

Clave de Manual de Procedimientos: MP/DI/SAC/SPC/02	Fecha de emisión: diciembre 2024	Número de versión: 2	Página: Página 1 de 38
--	-------------------------------------	-------------------------	---------------------------



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN 070

**SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN
CIUDADANA.**

Diciembre 2024



ÍNDICE.

Contenido	Página
Introducción	3
Hoja de aprobación	4
Objetivo del manual	5
Objetivo específico	5
Alcance y campo de aplicación	5
Marco jurídico aplicable.	6
Control de revisiones	7
Control de cambios	7
Atribuciones de la Dirección del Centro de Atención 070	7
Glosario	9
Responsabilidades.	10
Procedimientos	14

Clave de Manual de Procedimientos: MP/DI/SAC/SPC/02	Fecha de emisión: diciembre 2024	Número de versión: 2	Página: Página 3 de 38
--	-------------------------------------	-------------------------	---------------------------



INTRODUCCIÓN.

El Manual de procedimientos de la Dirección del Centro de Atención 070, adscrita a la Subsecretaría de Atención Ciudadana de la Secretaría de Participación Ciudadana, es una herramienta clave para garantizar la eficiencia y calidad en la prestación de servicios a la comunidad de Nuevo León. Su propósito es estandarizar y optimizar los procesos mediante los cuales el personal del Centro de Atención 070 ofrece sus diversos servicios a la ciudadanía a través de canales telefónicos, digitales y presenciales.

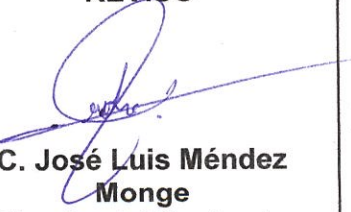
Este manual describe las funciones, responsabilidades y procedimientos específicos de cada posición dentro de la Dirección, asegurando coherencia en la operación y fortaleciendo su papel como enlace entre la población y las dependencias gubernamentales. Asimismo, establece lineamientos para la colaboración interinstitucional y la formalización de convenios que contribuyan a mejorar el servicio.

Dirigido a todo el personal del Centro de Atención 070 y a las dependencias colaboradoras, este documento busca ser una guía de consulta ágil y precisa. Su correcta aplicación permitirá fortalecer la confianza ciudadana en la gestión pública, garantizando una atención eficiente, accesible y de calidad.



HOJA DE APROBACIÓN.

Con fundamento en el **Artículo 11 fracción XVII del Reglamento Interior de la Secretaría de Participación Ciudadana**, publicado en el Periódico Oficial del Estado de Nuevo León en fecha 17 de julio de 2024, se expide el presente **Manual de Procedimientos**, el cual contiene los procedimientos y atribuciones de la Dirección del Centro de Atención 070 de la Secretaría de Participación Ciudadana, mismos que emanan de sus atribuciones establecidas en el Reglamento Interior de la Secretaria de Participación Ciudadana; tales como procedimientos de trabajo, protocolos de actuación, formatos e instrumentos y en general las bases documentadas para llevar a cabo cada una de las representaciones dentro de su marco de atribuciones establecidas.

ELABORÓ	REVISÓ	AUTORIZÓ
 Mtra. Miriam Catalina Cisneros Flores Coordinadora de Planeación	 C. José Luis Méndez Monge Director del Centro de Atención 070	 Mtra. Lorena Vianey Pulido Ramírez Subsecretaria de Atención Ciudadana

Clave de Manual de Procedimientos: MP/DI/SAC/SPC/02	Fecha de emisión: diciembre 2024	Número de versión: 2	Página: Página 5 de 38
--	-------------------------------------	-------------------------	---------------------------



OBJETIVO DEL MANUAL.

El presente manual de procedimientos tiene como finalidad definir y documentar los procedimientos que sustentan a la Dirección del Centro de Atención 070 de la Subsecretaría de Atención Ciudadana perteneciente a la Secretaría de Participación Ciudadana, así como establecer su interacción con cada unidad administrativa, quedando documentada en este manual. Lo anterior, a fin de que las unidades y personal dentro de la misma dirección conozcan a detalle cada procedimiento y sistema que se utiliza, así como las herramientas que facilitan el flujo de información utilizado por la Dirección, mediante la formalización y estandarización de los procesos y procedimientos de trabajo.

OBJETIVO ESPECÍFICO.

Determinar las responsabilidades y obligaciones que tiene cada una de las personas servidoras públicas integrantes de la Dirección del Centro de Atención 070 en cada uno de los respectivos procesos, estableciendo las condiciones necesarias para el desempeño del mismo.

ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN.

El presente Manual de Procedimientos se documentó de acuerdo al marco jurídico aplicable en donde la **Dirección del Centro de Atención 070 de la Subsecretaría de Atención Ciudadana perteneciente a la Secretaría de Participación Ciudadana** tiene competencia; asimismo es de observancia general y de aplicación obligatoria para todos los servidores públicos adscritos a la Unidad, y se rige bajo los principios de legalidad, imparcialidad, objetividad, congruencia, verdad material y respeto a los derechos humanos establecidos en el Artículo 7 de la Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Nuevo León.

Clave de Manual de Procedimientos: MP/DI/SAC/SPC/02	Fecha de emisión: diciembre 2024	Número de versión: 2	Página: Página 6 de 38
--	-------------------------------------	-------------------------	---------------------------



EL GOBIERNO DEL
NUEVO
NUEVO LEÓN

MARCO JURÍDICO APLICABLE.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León
- Ley Orgánica de la Administración Pública para el Estado de Nuevo León.
- Ley de Justicia Administrativa para el Estado y Municipios de Nuevo León
- Ley de Mejora Regulatoria.
- Ley de Participación Ciudadana del Estado de Nuevo León.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Nuevo León.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Nuevo León.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Ley que crea las juntas de mejoramiento moral, cívico y material en el Estado de Nuevo León.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Participación Ciudadana.
- Reglamento de la Ley de Participación Ciudadana del Estado de Nuevo León.
- Código de Ética de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Nuevo León.
- Código de Conducta de la Secretaría de Participación Ciudadana.
- Plan Estatal de Desarrollo 2022-2027.
- Programa Especial de Participación Pública 2022-2027.



CONTROL DE REVISIONES.

Las revisiones a la documentación del Manual de Procedimientos de la **Dirección del Centro de Atención 070 de la Subsecretaría de Atención Ciudadana** perteneciente a la Secretaría de Participación Ciudadana, deberán realizarse cada año a partir de la emisión original.

CONTROL DE CAMBIOS.

Las modificaciones se llevarán a cabo considerando que existen reformas al marco jurídico aplicable, cambios en las estructuras orgánicas, re-organización de la unidad administrativa, innovación en los procesos y en general, las necesidades de mejora que detecte la Dirección del Centro de Atención 070.

Clave de manual de procedimientos (versión)	Fecha de emisión
MP/DI/SPC/01	Diciembre 2023
MP/DI/SPC/02	Diciembre 2024

ATRIBUCIONES DE LA DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN 070 ESTABLECIDAS EN EL REGLAMENTO INTERIOR DE LA SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN.

- Brindar a la comunidad, a través del servicio telefónico, así como a través de los canales de comunicación que el contexto exija, información y orientación gratuita relacionada con el sector público y con temas de interés general.
- Atender a la comunidad en sus peticiones de información, orientándola respecto a las funciones de la administración pública federal, estatal y municipal, en relación con los trámites o gestiones de diversos servicios.
- Recibir reportes, quejas, solicitudes y propuestas de la población, personas servidoras públicas y autoridades competentes, proporcionando el seguimiento necesario para que reciban una respuesta oportuna de las dependencias y organismos del Estado.
- Requerir a las autoridades correspondientes, información relativa al seguimiento de algún reporte, queja, solicitud y propuesta que haya sido de su conocimiento. En caso de que

Clave de Manual de Procedimientos: MP/DI/SAC/SPC/02	Fecha de emisión: diciembre 2024	Número de versión: 2	Página: Página 8 de 38
--	-------------------------------------	-------------------------	---------------------------



ninguna autoridad se declare competente para dar seguimiento a algún reporte, queja, solicitud o propuesta, podrá realizar reuniones con la finalidad de definir, mediante acuerdo, la autoridad que dará la atención. En este supuesto, la Dirección podrá coordinarse con la Dirección Jurídica, para recibir asistencia.

- Brindar orientación telefónica que permita la localización de personas reportadas como detenidas, accidentadas o extraviadas, en las distintas instituciones médicas, asistenciales, policíacas y judiciales.
- Fungir como enlace ante las instancias públicas federales, estatales o municipales, sobre reportes de fallas en los servicios públicos que presten.
- Proponer la celebración de convenios que se requieran para la operación y consecución de los objetivos y programas de la Dirección.
- Coordinarse con los estados y municipios que cuenten con el mismo servicio, para el intercambio de información.
- Brindar apoyo en la difusión, promoción e información de los programas de Gobierno del Estado.
- Proporcionar a la comunidad información sobre eventos organizados por Gobierno del Estado.
- Coordinarse con las Unidades Administrativas para realizar sondeos de opinión telefónica, por medios electrónicos, y por todos los canales de comunicación que el contexto exija, sobre la percepción de los diversos servicios del Gobierno del Estado.
- Coordinarse con las dependencias del Gobierno del Estado para ofrecer servicios de información y orientación especializados mediante un centro de contacto que se denominará Centro de Contacto 070.
- Coordinar el intercambio de información oficial que genere una mejora para las diversas Unidades Administrativas, con el objeto de enriquecer los servicios proporcionados a las personas usuarias.
- Realizar todos los actos que sean necesarios para el ejercicio de las atribuciones a que se refiere este artículo.

Clave de Manual de Procedimientos: MP/DI/SAC/SPC/02	Fecha de emisión: diciembre 2024	Número de versión: 2	Página: Página 9 de 38
--	-------------------------------------	-------------------------	---------------------------



GLOSARIO.

Atención ciudadana

Primer contacto de atención directa de la población con su gobierno para la realización de peticiones y necesidades a las que se dé respuesta y canalización correspondiente.

Ciudadanía

Condición que reconoce a una persona sus derechos políticos y sociales. Grupo de personas que habitan un mismo territorio y que cuentan con derechos y obligaciones.

Democracia participativa

Espacios y mecanismos habilitados para la intervención de la ciudadanía, tanto de forma individual como organizada, en procesos de consulta, deliberación, incidencia y decisión sobre asuntos públicos. Algunos ejemplos de mecanismos de democracia participativa son: audiencias públicas y presupuesto participativo.

Gobierno abierto

Modelo de gobierno que busca construir confianza entre gobierno y sociedad, basado en la transparencia, rendición de cuentas, participación ciudadana e innovación.

Participación

Principio de actitud abierta al intercambio, expresión, difusión, colaboración e intervención en un suceso, acto, actividad o proceso donde se involucran grupos de personas diversas en torno a asuntos que les interesan o afectan.

Perspectiva de género: Principio que brinda una visión analítica que atiende a las particularidades e impactos diferenciados de hombres y mujeres para la creación e implementación de proyectos, programas y/o políticas públicas.

Transparencia: Principio mediante el cual la Secretaría se ve obligada a dar publicidad a las deliberaciones y actos relacionados con sus atribuciones, así como dar acceso a la información que generen.



RESPONSABILIDADES.

PUESTO	RESPONSABILIDAD
DIRECCIÓN DEL CENTRO DE ATENCIÓN 070	• Brindar a la comunidad, a través del servicio telefónico, así como a través de los canales de comunicación que el contexto exija, información y orientación gratuita relacionada con el sector público y con temas de interés general. • Atender a la comunidad en sus peticiones de información, orientándola respecto a las funciones de la administración pública federal, estatal y municipal, en relación con los trámites o gestiones de diversos servicios. • Recibir reportes, quejas, solicitudes y propuestas de la población, personas servidoras públicas y autoridades competentes, proporcionando el seguimiento necesario para que reciban una respuesta oportuna de las dependencias y organismos del Estado. • Requerir a las autoridades correspondientes, información relativa al seguimiento de algún reporte, queja, solicitud y propuesta que haya sido de su conocimiento. En caso de que ninguna autoridad se declare competente para dar seguimiento a algún reporte, queja, solicitud o propuesta, podrá realizar reuniones con la finalidad de definir, mediante acuerdo, la autoridad que dará la atención. En este supuesto, la Dirección podrá coordinarse con la Dirección Jurídica, para recibir asistencia. • Brindar orientación telefónica que permita la localización de personas reportadas como detenidas, accidentadas o extraviadas, en las distintas instituciones médicas, asistenciales, policiacas y judiciales. • Fungir como enlace ante las instancias públicas federales, estatales o municipales, sobre reportes de fallas en los servicios públicos que presten. • Proponer la celebración de convenios que se requieran para la operación y consecución de los objetivos y programas de la Dirección.



	• Coordinarse con los estados y municipios que cuenten con el mismo servicio, para el intercambio de información. • Brindar apoyo en la difusión, promoción e información de los programas de Gobierno del Estado. • Proporcionar a la comunidad información sobre eventos organizados por Gobierno del Estado. • Coordinarse con las Unidades Administrativas para realizar sondeos de opinión telefónica, por medios electrónicos, y por todos los canales de comunicación que el contexto exija, sobre la percepción de los diversos servicios del Gobierno del Estado. • Coordinarse con las dependencias del Gobierno del Estado para ofrecer servicios de información y orientación especializados mediante un centro de contacto que se denominará Centro de Contacto 070. • Coordinar el intercambio de información oficial que genere una mejora para las diversas Unidades Administrativas, con el objeto de enriquecer los servicios proporcionados a las personas usuarias. • Realizar todos los actos que sean necesarios para el ejercicio de las atribuciones a que se refiere este artículo.
COORDINACIÓN DE SUPERVISIONES	• Coordinar la operación de las personas supervisoras de las salas y turnos de atención A-General, B-Acompañamiento, C-Especialidades, D-Digital, E-Presencial, Turno nocturno y Turno de fin de semana y días festivos. • Generar análisis de datos de las atenciones, registros, monitoreos, objetivos y metas. • Llevar registros de atenciones, monitoreos del servicio, tiempos de conexión, pausas, llamadas atendidas, llamadas abandonadas, variación de llamadas por hora y días, entre otros. • Realizar análisis de los procesos de las diversas salas para la implementación de mejora continua. • Implementar acciones e iniciativas de mejora continua y sostenibilidad de servicio 24/7.



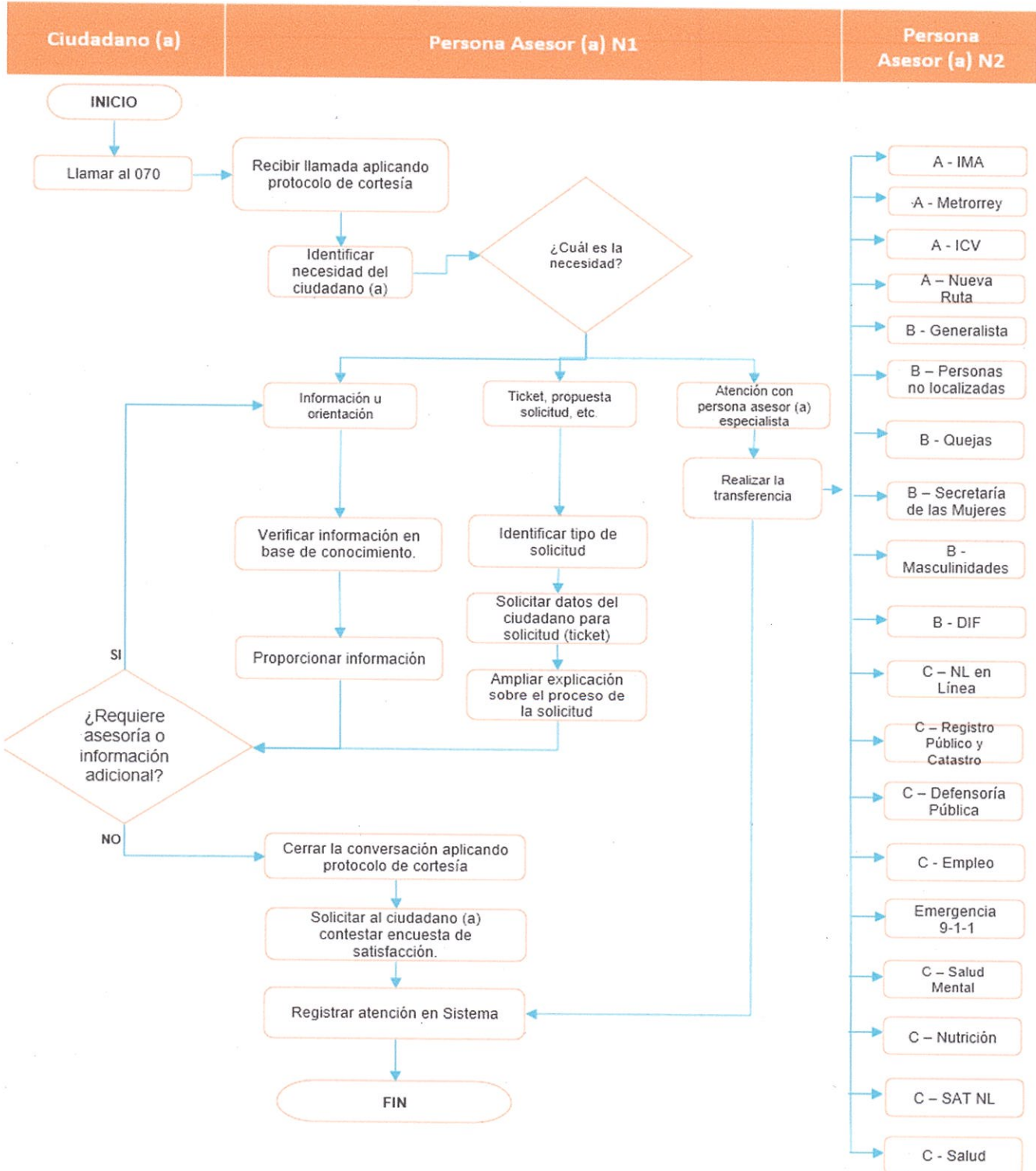
COORDINACIÓN DE OPERACIONES	• Coordinar la operación de los servicios de las diversas salas de asesores generalistas y especialistas de la Plataforma de Atención 070. • Asegurar el cumplimiento de planes de habilitación, capacitación, operación coordinando esfuerzos integrales para el monitoreo de desempeño. • Coordinar la ejecución de los programas de colaboración con las diversas dependencias gubernamentales para la prestación de nuevos servicios por medio del 070. • Fungir como enlace con las diversas dependencias con las que se tienen convenios de colaboración, para la prestación de nuevos servicios que se proporcionan por medio del 070. • Implementar acciones e iniciativas de mejora continua y sostenibilidad de servicio 24/7.
------------------------------------	--



EL GOBIERNO DEL
NUEVO
NUEVO LEÓN

PROCEDIMIENTOS

Procedimiento de atención telefónica Sala A - Generalista



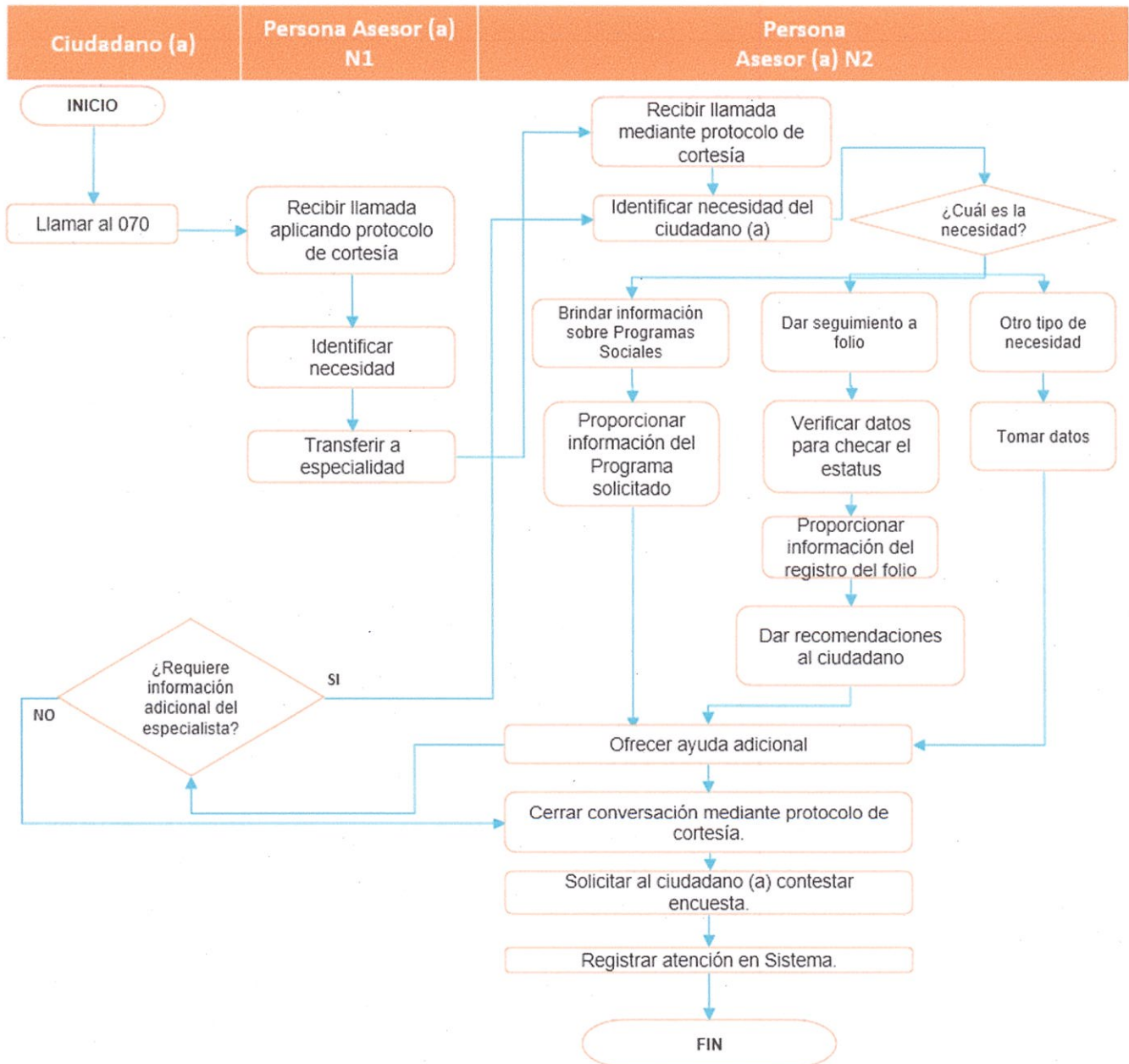


**PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**
CABINETE DE
BUEN GOBIERNO



EL GOBIERNO DEL
**NUEVO
NUEVO LEÓN**

Procedimiento de atención telefónica Sala A - Nueva Ruta



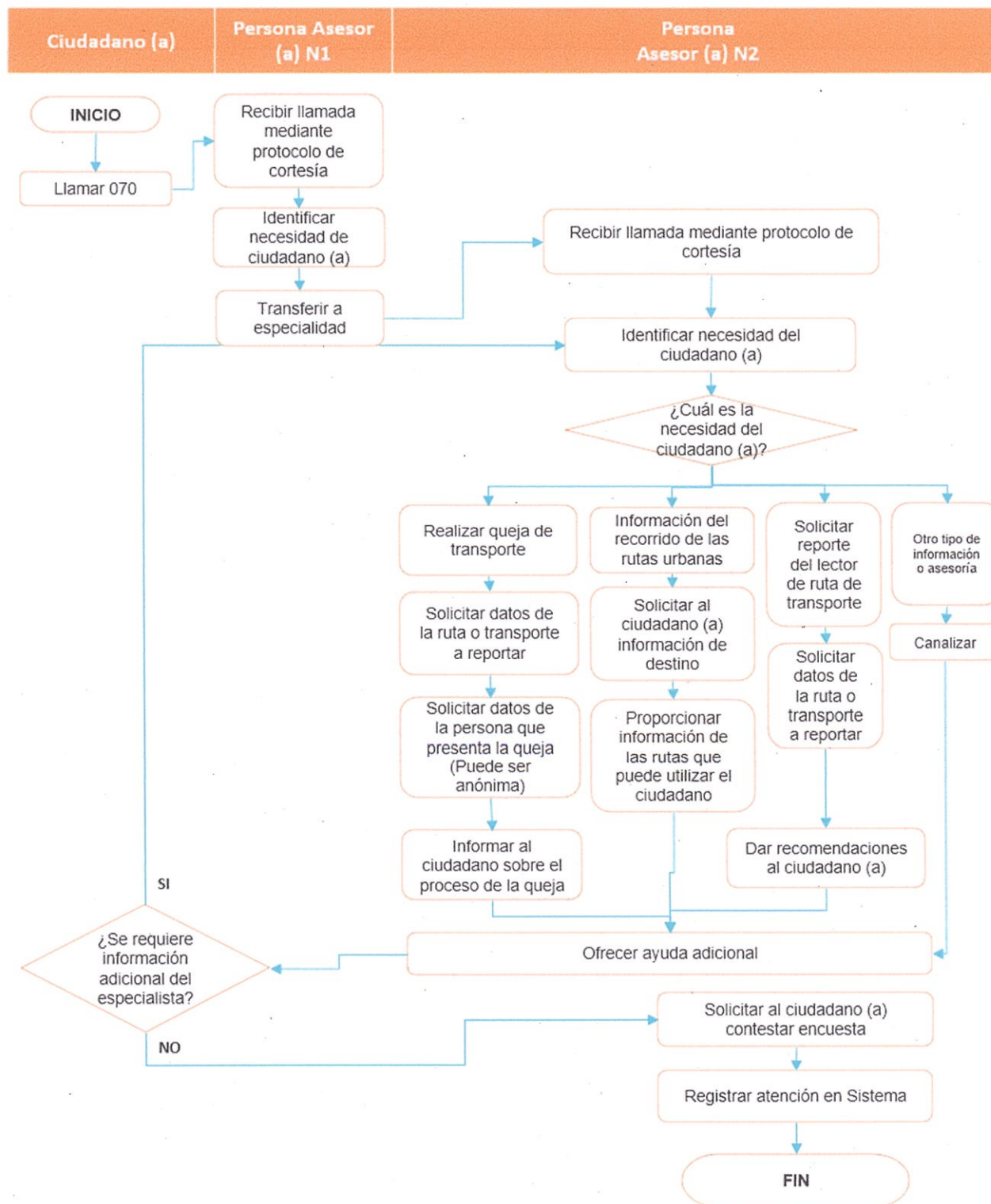


**PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**
GABINETE DE
BUEN GOBIERNO



EL GOBIERNO DEL
**NUEVO
NUEVO LEÓN**

Procedimiento de atención telefónica
Sala A - IMA (Instituto de Movilidad y Accesibilidad)



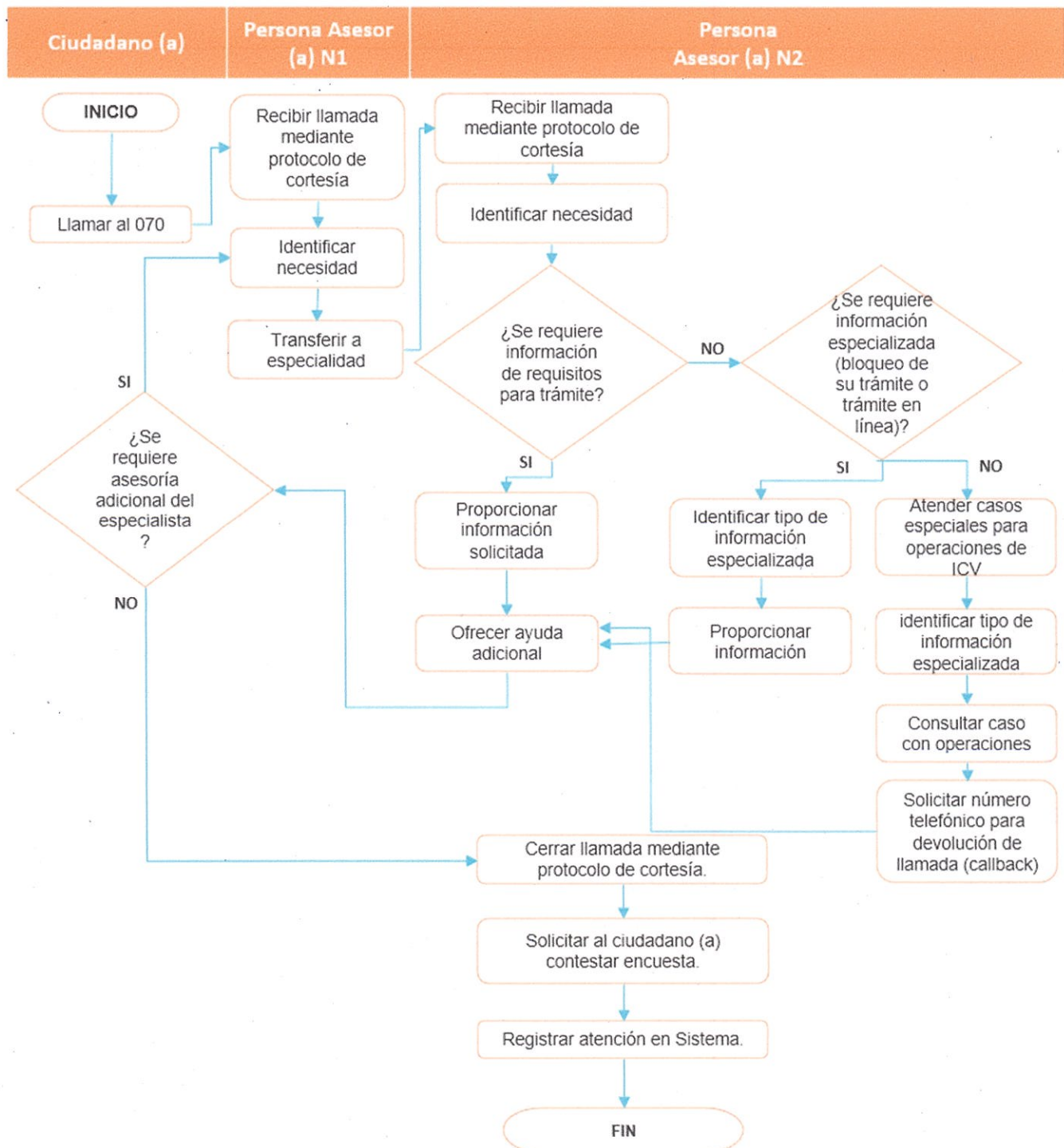


**PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**
GABINETE DE
BUEN GOBIERNO



EL GOBIERNO DEL
**NUEVO
NUEVO LEÓN**

**Procedimiento de atención telefónica
Sala A - ICV (Instituto de Control Vehicular)**



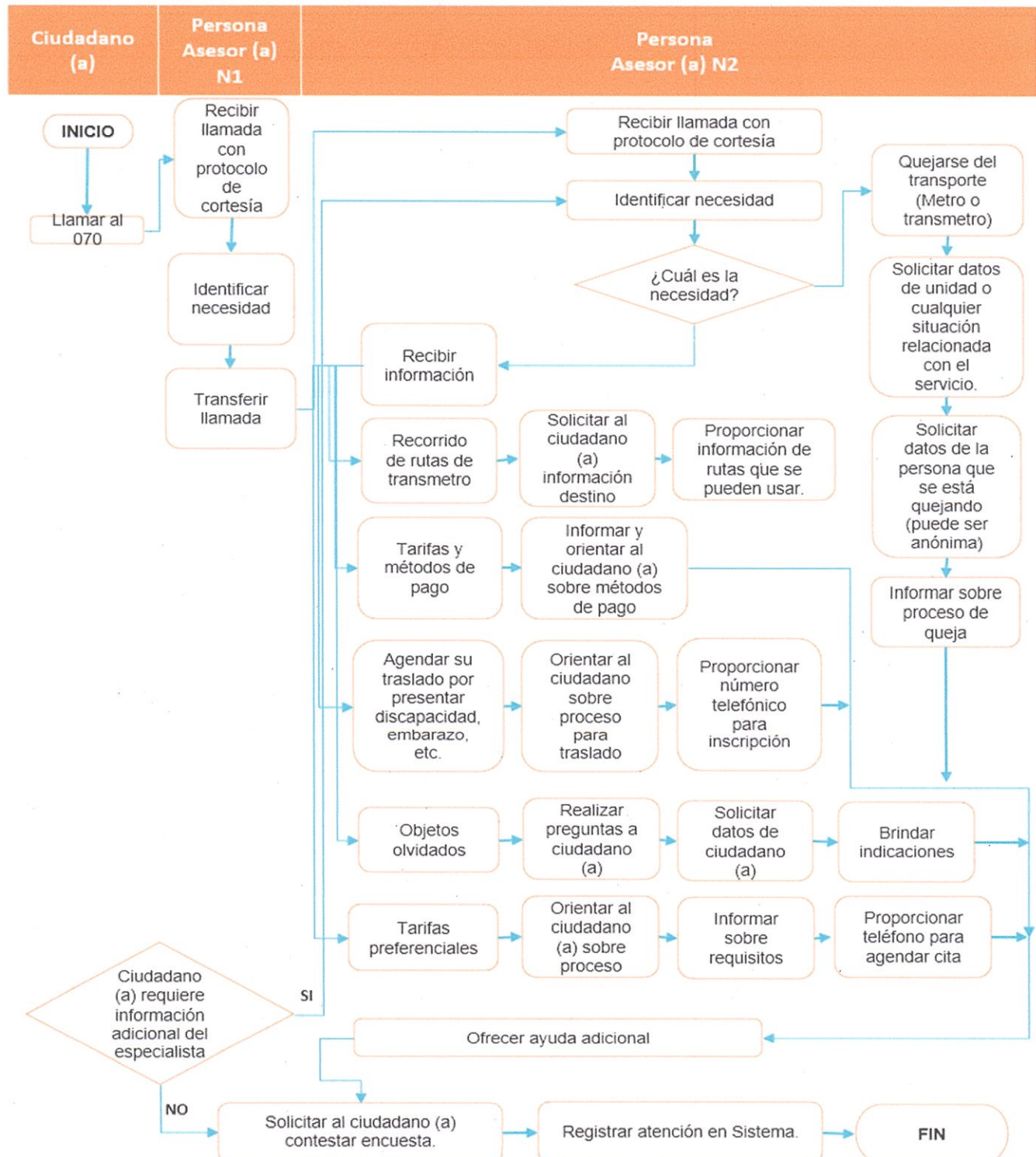


**PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**
GABINETE DE
BUEN GOBIERNO



EL GOBIERNO DEL
**NUEVO
NUEVO LEÓN**

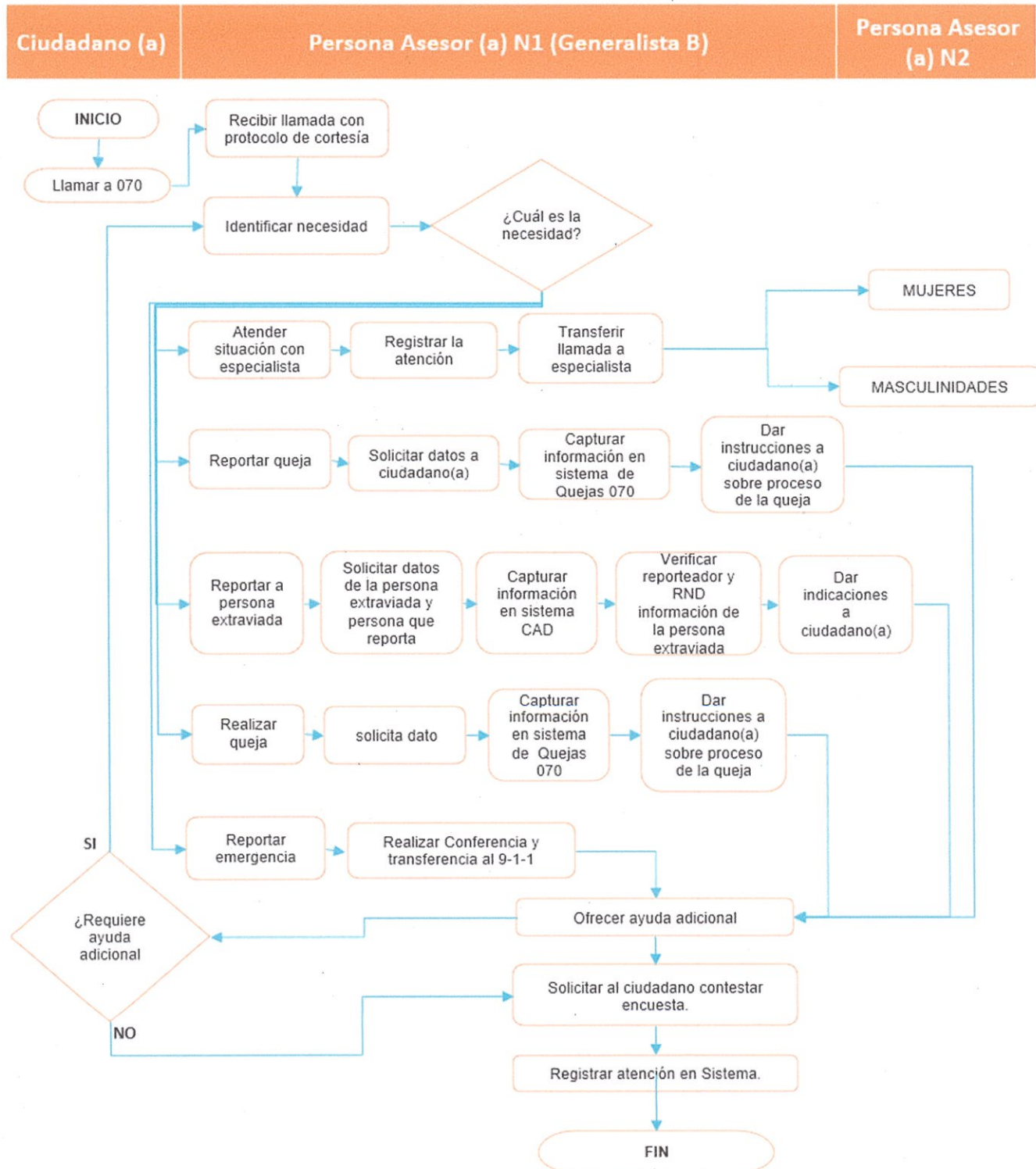
Procedimiento de atención telefónica
Sala A - Metrorrey





EL GOBIERNO DEL
NUEVO
NUEVO LEÓN

Procedimiento de atención telefónica Sala B - Generalista





**PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**
GABINETE DE
BUEN GOBIERNO

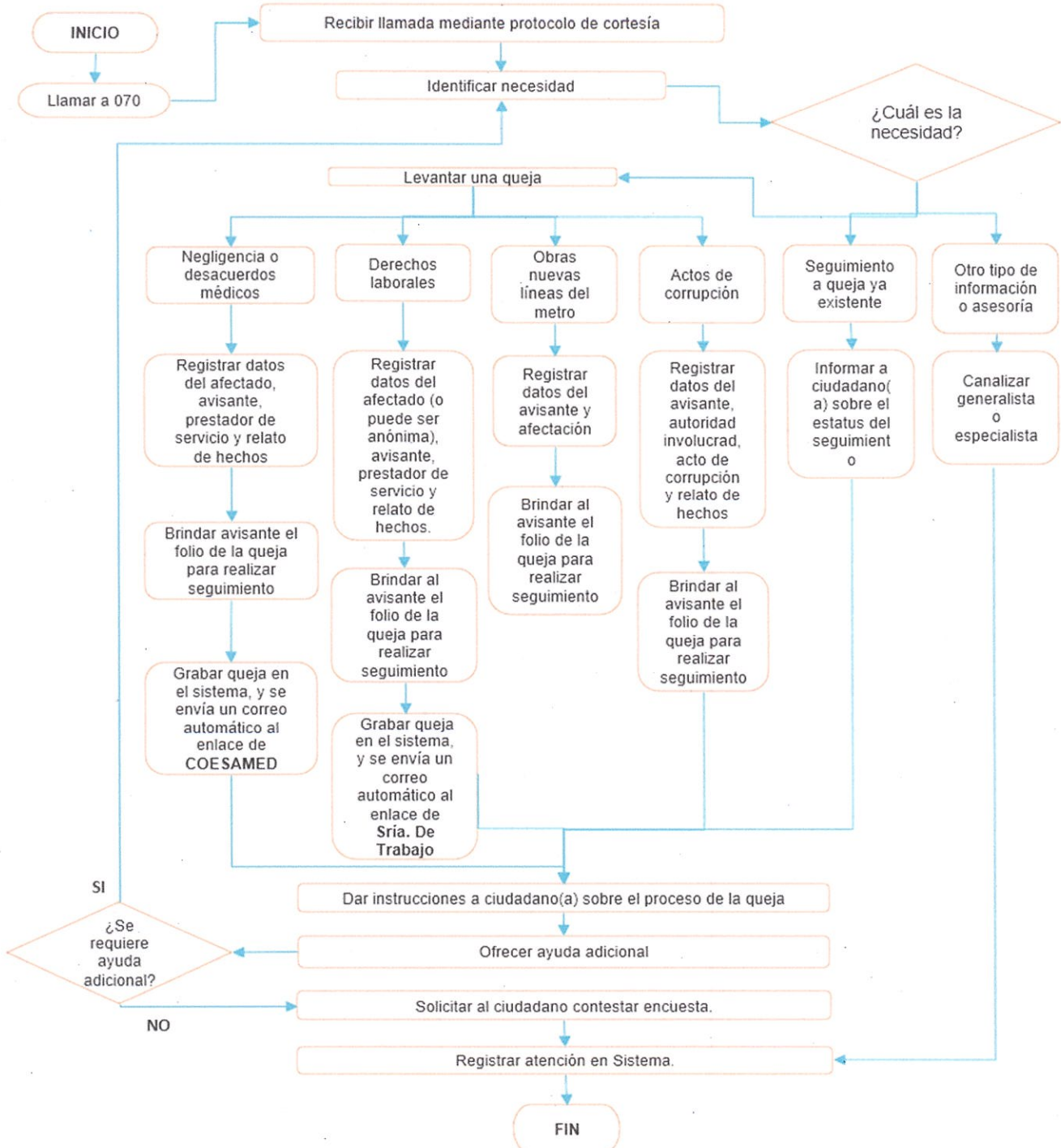


EL GOBIERNO DEL
**NUEVO
NUEVO LEÓN**

Procedimiento de atención telefónica Sala B - Generalista (Quejas)

