



# TONALÁ

Gobierno Municipal



**TONALÁ**  
Gobierno Municipal 2018 - 2021

---

**SEGUNDO  
PLAN DE ACCIÓN LOCAL  
DE GOBIERNO ABIERTO JALISCO**



## **SEGUNDO PLAN DE ACCIÓN LOCAL DE GOBIERNO ABIERTO JALISCO**

### **COMPROMISO 8**

Informe final y evaluación de impacto de la plataforma digital incluyente para la atención ciudadana en captación, canalización, seguimiento y solución de reportes respecto de servicios públicos del municipio de Tonalá.



## INDICE

## PÁGINA

INTRODUCCIÓN	3
MARCO REFERENCIAL (CAMPO DE ESTUDIO)	4
ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA	5
DELIMITACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	5
DEFINICIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN	6
ACCIONES MATERIALES	6
CAPACITACIÓN EN MATERIA DE GOBIERNO ABIERTO	7
ELABORACIÓN DEL MANUAL CONTEXTUAL	7
PRIMERA SESIÓN DE SEGUIMIENTO	7
PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN DEL MANUAL CONTEXTUAL	7
DESARROLLO DE LA BASE DE DATOS	8
GENERACIÓN DE MODULOS Y PRIMERAS PRUEBAS	8
SEGUNDA SESIÓN DE SEGUIMIENTO	8
PRESENTACIÓN DE LA PLATAFORMA DIGITAL	8
FUNCIONAMIENTO DE LA APLICACIÓN	8



## INTRODUCCIÓN

En la búsqueda de mejorar la gobernanza, tener una administración pública más transparente, cercana a la ciudadanía y con valores democráticos firmes, en el año 2011 México formo a ser parte de los países fundadores de la Alianza de Gobierno Abierto (OGP por sus siglas en inglés), el principal objetivo de dicha organización fue promover la apertura de gobiernos en el mundo, algo a lo que se le ha conocido como “Gobierno Abierto” buscando la cercanía entre el gobierno y la ciudadanía y por ende la participación de la misma.

En el marco de la agenda de la OGP, la colaboración entre Organizaciones de la Sociedad Civil a nivel nacional y el Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) se propuso la creación del Secretariado Técnico de Gobierno Abierto, lo cual derivó que en el 2015, en el Estado de Jalisco fuera instalado el Secretariado Técnico Local de Gobierno Abierto, el cual es conformado por los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial del Estado, el Instituto de Transparencia Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Jalisco, así como organizaciones empresariales, el sector académico y organizaciones de la sociedad civil.

A partir de la instalación de dicho secretariado se han llevado a cabo diversos esfuerzos para lograr el objetivo inicial, acercar al gobierno y a la ciudadanía y promover la participación de la ciudadanía en las decisiones de los gobiernos y la administración pública. Una de las primeras acciones fue la elaboración del Primer Plan de Acción Local (2016-2018) y dado los resultados positivos de las acciones



**TONALÁ**  
Gobierno Municipal 2018 - 2021

tomadas sustentadas en este Primer Plan de Acción, el 22 de agosto de 2019 se firmó el Segundo Plan de Acción en el cual se comprenden una serie de compromisos por parte de los Gobiernos Locales para la mejora de la gobernanza en el Estado de Jalisco.

Es aquí en donde el municipio de Tonalá firmó uno de los compromisos de este Segundo Plan de Acción, siendo el compromiso número 8, correspondiendo el desarrollo de una Plataforma Digital Incluyente para la Atención Ciudadana en Capacitación, Canalización, Seguimiento y Solución de Reportes Respecto de Servicios Públicos del Municipio de Tonalá, por lo que a partir de dicha fecha este Municipio se propuso una serie de metas para cumplir con el compromiso adquirido y lograr el objetivo principal, impulsar el desarrollo de un Gobierno Abierto.



## MARCO REFERENCIAL (CAMPO DE ESTUDIO)

El compromiso adoptado por el municipio de Tonalá, se basó en la deficiencia en la atención ciudadana, por lo que el objetivo primordial versó en el hecho de mejorar la atención de los reportes ciudadanos y la atención brindada a los mismos, es así que se estableció como compromiso el desarrollo de una plataforma digital incluyente para la atención ciudadana en captación, canalización, seguimiento y solución de reportes respecto de servicios públicos del municipio de Tonalá.

