQI	CARGO DE "MAYOR"	PERMANENTE	E		P											
					O	X	R											
3					E		P											
					O		R											
4					E		P											
					O		R											
5					E		P											
					O		R											
6					E		P											
					O		R											

MTRD. JOSÉ AZARÓN GÓMEZ ORDUÑA

FIRMA DEL TITULAR DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA

LIC. MARÍA DE LOURDES AZUELA ROHIGAS

FIRMA DEL TITULAR DE LA COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

**Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2017**

- 4. Definición de Objetivos Estratégicos.
- 5. Definición de Acciones de Mejora.



**OFICIALÍA MAYOR**  
**ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2016**  
**PRÁCTICAS DE TRANSFORMACIÓN DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2017 (PTCCO)**

**UNIDAD RESPONSABLE**

610	DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN DE LA CULTURA EN DERECHOS HUMANOS, QUEJAS E INSPECCIÓN
-----	---

**FACTOR**

4E. INCLUSIVA
---------------

**OBJETIVO ESTRATÉGICO**

PROMOVER LA CULTURA DE EQUIDAD DE GÉNERO Y NO DISCRIMINACIÓN ENTRE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA DGPCDHQ Y DARLES A CONOCER LAS ACCIONES QUE SE LLEVAN A CABO EN LA MATERIA.
--

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA	TIPO DE PERSONAL	2017											
							P/R	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC			
1	SOLICITAR AL ÁREA CORRESPONDIENTE REALICE LAS REGULACIONES PERTINENTES PARA QUE SE REALICE DEBIDAMENTE LA OBTENCIÓN Y LA DIFUSIÓN DE ESTE CON LAS INSTANCIAS REGULADAS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD	SOPHOSC	DPCDH	ANUAL	E		P											
					D	X	R											
2					E		P											
					D		R											
3					E		P											
					D		R											
4					E		P											
					D		R											
5					E		P											
					D		R											
6					E		P											
					D		R											



MTRD. JOSÉ ANSON GÓMEZ ORDUÑA  
 FIRMA DEL TITULAR DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA



ESC. MARÍA DE LOURDES AZUELA BOHIGAS  
 FIRMA DEL TITULAR DE LA COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

**Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2017**

- 4. Definición de Objetivos Estratégicos.
- 5. Definición de Acciones de Mejora.



**OFICIALÍA MAYOR**  
**ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2016**  
**PRÁCTICAS DE TRANSFORMACIÓN DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2017 (PTCCO)**

**UNIDAD RESPONSABLE**

010	DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN DE LA CULTURA EN DERECHOS HUMANOS, QUEJAS E INSPECCIÓN
-----	---

**FACTOR**

47.-MOTIVADA
--------------

**OBJETIVO ESTRATÉGICO**

RECONOCER LA LABOR Y ESFUERZO DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN SU ÁREA DE TRABAJO
--

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA		TIPO DE PERSONAL	P/R	2017											
					E	O			MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
1	IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS DE RECONOCIMIENTO A SERVIDOR PUBLICO POR PLURALIDAD POR DESEMPEÑO, ETC.	DGPCDHQI	UNIDAD	MENSUAL	E		PERSONAL	P												
					O	X		R												
2					E			P												
					O			R												
3					E			P												
					O			R												
4					E			P												
					O			R												
5					E			P												
					O			R												
6					E			P												
					O			R												

*[Firma]*

MTRO. JOSÉ AARÓN GÓMEZ ORDUÑA  
 FIRMA DEL TITULAR DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA

*[Firma]*

LIC. MARÍA DE LOURDES AZUELA BOHIGAS  
 FIRMA DEL TITULAR DE LA COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA





OFICIALÍA MAYOR  
 ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2016  
 PRÁCTICAS DE TRANSFORMACIÓN DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2017 (PTCCO)

UNIDAD RESPONSABLE

010	DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN DE LA CULTURA EN DERECHOS HUMANOS, QUEJAS E INSPECCIÓN
-----	---

FACTOR

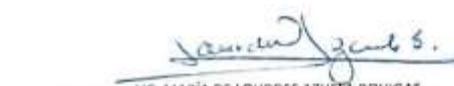
52.- LIDERAZGO INTEGRAL
-------------------------

OBJETIVO ESTRATÉGICO

PROMOVER LA INTEGRACIÓN ENTRE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA DGPCDHQI, A FIN DE FOMENTAR EL APOYO Y COLABORACIÓN EN EL TRABAJO.
--

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA		TIPO DE PERSONAL	P/R	2017															
					E	X			MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC								
1	INCORPORAR A LA DIRECCIÓN GENERAL DE FORMACIÓN PROFESIONAL LA PARTICIPACIÓN DE TRABAJADORES Y ELABORAR TEMAS QUE FOMENTEN EL TRABAJO EN EQUIPO Y EL DESARROLLO ESTRATÉGICO.	DGPCDHQI	INSTRUMENTOS DE TRABAJO	SEMFESTRAL	E	X	COORDINADOR	P																
					O			R																
					E			P																
2					O			R																
					E			P																
3					O			R																
					E			P																
4					O			R																
					E			P																
5					O			R																
					E			P																
6					O			R																
					E			P																
					O			R																

  
 MTR. JOSÉ AARÓN GÓMEZ ORDOÑA  
 FIRMA DEL TITULAR DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA

  
 LIC. MARÍA DE LOURDES AZUETA BOHIGAS  
 FIRMA DEL TITULAR DE LA COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA

Prácticas de Transformación de Clima y Cultura Organizacional 2017

- 4. Definición de Objetivos Estratégicos.
- 5. Definición de Acciones de Mejora.



**OFICIALÍA MAYOR**  
**ENCUESTA DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2016**  
**PRÁCTICAS DE TRANSFORMACIÓN DE CLIMA Y CULTURA ORGANIZACIONAL 2017 (PTCCO)**

**UNIDAD RESPONSABLE**

610	DIRECCIÓN GENERAL DE PROMOCIÓN DE LA CULTURA EN DERECHOS HUMANOS, QUEJAS E INSPECCIÓN
-----	---

**FACTOR**

63- TRANSPARENCIA
-------------------

**OBJETIVO ESTRATÉGICO**

DIFUNDIR LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN LA ECCO 2016, ASÍ COMO DE LAS PTCCO 2017 ENTRE EL PERSONAL DE LA DGPCDHQI
--

No.	PRÁCTICAS PARA LOGRAR EL EFECTO	RESPONSABLE	RECURSOS	DURACIÓN	TIPO DE PRÁCTICA		TIPO DE PERSONAL	P/R	2017											
					E	X			MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC				
1	DIFUNDIR LOS RESULTADOS DE LA ECCO 2016 ENTRE TODO EL PERSONAL DE LA DGPCDHQI	DGPCDHQI	MEDIOS DE COMUNICACIÓN EXTERNOS (CDS / DIRECTOS)	UN MES	E	X	TODO EL PERSONAL	P												
2	DIFUNDIR LAS PTCCO 2017 ENTRE TODO EL PERSONAL DE LA DGPCDHQI	DGPCDHQI	MEDIOS DE COMUNICACIÓN INTERNOS (CORREOS)	UN MES	E	X	TODO EL PERSONAL	P												
3					E			P												
4					E			P												
5					E			P												
6					E			P												



MTRD. JOSÉ AARÓN GÓMEZ ORDOÑA  
 FIRMA DEL JEFE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA



LIC. MARÍA DE LOURDES AZUELA BOHIGAS  
 FIRMA DEL TITULAR DE LA COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA