DATOS GENERALES DE LA PRÁCTICA DE TRANSPARENCIA PROACTIVA

| Nombre de la práctica de Transparencia Proactiva: |  | Estrés Laboral | | |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Nombre del Sujeto Obligado que implementó la práctica: |  | H. Ayuntamiento de Nezahualcóyotl | | |
| Tipo de Sujeto Obligado (Poder Ejecutivo, Poder Legislativo, Poder Judicial, Organismo Autónomo, Partido Político, Sindicato, etc.): |  | Poder ejecutivo | | |
| Área responsable de la práctica de Transparencia Proactiva: |  | Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública Municipal | | |
| Nombre del Titular de la Unidad de Transparencia del Sujeto Obligado: |  | Lic. Christian Lozano Lara | | |
| ¿La práctica ha sido reconocida previamente? | Sí |  | No | ◘ |

CARACTERÍSTICAS DE LA PRÁCTICA:

**Mencione el año en el que surgió la práctica y si se encuentra vigente:**

La práctica en cuestión tiene principios a mediados del año 2023 y se extiende hasta la fecha en curso del 2024.

**Explique de forma sintetizada cuál es el objetivo de la práctica de Transparencia Proactiva:**

El objetivo de la práctica es ayudar y beneficiar al servidor público; para que este a su vez realice un trabajo con mayor facilidad, calidad y eficiencia ante el público que lo solicite y se obtenga un mejor resultado ante las obligaciones del sujeto obligado mediante platicas, conferencias y talleres que capaciten al servidor público en dichos temas.

**Explique de forma breve cómo funciona la práctica de Transparencia Proactiva:**

Dicha práctica atiende y soluciona las asimetrías existentes abordando la problemática desde pláticas y campañas que ayudan a los servidores públicos a saber más del tema y saber cómo actuar ante dicha problemática.

**Señale de forma breve qué información fue publicada como parte de la práctica:**

Los temas abordados en las pláticas fueron con relación al buen manejo de los niveles de estrés así como el qué hacer en caso de tener una situación similar dentro de las unidades de trabajo, se generó bastante interés en temas relacionados a lo que imbuye sobre las enfermedades ocasionadas por el estrés, pues al tocar dicho punto, es cuando los servidores públicos se percatan que en algún punto de su trayectoria han tenido estrés y lo orillan a otras pautas minorizando este suceso.

**Describa brevemente el motivo por el que surgió la práctica:**

Dicha propuesta emerge a partir de un análisis visual de la calidad de atención del personal, sin juzgar su servicio, se encontró que; el nivel de estrés es elevado, lo que trae consigo un resultado negativo o no esperado. A su vez, han resultado en quejas de parte de los ciudadanos en las instituciones competentes solicitando que se tomen las medidas correspondientes. Esto tiene por consecuencia problemáticas no solo en la rendición de cuentas, sino que también en la estabilidad y eficiencia del personal adscrito.

**Enuncie de forma breve los beneficios generados a partir de la implementación de la práctica:**

Dicha práctica trae consigo incontables beneficios tales como, mayor eficiencia, calidad en el servicio, empatía hacia el ciudadano, temple y mesura a la hora de brindar atención, comprensión, personal mejor preparado, ambiente laboral con mayor calidad, mejor comunicación entre el personal y por ende reducción de quejas en las instituciones competentes.

| **Indique el o los objetivos de la práctica:** | | | |
| --- | --- | --- | --- |
| Disminuir asimetrías de la información | Mejorar el acceso a trámites o servicios | Optimizar la toma de decisiones de autoridades, ciudadanos o de la población en general | Detonar la rendición de cuentas efectiva |
|  |  |  |  |
| Explique de qué manera la información publicada permite el cumplimiento del o los objetivos de la práctica: | | | |
| La propuesta presentada tiene como objetivo darle solución a asimetrías existentes desde un punto de enfoque empático que ayude al personal a mejorar su servicio hacia el solicitante, así como crear y nutrir el ambiente en donde este labora para aumentar la eficiencia de su dependencia haciendo que la información que se le brinde al personal de una manera libre, reduzca las quejas existentes. Esto dará por resultado lo siguiente:  -Eficiencia a la hora de brindar el servicio  -Incrementar la calidad en el servicio y tener mejores resultados.  -Al tener una calidad en el servicio brindado, optimiza la toma de decisiones tanto del personal como del ciudadano al acudir con confianza a las instituciones a atender sus inquietudes.  -Al brindar un buen servicio arroja por consecuencia la eficacia ante la rendición de cuentas efectiva, pues no tendría que haber mayor complicación a la hora de rendir cuentas pues se habría dado un servicio efectivo hacía el ciudadano. | | | |
| Observaciones: (anote aquí cualquier información adicional que permita conocer el detalle del o los objetivos y su cumplimiento) | | | |
| Existen investigaciones desde un enfoque de salud mental por parte de dependencias encargadas de esto donde, nos señalan que la calidad de servicio es volátil cuando existen problemáticas de estrés, por ende, los resultados en la calidad del servicio bajan y por consecuencia se tiene que tomar en cuenta y enfatizar que es algo a lo que se le debe de dar seguimiento y una posible solución para incrementar los resultados positivos de los sujetos obligados. | | | |