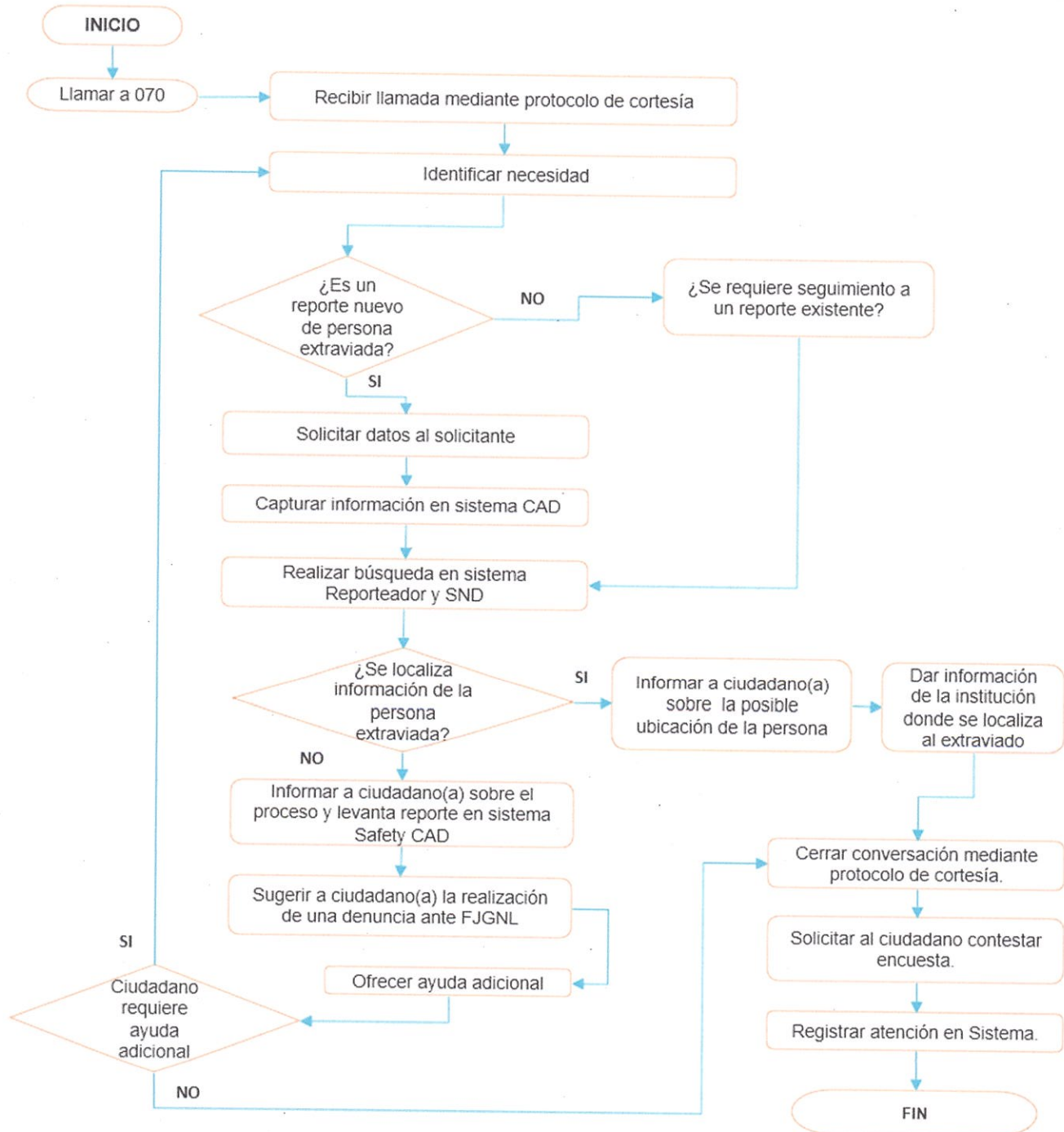
Ciudadano (a)

Persona Asesor (a) N1 (Generalista B)

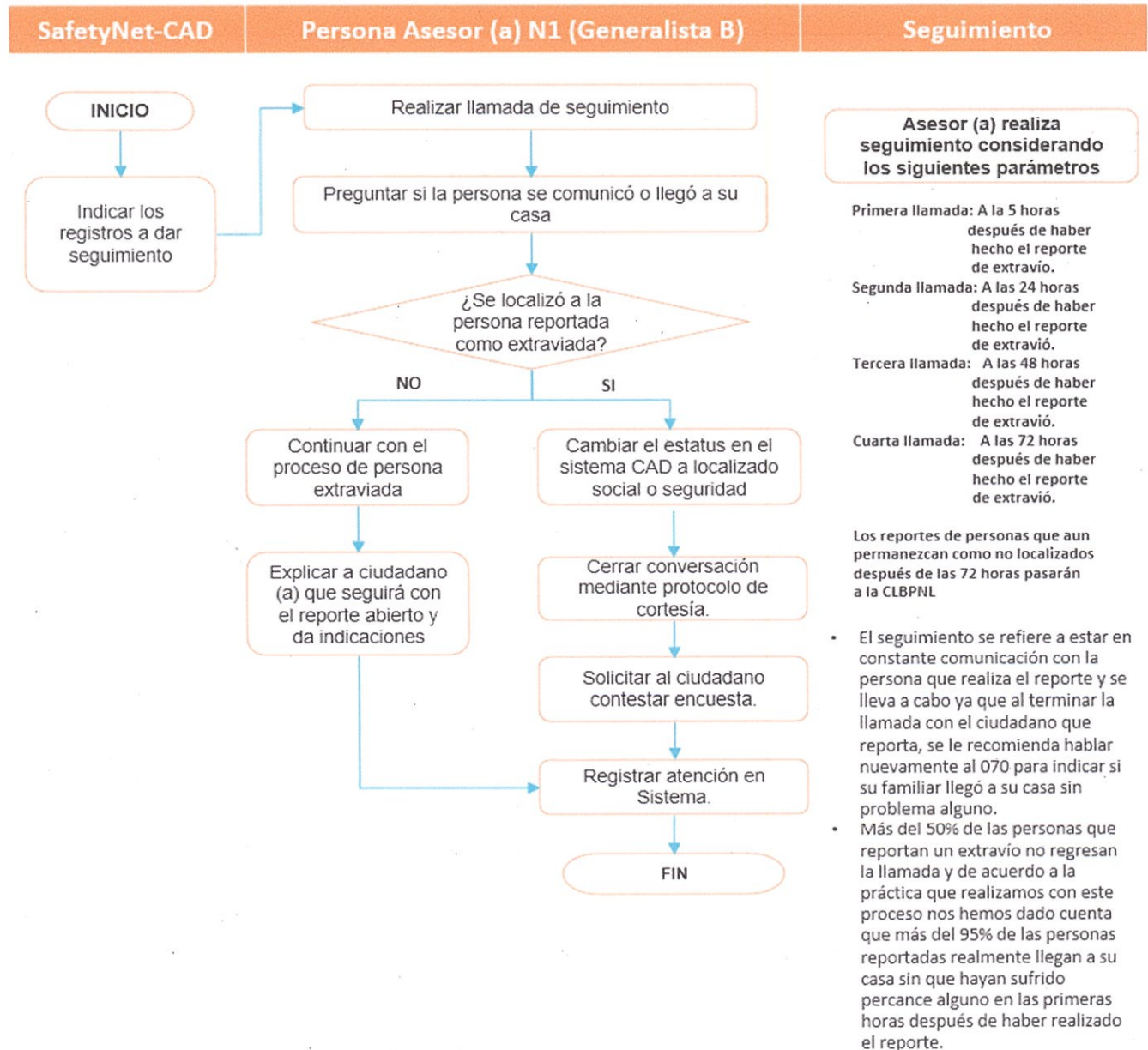


Sala B - Generalista (Extravío y no localización)

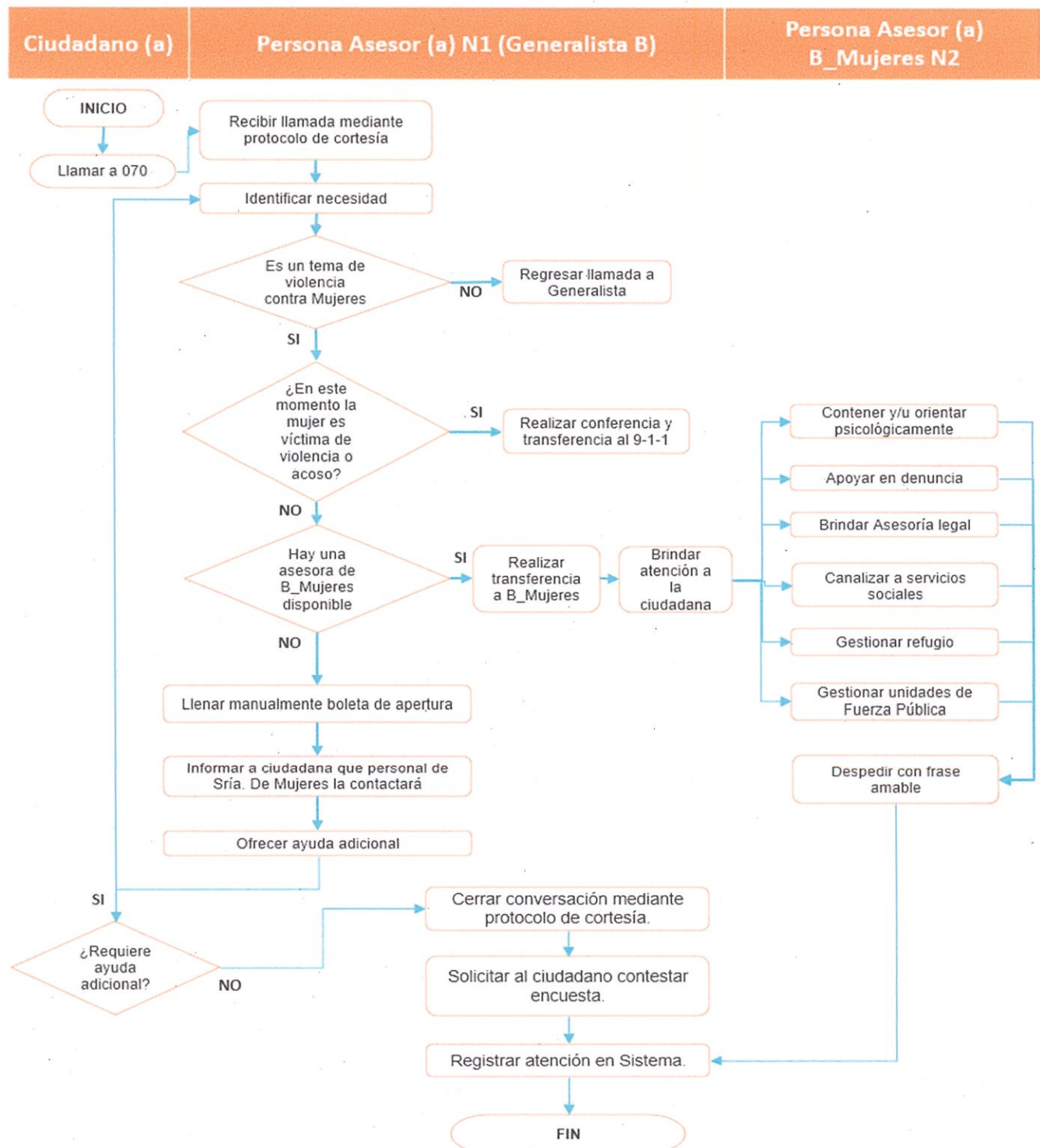
Ciudadano (a)	Persona Asesor (a) N1 (Generalista B)
---------------	---------------------------------------



Procedimiento de atención telefónica
Sala B - Generalista (Extravío y no localización, Seguimiento)