Para lograr el desarrollo de la Plataforma de manera adecuada se llevaron a cabo acciones específicas, las cuales fueron guiadas a través de un proceso que involucro tanto al Gobierno de Tonalá, a la Iniciativa Privada y a la Sociedad Civil, partiendo de un plano teórico por medio de análisis y estudios, pasando por el plano del desarrollo y culminando en la presentación e implementación de la plataforma digital, lo cual resulta un gran avance en el tema de gobernabilidad, pues la presentación de dicha plataforma por medio de la aplicación digital, significó no solo el desarrollo de la misma en el plano material, sino que implicó una capacitación del personal con una perspectiva de apertura hacia la ciudadanía así como una reestructuración del Gobierno Municipal para mejorar la atención ciudadana.

## ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA

El 30 de octubre de 2019 fue presentado el Análisis de Procesos y Necesidades , esta fue una de las primeras metas establecidas para cumplir con el compromiso adoptado por este Municipio.



A base de dialogo se entendió que el desarrollo económico y político de un municipio debe ir a la par de la satisfacción de las necesidades más básicas de la población, y la mejor manera de conocer dichas necesidades es escuchando a la ciudadanía.

Por medio de ejercicios de socialización con el consejo ciudadano, la deficiencia de la atención de los reportes ciudadanos por parte de este Municipio fue expuesta como uno de los problemas más visibles y que más aquejaban a la ciudadanía, pues se contaba con una percepción de que el Gobierno Municipal no atendía a las necesidades más básicas de la población.

Tal y como se planteó en el análisis, este problema era visible a partir de la manera en la que eran atendidos los reportes de los ciudadanos, desde los medios por los cuales eran captados los reportes, así como el seguimiento y solución que tenían a los mismos.

## **DELIMITACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA**

Resultado abrumante la cantidad de problemas que aquejan a la ciudadanía, parece una labor imposible tratar de resolverlos, sin embargo gracias a la participación de la ciudadanía se logró no solo priorizar la atención de los problemas, sino identificar en qué punto se encontraban la mayoría de las deficiencias para así subsanar dichas deficiencias desde la raíz.

Derivado del análisis de la situación se delimitó la atención del problema, por ello las acciones que se llevarían a cabo se basarían en 3 ejes fundamentales, mejorar la manera en la



que son recibidos los reportes y las quejas ciudadanas, mejorar la manera en la que se le da seguimiento y solución a los reportes y priorizar los reportes ciudadanos para dar atención a aquellos que son no solo más comunes sino de mayor impacto entre la población y los cuales puede resolver el Municipio.

## DEFINICIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

De manera material, para desarrollar e implementar la plataforma digital se estableció un plan de acción con actividades específicas, siendo que fueron comprendidas 12 acciones en total, estas fueron una secuencia de sub-procesos que contaron de manera individual con una planificación de áreas involucradas, funcionarios responsables, fecha para la conclusión de cada tarea y un documento en el cual se acredite que se llevó a cabo dicha actividad, siendo estas tareas y/o actividades las siguientes:

METAS VERIFICABLES	
1	Análisis de procesos y necesidades
2	Capacitación en materia de Gobierno Abierto
3	Elaboración del manual contextual con el catálogo de los servicios básicos municipales.
4	Primera sesión de seguimiento por parte del Comité de Seguimiento.
5	Presentación, retroalimentación y aprobación del manual contextual.
6	Diseño de la base de datos y entorno del sistema de la Plataforma y aplicación móvil
7	Generación de módulos y pruebas.
8	Segunda sesión de seguimiento por parte del Comité de Seguimiento.
9	Presentación de la Plataforma Digital.
10	Implementación de la Plataforma.
11	Seguimiento del funcionamiento de la plataforma y mejoras.
12	Evaluación de impacto de la plataforma.



## ACCIONES MATERIALES

Tal y como se señaló, se llevaron a cabo una serie de 12 acciones específicas, la primera acción correspondió al análisis de procesos y de las necesidades, y de manera cronológica las actividades se desarrollaron de la siguiente manera:

### CAPACITACIÓN EN MATERIA DE GOBIERNO ABIERTO

Con fecha 11 de octubre de 2019, la Dirección de Transparencia de este municipio de Tonalá, llevó a cabo una capacitación al personal del ayuntamiento de Tonalá en materia de Gobierno Abierto, en esta capacitación se contó con el acompañamiento del Comité Ciudadano y del Comité de Seguimiento.

