

## PLAN DE TRABAJO PATS 2026

### DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS

#### 1. EJE 5: TLAJO EFICIENTE

La Dirección del Centro de Atención de Trámites y Servicios busca ser una directiva sólida, eficiente, transparente, priorizando la reducción de la corrupción y soborno, para crear un espacio justo e igualitario y con esto consolidar un vínculo satisfactorio con todos los sectores participativos y representativos de la población,

#### 2. VISIÓN

Ser la Dirección de la Administración Pública que se encarga de la atención de todos los trámites y servicios del municipio, con los más altos estándares de calidad y eficiencia de la región, que cuenta con las herramientas más innovadoras, ágiles y transparentes en la prestación de servicios de un organismo gubernamental, mejorando la calidad de vida de la población y estableciéndose como un modelo de excelencia.

#### 3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS Y MEDICIÓN DE METAS A CORTO MEDIANO Y LARGO PLAZO

##### A CORTO PLAZO

- Retomar la renovación visual del ambiente de las instalaciones del CATS Cabecera, para mejorar la atención de los ciudadanos.
- Simplificación y digitalización de los procesos de gestión de trámites y servicios. Implementación de las plataformas para el monitoreo, seguimiento y medición de los mismos. (Gestor de trámites, Expediente único de contribuyentes, centro de digitalización, citas en línea).
- Fomentar transparencia y generar confianza en la Administración Pública.
- Conservar la certificación del ISO 37001:2016 Anti soborno, capacitación del personal de la ley anti soborno y anti corrupción, índice de denuncias ciudadanas.

##### A MEDIANO PLAZO

- Implementación de tecnologías de vanguardia para simplificación y eficiencia en los procesos de la Administración Pública.
- Ampliación de la atención con los nuevos centros de atención personalizadas en la zona Chapala y López Mateos.

##### A LARGO PLAZO

- Profesionalización en la calidad de la atención.
- Evaluación de los ejecutivos a través de las encuestas de satisfacción ciudadana.

#### 4. MECANISMOS

- Capacitación de personal.
- Renovación de instalaciones.
- Simplificación de procesos.
- Digitalización de archivos.

## 2. DIAGNÓSTICO GENERAL

### 2.1 ANÁLISIS FODA

DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS
<b>FORTALEZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se tienen 4 direcciones que aportan organización y certidumbre, por sus funciones específicas.</li> <li>• Se cuenta con 3 centros de atención personalizada para brindar servicio (CATS Cabecera, Valle y Gavilanes, con incremento de un nuevo punto de atención en zona Chapala).</li> <li>• Instalaciones adecuadas para brindar la atención y en óptimas condiciones.</li> <li>• Ubicación estratégica en zonas de mayor afluencia (Cabecera, Valles y López Mateos, próximamente Chapala)</li> <li>• Contamos con un centro de atención telefónica (Contac Center) para recibir las llamadas de los ciudadanos, brindar información, levantar reportes y dar seguimiento.</li> <li>• Se cuenta con un sistema de turnos para canalizar a los ciudadanos a los diferentes servicios y trámites que otorga la administración pública</li> <li>• Se cuenta con ejecutivos especializados por cada trámite y servicio (Islas de atención personalizada)</li> <li>• Se cuentan con herramientas electrónicas para brindar atención, información y monitoreo de los procesos de la administración pública (Catálogo de trámites y servicios, plataforma Conec Tlajo, Callpso, Ecarto, plataforma de turnos, Encuesta de satisfacción a través de código QR)</li> <li>• Contamos con una política y un reglamento anti soborno</li> <li>• Se cuenta con dos certificaciones internacionales, que aportan certeza y calidad en el servicio que brinda el Centro ISO 9001:2015 y 37001:2016</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faltan 45 ejecutivos de atención, trámites y servicios para cubrir las necesidades de cada centro (CATS Cabecera, Valles y Gavilanes y próximamente Chapala)</li> <li>• Contamos con 12 ejecutivos sindicalizados con jornada de 6 horas</li> <li>• Los ejecutivos de trámites y servicios no están comisionados al Centro y eso dificulta la organización y la calidad en la atención</li> <li>• El personal del Contac Center es insuficiente para cubrir la demanda de todas las llamadas y el seguimiento de los reportes (solo contamos con una persona)</li> <li>• Los ejecutivos se especializan en trámites determinados, lo que dificulta cubrir vacaciones, incapacidades o permisos (Se necesitan 4 ejecutivos multitrámite que nos ayudarán a cubrir estas eventualidades)</li> <li>• Falta actualizar herramientas electrónicas para brindar atención (catálogo de trámites, plataformas de gestor de trámites, ventanillas simplificadas SARE, VECS y Citas en línea)</li> <li>• No tener una comunicación asertiva con las áreas dictaminadoras de los trámites, para organizar y equilibrar las cargas de trabajo</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta equipo de cómputo (30 computadoras, 3 Lap Top, 5 Tablets, 4 radios de comunicación y 10 diademas para el contact center) mobiliario (10 sillas para ejecutivos y 5 sillas para sala de juntas), 1 vehículo y material de papelería en general para cubrir las necesidades de los 3 centros.</li> <li>Falta capacitar al personal (contención de personas molestas, procesos y gestión de trámites, filtros eficientes, Protocolos de actuación en contingencias)</li> </ul>
<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Modificar físicamente la distribución del CATS cabecera para tener una percepción del espacio más amigable para los ciudadanos</li> <li>Expandir la atención del Centro a la zona Chapala, para acercar los trámites y servicios a los ciudadanos de esa zona</li> <li>Simplificación de trámites</li> <li>Implementación de herramientas electrónicas para simplificar y digitalizar los procesos</li> <li>Profesionalización en la calidad de la atención</li> </ul>
<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de recursos humanos y materiales para cubrir las necesidades de los CATS</li> </ul>

## 2.2 ANÁLISIS DE BRECHAS

SITUACIÓN ACTUAL	FACTORES CLAVE POR REALIZAR/CAMBIAR	SITUACIÓN DESEADA
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Oportunidad 1</b></li> </ul> Mejorar la percepción de orden en el Cats cabecera	Dar seguimiento a la gestión (Solicitud del acomodo físico del centro)	Que el centro sea un espacio más ejecutivo, atención personalizada, amable y eficiente
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Oportunidad 2</b></li> </ul> Simplificar y eficientar los trámites	Generar mesas de trabajo con las dependencias, para revisar los procesos y requisitos de los trámites	Que los trámites sean más simples y menos burocráticos
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Oportunidad 3</b></li> </ul> Profesionalizar la atención en el servicio	Profesionalizar y concientizar mediante capacitación al personal de los Cats	Eficiencia, calidad y amabilidad en la atención al contribuyente
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Oportunidad 4</b></li> </ul> Herramientas electrónicas	Solicitar mejoras en las plataformas existentes y crear nuevas plataformas de medición	Modernizar la atención creando expedientes digitales, monitorear y medir la atención y contribuir en el uso de papel.
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Oportunidad 5</b></li> </ul> Activar el Centro de atención de trámites y servicios del Corredor Chapala	Solicitar personal ejecutivo con perfil multitrámite	Tener un nuevo punto de atención, más cercano a la zona más alejada del municipio

<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Debilidad 1</b></li> </ul> <p>Comisión del personal asignado al centro</p>	Solicitar la comisión del personal al área correspondiente	Poder organizar las actividades a necesidad del centro, además de cubrir los espacios de falta y vacaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Debilidad 2</b></li> </ul> <p>Falta de personal</p>	Solicitar personal con perfil de atención al contribuyente	<p>Contar con el siguiente personal</p> <p>Atención Ciudadana 12 ejecutivos</p> <p>Cats 20 ejecutivos multitrámite</p> <p>Asistencia al Contribuyente 2 (para realizar encuestas de satisfacción)</p> <p>Gestión de Trámites 2 ejecutivos para capacitación</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Debilidad 3</b></li> </ul> <p>Personal con falta de perfil para atención al contribuyente</p>	Gestionar capacitación enfocada en atención al cliente, calidad en el servicio, manejo de emociones y estrés laboral	Que los ejecutivos desarrollen habilidades, para una atención más profesional.
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Debilidad 4</b></li> </ul> <p>Comunicación asertiva con las áreas dictaminadoras</p>	Generar un calendario para la revisión de los procesos y seguimientos, con las dependencias correspondientes	Tener una buena coordinación y comunicación fluida
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Debilidad 5</b></li> </ul> <p>Actualización de las plataformas que alimentan de información al centro de atención de trámites y servicios</p>	Solicitar la información actualizada	Contar con la información
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Debilidad 6</b></li> </ul> <p>Actualización de las herramientas electrónicas que complementan los trámites en el portal de Gobierno. "Catálogo de trámites, SARE, VECS, citas en línea"</p>	Realizar la solicitud a la Coordinación de Innovación	Contar con las herramientas necesarias para el buen funcionamiento del centro
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Debilidad 7</b></li> </ul> <p>Equipo de cómputo para abastecer los CATS</p>	Solicitar los equipos necesarios	Cubrir las necesidades de los centros de atención
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Debilidad 8</b></li> </ul> <p>Personal Sindicalizado</p>	Solicitar a recursos humanos personal con jornada laboral de 8 horas	Contar con personal con horario de atención 8:00 a.m a 4:00 p.m
<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Amenaza 1</b></li> </ul> <p>Falta de recursos humanos y materiales</p>	Gestionar con las áreas correspondientes	Contar con todos los recursos humanos, bienes materiales y herramientas necesarios.