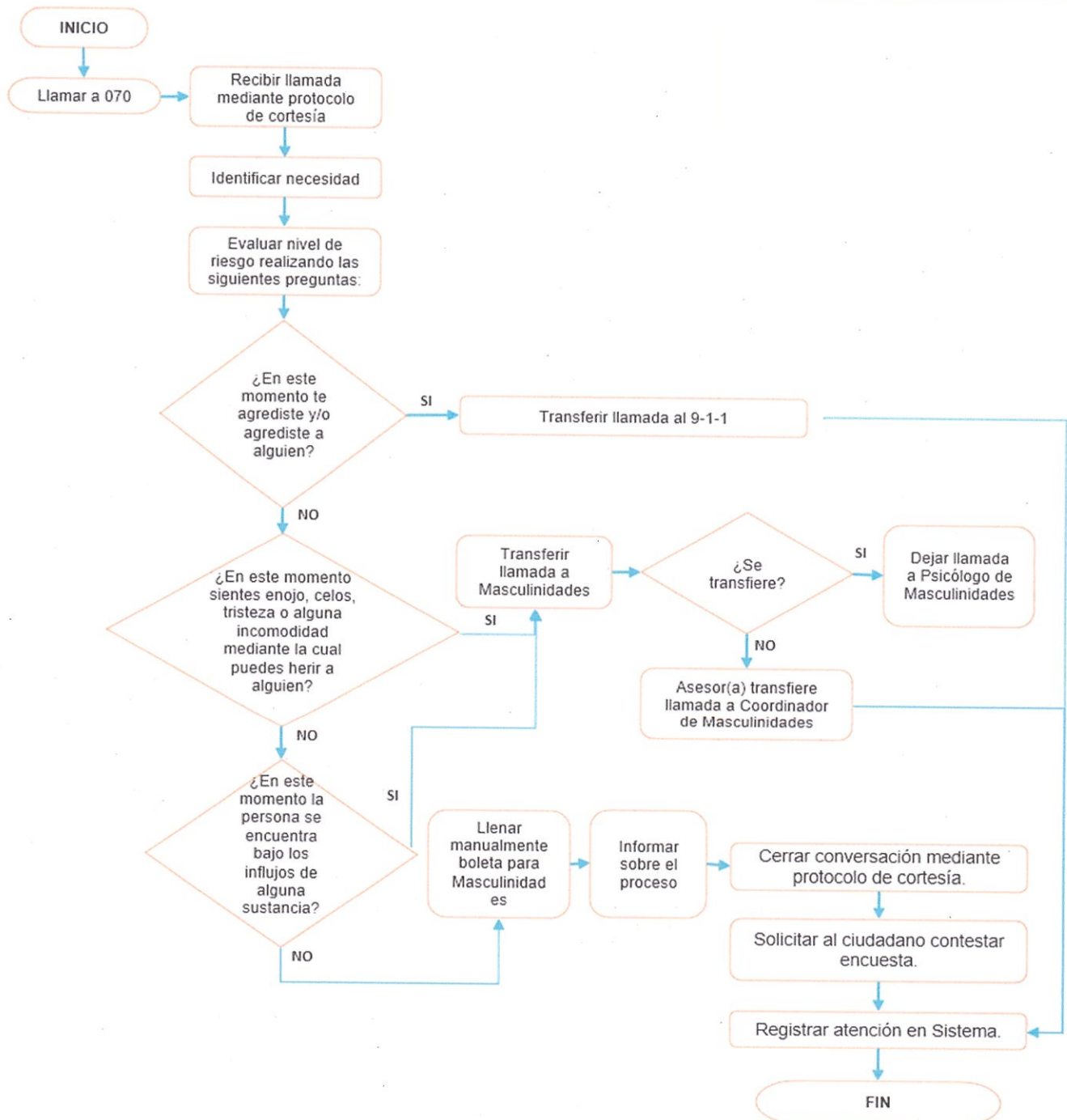


Procedimiento de atención telefónica
Sala B - Mujeres



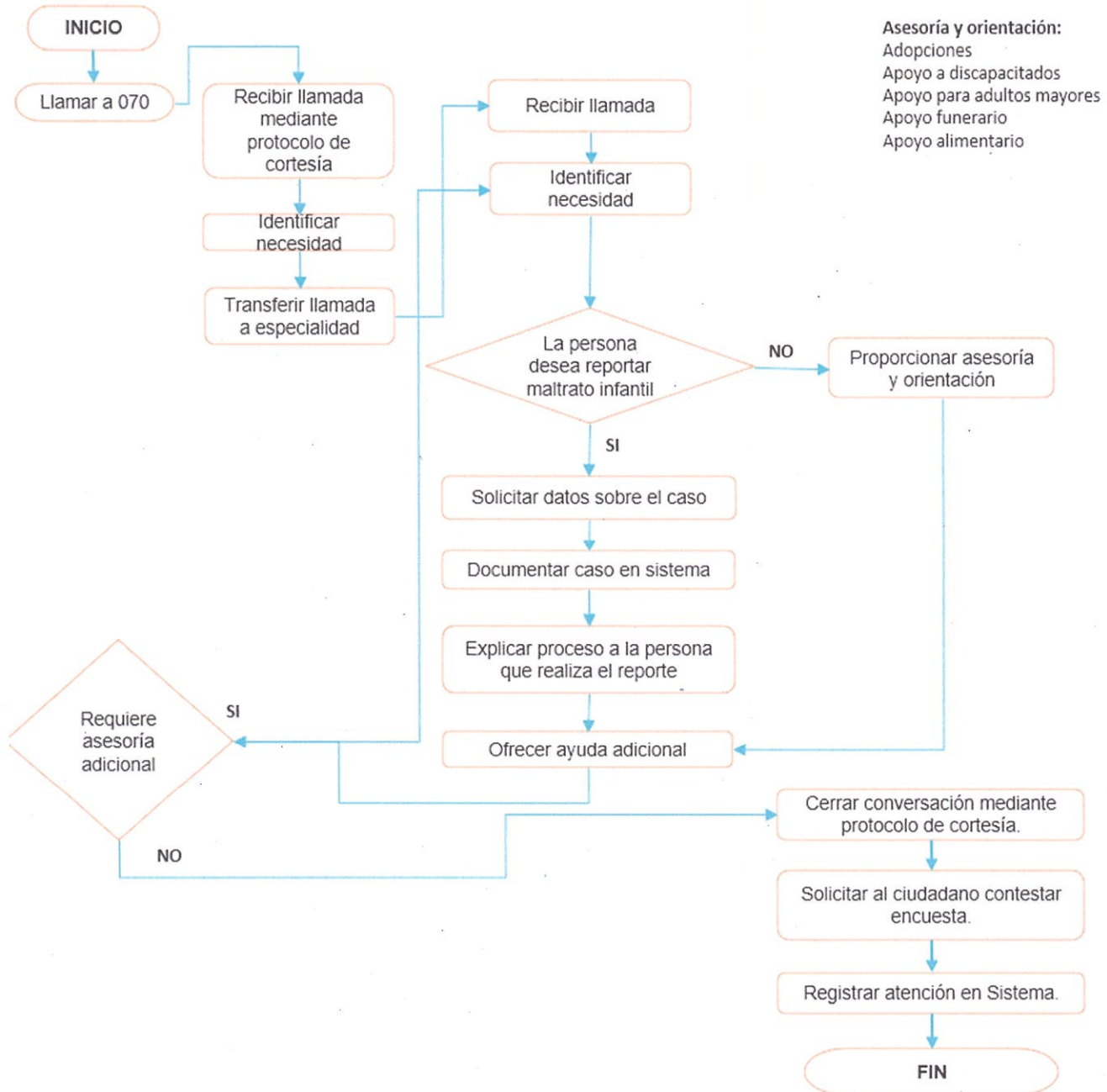
**Procedimiento atención telefónica
Sala B - Masculinidades**

Ciudadano (a)	Persona Asesor (a) N1 (Generalista B)	Persona Asesor (a) B_Masculinidades N2
---------------	--	--



Sala B - DIF NL

Ciudadano (a)	Persona Asesor (a) N1 (Generalista B)	Persona Asesor (a) B_DIF NL N2
---------------	--	--------------------------------



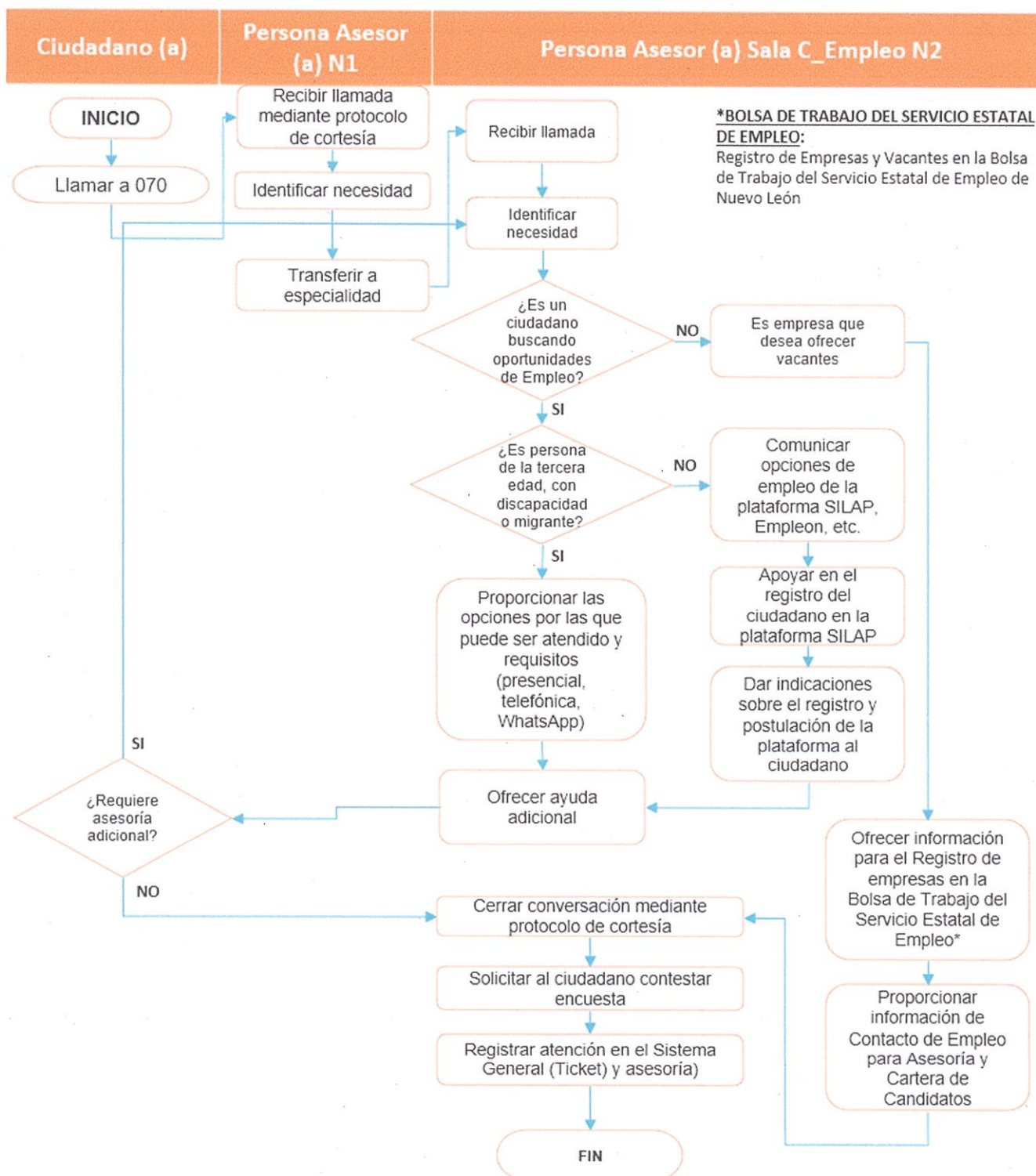


**PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**
GABINETE DE
BUEN GOBIERNO



EL GOBIERNO DEL
**NUEVO
NUEVO LEÓN**

Procedimiento de atención telefónica Sala C - Empleo





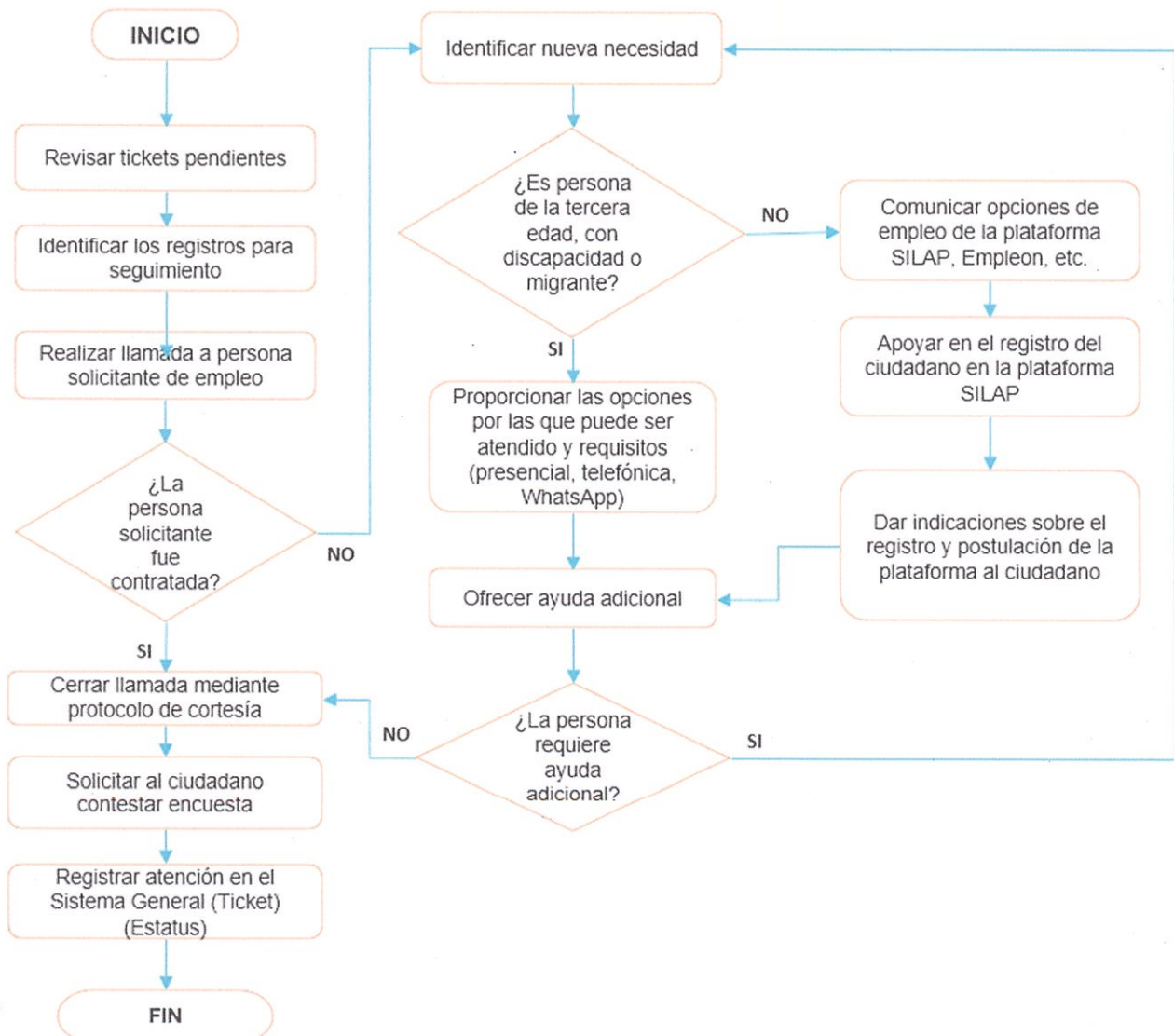
**PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**
GABINETE DE
BUEN GOBIERNO



EL GOBIERNO DEL
**NUEVO
NUEVO LEÓN**

Procedimiento de atención telefónica
Sala C - Empleo (Seguimiento)

