



ANEXO D



**MODELO PROYECTO DE TRABAJO  
DIAGNÓSTICO DEL PROBLEMA**

**Situación actual:**

Describe la situación problemática dentro de la repartición, incluyendo las deficiencias, retos o desigualdades detectadas en los procesos, servicios o recursos.

**Cuadro de necesidades:**

Realiza un inventario de recursos humanos, tecnológicos, materiales y financieros disponibles.

**Ejemplo:**

- Recursos humanos insuficientes en atención al público.
- Carencia de infraestructura adecuada.
- Falta de capacitación en ciertas áreas.

**Hipótesis de trabajo:**

Formulación de posibles soluciones y enfoques, considerando los recursos existentes y las necesidades de la población beneficiaria o los procesos internos.

**II. FORMULACIÓN DEL PROYECTO**

1. ¿Qué?

Título del Proyecto:

Por ejemplo: "Mejora en la atención al ciudadano en la Dirección Provincial de Turismo."

Institución y unidad responsable:

Repartición Provincial de Administración Pública, Secretaría de Administración, Dirección de Recursos Humanos, etc.

2. ¿Por qué?

Fundamentación:

Argumentar por qué es necesario el proyecto, apoyándose en datos estadísticos, informes internos, retroalimentación ciudadana y previsiones futuras.

Ejemplo: "La insatisfacción del usuario, medida en encuestas internas, revela un bajo nivel de satisfacción en la atención, afectando la imagen institucional."

3. ¿Para qué?

Objetivos:

- General: Mejorar la calidad del servicio de atención al ciudadano en la Dirección Provincial de Turismo.
- Específicos:
  - o Capacitar al personal en atención al usuario.
  - o Implementar una plataforma digital para gestión de trámites.
  - o Optimizar los recursos físicos y tecnológicos.

4. ¿Cuánto?

Metas:

- Capacitar al 100% del personal en atención al cliente en 6 meses.
- Reducir en un 30% los tiempos de trámite en 9 meses.
- Mejorar la satisfacción del usuario en un 20% en un año.

5. ¿Dónde?

Localización:

- Macro localización: Repartición en la ciudad capital provincial.
- Micro localización: Oficinas centrales y áreas de atención al público.



6. ¿Cómo?

Metodología:

- Diagnóstico participativo con el personal.
- Diseño e implementación de capacitaciones.
- Desarrollo y prueba piloto de la plataforma digital.
- Monitoreo y evaluación continua a través de indicadores.

7. ¿Cuándo?

Cronograma estimado:

Etapa	Tareas	Tiempo estimado
Diagnóstico	Recolección de datos	1 mes
Capacitación	Diseño y ejecución	3 meses
Implementación	Plataforma digital y mejoras físicas	5 meses
Evaluación	Monitoreo y ajustes	2 meses

8. ¿Quiénes?

Recursos Humanos:

- Equipo técnico de la institución.
- Capacitadores internos y externos.
- Personal de atención al público.

Responsabilidades:

Responsable general del proyecto, coordinadores de capacitaciones, personal técnico en informática, entre otros.

9. ¿Con qué?

Recursos materiales:

- Equipamiento informático y mobiliario nuevo.
- Material de capacitación (manuales, guías).
- Infraestructura física adecuada.
- Software y plataformas digitales.

**III. EVALUACIÓN**

Indicadores:

- Número de empleados capacitados.
- Tiempo promedio de atención.
- Índice de satisfacción del usuario.
- Uso de la plataforma digital.

Proceso:

Evaluación periódica durante y después de la implementación para asegurarse del cumplimiento de metas y realizar ajustes si es necesario.

J 194

Tec. Bryan DI LUCA  
Subsec. de Coordinación y Enlace  
Secretaría General de Gobierno