

Información sobre la intervención pública

Trámite de cambio y/o actualización del propietario

 **Descripción:**

 **Objetivo general del programa:**

[Más información de esta](#)



<https://tramites.jalisco.gob.mx/tramite/12857>



Evaluación de desempeño

Información sobre la evaluación

Síntesis de la evaluación:

El apartado presenta los principales resultados obtenidos del proceso de Evaluación de la Calidad de los Servicios y/o Trámites de las Dependencias o Entidades Públicas del Gobierno del Estado de Jalisco, los cuales derivan de los criterios y preguntas de evaluación implementadas en el ejercicio evaluativo, el análisis se desarrolla de acuerdo con los alcances, limitaciones y marcos de referencia contemplados en el estudio. La evaluación comprende 2 trámites y 3 servicios proporcionados por el gobierno del Estado de Jalisco: • Pago de refrendo vehicular • Servicio de llamadas de emergencia – 911 (OPD Centro de Coordinación, Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – Escudo Urbano C5) • Trámite de cambio y/o actualización del propietario, Sistema Intermunicipal de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado (SIAPA) • Atención Integral de niñas y niños con cáncer en el Servicio de Hematología y Oncología Pediátrica del Nuevo Hospital Civil de Guadalajara “Dr. Juan I. Menchaca” • Asesoría a patrones, trabajadores y sindicatos STPS.

A partir de los criterios y sus respectivas preguntas de evaluación, se construyó una matriz de evaluación que permitió presentar la construcción de las temáticas y reactivos para el ejercicio de evaluación en función de los referentes teóricos y los métodos de recolección de la información, la cual que se realizó mediante la aplicación de 385 encuestas efectivas a personas usuarias en cada servicio / trámite, lo que resultó en una muestra total de 1 925 encuestas. El error muestral asociado a cada servicio / trámite correspondió a $\pm 5\%$ y el intervalo de confianza fue de 95%. Para la muestra general el error muestral correspondió a $\pm 2.2\%$ y el intervalo de confianza a 95%.

[Más información de esta](https://evalua.jalisco.gob.mx/node/771)



<https://evalua.jalisco.gob.mx/node/771>

Objetivo de la evaluación:

Evaluar la calidad de los principales servicios o trámites que ofrece el Gobierno de Jalisco, para mejorar la eficiencia y satisfacción de los usuarios.

Documentos de descarga:



[Terminos de referencia](https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/evaluacion/descargarArchivo/118?archivo=terminosReferencia)

<https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/evaluacion/descargarArchivo/118?archivo=terminosReferencia>



[Informe](https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/evaluacion/descargarArchivo/118?archivo=informe)

<https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/evaluacion/descargarArchivo/118?archivo=informe>



[Resumen Ejecutivo](https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/evaluacion/descargarArchivo/118?archivo=resumenEjecutivo)

<https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/evaluacion/descargarArchivo/118?archivo=resumenEjecutivo>



[Infografía evaluación](https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/evaluacion/descargarArchivo/118?archivo=infografiaEvaluacion)

<https://agendasdemejora.jalisco.gob.mx/evaluacion/descargarArchivo/118?archivo=infografiaEvaluacion>

Agenda de Mejora
Información sobre la evaluación

PAE2021-E14-AM01

ID: de la Agenda de Mejora

Inicio de la agenda:

11/05/2022


Promedio de avance:

0%


Estatus de la Agenda:

● VENCIDA

Unidad Interna de Evaluación:

 **Secretaría de Gestión Integral del**
Planeación Estratégica Ambiental

 Julian Francisco Somoza Montes

 33 3030 9350

 julian.somoza@jalisco.gob.mx

2021

Compromiso No.1:

Sobre el trámite de Cambio / Actualización de Propietario, se recomienda difundir los requerimientos y medios de consulta existentes sobre los costos, adeudos y otros aspectos vinculados al trámite ya que quienes desconocen estos aspectos desarrollan mayores niveles de insatisfacción con el trámite. Este aspecto puede mejorarse a través de carteles y folletos informativos dentro de las instalaciones donde se presta el servicio, entre otros.