### ELABORACIÓN DEL MANUAL CONTEXTUAL

Con fecha 15 de octubre de 2019, de manera conjunta entre la Dirección de Atención Ciudadana y la Coordinación General de Servicios Públicos Municipales, se elaboró el manual contextual en el cual se incluyó el catálogo de los servicios básicos municipales.

En este manual, en un primer punto se catalogaron los servicios públicos municipales esto, tomando en cuenta la naturaleza de los mismos y la manera en la que el municipio puede darle atención a los estos, definiendo de igual manera la forma en la que funcionaría la plataforma digital y la estructura y los recursos humanos con los que se contarían para el correcto funcionamiento de esta plataforma.



## **PRIMERA SESIÓN DE SEGUIMIENTO**

En coordinación con el Consejo de Instituciones para el Desarrollo Social A.C. CIDES, se llevó a cabo una primera sesión de seguimiento para el cumplimiento del compromiso 8 del Segundo Plan de Acción Local, esta sesión fue realizada en 30 de octubre del 2019, y como resultado se cuenta la minuta de la reunión .

## **PRESENTACIÓN Y APROBACIÓN DEL MANUAL CONTEXTUAL**

Posterior a la discusión del manual contextual en mesas de trabajo coordinadas por la Dirección de Transparencia, el mismo fue aprobado el 08 de noviembre de 2019, este manual contextual aprobado mantuvo la esencia del primer manual elaborado el 15 de octubre del mismo año.

## **DESARROLLO DE LA BASE DE DATOS**

El desarrollo de la base de datos y entornos del sistema de la plataforma y aplicación móvil estuvo a cargo de la Dirección de Innovación Gubernamental del Municipio de Tonalá, esta base de datos fue presentada el 22 de noviembre del 2019.

## **GENERACIÓN DE MODULOS Y PRIMERAS PRUEBAS**

Los módulos de la aplicación fueron generados el 30 de abril del 2020, se realizaron las primeras pruebas del funcionamiento de la aplicación, estas pruebas fueron coordinadas por la Dirección de Innovación Gubernamental del Municipio, y derivado de ella se lograron identificar posibles errores y mejoras para la aplicación.



## **PRESENTACIÓN DE LA PLATAFORMA DIGITAL**

Después de las pruebas y las intervenciones por parte de las áreas del ayuntamiento, así como de la sociedad civil, el 15 de mayo de 2020 fue presentada la Plataforma Digital Incluyente para la Atención Ciudadana en Capacitación, Canalización, Seguimiento y Solución de Reportes Respecto de Servicios Públicos del Municipio de Tonalá, esta presentación estuvo a cargo de la Coordinación de Innovación Gubernamental.

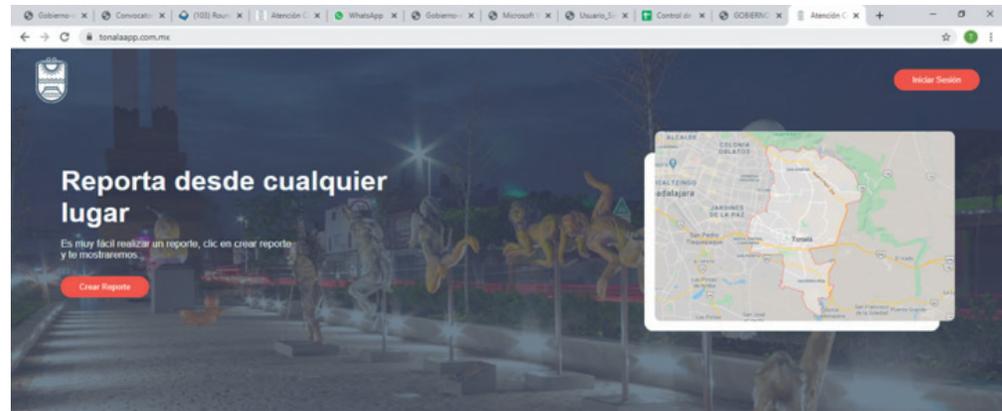
## **FUNCIONAMIENTO DE LA APLICACIÓN**

Se explicará a detalle, a través de un ejercicio simulado el seguimiento que se da una vez registrado un usuario en el sistema, la manera en la que se da el seguimiento de los reportes ciudadanos en el que se garantiza al reportante el seguimiento oportuno y específico, así mismo se garantiza la vinculación entre las unidades administrativas que deberán dar seguimiento a la queja planteada o bien la respuesta a su reporte, a través de la app podrán monitorear el proceso que se le va dando a su reporte.

