**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 |