|  |
| --- |
| **Asunto:** Respuesta a consecuencia a la cuestión no. 079072018 |
| **Precedente:** (1) Planteamiento de fecha 03-VII-2018 |
|  |

**Chihuahua, Chih., a 18 de julio de 2018**

**C. Daniela**

En mi carácter de Responsable de la Unidad de Transparencia del H. Congreso del Estado de Chihuahua—con fundamento en lo establecido en el artículo 6º, párrafo cuarto, apartado A, fracción I, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y en el artículo 4º, fracción II, párrafos del uno al tres, de la Constitución Política del Estado de Chihuahua; en los artículos 4°, 124, 136, 138, 212 y 213 de la Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Chihuahua; y en los artículos 1º, 2º, 5º, fracciones XIX, XXVIII, XXIX, XXXI, XXXIII, 6º, 7º, 32, fracción III, 33, fracciones I, II, VII, X, XII, 36, fracciones I, II y VII, 37, y 38, fracciones II, VI y IX, 40, 46, 47, 54 y 55, de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Chihuahua;—, y en atención a la solicitud identificada con el no. 079072018, a tiempo me comunico con Usted a efecto de notificarle la respuesta que en la normativa en la materia se determina.

A continuación, se precisarán los términos de la solicitud formulada; luego se expondrán los datos correspondientes a la respuesta institucional, y por último se explicitarán los puntos resolutivos que en atención a la situación sean procedentes.

|  |
| --- |
| **I.** **Planteamiento de la persona solicitante** |

Se exponen los antecedentes del caso a fin de que se comprenda el contexto en el que fue formulado el planteamiento previamente aludido.

1. El día 03 de julio del año 2018 se recibió por medio del Sistema de solicitudes de acceso a la información de la PNT- sistema Infomex Chihuahua una cuestión dirigida a la Unidad de Transparencia del H. Congreso del Estado de Chihuahua.
2. Lo que se solicitó fue lo que a continuación se precisa:
3. “¿Cuenta con un diagnóstico de clima laboral el H. Congreso del Estado? Si su respuesta es afirmativa indique la fecha del diagnóstico y describa ampliamente las acciones que se desprendieron del resultado del mismo.”
4. En el artículo 4º, fracción II, párrafo segundo, de la Constitución Política del Estado de Chihuahua; en los artículos 2º, 5º, fracción XIX, 33, fracciones II y VII, 38, fracción II y 40, de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Chihuahua, se estatuye que:
	1. Las personas tienen derecho a acceder a la información pública, a excepción de la clasificada según las pautas establecidas en la ley;
	2. Los entes públicos administran su Sistema de Información y deben establecer las medidas necesarias para la protección de los archivos, con el objeto de evitar su alteración, pérdida, tratamiento, modificación, afectación o acceso no autorizado.
5. Por consecuencia, la Unidad de Transparencia del H. Congreso del Estado de Chihuahua, determinó divulgar la información correspondiente, con base en lo establecido en el artículo 33, fracción X y 46 fracción V de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Chihuahua.

|  |
| --- |
| **II.** **Difusión** |

1. Por este conducto me permito informarle, que la solicitud de información que Usted realizó, fue debidamente turnada a la Secretaría de Administración, con el objeto de que realicen una búsqueda exhaustiva y razonable de la información solicitada, quiénes a su vez proveyeron la información que a continuación se le expone:

En respuesta al oficio No. UT-LXV/231/18 derivado de la Solicitud de Información con número de folio **079072018**, en el cual hace el siguiente requerimiento:

* ¿Cuenta con un diagnostico de clima laboral del H. Congreso del Estado? Si su respuesta es afirmativa indique la fecha del diagnostico y describa ampliamente las acciones que se desprendieron del resultado del mismo.

Atendiendo a la solicitud planteada me permito hacer de su conocimiento que el H. Congreso del Estado de Chihuahua en esta LXV Legislatura si cuenta con Diagnostico de clima laboral.

Se realizó una encuesta de clima laboral en la Torre Legislativa, sede del Poder Legislativo y del H. Congreso del Estado de Chihuahua, localizado en la Calle Libertad No. 9 Col. Centro de la Cd. de Chihuahua. Dicha encuesta se llevó a cabo en el mes de marzo de 2017, y el procesamiento de la información durante los meses siguientes:

* La población de interés se situó en el personal adscrito a las Secretarías de: Servicios Administrativos, Servicios Jurídico Legislativos y Servicios Parlamentarios, y Vinculación Ciudadana.
* El tipo de muestreo fue dirigido a todos los miembros del universo, ya que todos fueron considerados para la aplicación del instrumento de medición.
* De un universo de un rango de entre 489 empleados se tomó una muestra de 226 empleados, pertenecientes a las tres secretarías del H. Congreso del Estado de Chihuahua.
* La selección de la muestra se realizó en forma dirigida y se encuestó al azar a personal adscrito a las tres secretarías. La misma se aplicó a funcionarios de nivel operativo y enlace operativo.
* Con las respuestas tabuladas de las encuestas, se elaboraron gráficas de la información obtenida y se realizó un análisis descriptivo que permite interpretar los resultados encontrados, motivo de la investigación

El clima laboral percibido por los colaboradores del H. Congreso del Estado de Chihuahua nos indica que existen diversos aspectos que requieren ser mejorados al interior de la organización. Por ejemplo, los procesos de planeación, evaluación de resultados, programas motivacionales y sistemas de comunicación interna mostraron la más baja consideración dentro de las categorías empleadas para medir el clima organizacional.

**RECOMENDACIONES Y ACCIONES DE MEJORA**

**INDICADOR DE AMBIENTE FÍSICO**

1. Realizar un diagnóstico técnico de los equipos y su manejo de control de la temperatura, y el diseño (distribución) de las áreas asignadas al personal para detectar errores que disminuyan efectividad y desempeño de equipos.

Acciones para lograr realizar la mejora:

1. Solicitar presupuestos para el diagnóstico técnico a proveedores relacionados.
2. Seleccionar proveedor y programar su realización.
3. Aplicar recurso para el estudio.
4. Asignar recursos para la mejora de los equipos y cambios en infraestructura necesarios.
5. Comunicar a responsables de área acciones y fechas de realización de cambios y ajustes.
6. Verificar eficacia de acciones tomadas.
7. Emitir resultados de la mejora aplicada.
8. Rediseñar espacios de acuerdo a número de personal, necesidades y actividades de las mismas (ejemplo: Oficina de Registro y Publicación del Diario de los Debates; piso 7, bienes patrimoniales, auxiliar de Programación y Evaluación Presupuestal; división de soporte técnico, piso 2).

Acciones para lograr realizar la mejora:

Aplican acciones de la mejora 1.

1. Revisar sillas adecuadas para las funciones del personal, escritorios, teclados, archiveros, etc.

Acciones para lograr realizar la mejora:

1. Diseñar un formato check list para registrar el estado de mobiliario y equipo de oficina.
2. Comunicar realización de actividad a jefes de área.
3. Generar información documentada con datos observados.
4. Generar conclusiones y/o resumen con requisición de mobiliario y equipo bajo criterios de austeridad, suficiencia, calidad y salud.
5. Aplicar recursos autorizados
6. Distribución de adquisiciones realizadas.
7. Verificar eficacia de acciones tomadas.
8. Emitir resultados de la mejora aplicada.
9. Revisar si la estructura soporta el peso actual. Realizar estudio.

Acciones para lograr realizar la mejora:

Aplican acciones de la mejora 1.

1. Estudio acerca de los baños disponibles por cantidad de personas permanentes y/o visita.

Acciones para lograr realizar la mejora:

Aplican acciones de la mejora 1.

1. Distinguir espacios sanitarios por género.
2. Realizar conteo de género por pisos.
3. Definir baños por género.

**INDICADOR DE RELACIONES INTERPERSONALES Y DE TRABAJO**

1. Revisión de relaciones en las áreas de: Oficina de Registro y Publicación de Diario de los Debates, Departamento de Asuntos Jurídicos, Departamento de Relaciones Interinstitucionales, Departamento de Proceso Legislativo y Coordinación de asesores de las fracciones parlamentarias.

Acciones para lograr realizar la mejora:

1. Comunicación interna efectiva.
2. Compartir el éxito de los proyectos que se realizan.
3. Valorar el trabajo de los demás compañeros.
4. Fortalecer el clima y las relaciones laborales.
5. Una actitud positiva para mantener un buen clima laboral.
6. Disponibilidad de trabajo en equipo.
7. Capacitar en liderazgo al personal responsable.

Acciones para lograr realizar la mejora:

1. Implementar capacitaciones efectivas de liderazgo al personal.
2. Análisis de cargas de trabajo para personal operativo y redistribución de tareas en caso de aplicar, actualizando Manual de Organización.

Acciones para lograr realizar la mejora:

1. Identificar las funciones desempeñadas en cada unidad analizada.
2. Realizar un estudio de carga de trabajo, entendiéndose como tal la cantidad de trabajo que una persona, o conjunto de personas, deben realizar en un plazo de tiempo determinado.
3. Determinar un cuadro de indicadores de gestión representativos de la carga de trabajo existente en cada unidad.
4. Redistribución de las cargas de trabajo.

**INDICADOR DE TRABAJO EN EQUIPO.**

1. Fomentar el trabajo en equipo.

Acciones para lograr realizar la mejora:

1. Fomentar las reuniones de trabajo.
2. Generar climas de acción y participación.
3. Impartir capacitación del trabajo en equipo.

**INDICADOR DE COMUNICACIÓN.**

1. Curso de comunicación efectiva para responsables de área y personal en general.

Acciones para lograr realizar la mejora:

1. Realizar actividades recreativas en grupo.
2. Fomentar la comunicación directa.
3. Fomentar la comunicación respetando la diversidad.
4. Solicitar la evaluación periódica de la eficacia de la comunicación dentro del SGC y de las distintas áreas.
5. Solicitar la colaboración de la Dirección de Normatividad y Gestión de Calidad para la evaluación periódica de la eficiencia.

**INDICADOR DE RECONOCIMIENTO Y MOTIVACIÓN.**

1. Establecer técnicas de reconocimiento y motivación para el personal por parte de los jefes directos y por los responsables de las secretarías.
2. Realizar reuniones de motivación con el personal.
3. Reconocer el trabajo individual y en equipo
4. Fomentar la participación de los empleados en busca de nuevos proyectos o mejoras en los procedimientos.
5. Fomentar el acercamiento de los secretarios con el personal, y de los diputados con asesores.

Acciones para lograr realizar la mejora:

1. Calendarizar recorridos de los Secretarios a las áreas a su cargo, con el fin de manifestar la preocupación y el interés hacia sus colaboradores, y detectar áreas de mejora.

**INDICADOR DE CALIDAD EN EL SERVICIO.**

1. Capacitar al personal de nuevo ingreso con curso de inducción, curso sobre el SGC, curso de inducción al puesto, servicio al público en general.

Acciones para lograr realizar la mejora:

1. Capacitaciones al personal de nuevo ingreso con carácter de obligatoriedad en Inducción, SGC, Inducción al puesto, Atención al público, etc.
2. Capacitación constante para el desarrollo de habilidades y competencias en el puesto que desempeña el personal.

Acciones para lograr realizar la mejora:

1. Promover capacitaciones enfocadas al mejoramiento de las habilidades de puestos específicos.

**INDICADOR DE LIDERAZGO**

1. Solicitar se realice el seguimiento y medición del desempeño del personal de cada área. Establecer un procedimiento para la medición del desempeño del personal.

Acciones para lograr realizar la mejora:

1. Realizar una planificación detallada de las actividades a realizar mensual o anual, especificando las cargas de trabajo.
2. Revisión semanal del avance
3. Medición del porcentaje de efectividad del personal.
4. Solicitar evidencia de comunicación de objetivos, funciones y tareas al personal subordinado y de la eficacia de la misma comunicación.