| ¿La información que contiene la práctica se dirige a un sector específico de la sociedad o a un grupo de la población en situación de vulnerabilidad, por ejemplo: mujeres, estudiantes, migrantes, entre otros? | Sí |  | No | ◘ |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| En caso de que la respuesta sea afirmativa, indique a cuál sector se enfoca: | | | | |
| No aplica | |  | | |
| Observaciones: | |  | | |
| No aplica | |  | | |

| ¿La sociedad —ya sea ciudadanos u organizaciones de la sociedad civil— participó en el diseño o planteamiento de la práctica? | Sí |  | No | ◘ |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| En caso afirmativo, describa cómo participó la sociedad: | | | | |
|  | | | | |
| Nombre del documento que se adjunta como evidencia o hipervínculo a la misma (pueden ser minutas o actas de trabajo, evidencias fotográficas, videos, etc.): | | | | |
| <https://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>  <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/Estres-laboral-es-culpa-de-la-agenda-20230725-0097.html> | | | | |
| Observaciones: | | | | |
| Se cuenta con más hipervínculos que respaldan el argumento de la práctica en cuestión, sin embargo; a fines de no saturar el presente documento no se presentan todas. | | | | |

| ¿La información de la práctica busca atender una necesidad o una demanda específica de información de la población? | Sí | ◘ | No |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| En caso afirmativo, indique qué demanda o necesidad atiende: | | | | |
| La población en general ha considerado durante tiempo a los tramites burocráticos como engorrosos y con un trato en algunas ocasiones bastante malo, por ende, esta práctica pretende darle solución a dicha problemática con un enfoque de solución empática, así como tener servidores públicos más eficaces. | |  | | |
| Observaciones: | | | | |
| No aplica. | |  | | |

| **Indique la o las fuentes de información utilizadas para el desarrollo de la práctica:** | | |
| --- | --- | --- |
| Información previamente generada no disponible para consulta pública. | Información disponible para consulta pública en la página de internet del Sujeto Obligado o en otro medio. | Conjunto de datos o información no procesados (estructurados y susceptibles de vincularse entre sí). |
|  |  |  |
| Detalle las fuentes utilizadas y cómo fueron aprovechadas: | | |
| Para llegar a una hipótesis sobre esta problemática, se tuvo que investigar sobre el tema en cuestión con fuentes de información confiables que respaldarán nuestro alegato; al contar con ello, se procedió a la observación de la atención que brindan los servidores públicos hacia la o él ciudadano. Mediante la observación se concluyó que la información leída aplicaba en la praxis de la calidad del servicio y concluyo que esto era a partir de la asimetría planteada que arroja una calidad de servicio baja y se le necesita dar solución. | | |
| Observaciones: | | |
| Se anexan hipervínculos a fin de respaldar lo anterior.  <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/Estres-laboral-es-culpa-de-la-agenda-20230725-0097.html>  <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work> | | |

| ¿Se tomaron en cuenta las características de la población objetivo de la práctica, para definir el o los medios de difusión de la información? |  | Sí | ◘ | No |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| En caso afirmativo, indique qué características de la población se tomaron en cuenta y que medios de difusión virtuales o alternos se utilizaron: | | | | | |
| Se tomo como muestra de análisis a la población que acude a las unidades de los sujetos obligados a solicitar respuesta de sus problemáticas. Esto sin tener un rango de edad, estatura, o complexión; se tomo en cuenta a la población en general para determinar que se necesita abordar esta asimetría. Se tiene por objetivo capturar a todo aquel servidor público interesado en saber del tema, para tener herramientas y bases para dirigir esa problemática hacia una solución.  Dicha información se ha difundido y analizado mediante trípticos y carteles realizados donde fomentan una participación empática, así como pláticas en radio que hablan sobre enfermedades que pueden causarse a raíz de esta asimetría con el objetivo de que los servidores públicos estén enterados de esta problemática y a su vez la ciudadanía tenga una visión más sensible hacia el personal adscrito. | | | | | |
| Observaciones: | | | | | |
| No aplica. | | | | | |

