

PRIMER INFORME

DE ACTIVIDADES



**INNOVACIÓN
GUBERNAMENTAL**

ADMINISTRACIÓN E INNOVACIÓN GUBERNAMENTAL

OBJETIVO MUNICIPAL 1 “Impulsar un gobierno que se caracterice por su trato amable con la ciudadanía, capacidad para atender con oportunidad las demandas sociales, así como por la eficiencia en el uso de los recursos públicos, con canales permanentes de comunicación con la sociedad y esquemas transparentes en su actuación”.

Desde una nueva perspectiva de mejora continua del área de Administración e Innovación Gubernamental, en la actualización del Plan Municipal de Desarrollo y Gobernanza 2018-2021, fue generada una nueva estrategia de profesionalización y acercamiento del servidor público a la ciudadanía, difundida como **“Gobierno amable”** que lleva implícita la atención cordial al zapotlense, al visitante y al inversionista, así como la más alta calidad en la prestación de los servicios públicos y trámites administrativos que sin lugar a duda sea el valor agregado que distinga y por el que sea recordado este gobierno y trascienda a futuras administraciones.

De acuerdo a lo expresado en el párrafo anterior, fue planteada la estrategia general municipal del gobierno, que implica impulsar la capacitación, orientación y acercamiento de la Administración Pública Municipal a las necesidades y expectativas de la población.



Nuevo paradigma de los servidores públicos, para atender al ciudadano con amabilidad, calidad y eficiencia.



A través del área de administración e innovación gubernamental fue diseñada la estrategia de “Gobierno Amable” que implica el esquema de diversos programas de capacitación dirigida al personal de la administración pública de Zapotlán el Grande, en temas de: Desarrollo Humano, Habilidades Directivas, Prevención de Accidentes Laborales, Transparencia, Manejo responsable de vehículos oficiales, que fueron impartidos a través de la colaboración del Instituto Tecnológico Regional de Ciudad Guzmán, UNIVER, ITESO, Protección Civil y Bomberos y Taller Municipal. Con esta estrategia se busca que durante los tres años de la presente administración, se alcance a cubrir la capacitación del cien por ciento de los trabajadores municipales y se logre el

compromiso de mejorar la calidad en la prestación del servicio público y la recepción de trámites administrativos con agilidad en la respuesta por parte de los servidores públicos, así como mantener indicadores con altos factores porcentuales de resultados y alcancen las metas propuestas en el Plan Municipal de Desarrollo y Gobernanza así como los compromisos adquiridos por este gobierno.



En congruencia con el párrafo anterior como parte de este informe, hago público a la ciudadanía la estructura de los módulos de capacitación, así como el contenido de los temas para la consolidación de capacitación y mejora en la calidad de atención y servicio por parte de los servidores públicos de la Administración Pública de Zapotlán el Grande.

Módulo 1 Gestión amable

| Estructura |
|---|
| Módulo 1 Trabajo en equipo |
| Módulo 2 Toma de decisiones y Resolución de Problemas |
| Módulo 3 Tolerancia a la frustración |
| Módulo 4 Adaptabilidad |

Módulo 2 La creatividad en el servicio

| Estructura |
|--------------------------------|
| Módulo 1 Creatividad |
| Módulo 2 Proactividad |
| Módulo 3 Comunicación |
| Módulo 4 Eficacia y Eficiencia |

Módulo 3 En busca de la organización

| Estructura |
|------------------------------------|
| Módulo 1 Compromiso organizacional |
| Módulo 2 Gestión de tiempos |
| Módulo 3 Servicio de usuario |
| Módulo 4 Conocimiento de software |

Módulo 4 Una organización dinámica

| Estructura |
|---------------------------------|
| Módulo 1 Inteligencia emocional |
| Módulo 2 Manejo de conflictos |
| Módulo 3 Escucha activa |
| Módulo 4 Sensibilidad |



**TECNOLÓGICO
NACIONAL DE MÉXICO**

Capacitación del personal en temas específicos de acuerdo a las necesidades detectadas por áreas, para impulsar la mejora de los servicios y el desarrollo del personal, concientizando al trabajador en temas de desarrollo humano.

