

## COMPROMISO No. 4

**Creación e Implementación de una Plataforma Incluyente para la atención ciudadana de los procesos de captación y canalización de reportes, quejas y denuncias en el Ayuntamiento de San pedro Tlaquepaque**

Nuevo	X	En curso	
Tema	Atención Ciudadana.		
Fecha de inicio	22 de agosto de 2019		
Fecha de conclusión	22 de agosto de 2020		
Institución responsable	Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque, Jalisco.		
Nombre de la persona responsable	Pedro Vicente Viveros Reyes.		
Puesto	Jefe de Gabinete.		
Área o Departamento	Presidencia.		
Correo electrónico	vicente.viveros@tlaquepaque.gob.mx		

Teléfono	(33) 1057 6000	Extensión	6017
Otros actores involucrados	<p>Gobierno</p> <p>-</p> <p>Sociedad civil, iniciativa privada, grupos de trabajo, academia, etc.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Freddy Mariñez Navarro Presidente del Comité de Participación Social y del Comité Coordinador del Sistema Anticorrupción del Estado de Jalisco</li> <li>• Salvador Sánchez Flores Presidente del Comité Coordinador del Sistema Municipal Anticorrupción de San pedro Tlaquepaque</li> <li>• José Bautista Farías (Coordinador del Comité de Seguimiento) Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente (ITESO)</li> <li>• María del Socorro Piña Consejo de Instituciones para el Desarrollo Social A.C.</li> </ul>	
Problema/tema que se va a abordar (se pretende resolver)	Deficiencia en la atención a la ciudadanía.		
Objetivo principal	Mejorar, la atención ciudadana de quejas reportes o denuncias relativas a la prestación de trámites y servicios públicos municipales mediante las tecnologías de la información.		
Breve descripción del compromiso (máximo 280 caracteres)	Desarrollo de una Plataforma Incluyente en la que se dé seguimiento a los diferentes medios de captación, como son telefónico, web, correo electrónico, redes sociales y presencial para la atención ciudadana de reportes, quejas y denuncias de los trámites y servicios públicos en		

	<p>el Ayuntamiento de San pedro Tlaquepaque.</p>
<p>Descripción de cómo este compromiso es relevante para avanzar los valores de la OGP:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acceso a la información</li> <li>2. Rendición de cuentas</li> <li>3. Participación ciudadana</li> <li>4. Tecnología e innovación para la apertura</li> </ol>	<p><b>Acceso a la información:</b> Es relevante ya que es una plataforma abierta en la que se visualicen los reportes ciudadanos, y puedan informarse de que área es la responsable.</p> <p><b>Rendición de cuentas:</b> Es relevante porque permite conocer que áreas y servidores públicos son los responsables de atender las quejas, reportes y denuncias ciudadanas.</p> <p><b>Participación Ciudadana:</b> Es relevante ya que es un mecanismo que permite a la ciudadanía interactuar y conocer mediante un mecanismo intuitivo y sencillo con el Ayuntamiento de San Pedro Tlaquepaque.</p> <p><b>Tecnología e innovación para la apertura:</b> Es relevante porque aumenta el nivel de participación, mejora la captación y canalización, eficiente la atención y redistribución de recursos, para tomar la toma de decisiones basada en datos.</p>
<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>	<p>La burocracia, desorganización y una mala canalización de los problemas primarios, son sin duda elementos para que se anide la corrupción definida como de bajo impacto, la cual propicia la intermediación de terceros conocidos coloquialmente como coyotes que en conjunto con servidores públicos buscan obtener beneficios económicos y el ciudadano beneficios administrativos en la atención de quejas respecto de servicios públicos, lo que ocasiona un problema público que implica la relación entre los actores: burócratas y los particulares, generando un riesgo para que se dé un hecho de corrupción, es por eso que la norma 37001 / 2019 Antisoborno señala que se debe implementar un sistema automatizado para evitar el contacto persona a persona, con el objetivo de automatizar la prelación en la atención.</p>

No	Metas verificables para el cumplimiento del compromiso (Acciones)	Fecha de inicio	Fecha de conclusión	Responsable	Área o Departamento	Correo electrónico	Indicador	Entregables
1	Capacitación para los integrantes del Ayuntamiento que participarán en el desarrollo de la Plataforma en materia de Gobierno Abierto	22 agosto 2019	20 septiembre 2019	Rodrigo Alberto Reyes Carranza	Director de la Unidad de Transparencia	tlaquepaque.transparencia@gmail.com	1 sesión 30 personas  Personal capacitado en temas de Gobierno Abierto y Parlamento Abierto	Convocatoria/ invitación Lista de asistencia Material presentado Memoria fotográfica audiovisual Constancia
2	Mesa de trabajo para definir del catálogo de trámites y servicios municipales con los cuáles se iniciará	22 agosto 2019	25 octubre 2019	Pablo López Villegas	Director de Planeación y Programación	pablo.lopez@tlaquepaque.gob.mx	1 sesión  Observaciones y aportaciones catálogo de trámites y servicios	Convocatoria Lista de asistencia Memoria fotográfica audiovisual Minuta Catálogo validado y áreas competentes
3	Mesas de trabajo	23	13	María	Directora de		1 sesión	Convocatoria

	para el diseño de la Plataforma incluyente (micrositio)	septiembre 2019	noviembre 2019	Guadalupe Rangel Mercado	Procesos e Informática		Observaciones y aportaciones catálogo de trámites y servicios	Lista de asistencia Memoria fotográfica audiovisual Minuta
4	Desarrollo de la plataforma incluyente de atención ciudadana	22 agosto 2019	28 febrero 2020	María Guadalupe Rangel Mercado	Directora de Procesos e Informática		Plataforma Creación de la Plataforma	Bases de Datos Interfaz Diccionario de Datos Manual de Usuario
5	Mesa de seguimiento para revisión del desarrollo mediante una prueba piloto de la sociedad civil	28 febrero 2020	31 marzo 2020	José Bautista Frías	ITESO (Coordinador Sociedad Civil)		Observaciones de los 4 integrantes de la sociedad civil que le dan seguimiento	Convocatoria Lista de asistencia Memoria fotográfica audiovisual Minuta Cuestionario
6	Capacitación, socialización y entrega de usuarios de la plataforma de atención de trámites y servicios a los	16 de marzo 2020	15 de mayo 2020	María Guadalupe Rangel Mercado	Directora de Procesos e Informática		Capacitación a 40 servidores públicos plataforma	Convocatoria/ Invitación Lista de asistencia Material presentado

	servidores públicos del Ayuntamiento							Memoria fotográfica audiovisual Constancia
7	Presentación del Micrositio	15 de mayo 2020	15 de junio 2020	Pedro Vicente Viveros Reyes	Jefe de Gabinete	vicente.viveros@tlaquepaque.gob.mx	1 sesión	Convocatoria Lista de asistencia Memoria fotográfica audiovisual Orden del día
8	Difusión de la plataforma a través de redes sociales y página web institucional a la ciudadanía	15 de mayo 2019	22 agosto 2020	Sergio Arturo Velazco Duarte	Coordinación de Comunicación y Análisis Estratégico	tlaquepaque.comunicacion@gmail.com	20 publicaciones en redes sociales (Twitter, Facebook), banner en el portal del Ayuntamiento	Impresiones de pantalla de publicaciones.
9	Sesión de seguimiento y evaluación	15 de julio 2020	22 de agosto 2020	José Bautista Frías	ITESO (Coordinador Sociedad Civil)		1 sesión	Convocatoria Lista de asistencia Memoria fotográfica audiovisual