| Para comprender la información que se difunde en el marco de la práctica ¿es necesario contar con conocimientos técnicos sobre algún tema? | Sí |  | No | ◘ |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| En caso afirmativo indique por qué: | | | | |
| No aplica | |  | | |
| Observaciones: | |  | | |
| No aplica | |  | | |

| ¿La práctica cuenta con mecanismos de participación ciudadana, por ejemplo, encuestas de satisfacción, grupos focales, consultas a ciudadanos, entrevistas, entre otros? | Sí | ◘ | No |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| En caso afirmativo, describa los mecanismos implementados y el uso que se les da: | | | | |
| Se ha realizado una serie de encuestas de salida en donde los resultados dejan por resultado que dicha práctica necesita atención para dar a conocer más el tema.  Dentro del mismo sentido, se a acudido a medios de difusión como el radio para dar a conocer distintos problemas psicológicos asociados al tema y que de alguna manera tienen que ver con el tema presentado. | | | | |
| Nombre del documento que se adjunta como evidencia o hipervínculo a la misma: | | | | |
| Se anexa link de acceso a un Drive que contiene la evidencia solicitada.  <https://www.facebook.com/share/v/XGaSxTvPqDSqBEBq/?mibextid=qi2Omg>  <https://drive.google.com/drive/folders/1eTZI32_krNeWIMbXlMtQyyJHW7XGGUGg?usp=sharing> | | | | |
| Observaciones: | | | | |
| Se pretende llegar a integrar a la población para que de una respuesta hacia la calidad en el servicio que no comprometa al mismo a algo más que a su opinión para que a su vez se trabaje en la atención del personal para al mismo tiempo poder brindar un mejor servicio con eficiencia y empatía. | | | | |
|  | | | | |

| ¿La práctica cuenta con algún registro del número de consultas realizadas a la información difundida? (por ejemplo: número de visitas al sitio de la práctica, número de usuarios atendidos, entre otros mecanismos). | Sí | ◘ | No |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| En caso afirmativo, describa los mecanismos implementados y el uso que se les da: | | | | |
| Al dar una serie de pláticas y encuestas, se debe contar con un registro y control de asistencia para respaldar el trabajo realizado y conocer el número de usuarios al que se le está llegando. | | | | |
| Nombre del documento que se adjunta como evidencia o hipervínculo a la misma: | | | | |
| material fotográfico mediante Drive.  <https://drive.google.com/drive/folders/1eTZI32_krNeWIMbXlMtQyyJHW7XGGUGg?usp=sharing> | | | | |
| Observaciones: | | | | |
| Se pretende tener un alcance favorable y de interés del personal hacia la práctica proactiva para así ayudar a resolver las asimetrías en la atención de él o la ciudadana en cuestión | | | | |

| ¿La práctica cuenta con algún mecanismo que permita evaluar sus resultados (encuestas de satisfacción, datos sobre consulta de la información, reporte de resultados, etc.)? | Sí |  | No | ◘ |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| En caso afirmativo, describa los mecanismos implementados y el uso que se les da para atender las áreas de oportunidad identificadas en la práctica: | | | | |
| No aplica | | | | |
| Nombre del documento que se adjunta como evidencia o hipervínculo a la misma: | | | | |
| No aplica | | | | |
| Observaciones: | | | | |
| Se pretende llegar a cuantificar los resultados de dicha práctica para que nos permita conocer en que punto de satisfacción se encuentra el sujeto obligado y así mejorar o mantener el ritmo de dicha solución. | | | | |

| Listado de soportes documentales —y en su caso hipervínculos— que se adjuntan sobre la práctica: |
| --- |
| <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>  <https://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>  <https://www.eleconomista.com.mx/capitalhumano/Estres-laboral-es-culpa-de-la-agenda-20230725-0097.html>  <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>  <http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650_spa.pdf>  <http://www.who.int/occupational_health/topics/stressatwp/en/>  <https://www.insst.es/documentacion/material-tecnico/documentos-tecnicos/salud-mental-y-trabajo-2023>  <https://drive.google.com/drive/folders/1X_6BEVjrn_PU9PJyhywCYCBLpAtZuLHU?usp=sharing>  <https://www.facebook.com/share/v/XGaSxTvPqDSqBEBq/?mibextid=qi2Omg> |