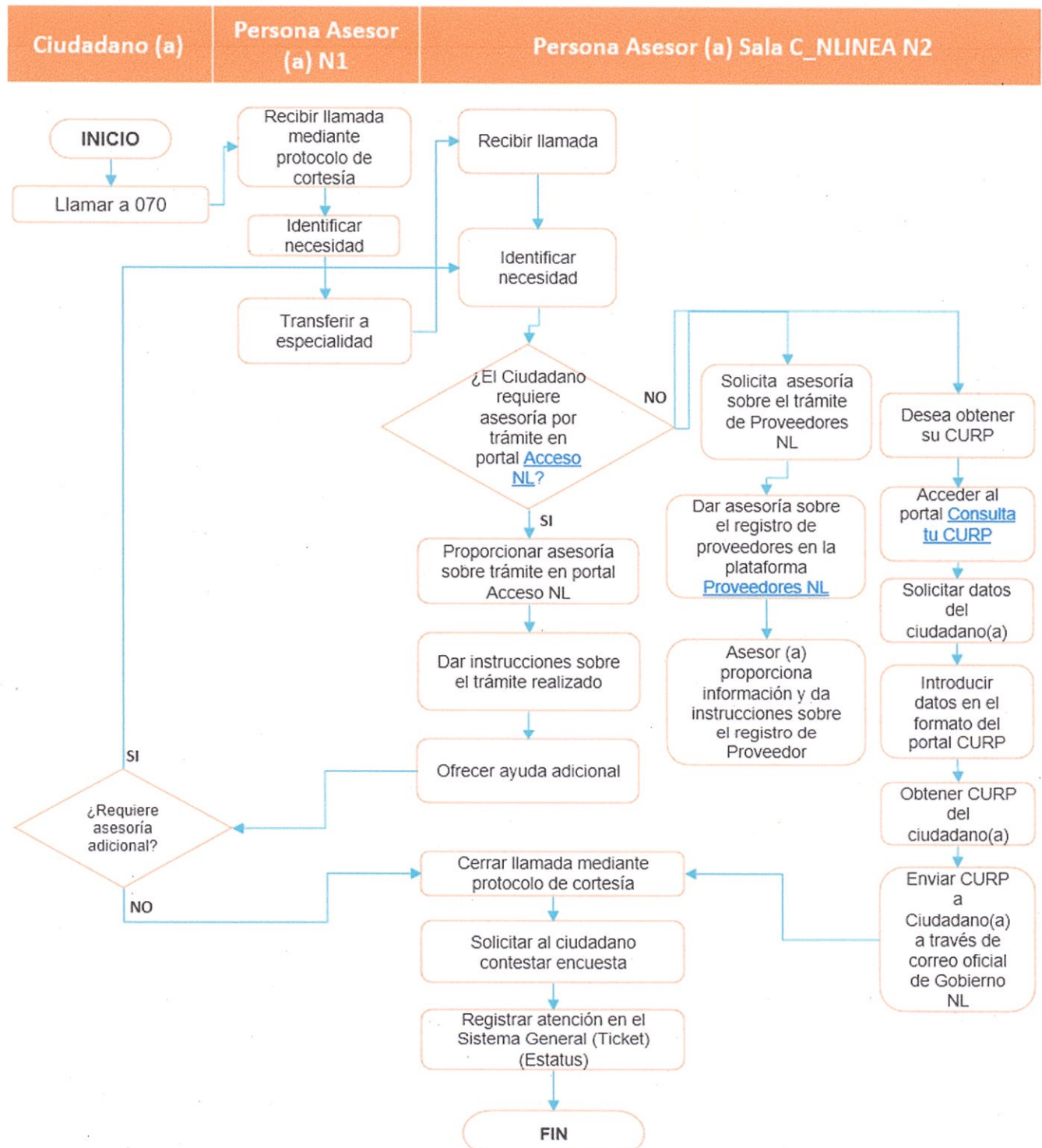
Persona Asesor(a) C_Empleo N2



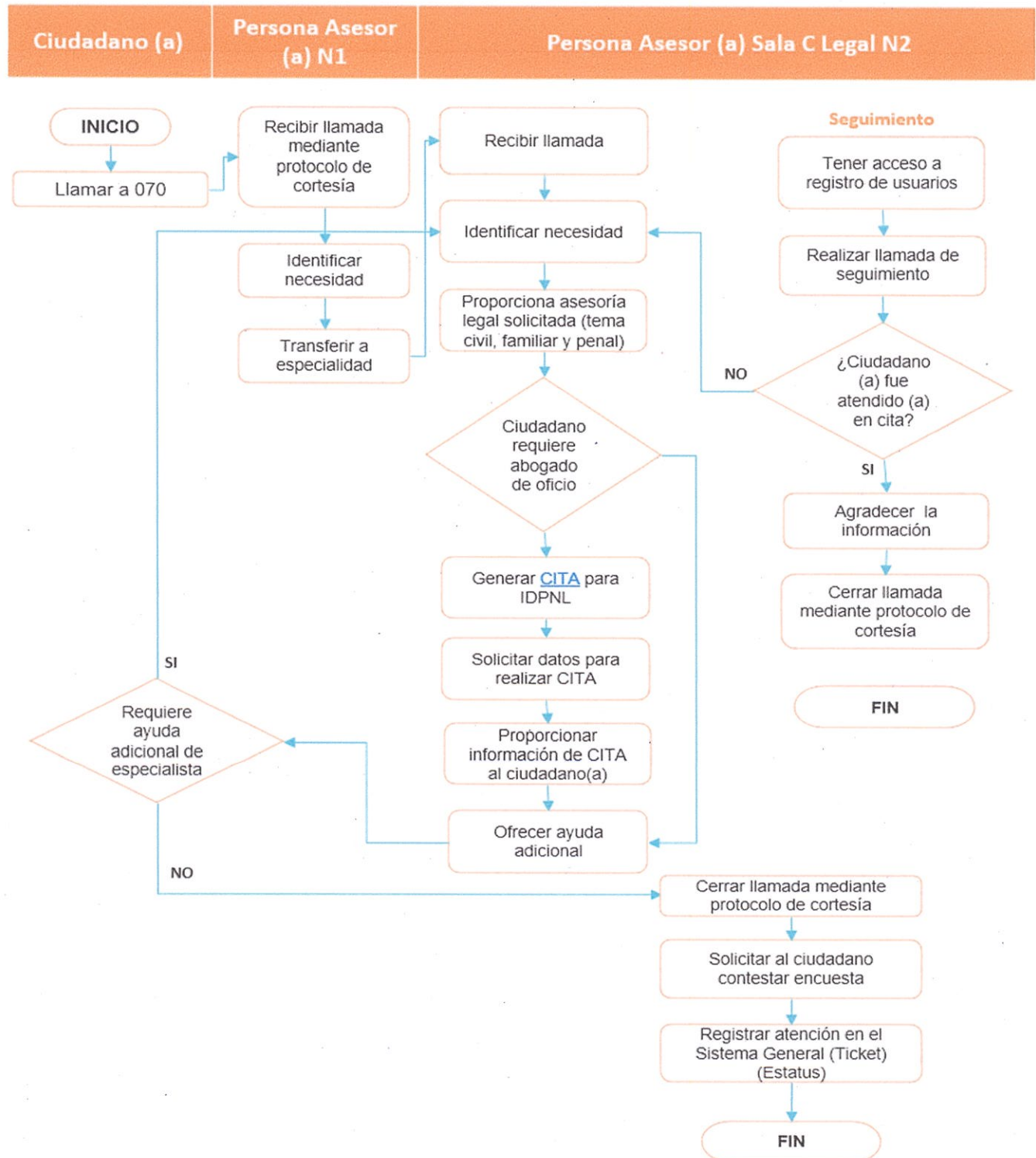


EL GOBIERNO DEL
NUEVO
NUEVO LEÓN

Procedimiento de atención telefónica
Sala C - NLinea



Procedimiento de atención telefónica
Sala C - Legal

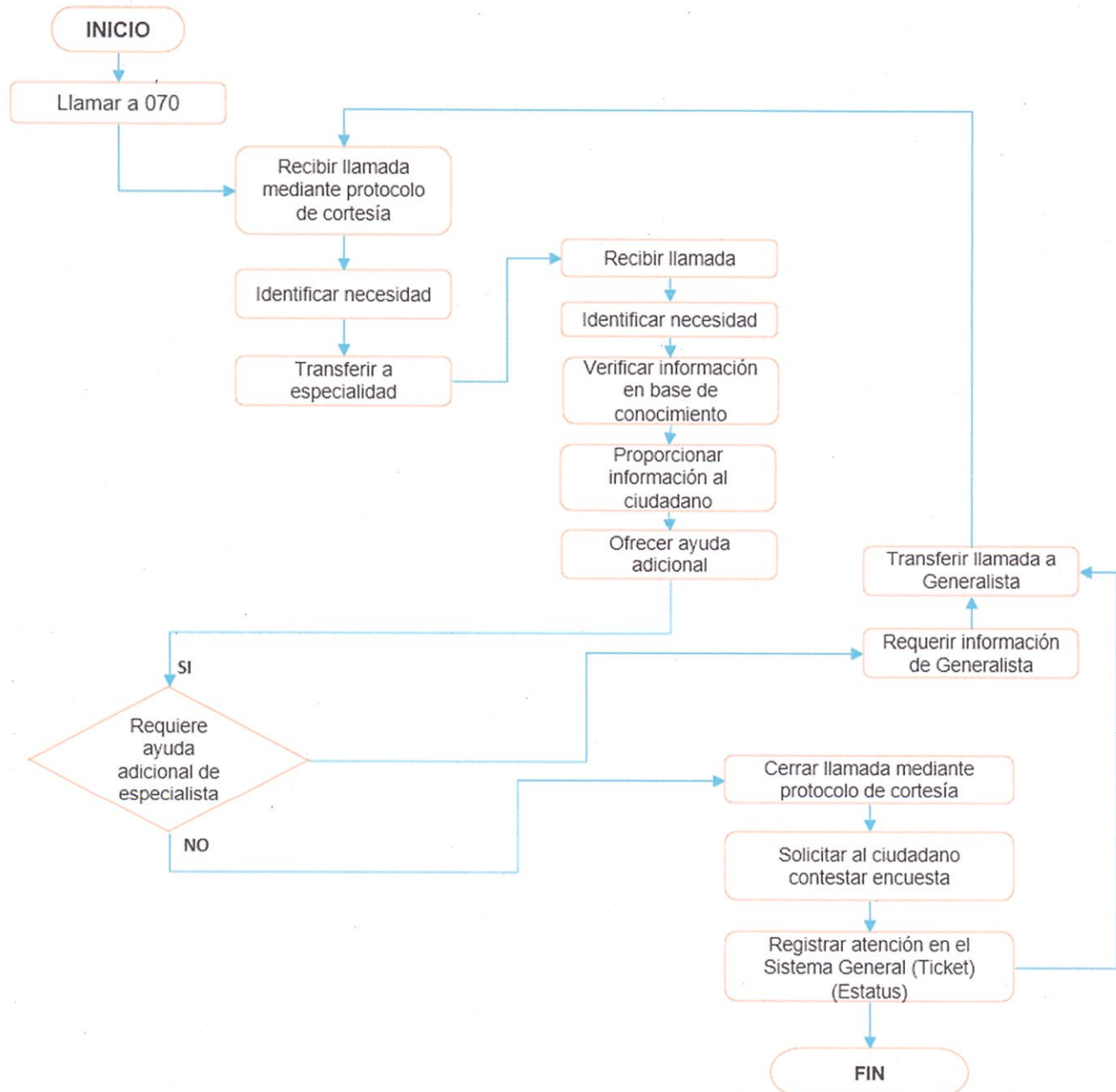




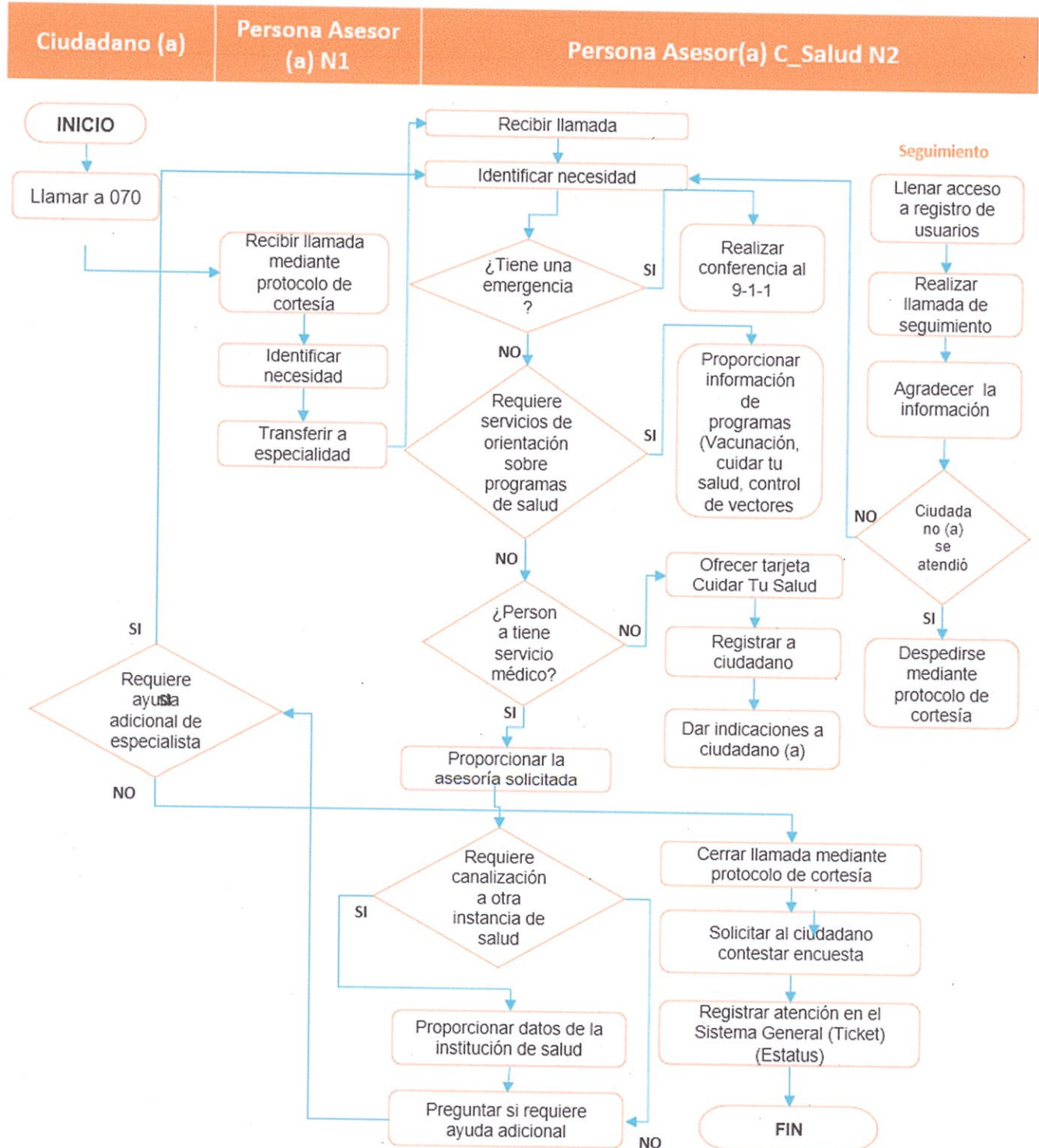
EL GOBIERNO DEL
NUEVO
NUEVO LEÓN

Sala C - Registro y Catastro

Ciudadano (a)	Persona Asesor (a) N1	Persona Asesor(a) C_Registro Catastro N2
---------------	-----------------------	--



