



TONALÁ

Gobierno Municipal



TONALÁ
Gobierno Municipal 2018 - 2021

**SEGUNDO PLAN
DE ACCIÓN LOCAL 2019-2020
DE GOBIERNO ABIERTO JALISCO**



SEGUNDO PLAN DE ACCIÓN LOCAL 2019-2020 DE GOBIERNO ABIERTO JALISCO

“Plataforma digital incluyente para la atención ciudadana en captación, canalización, seguimiento y solución de reportes respecto de servicios públicos del Municipio de Tonalá”

Manual contextual con el catálogo de los servicios básicos municipales



Históricamente, uno de los retos más importantes de México, ha sido el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos, actualmente, el reto que se enfrenta es aún mayor. La llegada de las tecnologías de la información, el acceso a la información y acceso a medios de comunicación masivas, supone un reto aún mayor, pues la administración pública, debe centrarse no solo en el mejoramiento de las condiciones de vida de la sociedad, sino también deben de velar por una administración transparente y que trabaje de manera vertical con la población, es decir, de manera cercana atendiendo las necesidades reales de cada uno de los sectores.

Sin embargo, este reto supone un campo lleno de posibilidades y oportunidades, pues es a partir de estos retos es que se busca trabajar en una transición hacia un gobierno actualizado, capaz de aprovechar las herramientas tecnológicas al alcance, buscando la evolución hacia un gobierno democrático en sus decisiones, con objetivos claros en el desarrollo, y procesos administrativos claros y eficaces que supongan la prestación de servicios de calidad.

Un gobierno innovador aspira a lograr eficacia en los servicios públicos que se prestan a la población, modernizar los procesos administrativos, y emplear métodos innovadores de atención ciudadana, presuponen un gran paso en la transición hacia una Administración Pública de calidad, lo cual traerá como consecuencia un mejoramiento en la calidad de vida y bienestar de la población.



SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES

Una de las maneras en que el Estado busca mejorar las condiciones de vida de la población, es por medio de la prestación de los servicios públicos municipales. Los servicios públicos son actividades reservadas para el Estado, servicios técnicos que están a cargo de la organización pública y buscan satisfacer una necesidad general de las comunidades y de la sociedad, las cuales al ser satisfechas brindan calidad de vida y bienestar a la población. Para cumplir con esta finalidad, estos servicios quedan a cargo de los municipios, los cuales podemos identificar en 9 grandes rubros:

- 1. Calles;**
- 2. Drenaje y alcantarillado;**
- 3. Limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición de residuos;**
- 4. Parques y jardines;**
- 5. Alumbrado Público;**
- 6. Mercados y centrales de abastos;**
- 7. Panteones;**
- 8. Rastros;**
- 9. Seguridad Pública y tránsito.**



Justificación

Los gobiernos municipales en aras de su mejor funcionamiento, deben hacer una correcta planeación sobre las formas de prestación de servicios que van a llevar a cabo, para ello es importante observar los recursos administrativos y financieros con que cuentan previendo que el objetivo general en la prestación de servicios públicos es la calidad, eficacia y suficiencia en la satisfacción de una necesidades colectiva, para lo cual debe de tomarse en consideración los diversos elementos tanto materiales como humanos para prestar dichos servicios, para lo cual debe de contemplarse lo siguiente:

Área administrativa responsable: El área administrativa responsable de los servicios públicos municipales resulta ser el ente público del gobierno municipal encargado de la organización y ejecución de las tareas relacionadas con la prestación del servicio. El ente público encargado del servicio público puede ser un área dentro de la estructura municipal o bien un órgano descentralizado del gobierno municipal, cuya característica principal es la autonomía administrativa y patrimonio propio.

Recursos humanos especializados y suficientes: El municipio para la atención de los servicios públicos que presta, deberá de contar con recursos humanos suficientes para la planeación y administración de los servicios, es decir, personal adecuado y suficiente para el cumplimiento de las tareas, además de contar con una estructura adecuada de personal técnico calificado encargado de ejecutar las tareas que de manera directa, garantizando el aprovechamiento de



forma eficaz y continua de los servicios que preste el municipio.