### **3. OBJETIVO GENERAL**

Que todas las áreas pertenecientes a la Dirección del centro sean un espacio eficiente, accesible, transparente, cero tolerancia a la corrupción, con personal debidamente capacitado dónde se realicen los trámites de manera sencilla y efectiva, que las herramientas de innovación y tecnología, impulsen los procesos eficientes y de alta calidad en el servicio, con la finalidad de contribuir a mejorar la calidad de vida de la población.

#### **3.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

##### **Objetivos de eficiencia**

1. Optimizar los procesos para reducir los tiempos de espera.
2. Implementar tecnologías innovadoras para mejorar la gestión y los servicios.
3. Reducir la burocracia y simplificar los trámites.
4. Mejorar la coordinación y comunicación entre dependencias.
  - Dirección de Licencias y permisos de construcción
  - Dirección de Catastro
  - Dirección de Ordenamiento del Territorio
  - Dirección de Desarrollo y Cercanía Social
  - Dirección de Padrón y Licencias
  - Dirección de emisión de permisos y autorizaciones en la vía pública
  - Dirección de Protección Civil y bomberos
  - Dirección de Emisión de Permisos y Autorizaciones en la Vía Pública

##### **Objetivo de Accesibilidad**

1. Acercar los trámites y servicios a todos los CATS.
2. Priorizar la atención a los sectores vulnerables.
3. Proporcionar información clara y precisa sobre los trámites y servicios.

##### **Objetivos de Servicio**

1. Proporcionar atención de calidad y servicio
2. Reducir los tiempos de espera y mejorar la productividad
3. Fomentar la satisfacción de los ciudadanos

##### **Objetivos de Innovación y Mejora continua**

1. Fomentar la innovación y mejora continua en los trámites y servicios

2. Realizar encuestas y evaluaciones para medir la satisfacción de los ciudadanos e identificar áreas de mejora
3. Implementar cambios y mejoras basados en los resultados y evaluaciones de las encuestas.
4. Conservar las certificaciones que tiene el centro ISO 37001 :2016 e ISO 9001:2015

### 3.2 CONSTRUCCIÓN DE LA MATRIZ DEL PLAN GENERAL

Matriz General de la Dirección del Centro de Atención de Trámites y servicios						
FASE 1: EJES ESTRATÉGICOS	FASE 2: DIAGNÓSTICO GENERAL POR ÁREAS			FASE 3: OBJETIVOS ESPECÍFICOS POR DEPENDENCIA		
OBJETIVO GENERAL DE GOBIERNO	FODA	ANÁLISIS DE BRECHAS		ENCADENAMIENTO DE OBJETIVOS S.M.A.R.T		
	SITUACIÓN ACTUAL	FACTORES CLAVE POR REALIZAR/CAMBIAR	SITUACIÓN DESEADA	OBJETIVO GENERAL POR DEPENDENCIA	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	PLAZO DE CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO
Contribuir a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos con un Gobierno Cercano, Dinámico, Eficiente que detone su potencia económica y social, para la construcción de un Tlajomulco a futuro sostenible, sustentable, desarrollado e incluyente	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Renovación CATS cabecera.</li> <li>* Simplificación de los trámites y servicios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Dar seguimiento a la gestión.</li> <li>* Coordinar mesas de trabajo con las dependencias para promover la simplificación de los trámites</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Que el centro sea un espacio más ejecutivo, atención personalizada, amable y eficiente.</li> <li>* Eliminar la burocracia para que los trámites sean más sencillos.</li> </ul>	Que el centro sea un espacio eficiente, accesible, transparente, cero tolerancia a la corrupción, con personal debidamente capacitado donde se realicen los trámites de manera sencilla y efectiva, que las herramientas de innovación y tecnología, impulsen los procesos eficientes y de alta calidad en el servicio, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Mejorar la calidad en el servicio,</li> <li>*Acercar los trámites a los CATS</li> <li>*Simplificar los trámites, fomentar la mejora continua</li> </ul>	A corto plazo
	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Optimizar las herramientas electrónicas.</li> <li>*Creación de nuevas herramientas</li> <li>*Activar CATS en el corredor Chapala</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Solicitar mejoras en las plataformas existentes y crear nuevas plataformas de medición.</li> <li>*Realizar las gestiones necesarias para la creación del CATS corredor Chapala</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Modernizar la atención creando expedientes digitales, monitorear y medir la atención y contribuir en el uso de papel.</li> <li>*Brindar servicios y acercar los trámites a este sector de la población</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>*Implementar tecnologías innovadoras para mejorar la gestión y los servicios.</li> <li>Optimizar los procesos para reducir tiempos de espera</li> <li>*Priorizar los servicios a sectores vulnerables</li> </ul>	A mediano plazo