Acciones para lograr realizar la mejora:

1. Solicitar al personal de área llevar una bitácora de las actividades encomendadas, con la finalidad de evidenciar desempeño y eficiencia.
2. Realizar un diagnóstico de las técnicas y eficacia de la comunicación entre jefes de área y personal a su cargo.

Acciones para lograr realizar la mejora:

1. Aplicación de sondeos de opinión para medir el grado de eficiencia en la intercomunicación.
2. Implementar capacitaciones de comunicación asertiva.
3. Promover reuniones de trabajo fomentando la comunicación.

**INDICADOR DE PROMOCIÓN.**

1. Fomentar el desarrollo del personal en el puesto.
2. Técnicas de motivación.
3. Promover la presentación de nuevos procedimientos o mejora de éstos.

**INDICADOR DE PERTENENCIA.**

1. Reforzar e incrementar el sentido de pertenencia (inclusión, motivación, capacitación, convivencia, reconocimiento, promoción, etc.).

Acciones para lograr realizar la mejora:

1. Reconocer los aspectos favorables y virtudes de cada persona y resaltarlas.
2. Inclusión en las actividades por áreas o a nivel H. Congreso.
3. Reconocimientos por el buen desempeño.

**INDICADOR DE IMPORTANCIA DE LA GENTE.**

Cubiertas las sugerencias de mejora previamente en otros indicadores.

**INDICADOR DE EQUIDAD.**

Idem.

**INDICADOR DE PERCEPCIÓN DEL PUESTO.**

Idem.

|  |
| --- |
|  **III. Determinaciones** |

1. Por lo precedentemente expuesto, debidamente fundado y motivado, el Responsable de la Unidad de Transparencia del H. Congreso del Estado de Chihuahua resuelve:
2. Divulgar la información correspondiente, de conformidad con lo estatuido en el artículo 33, fracción X, y 46, fracción V de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Chihuahua; y a su vez poner para su consulta en la unidad de transparencia la misma.
3. Notifíquese al usuario del presente proveído por el sistema de solicitudes de acceso a la información de la PNT- sistema INFOMEX Chihuahua, con fundamento en lo preceptuado en los artículos38.o, fracción VI, 46.o, fracción II, y 47º de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Chihuahua.
4. Comunicar a la persona peticionaria que puede interponer ante el Instituto Chihuahuense para la Transparencia y Acceso a la Información Pública ICHITAIP o ante la Unidad de Transparencia del H. Congreso del Estado de Chihuahua un Recurso de Revisión con fundamento en los artículos 136.o, 137.o, y 138.o de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Chihuahua:

|  |  |
| --- | --- |
| **(I)** | El plazo para hacerlo es dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha de la notificación de la respuesta, o del vencimiento del plazo para su notificación;  |
| **(II)** | Deberá contener el nombre del recurrente o de su representante, y en su caso, tercero interesado, y dirección o medio para recibir notificaciones, con base en lo estatuido en el artículo 138 fracciones II y III de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Chihuahua; |
| **(III)** | Debe precisar el Sujeto Obligado ante el cual se presentó la solicitud de información, el acto que se recurre, el número de folio de la respuesta de la solicitud de acceso, la fecha en que fue notificada la respuesta al solicitante o tuvo conocimiento del acto reclamado, o de la presentación de la solicitud en caso de falta de respuesta; las razones o motivos que sustenten la impugnación; |
| **IV)** | Asimismo, es necesario adjuntar copia de la respuesta que se impugna y, en su caso, de la notificación correspondiente, salvo en el caso de respuesta de la solicitud; adicionalmente se podrán anexar las pruebas y demás elementos que considere procedentes. |

Así lo acordó el Lic. Juan Carlos Fuentecilla Chávez, Responsable de la Unidad de Transparencia del H. Congreso del Estado de Chihuahua.

**Archivo**