Recursos materiales, herramientas, maquinaria y equipo adecuado: Los Recursos Materiales son representados por los bienes tangibles con que cuenta el municipio, así como el abastecimiento de productos varios, propios para la realización de las actividades administrativas como de servicios y mantenimiento, tales como lo son productos de papelería, medios de comunicación (teléfono, Internet, radios y telefonía celular), las oficinas y sus instalaciones, los cuales de manera administrativa son denominados servicios generales.

Recursos financieros: Estos Recursos Financieros contribuyen de manera directa con el manejo de los recursos humanos y materiales. La valoración de ellos es fundamental para determinar las capacidades que tendrá el municipio para dar cumplimiento a la prestación del servicio público.

Tomando en consideración todo lo anterior, y con un objetivo claro y actual, es que podemos hacer una clasificación propia de los servicios públicos municipales, servicios públicos municipales de atención inmediata y servicios públicos municipales de atención especial.

Entendemos los servicios públicos municipales de atención inmediata, como aquellos que son susceptibles de ser atendidos y resueltos con los recursos materiales, humanos y financieros al alcance de las dependencias encargadas y disponibles al momento, bajo las premisas de generalidad, regularidad, continuidad y obligatoriedad. Por su parte, los



servicios públicos municipales de atención especial, los entendemos como aquellos los cuales si bien son obligación del municipio, no pueden ser atendidos haciendo uso de los recursos materiales, humanos y financieros disponibles al momento, es decir, requieren de un análisis previo, elaboración de un plan de acción y aprobación de un presupuesto especial para el cumplimiento de dicha obligación.



SERVICIOS PÚBLICOS INCLUIDOS

Es por esto, y que de acuerdo con el análisis** (nombre del análisis que se hizo) elaborado con anterioridad, consideramos que es posible mejorar la manera en la que el municipio satisface determinados servicios públicos así como la manera en la que se atienden los reportes ciudadanos sobre los mismos, tomando en consideración la cantidad de reportes existentes y la factibilidad de atender dichos reportes de manera inmediata, contemplamos como susceptibles de introducir el uso de medios innovadores y tecnologías digitales para su atención a los siguientes servicios:

ÁREA DE ATENCIÓN	SERVICIOS INVOLUCRADOS
Mantenimiento de calles y camellones	Bacheo, levantamiento de tierra, remoción de rocas y escombros en calles y camellones.
Limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición de residuos;	Limpia de calles, recolección de residuos en la vía pública, recolección de basura, recolección de basura y residuos en depósitos de basura de peatones, limpia del suelo de las vías públicas.
Párques y jardines;	Mantenimiento y conservación de las áreas verdes, barrido de andadores y accesos, mantenimiento para corte de troncos, ramas y arbolado, extracción de raíces, troncos y arbolado derrumbado.
Alumbrado público;	Mantenimiento del sistema de alumbrado público (mantenimiento únicamente, no renovación).

Con todo lo anterior, es que nos vemos en la posibilidad de presentar el manual de funcionamiento de la aplicación para atención de los servicios públicos municipales.



MANUAL DE FUNCIONAMIENTO DE LA APLICACIÓN

1. Nombre y descripción del programa

El programa “El futuro está en tus manos”, tiene como finalidad establecer una plataforma digital mediante la cual se permita gestionar reportes ciudadanos, de manera que sea posible georeferenciar los reportes de la ciudadanía así como las respuestas y atenciones que brinda a los reportes el Gobierno Municipal, siendo un sistema de seguimiento y evaluación a la atención ciudadana.

2. Elementos del programa

App: Aplicación tecnológica consistente en una interfaz que brinda acceso a la plataforma diseñada para el sistema de atención ciudadana dentro del programa “El futuro está en tus manos”.

Promotores: Personal responsable de socializar el programa “El futuro está en tus manos” y brindar apoyo a la ciudadanía para el correcto uso de la aplicación para el acceso a la plataforma.

Ciudadanía: Toda la población civil dentro del territorio del Municipio

Reporte: Reportes ciudadanos mediante los cuales informan problemáticas y solicitan la intervención del Municipio para atender las necesidades establecidas en el programa “El futuro está en tus manos”.