	<p>*Profesionalización de los ejecutivos del centro.</p> <p>*Conservar las certificaciones del centro 37001-2016 9001-2015</p>	<p>* Capacitar a los ejecutivos del centro</p> <p>*Dar seguimientos a los procesos de certificación del centro</p>	<p>*Contar con personal altamente capacitado, eficiente y profesional.</p> <p>*Erradicar la corrupción y brindar la calidad en el servicio</p>		<p>Profesionalizar a los ejecutivos del centro.</p> <p>*Conservar las certificaciones que tiene el centro ISO 37001 :2016 e ISO 9001:2015</p>	<p>A largo plazo</p>
--	--	--	--	--	---	----------------------

#### 4. OBJETIVOS ESTRATEGICOS

##### **Simplificación de los trámites del Centro de atención de trámites y servicios**

- Agilizar los procesos, disminuyendo requisitos no indispensables, basados en la actualización de los reglamentos aplicables
- Optimizar los procesos para reducir los tiempos de espera
- Actualización de los trámites y servicios otorgados

##### **Implementar tecnologías innovadoras para mejorar la gestión y los servicios**

- Crear nuevas plataformas y portales para los trámites y servicios
- Implementación del centro de digitalización

##### **Fomentar la innovación y mejora continua en los trámites y servicios**

- Implementar el expediente único para evitar que los contribuyentes tengan que duplicar documentación para realizar diferentes trámites

##### **Priorizar la atención a los sectores vulnerables**

- Adecuar los procedimientos de atención, dando prioridad a estos grupos de la población

##### **Ampliar la cobertura de atención al resto de las zonas del municipio**

- Incrementar los trámites y servicios en los CATS Valle y Gavilanes
- Ampliar la cobertura de atención al corredor Chapala

##### **Profesionalizar los ejecutivos de atención, trámites y servicios**

- Fortalecer las habilidades de funcionarios que atienden a los ciudadanos en los diferentes trámites y servicios
- Certificar habilidades del funcionariado que atiende a la ciudadanía en sus áreas de operación (catastro, agua potable, padrón y licencias, obras públicas y cementerios y participación ciudadana)
- Capacitar al personal que atiende a la ciudadanía en el conocimiento del catálogo de los tramites existentes en el municipio y su correcta derivación del ciudadano a las áreas correspondientes.

- Fortalecer el proceso de vinculación del ciudadano a las áreas correspondientes cuando realiza sus trámites

**Fomentar la satisfacción de los ciudadanos**

- Mejorar la calidad y la atención en el servicio a los ciudadanos a través de las capacitaciones otorgadas
- Mejorar la percepción que tienen los ciudadanos de la organización que tiene el cats cabecera, a través del proyecto de renovación del cats cabecera
- Realizar encuestas y evaluaciones para medir la satisfacción de los ciudadanos e identificar áreas de mejora

**Fortalecer las certificaciones que tiene el centro ISO 37001 :2016 e ISO 9001:2015**

- Capacitar al personal en la aplicación y concientización de la Norma ISO 37001:2016 e ISO 9001:2025

