**ANEXO 1: DATOS GENERALES**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nombre del programa / proyecto / servicio / campaña  | Diagnóstico para mejoramiento de la calidad en el servicio prestado al promotor de un trámite. | Política Pública  |  |
| Dirección o área responsable | Dirección de Gestión Integral del Territorio, de la Coordinación General de Gestión Integral de la Ciudad. |
| Problemática que atiende la propuesta  | Actualmente se realizan los procesos operativos sin tener un diagnóstico del tiempo y forma en la que se llevan a cabo.  |
| Programa Estratégico |  |
| Ubicación Geográfica / Cobertura de Colonias  | Totalidad de promotores que solicitan un servicio |
| Nombre del enlace o responsable  | Arq. Carmen Susana Alcocer Lúa, Directora de Gestión Integral del Territorio.Arq. Yanalté Vega Millán, Jefa del Departamento de Desarrollo Urbano. | Línea de Acción |  |
| Objetivo específico | Detectar las áreas de oportunidad en la prestación de servicios para proponer acciones que brinden una mayor calidad y por ende, se promueva el ordenamiento territorial de acuerdo a la normativa vigente.  |
| Perfil de la población atendida o beneficiada | Totalidad de promotores que solicitan un servicio |
| Tipo de propuesta | Beneficiarios | Fecha de Inicio | Fecha de Cierre |
| Programa | Campaña | Servicio | Proyecto | Hombres | Mujeres | 01 de octubre de 2018 | 30 de septiembre de 2019 |
|  | x |  |  | 328,802 | 335,391 | **(A) Gasto corriente** | **(B) Presupuesto municipal suplementario**  | **(C) Fondos del Gobierno** **Federal o Estatal** |
| Monto total estimado( Sólo para Categorías B y C ) | **Categoría para Presupuesto****(A, B y C)** | Aportación Municipal | Participación Federal / Estatal |
|  |  |  |  |  |

**ANEXO 2: OPERACIÓN DE LA PROPUESTA**

|  |  |
| --- | --- |
| Principal producto esperado (base para el establecimiento de metas)  | Diagnóstico del proceso del servicio a través de encuestas de calidad.  |
| Actividades a realizar para la obtención del producto esperado | Realizar el diagnóstico del servicio prestado a los promotores a través de la aplicación de encuestas de calidad. La aplicación será periódica para analizar la variación de resultados relacionados con medidas que promuevan la eficiencia y la eficacia. Llevar un mecanismo de control de los resultados.  |
| Objetivos del programa estratégico  |  |
| Indicador del programa estratégico al que contribuye  |  |
| Beneficios  | Corto Plazo | Mediano Plazo | Largo Plazo |
| x | x | x |
| Nombre del Indicador  | **Dimensión a medir**  | Definición del indicador  | Método del calculo | **Unidad de medida** | Frecuencia de medida  | Línea base | **Meta programada** |
| 1. **Eficacia**
2. **Eficiencia**
3. **Económica**
4. **Calidad**
 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| Clave presupuestal determinada para seguimiento del gasto |  |

**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

|  |
| --- |
| **Cronograma Anual de Actividades** |
| **Actividades a realizar para la obtención del producto esperado**  | **2018 - 2019** |
| **OCT** | **NOV** | **DIC** | **ENE** | **FEB** | **MAR** | **ABR** | **MAY** | **JUN** | **JUL** | **AGO** | **SEP** |
| Definición de variables que estarán contenidas en las preguntas de la encuesta.  | x | x | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Aplicación de encuesta de calidad de manera periódica |  |  |  | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| Registrar los resultados de la encuesta de manera periódica.  |  |  |  | x | x | x | x | x | x | x | x | x |
| Realizar el diagnóstico del servicio prestado a los promotores, realizando un corte trimestral para tomar medidas que promuevan la eficiencia y la eficacia.  |  |  |  |  |  | x |  |  | x |  |  | x |