Plataforma: Plataforma digital diseñada para llevar a cabo el programa “El futuro está en tus manos”.

Dependencia: Cualquier dependencia del Gobierno Municipal a la cual se deriva el reporte ciudadano generado a través de la app para su atención y seguimiento.

Expediente: Expediente que se generará a partir del reporte ciudadano y su gestión y atención por la dependencia para la oficina central que administre el programa “El futuro está en tus manos”.

3. Distribución del programa y funciones

El programa funcionará a través del uso de la App, para lo cual el municipio será dividido en 22 veintidós zonas, con un promotor responsable por cada zona.

El promotor responsable de la zona tendrá la obligación de brindar apoyo y asistencia a la ciudadanía para el correcto uso de la aplicación y generación de reportes.

El promotor se apoyará en los representantes vecinales de su zona de responsabilidad para gestionar las necesidades y servicios básicos a través de la plataforma.

4. Generación de reportes

La ciudadanía podrá realizar su reporte de manera individual creando una cuenta dentro de la App.



La ciudadanía podrá apoyarse en cualquier momento y cuando así lo considere en los promotores para la generación de reportes y gestión de servicios, pudiendo hacerlo de manera directa o por medio de los representantes vecinales de la zona.

El promotor tiene la obligación de asistir a la ciudadanía para que realicen su reporte mediante la App cuando así se lo requieran.

Todo reporte deberá de contener los siguientes datos: nombre completo del ciudadano, número de contacto, descripción del reporte, nombre de la calle, número exterior, colonia, nombre de las calles aledañas, referencia, área de atención (alumbrado, aseo, bacheo).

Una vez generado el reporte, este será validado por la oficina de captura y evaluación mediante una llamada telefónica y posterior a esto será derivado al área de gobierno o dependencia correspondiente para su atención.

5. Áreas de gobierno

Las áreas de gobierno tendrán acceso a los reportes, haciéndose de su conocimiento la descripción del reporte y la ubicación del mismo.

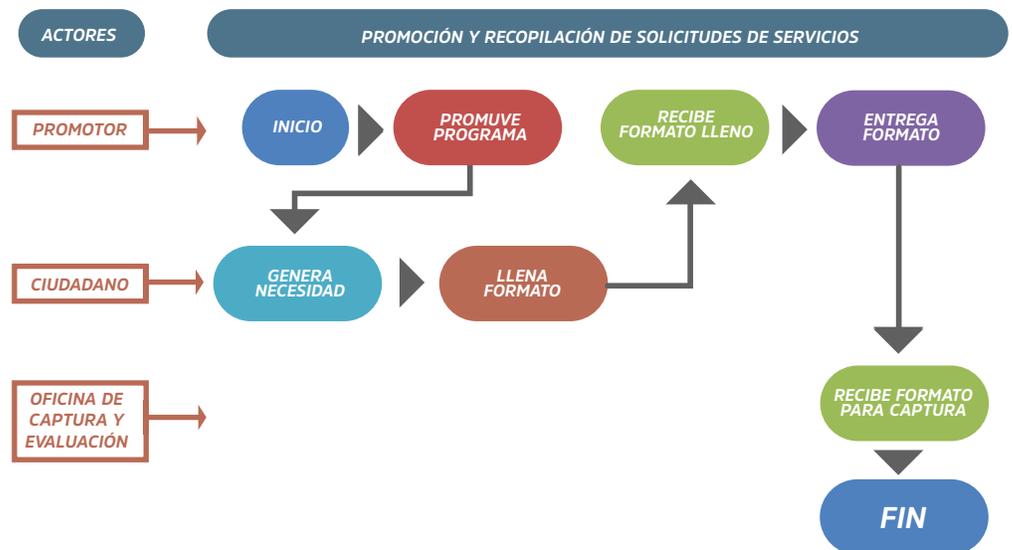
Las áreas de gobierno deberán dar atención a los reportes y actualizar la atención de los mismos en la App, para lo cual, señalarán el proceso de la atención de la siguiente manera: a) Recibido: cuando el reporte sea recibido, b) En proceso:



TONALÁ
Gobierno Municipal 2018 - 2021

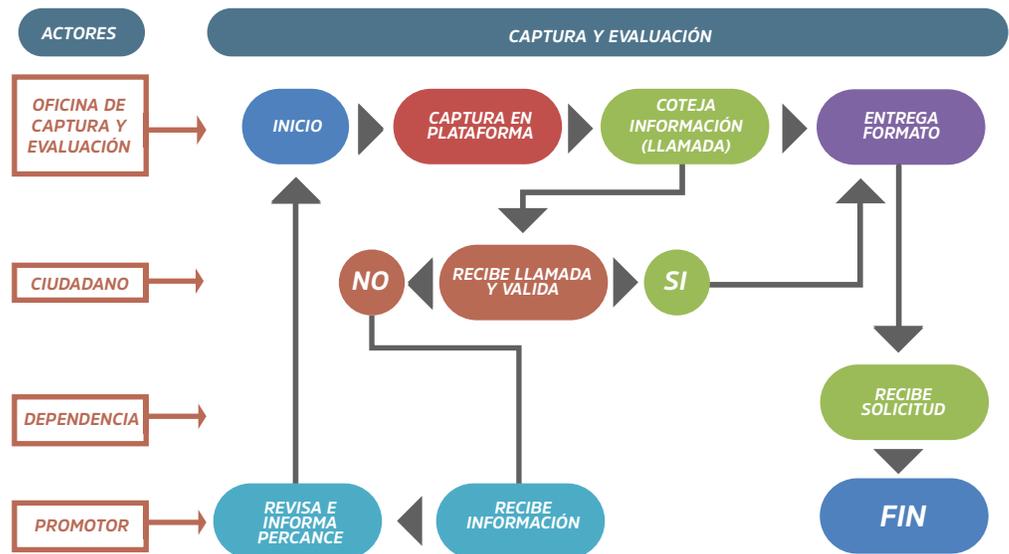
cuando hayan comenzado a gestionar la atención del reporte y c) Finalizado: una vez que el reporte haya sido atendido.

Al finalizar la atención del reporte, el área responsable deberá de cargar una evidencia de la atención brindada, la cual será verificada con la oficina de captura y evaluación mediante el contacto ciudadano.



6. Captura y evaluación

Una vez capturada la evidencia por parte del área de gobierno responsable, la oficina de captura y evaluación validará con la ciudadanía que se haya realizado el servicio. Una vez validada la información, se cerrará el proceso, para lo cual se generará el expediente de servicio.



7. De la interfaz de la app

La aplicación contará con un interfaz de acceso para los diferentes intervinientes en el proceso de reporte ciudadano.

7.1. Interfaz del Promotor

Independiente al acceso ciudadano, el promotor contará con una ventana para registrar reportes, lo cual le permitirá apoyar a los ciudadanos que así lo requieran.



El promotor de ser necesario, deberá auxiliar a los ciudadanos capturar los datos personales del mismo, así como la descripción del reporte o bien apoyarlo en cualquier duda que tuviese sobre el proceso de reporte.

Así mismo, el promotor tendrá acceso a una ventana en la cual se señale el estado del servicio al cual brindó su apoyo, el cual tendrá las siguientes opciones:

- a) Reporte validado: cuando el reporte generado haya sido validado por la oficina de captura y evaluación.
- b) Verificación de información: cuando la oficina de captura y evaluación se encuentre verificando la atención brindada.
- c) Finalización: cuando el reporte haya sido atendido.

7.2. Interfaz del Ciudadano

El ciudadano deberá cubrir con la información que solicite la App para su registro.

El ciudadano tendrá acceso a una ventana especial para registrar los reportes.

La App mostrará al ciudadano el estado del servicio:

- a) Reporte validado: cuando el reporte haya sido generado y validado por la oficina de captura y evaluación.
- b) Verificación de información: cuando la oficina de captura y evaluación se encuentre en verificación de



- c) Finalización: cuando el reporte haya sido atendido.

La App mostrará al ciudadano el número de reportes enviados así como la descripción de los mismos.

7.3. Interfaz de la oficina de captura y evaluación

La oficina de captura y evaluación podrá verificar mediante la App la identificación del promotor que en su caso brinde el apoyo al ciudadano.