Tipo Mejora:

Mejorar actividades, procesos o forma de operación de la intervención

Recomendación:

Sobre el trámite de Cambio / Actualización de Propietario, se recomienda difundir los requerimientos y medios de consulta existentes sobre los costos, adeudos y otros aspectos vinculados al trámite ya que quienes desconocen estos aspectos desarrollan mayores niveles de insatisfacción con el trámite. Este aspecto puede mejorarse a través de carteles y folletos informativos dentro de las instalaciones donde se presta el servicio, entre otros.

Actividad 1:

Producción de material visual informativo en forma de trípticos y afiches con detalles del funcionamiento de las tarifas del trámite, para instalarse en las inmediaciones de las ventanillas donde se realizan el trámite y en el portal web de la dependencia

Responsable: Comunicación Social

Fecha de término 30/04/24 12:00 AM

Compromiso No.2:

Es importante que todos los servicios valorados actualicen el manual de prestación de servicio, con el objeto de mejorar los tiempos de espera, ya que fue un aspecto que generó constantemente insatisfacción en las personas usuarias. En su defecto se recomienda que todos los servicios dispongan de una manual de servicio que permita mejorar el flujo de actividades y por ende, una mejor gestión de los tiempos de espera.

Tipo Mejora:

Mejorar actividades, procesos o forma de operación de la intervención

Recomendación:

Es importante que todos los servicios valorados actualicen el manual de prestación de servicio, con el objeto de mejorar los tiempos de espera, ya que fue un aspecto que generó constantemente insatisfacción en las personas usuarias. En su defecto se recomienda que todos los servicios dispongan de una manual de servicio que permita mejorar el flujo de actividades y por ende, una mejor gestión de los tiempos de espera.

Actividad 1:

El manual de servicios de SIAPA es sometido a un proceso de actualización anualmente. Para el siguiente proceso de actualización se revisaran las políticas y procedimientos aplicables a fin de reducir tiempos del usuario al solicitar el trámite evaluado

Responsable: Dirección de Administración

Fecha de término 19/07/24 12:00 AM

Compromiso No.3:

Se recomienda la implementación de un plan de mejora en la limpieza del área donde se presta el servicio de Cambio / Actualización de Propietario, pues se registraron valoraciones por debajo de la media.

Tipo Mejora:

Corregir actividades o procesos del programa

Recomendación:

Se recomienda la implementación de un plan de mejora en la limpieza del área donde se presta el servicio de Cambio / Actualización de Propietario, pues se registraron valoraciones por debajo de la media.

Actividad 1:

En las sesiones anuales con todas las direcciones para revisar asuntos de prestación de servicios, se presentara el asunto con la Dirección de Administración para su discusión y propuesta de mejorar la limpieza del área donde se realiza el tramite evaluado

Responsable: Dirección de Administración

Fecha de término 30/04/24 12:00 AM

Compromiso No.4:

En cuanto a la identificación cómo personas servidoras públicas, se recomienda que el personal que atiende a la población usuaria cuente con uniforme y/o identificación visible que los acredite cómo servidores públicos, específicamente en los servicios de Pago de Refrendo Vehicular, Asesoría a Patrones, Empleado y Sindicatos y en el servicio de Cambio / Actualización de Propietario, en los que se percibieron calificaciones menores con relación a dicho aspecto.

Tipo Mejora:

Mejorar actividades, procesos o forma de operación de la intervención

Recomendación:

En cuanto a la identificación cómo personas servidoras públicas, se recomienda que el personal que atiende a la población usuaria cuente con uniforme y/o identificación visible que los acredite cómo servidores públicos, específicamente en los servicios de Pago de Refrendo Vehicular, Asesoría a Patrones, Empleado y Sindicatos y en el servicio de Cambio / Actualización de Propietario, en los que se percibieron calificaciones menores con relación a dicho aspecto.

Actividad 1:

Verificación del cumplimiento del uso de uniforme y/o identificación visible del personal, tal como se menciona en el contrato colectivo de trabajo.

Responsable: Dirección de administración

Fecha de término 15/12/23 12:00 AM