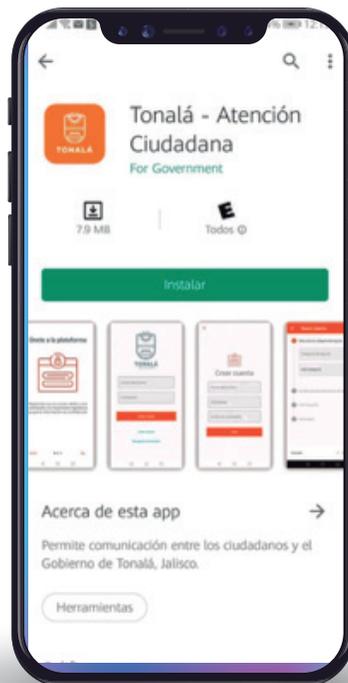


**TONALÁ**  
Gobierno Municipal 2018 - 2021

Esta plataforma está al alcance de todos los ciudadanos a través de los ordenadores en la página: <https://tonalaapp.com.mx/confirmacion>

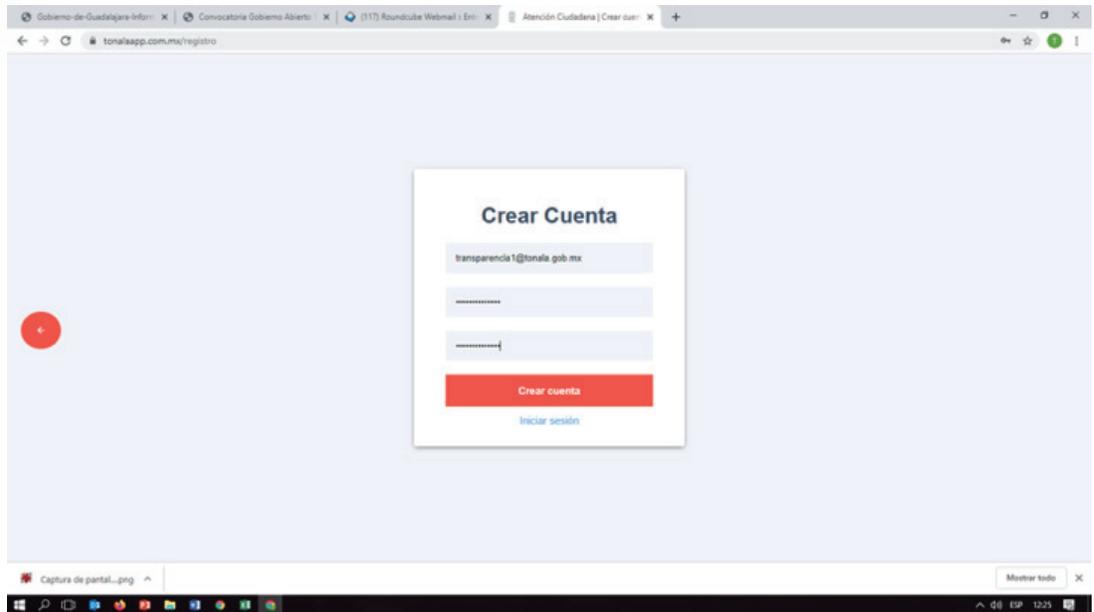


**Comenzando**

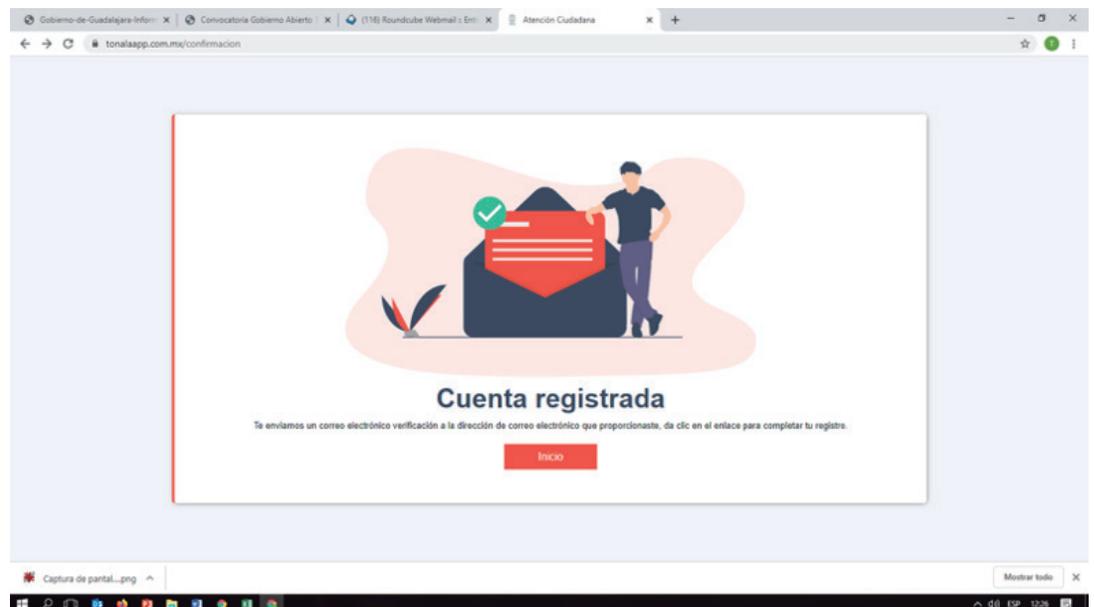


Así mismo está disponible en dispositivos electrónicos como son los teléfonos celulares con sistema operativo Android descargando la aplicación gratuita "Tonalá- Atención Ciudadana"

Mediante la aplicación Tonalá- Atención Ciudadana se deberá hacer un registro previo llenando un formulario al consentir el Aviso de Privacidad



Posterior a esto el usuario deberá realizar la confirmación del correo electrónico proporcionado, con lo que se garantizará el registro dentro de la plataforma, a través de la cual se mantendrá la comunicación entre los ciudadanos y las unidades administrativas encargadas del seguimiento a su reporte.





**TONALÁ**  
Gobierno Municipal 2018 - 2021

Perfil  
2020-09-21

Se activó tu cuenta, ingresa la información solicitada.

Nombre:  
Transparencia Tonalá

Teléfono:  
3325866034

Correo:  
transparencia1@tonala.gob.mx

[Cambiar contraseña](#)

GUARDAR

Una vez que se ha llenado los campos del formulario se estará listo para presentar un reporte, es importante mencionar que no existe límite para presentar quejas ciudadanas y la app está disponible las 24 horas del día, durante toda la semana.

Para agilizar el proceso se cuenta con diferentes categorías para atender a la ciudadanía y al estar divididos desde la interposición del reporte se canalizará a la unidad administrativa responsable de dar solución al problema reportado estableciendo esta área grupos de trabajos para dar respuesta.

Para generar el reporte bastara con seleccionar una de las categorías predeterminadas en la app, siendo este el paso 1 de 3.