De igual manera contará con acceso a la información del ciudadano, su nombre, y el número de contacto.

La oficina de captura y evaluación tendrá acceso a una ventana especial mediante la cual derivará el reporte y le dará seguimiento a la atención, pudiendo actualizar el estado del servicio de la siguiente manera:

- a) Recibido: cuando el reporte haya sido recibido y validado.
- b) En proceso: cuando se encuentre en proceso de atención.
- c) Finalizado: una vez atendido el reporte y verificada la información por parte de la oficina.

7.4. Interfaz de la dependencia

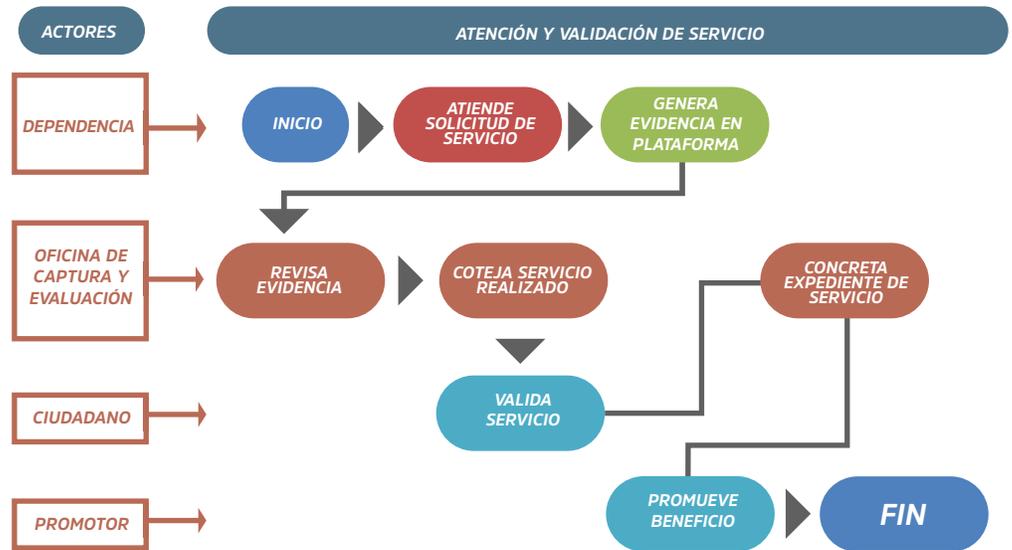
La dependencia, o área de gobierno responsable del reporte contará con su interfaz para el seguimiento de los reportes.



Mediante la App podrá revisar la descripción del reporte y la ubicación.

Al igual que los demás intervinientes en los reportes ciudadanos, la dependencia contará con una ventana para el seguimiento de la atención, la cual se mostrará con los siguientes estados:

- a) Recibido: una vez que el reporte haya sido derivado a la dependencia por parte de la oficina de captura y evaluación.
- b) En proceso: cuando el reporte se encuentre en proceso de atención.
- c) Finalizado: una vez atendido el reporte, subirá la evidencia y la misma será verificada por la oficina de captura y evaluación.



8. De los expedientes

Una vez finalizado el servicio, la información del reporte y los datos personales del ciudadano pasarán a formar parte de un expediente generado por la oficina central.

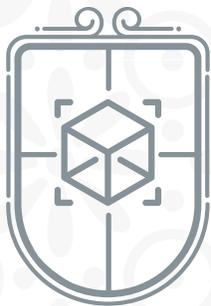
La información personal de los ciudadanos contenidos en el expediente no será accesible para el promotor, para la oficina de captura y evaluación ni para la dependencia, únicamente podrán ser consultados por la oficina central.

9. Del concentrado de la información

La App contará con una ventana que permita identificar los apoyos y servicios realizados por zonas.

De igual manera, contará con una ventana especial que permita identificar a los ciudadanos a los cuales se les haya dado atención a sus reportes de servicios básicos.

La App permitirá identificar la eficiencia en la atención que tenga cada área participante, así como evaluar la gestión que cada promotor realice, para lo cual contará con una ventana independiente para cada caso.



Dirección de Transparencia

GOBIERNO DE TONALÁ