

COMPROMISO No. 8

PLATAFORMA DIGITAL INCLUYENTE PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA EN CAPACITACIÓN,
CANALIZACIÓN, SEGUIMIENTO Y SOLUCIÓN DE REPORTES RESPECTO DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL
MUNICIPIO DE TONALÁ

Nuevo

X

En curso

Tema

Deficiencia en la atención a ciudadanía

Fecha de inicio

22 de agosto de 2019

Fecha de conclusión

22 de agosto de 2020

Institución responsable

Ayuntamiento de Tonalá

Nombre de la persona responsable

Lic. Aislinn Lizeth Ramos Rubio

Puesto

Directora

Área o Departamento

Transparencia

Correo electrónico

direcciondetransparencia@tonala.gob.mx

Teléfono

35866000

Extensión

1191

Gobierno

-

Otros actores involucrados	Sociedad civil, iniciativa privada, grupos de trabajo, academia, etc.	<p>Comité de seguimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Luis González Viramontes – CIDES(Coordinador) • Comité Ciudadano para la Consolidación de un Gobierno Abierto del Ayuntamiento de Tonalá.
Problema/tema que se va a abordar (se pretende resolver)	Deficiencia en la atención de quejas y reportes ciudadanos.	
Objetivo principal	Mejorar el modelo de atención ciudadana mediante una plataforma digital y aplicación móvil incluyente y gratuita en relación a los servicios básicos municipales en Tonalá.	
Breve descripción del compromiso (máximo 280 caracteres)	Mejorar un 20% el modelo de atención ciudadana en captación, canalización, seguimiento y solución, mediante la Plataforma Digital y Aplicación Móvil Incluyente y gratuita	
<p>Descripción de cómo este compromiso es relevante para avanzar los valores de la OGP:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acceso a la información 2. Rendición de cuentas 3. Participación ciudadana 4. Tecnología e innovación para la apertura 	Se realizará una plataforma digital incluyente y gratuita, la cual estará disponible 24/7 y en la misma se podrá consultar el estatus del reporte hasta su conclusión y que de esta manera se involucre a la ciudadanía	
<p>Descripción de cómo este compromiso es relevante en el combate a la corrupción:</p> <p>(Señalar los elementos considerados para la evidencia de medición de impacto alcanzado)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evita el “coyotaje” • No requiere intermediario • Seguimiento personal • Gratuita • Evaluación continua 	

No	Metas verificables para el cumplimiento del compromiso (Acciones)	Fecha de inicio	Fecha de conclusión	Responsable	Área o Departamento	Correo electrónico	Indicador	Entregables
1	Análisis de procesos y necesidades	22/08/19	30/09/19	Aislinn Lizeth Ramos Rubio Juan Pablo Navarrete Rosas Hermilo Hernández Mendoza	Dirección de Transparencia Dirección de Atención Ciudadana Dirección de Innovación Gubernamental	direcciondetransparencia@tonala.gob.mx innovacion@tonala.gob.mx jpnavarrete@tonala.gob.mx	1 reporte	Informe específico
2	Capacitación al personal del ayuntamiento en materia de Gobierno Abierto, acompañado del Comité Ciudadano y el Comité de seguimiento	22/08/19	11/10/19	Aislinn Lizeth Ramos Rubio	Dirección de Transparencia	direcciondetransparencia@tonala.gob.mx	Número de personas capacitadas	Listas de asistencias
3	Elaboración del manual contextual con el catálogo de los servicios básicos municipales.	30/09/19	15/10/19	Juan Pablo Navarrete Rosas Santos Hernández Camarena	Dirección de Atención Ciudadana Coordinación General de Servicios Públicos Municipales	jpnavarrete@tonala.gob.mx shernandez@tonala.gob.mx	1 Manual	Manual contextual físico y digital
4	Sesión de seguimiento por parte del Comité de seguimiento.	15/10/19	30/10/2019	Luis González Viramontes	Consejo de Instituciones para el Desarrollo Social A.C. CIDES	direccion@cides.org.mx	1 sesión Observaciones y aportaciones	Convocatoria Lista de asistencia Memoria fotográfica y audiovisual Minuta
5	Presentación, retroalimentación y aprobación del manual contextual por parte de mesas ciudadanas con expertos.	30/10/19	08/11/19	Aislinn Lizeth Ramos Rubio	Dirección de Transparencia	direcciondetransparencia@tonala.gob.mx	2 Mesa de trabajo	Acta de reuniones

6	Diseño de base de datos y entornos del Sistema de la Plataforma y aplicación móvil	08/11/19	22/11/19	Hermilo Hernández Mendoza	Dirección de Innovación Gubernamental	innovacion@tonala.gob.mx	Número de Códigos de programación	Bases de datos
7	Generación de módulos y pruebas	22/11/19	30/04/20	Hermilo Hernández Mendoza	Dirección de Innovación Gubernamental	innovacion@tonala.gob.mx	Número de pruebas	App
8	Sesión de seguimiento por parte del Comité de seguimiento	30/04/20	08/05/20	Luis González Viramontes	Consejo de Instituciones para el Desarrollo Social A.C. CIDES	direccion@cides.org.mx	1 sesión Observaciones y aportaciones	Convocatoria Lista de asistencia Memoria fotográfica y audiovisual Minuta
9	Presentación de la Plataforma Digital	08/05/20	15/05/20	Aislinn Lizeth Ramos Rubio Hermilo Hernández Mendoza	Dirección de Transparencia Dirección de Innovación Gubernamental	direcciondetransparencia@tonala.gob.mx innovacion@tonala.gob.mx	1 plataforma digital	App
10	Implementación de la plataforma	15/05/20	22/05/20	Hermilo Hernández Mendoza	Dirección de Innovación Gubernamental	innovacion@tonala.gob.mx	Número de reportes	Inicio de reportes ciudadanos
11	Seguimiento y mejoras	22/05/20	22/08/20	Aislinn Lizeth Ramos Rubio Hermilo Hernández Mendoza	Dirección de Transparencia Dirección de Innovación Gubernamental	direcciondetransparencia@tonala.gob.mx innovacion@tonala.gob.mx	1 evaluación	Reportes atendidos
12	Evaluación de impacto	22/05/20	22/08/20	Aislinn Lizeth Ramos Rubio	Dirección de Transparencia	direcciondetransparencia@tonala.gob.mx	Medición de impacto	Informe