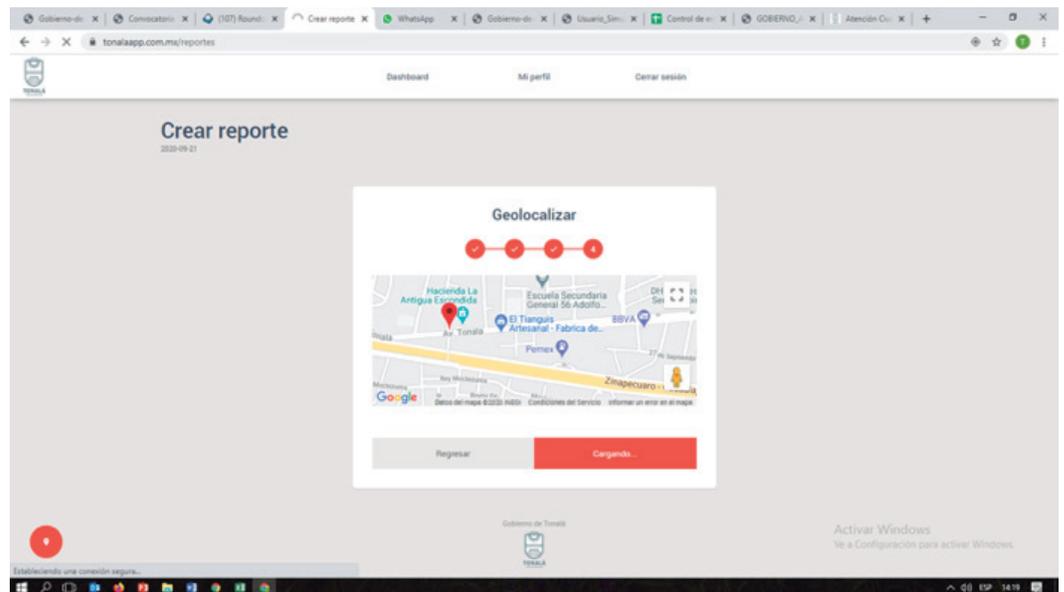
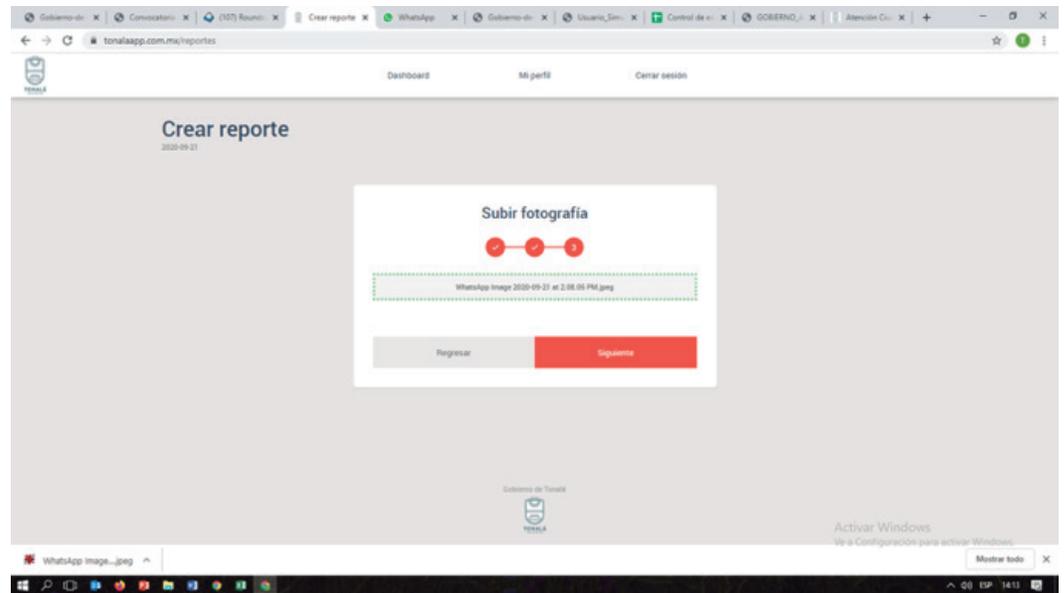
**TONALÁ**  
Gobierno Municipal 2018 - 2021

El siguiente paso (2 de 3) se realizará una breve descripción del problema y/o reporte que el ciudadano requiere solución el cual es un espacio abierto.

Para mayor claridad e identificación del problema los ciudadanos deberán cargar una fotografía que permita identificar de manera más clara el problema, así como determinar la ubicación georreferenciada para determinar que el reporte se encuentra dentro de la competencia del territorio del municipio y a su vez facilitar la localización a la unidad administrativa que atenderá el problema.