Procedimiento de atención telefónica
Sala C - Especialidad Salud



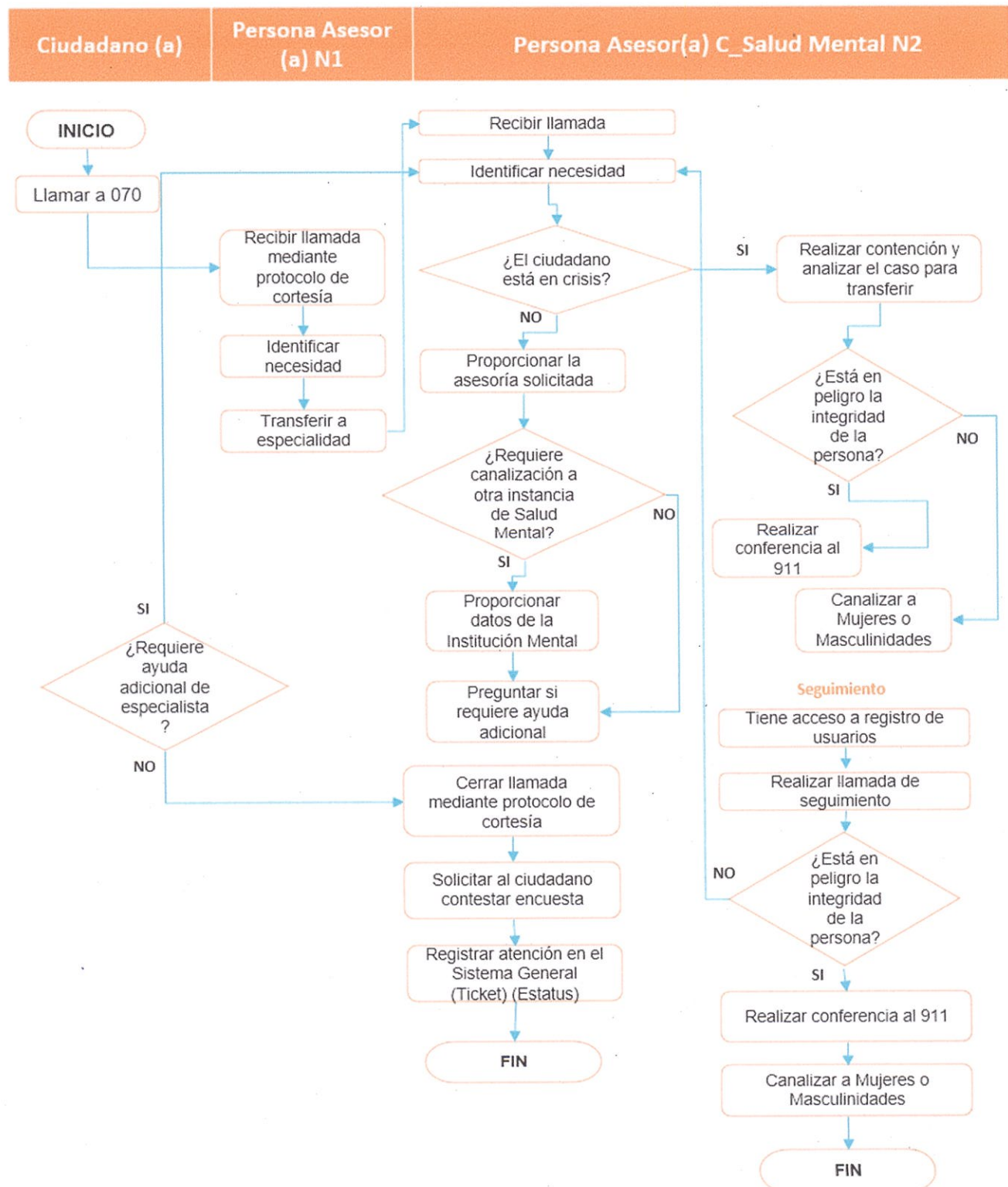


**PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**
GABINETE DE
BUEN GOBIERNO

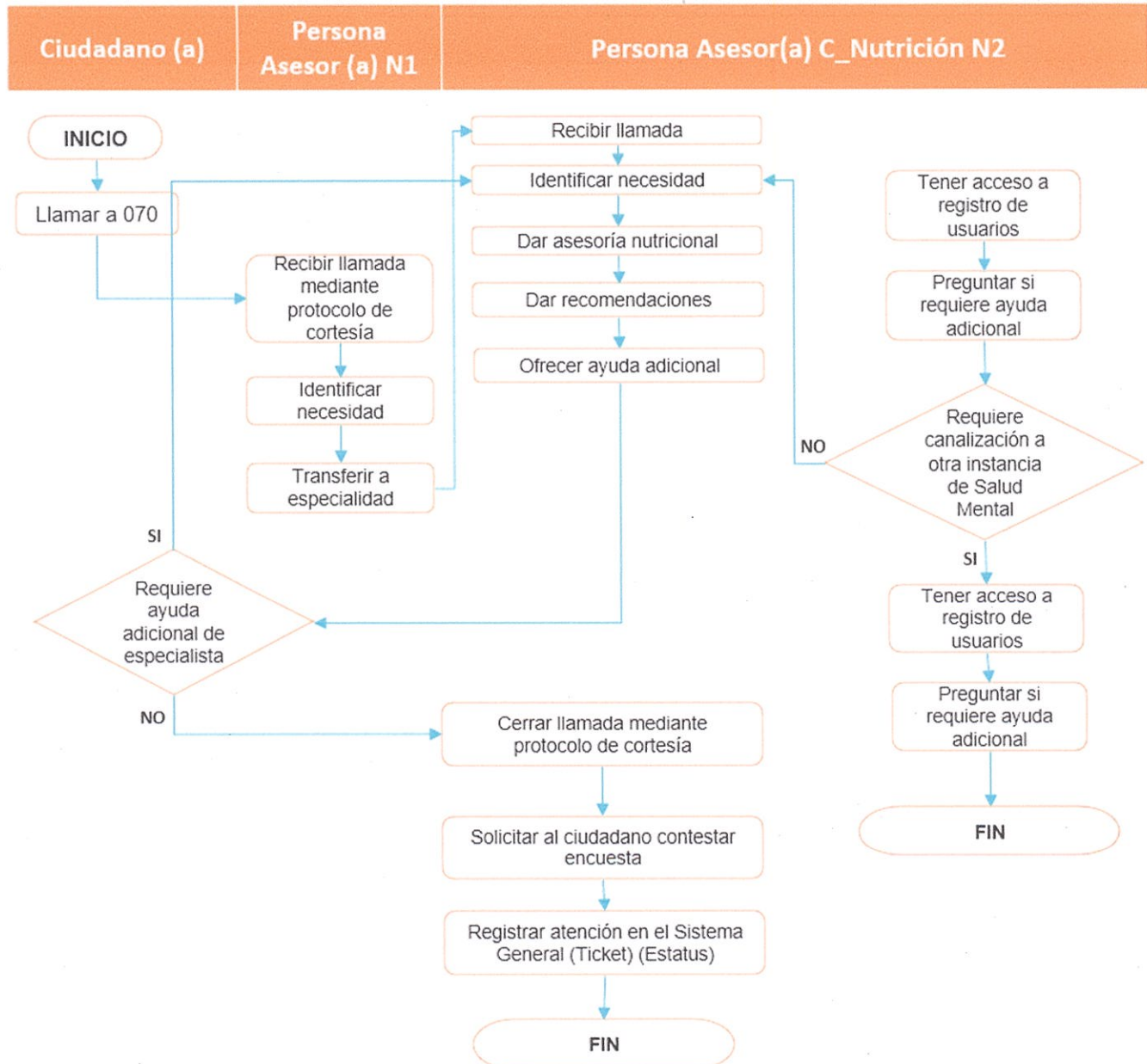


EL GOBIERNO DEL
**NUEVO
NUEVO LEÓN**

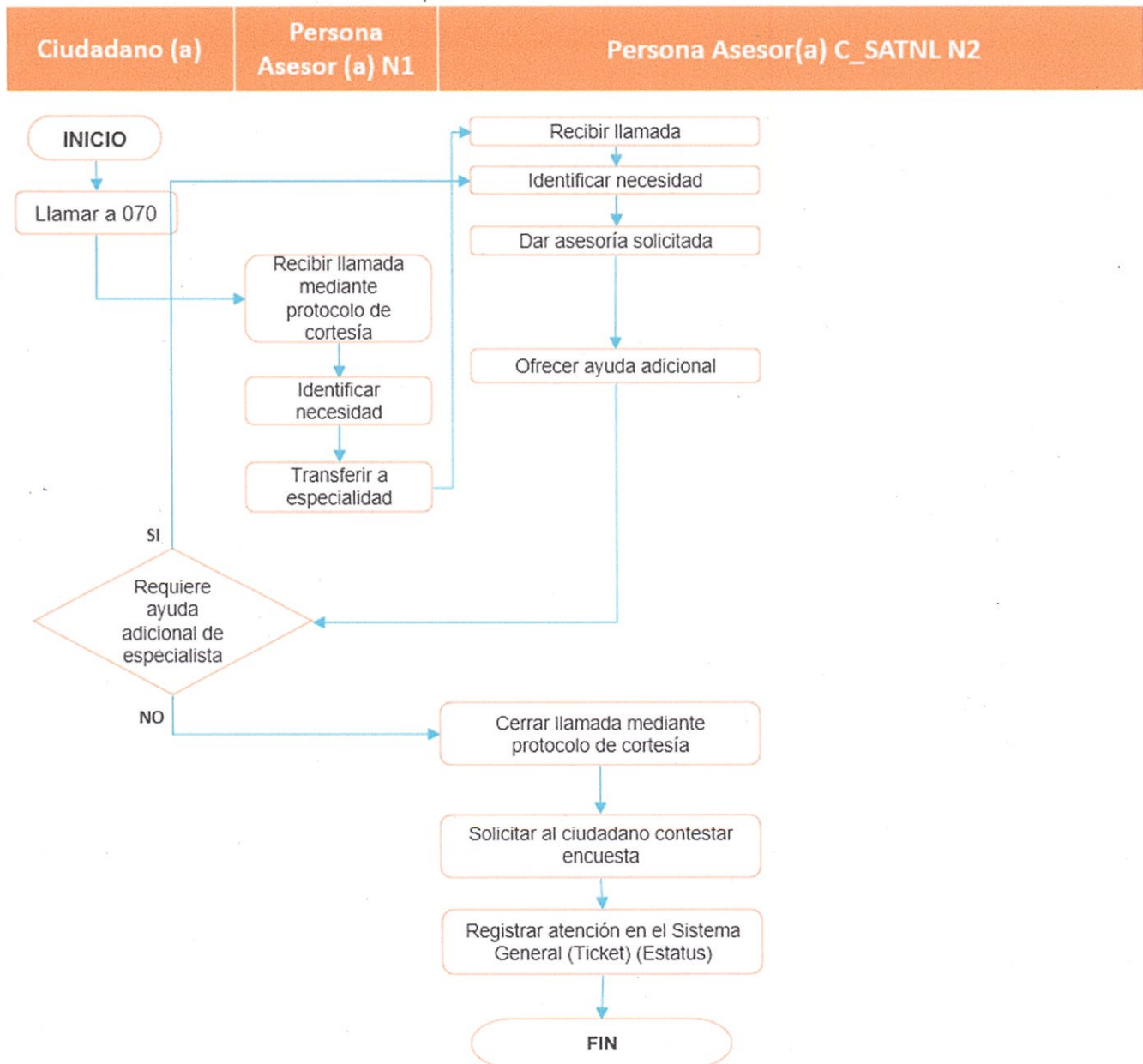
Procedimiento de atención telefónica
Sala C - Salud Mental