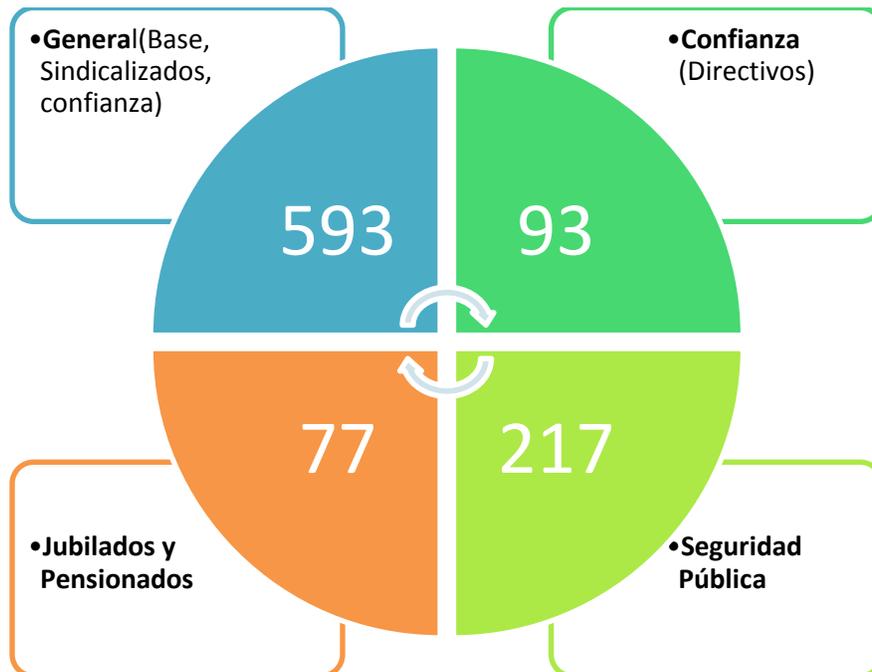
En congruencia con el objetivo general del área y buscando la profesionalización del personal de campo y administrativo durante el periodo 2018-2019 fueron generadas diversas capacitaciones que paulatinamente han generado el cambio de actitud y de servicio que a su vez se han reflejado en la calidad del servicio público, mismas que se despliegan en el siguiente cuadro:

| Nombre de la capacitación | Áreas participantes | Número de participantes |
|--------------------------------------|---------------------|-------------------------|
| Gobierno amable | 46 | 1,219 |
| Desarrollo humano | 10 | 80 |
| Habilidades Directivas | 3 | 15 |
| Transparencia | 7 | 50 |
| Uso consiente de vehículos oficiales | 46 | 150 |
| Prevención de accidentes laborales | 46 | 900 |
| Primeros auxilios | 46 | 840 |



Prestaciones laborales a los trabajadores durante el primer periodo de gobierno

Durante el presente periodo 2018-2019, fue contratado a través de la compañía de Seguros Insignia Life S. A., el seguro de vida para 980 trabajadores de base, confianza, jubilados y pensionados y Seguridad Pública de la Administración Pública Municipal de Zapotlán el Grande como apoyo y prestación laboral al personal, que de acuerdo a la siguiente figura puede observarse el número de trabajadores asegurados en las diversas áreas.



Actualización de manuales de procedimiento administrativos y manual general de gobierno 2018-2021

Desde el mes de Diciembre del año 2018, se impulsó la actualización de manuales administrativos de procedimientos y el general de gobierno que son la base y sustento para el buen funcionamiento administrativo de la institución de gobierno, en ese contexto con fecha 13 de Febrero del año 2019 en la gaceta número 183 y con fecha 19 de Febrero del año 2019 en la gaceta número 185, fueron publicadas respectivamente las aprobaciones efectuadas por el Presidente Municipal y el coordinador General de administración e innovación gubernamental.