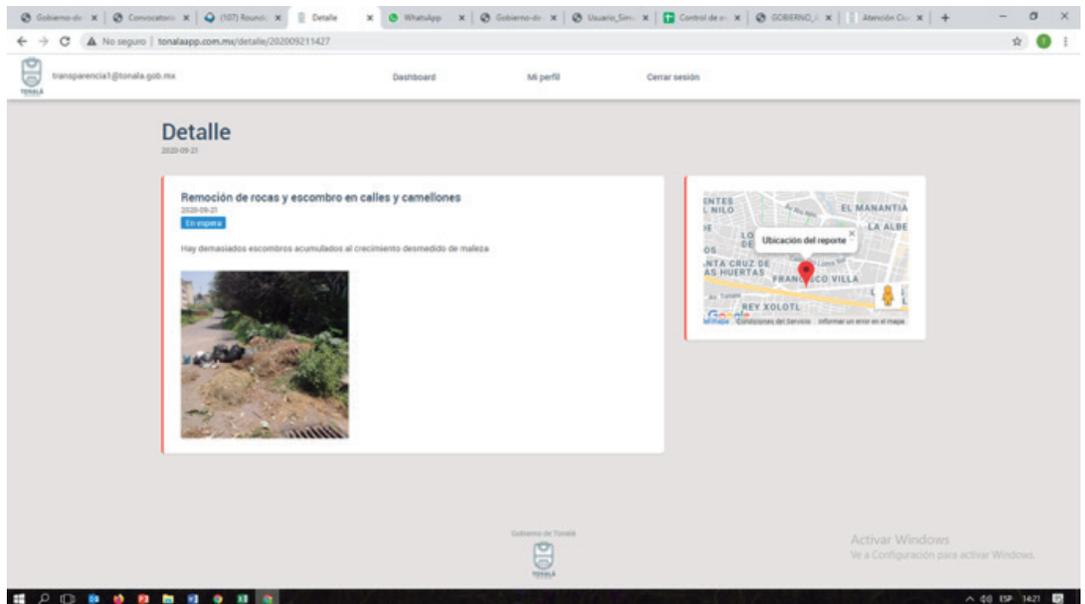
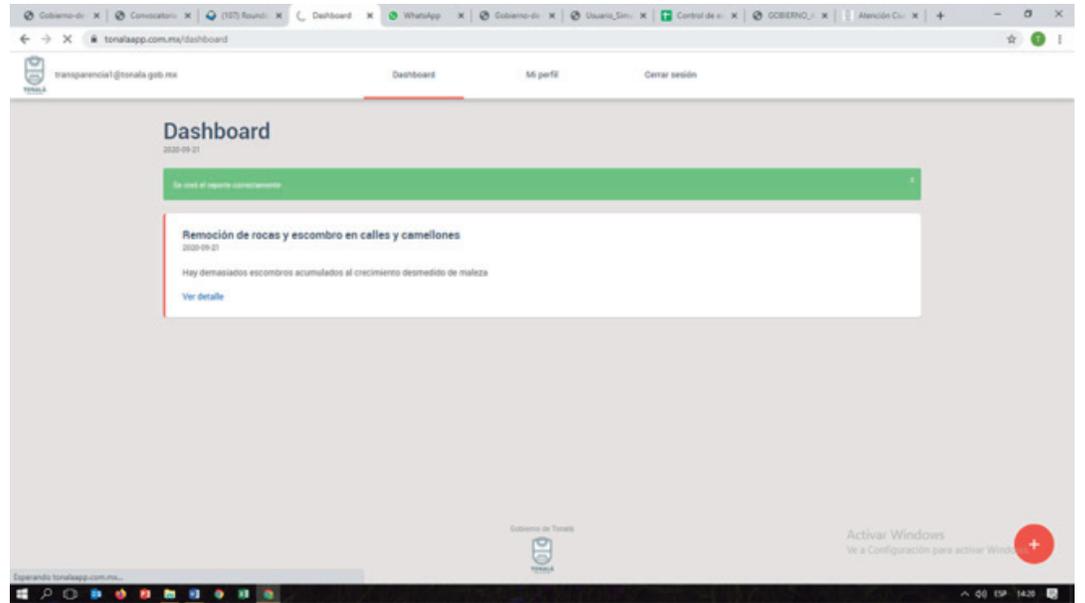
**TONALÁ**  
Gobierno Municipal 2018 - 2021



Una vez realizados estos pasos el reporte se habrá creado, lo cual podrá corroborar ya que la aplicación le generará un resumen de su proceso, el cual se podrá ir monitoreando para su seguimiento y conclusión.



**TONALÁ**  
Gobierno Municipal 2018 - 2021





# **Dirección de Transparencia**

---

**G O B I E R N O   D E   T O N A L Á**