Sala C - Nutrición



Procedimiento de atención telefónica
Sala C - SAT NL



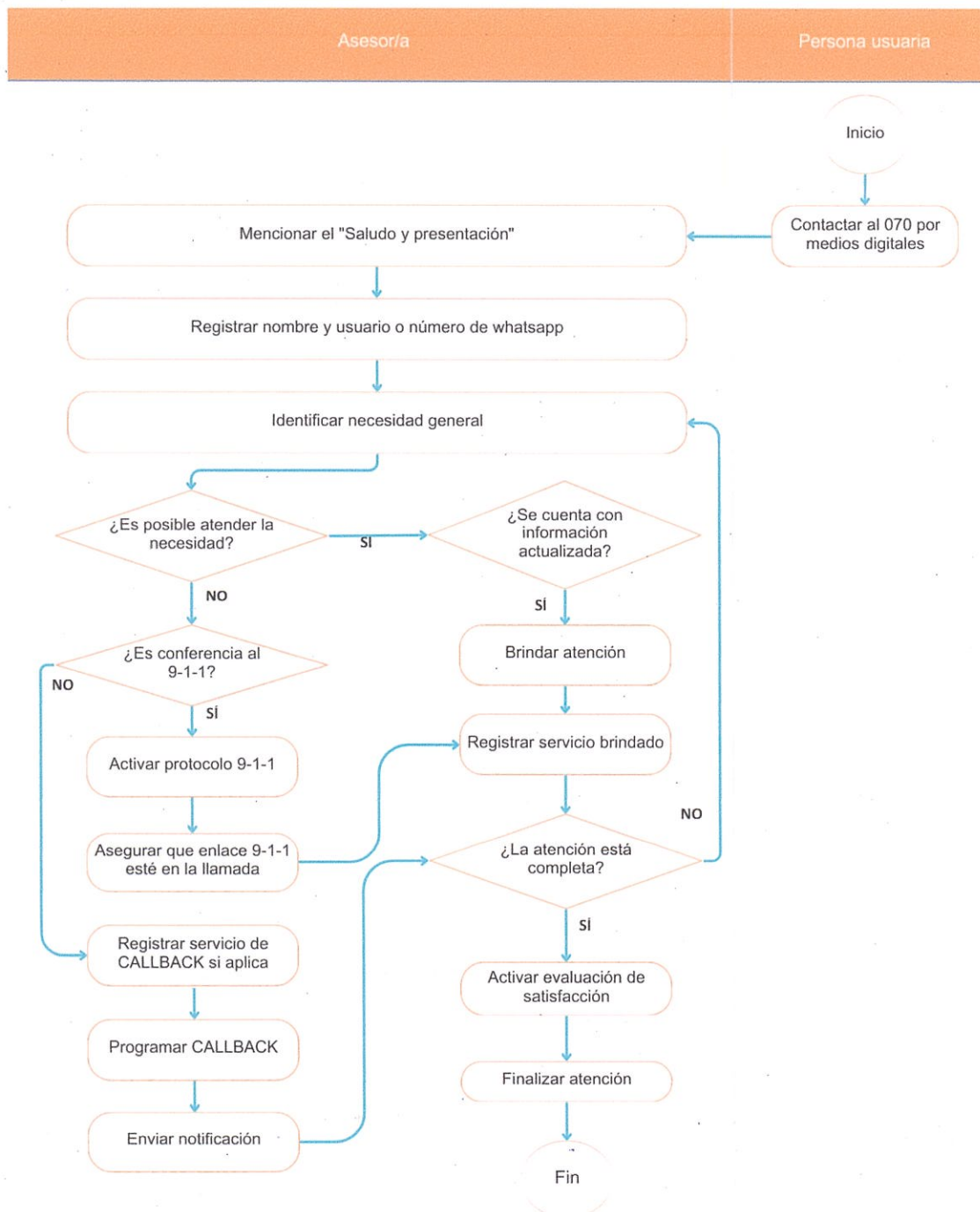


**PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**
GABINETE DE
BUEN GOBIERNO



EL GOBIERNO DEL
**NUEVO
NUEVO LEÓN**

Procedimiento de atención digital Sala D - Generalista





**PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**
GABINETE DE
BUEN GOBIERNO

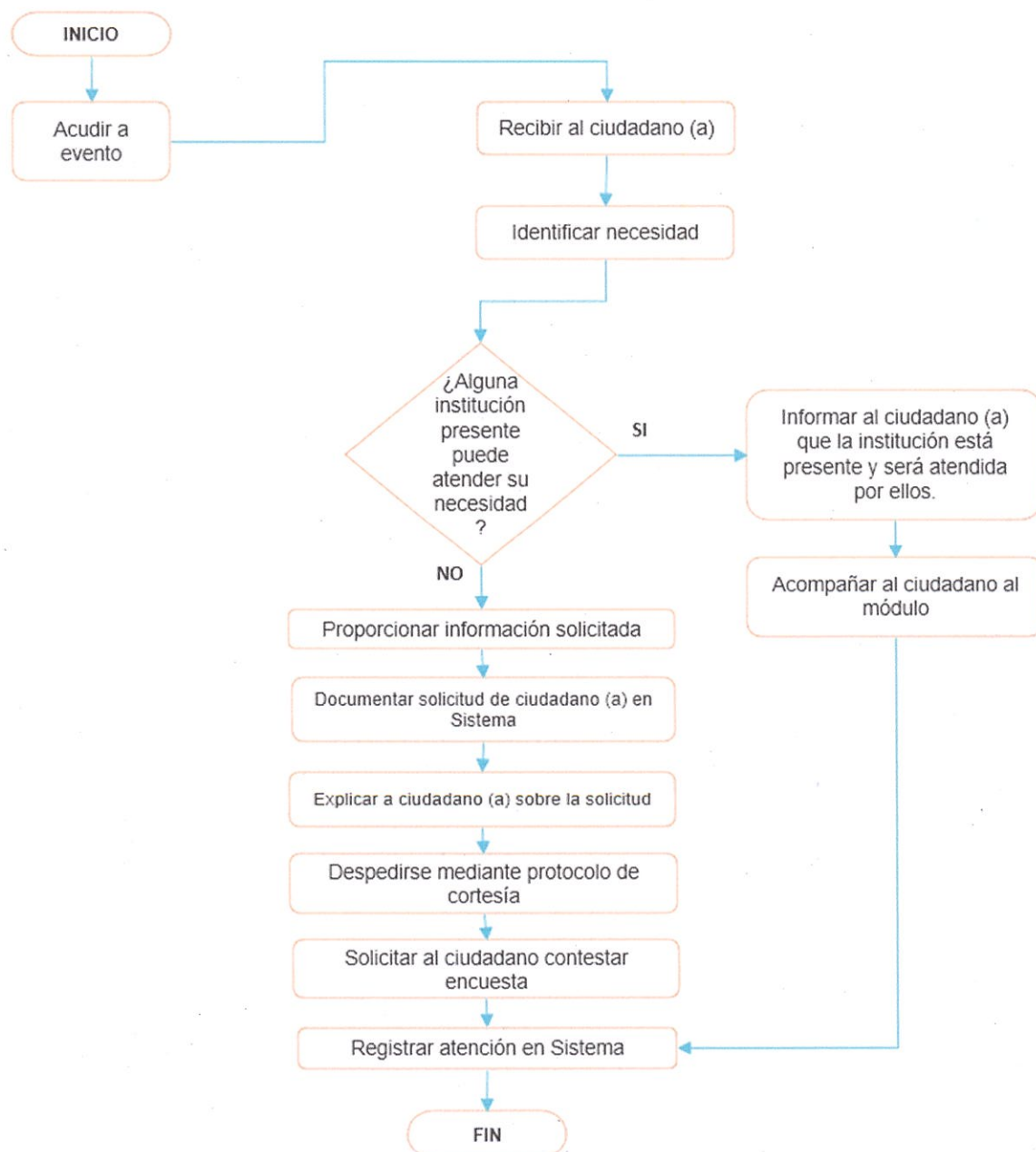


EL GOBIERNO DEL
**NUEVO
NUEVO LEÓN**

Procedimiento de atención presencial
Módulo itinerante (Encuentro Ciudadano)

Ciudadano (a)

Asesor (a) N1





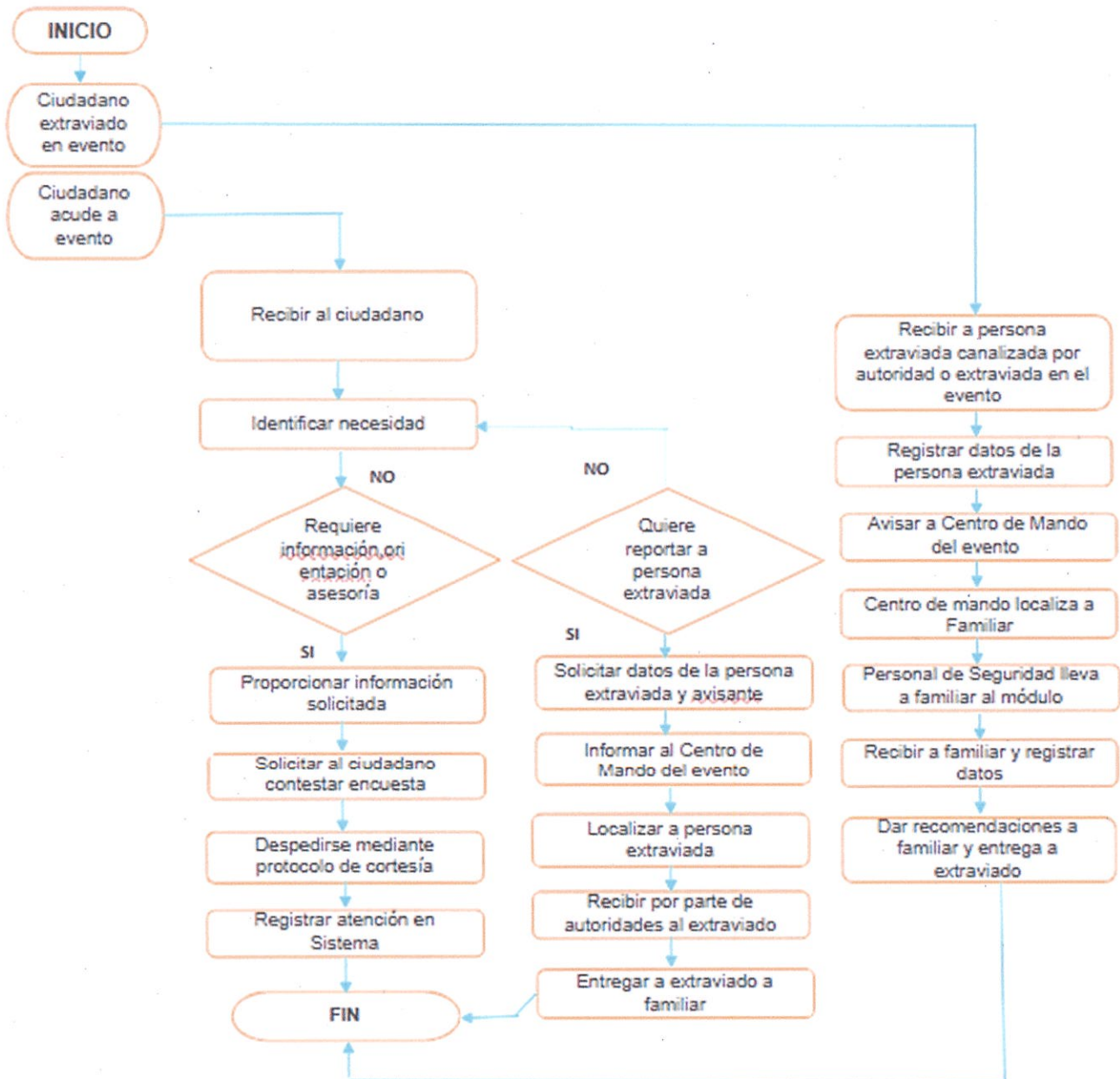
**PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**
CABINETE DE
BUEN GOBIERNO



EL GOBIERNO DEL
**NUEVO
NUEVO LEÓN**

Procedimiento de atención presencial

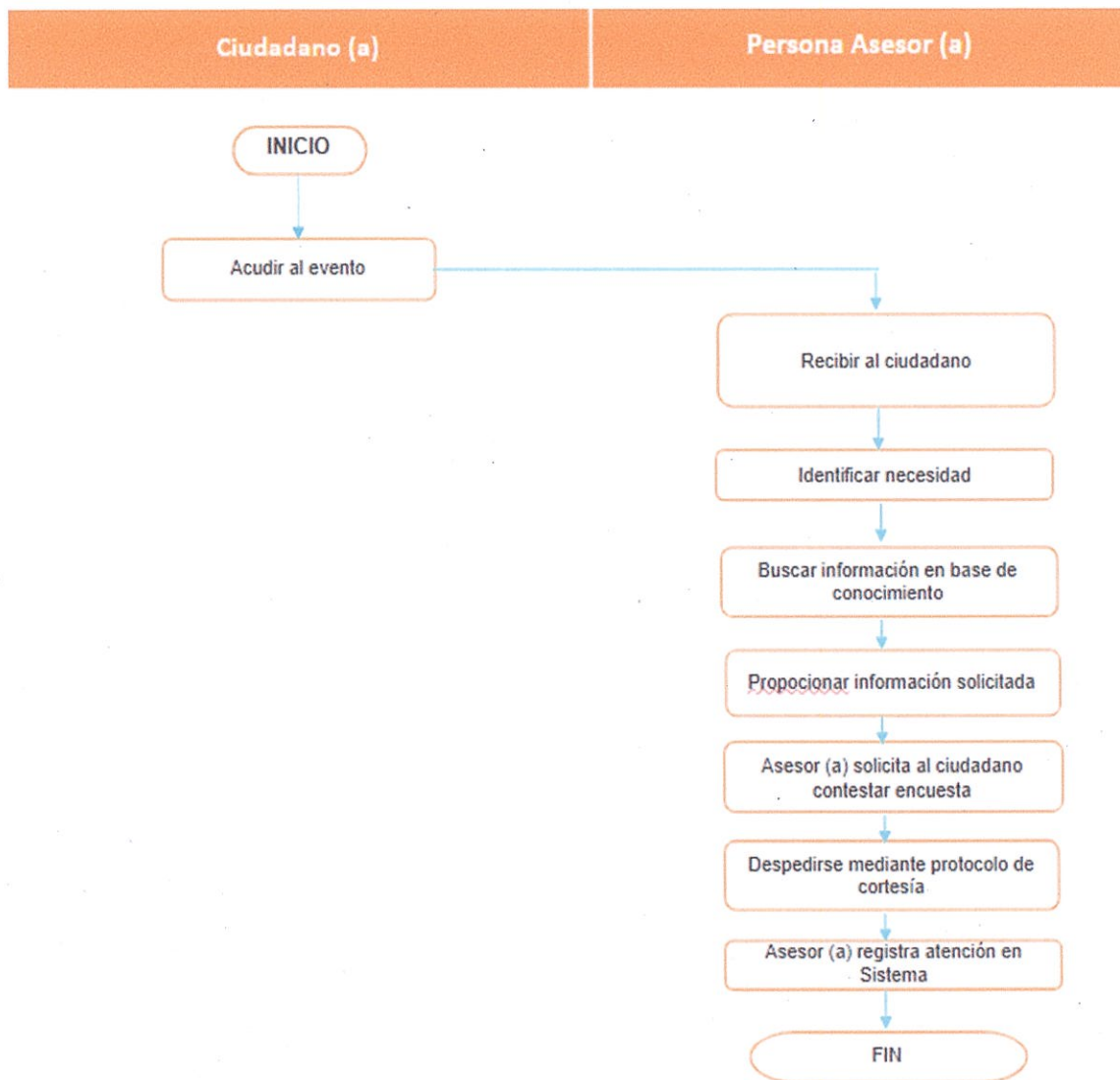
Ciudadano (a)	Persona Asesor (a)
------------------	--------------------





Módulo itinerante (Evento masivo)

Procedimiento de atención presencial Módulo itinerante (Evento de difusión)



Procedimiento de atención presencial
Módulo (Pabellón Ciudadano)