MATRIZ DEL PLAN GENERAL DE LA DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN DE TRÁMITES Y SERVICIOS								
FASE 1: EJES ESTRATÉGICOS	FASE 2: DIAGNOSTICO GENERAL POR ÁREAS			FASE 3: OBJETIVOS ESPECIFICOS			FASE 4: ESTRATEGIAS POR DEPENDENCIA	
OBJETIVO GENERAL	FODA	ANÁLISIS DE BRECHAS		ENCADENAMIENTO DE OBJETIVOS S.M.A.R.T			ENCADENAMIENTO DE PROYECTOS PARA CUMPLIR OBJETIVOS	
	SITUACIÓN ACTUAL	FACTORES CLAVE POR REALIZAR /CAMBIAR	SITUACIÓN DESEABLE	OBJETIVO GENERAL POR DEPENDENCIA	OBJETIVOS ESPECIFICOS POR DEPENDENCIA	PLAZO DE CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO	ESTRATEGIAS Y ACCIONES A SEGUIR	TIEMPO DE EJECUCIÓN
Contribuir a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos con un Gobierno Cercano, Dinámico, Eficiente que detone	*Mejorar la percepción de orden en el Cats cabecera	* Renovación del CATS cabecera., solicitar a las áreas correspondientes la gestión	* Que el centro sea un espacio más ejecutivo, atención personalizada, amable y eficiente.	Que el centro sea un espacio eficiente, accesible, transparente, cero tolerancia	*Mejorar la calidad y atención en el servicio	A corto plazo	* Presentación de proyecto y seguimiento a las gestiones (Autorización del proyecto)	Inicio del cambio a partir de la segunda semana de abril 2025
	*Simplificar y eficientar los trámites	* Coordinar mesas de trabajo con las dependencias para promover la simplificación	* Eliminar la burocracia para que los trámites sean más sencillos.	a la corrupción, con personal debidamente capacitado donde se	*Simplificar los trámites, fomentar la mejora continua	A corto plazo	*Trabajar con todas las áreas involucradas para simplificar los trámites y los procesos	Inicio febrero 2025 concluir julio 2025



<p>su potencia económica y social, para la construcción de un Tlajomulco a futuro sostenible, sustentable, desarrollado e incluye</p>		de los trámites		realicen los trámites de manera sencilla y efectiva,				
	*Optimizar las herramientas electrónicas	*Solicitar mejoras en las plataformas existentes crear nuevas plataformas de medición.	*Modernizar y optimizar las actuales herramientas electrónicas, para eficientar tiempos de atención, generar un mejor sistema de medición y contribuir en el uso de papel	que las herramientas de innovación y tecnología, impulsen los procesos eficientes y de alta calidad en el servicio, con la finalidad de	Optimizar los procesos para reducir tiempos de espera	A mediano plazo	*Realizar las gestiones para modificar y optimizar las herramientas electrónicas	Inicio Marzo 2025 concluir Diciembre 2025
	*Creación de nuevas herramientas	crear nuevas plataformas de medición.	*Modernizar la atención creando expedientes digitales, monitorear y medir la atención y contribuir en el uso de papel	mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.	*Implementar tecnologías innovadoras para mejorar la gestión y los servicios.	A mediano plazo	*Realizar las gestiones necesarias, así como contribuir con la información de las necesidades requeridas	Inicio mayo 2025 concluir mayo 2026
*Activar CATS en el corredor Chapala	*Realizar las gestiones necesarias para la creación del CATS corredor Chapala	*Brindar servicios y acercar los trámites a este sector de la población, que se encuentra en la parte más alejada de los puntos de atención.		*Priorizar los servicios a sectores vulnerables y acercar los servicios a las comunidades más alejadas	A mediano plazo	*Presentar proyecto con el análisis de necesidades de la zona y realizar las gestiones necesarias con las áreas correspondientes	Inicio Octubre 2025 concluir diciembre 2026	

	*Profesionalización de los ejecutivos del centro.	* Capacitar a los ejecutivos del centro	*Contar con personal altamente capacitado, eficiente y profesional		Profesionalizar a los ejecutivos del centro.	A largo plazo	*Realizar un calendario anual de capacitaciones, para que el personal adquiera las herramientas necesarias, para brindar la mejor atención y calidad en el servicio	Inicio enero 2025 concluir octubre 2027
	*Conservar las certificaciones del centro 37001-2016 9001-2015	*Dar seguimientos a los procesos de certificación del centro	*Erradicar la corrupción y brindar la calidad en el servicio		*Conservar las certificaciones que tiene el centro ISO 37001:2016 e ISO 9001:2015	A largo plazo	*Llevar a cabo un plan de capacitación y concientización sobre la repercusión y responsabilidad de ser un gobierno certificado.	Inicio marzo 2025 concluir octubre 2027