

Clave de Manual de Procedimientos: MP/DI/SPC/02	Fecha de emisión: diciembre 2024	Número de versión: 2	Página: Página 1 de 25
--	-------------------------------------	-------------------------	---------------------------



**PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**
GABINETE DE
BUEN GOBIERNO



EL GOBIERNO DEL
NUEVO
NUEVO LEÓN

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN

**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 de Innovación	7
Glosario	9
Responsabilidades.	10
Procedimientos	13



INTRODUCCIÓN.

El presente manual de procedimientos contiene la descripción de las principales actividades y procesos que lleva a cabo la Dirección de Innovación, adscrita a la Subsecretaría de Atención Ciudadana de la Secretaría de Participación Ciudadana, en cumplimiento de sus atribuciones normativas y operativas.

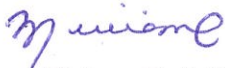
Este documento tiene como propósito sistematizar las funciones vinculadas para la implementación de proyectos estratégicos de innovación, el diseño y mejora de procesos, el impulso a la transformación digital y la colaboración interinstitucional para el fortalecimiento del modelo de atención ciudadana. La Dirección funge como un eje articulador entre las distintas áreas de la Subsecretaría y promueve la implementación de metodologías ágiles, herramientas tecnológicas y esquemas de participación que favorezcan servicios públicos más accesibles, eficientes y centrados en las personas.

Asimismo, el manual busca facilitar el trabajo del personal adscrito a la Dirección, al establecer de manera clara, ordenada y documentada los procedimientos, responsables y etapas que componen cada una de las actividades sustantivas. Esto contribuye al cumplimiento de los principios de legalidad, transparencia, mejora continua y rendición de cuentas que rigen a la administración pública estatal.



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 de Innovación de la Secretaría de Participación Ciudadana. Mismos que emanan de sus atribuciones establecidas en el Reglamento Interior de la Secretaría 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	 Mtra. Liliana González Castillo Directora de Innovación	 Mtra. Lorena Vianey Pulido Ramírez Subsecretaria de Atención Ciudadana

Clave de Manual de Procedimientos: MP/DI/SPC/02	Fecha de emisión: diciembre 2024	Número de versión: 2	Página: Página 5 de 25
--	-------------------------------------	-------------------------	---------------------------



OBJETIVO DEL MANUAL.

El presente manual de procedimientos tiene como finalidad definir y documentar los procedimientos que sustentan a la Dirección de Innovación de la Subsecretaría de Atención Ciudadana perteneciente a la Secretaría de Participación Ciudadana, así como definir su participación con cada área administrativa. Lo anterior, a fin de que las áreas y personal de la misma Dirección conozcan cada procedimiento y sistema operativo, así como las herramientas que ayudan a agilizar el flujo de información que la Dirección utiliza. Esto se logrará mediante la formalización y estandarización de los procesos y procedimientos de trabajo.

OBJETIVO ESPECÍFICO.

Determinar las responsabilidades y obligaciones que tiene cada uno de las personas servidoras públicas integrantes de la Dirección de Innovación 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 de Innovación 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.



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 de Innovación 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 de Innovación.

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 DE INNOVACIÓN ESTABLECIDAS EN EL REGLAMENTO INTERIOR DE LA SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN.

- I. Ejecutar, evaluar y dar seguimiento a las políticas, programas y acciones orientadas a captar propuestas, sugerencias y opiniones, que tengan como objeto mejorar el funcionamiento de los servicios públicos y las tareas generales del Estado.
- II. Instrumentar los mecanismos de buen gobierno, a través de la innovación gubernamental, transparencia y rendición de cuentas.
- III. Elaborar y mantener actualizado un banco de datos para brindar los servicios de información y orientación relacionada con el sector público y de interés para la comunidad. Para ese efecto, las dependencias y entidades estatales están obligadas a proporcionar la información que les sea requerida conforme a la Ley.
- IV. Elaborar directorios de las dependencias y entidades que conforman el sector público



federal, estatal y municipal, y en su caso, ponerlos a la venta, conforme a lo que determine la Ley de Hacienda del Estado de Nuevo León; para ese efecto, las dependencias y entidades estatales, están obligadas a proporcionar la información que les sea requerida, conforme a la ley de la materia.

- V. Turnar los reportes, quejas, solicitudes o propuestas recibidas a las autoridades federales y municipales, en el ámbito de sus competencias, cuando sea el caso.
- VI. Implementar el uso de tecnologías como medio de atención a quejas, solicitudes y propuestas, así como almacenar y organizar datos relacionados con las mismas.
- VII. Desarrollar en la Secretaría una cultura digital ciudadana que fomente los trámites electrónicos y digitales, a fin de propiciar una comunicación cercana.
- VIII. Proponer la agenda de acciones coordinadas en materia de optimización, eficacia, eficiencia, control, transparencia, rendición de cuentas, generación de ahorros, reingeniería orgánica y de procesos.
- IX. Entregar mejores servicios de gobierno a la ciudadanía mediante el uso de tecnología y una metodología de diseño centrada en las personas, hacia un desarrollo iterativo de soluciones que prioricen las necesidades de la ciudadanía y personas quienes habiten en el Estado.
- X. Promover una cultura de innovación entre el personal que conforma la Secretaría, así como las instituciones del Estado, Organismos, Fideicomisos y los Municipios en materia de creatividad e innovación orientada a la resolución de problemas sociales.
- XI. Realizar todos los actos que sean necesarios para el ejercicio de las atribuciones a que se refiere este artículo.



GLOSARIO.

Bitácora de control: Registro y seguimiento de solicitudes

Solicitud y/o requerimiento: Petición de parte de persona usuaria del sistema para solucionar un problema.

Soporte técnico de hardware: Servicio proporcionado para resolver problemas relacionados con los componentes físicos de un sistema informático o dispositivo electrónico.

Soporte técnico de software: Servicio proporcionado para resolver problemas relacionados con el funcionamiento de programas informáticos, sistemas operativos, aplicaciones y otros tipos de software.

Altas, bajas o cambios de usuario: Ingresos de usuarios nuevos, modificaciones a usuarios ya existentes o eliminación de usuarios.

Modificación en Sistema General: Proceso de realizar cambios o actualizaciones en el Sistema General para mejorar su funcionalidad, rendimiento o cumplir con nuevos requisitos.

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

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

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.



RESPONSABILIDADES.

PUESTO	RESPONSABILIDAD
DIRECCIÓN	• Ejecutar, evaluar y dar seguimiento a las políticas, programas y acciones orientadas a captar propuestas, sugerencias y opciones, que tengan como objeto mejorar el funcionamiento de los servicios públicos y las tareas generales del Estado. • Instrumentar los mecanismos de buen gobierno, a través de la innovación gubernamental, transparencia y rendición de cuentas. • Elaborar y mantener actualizado un banco de datos para brindar los servicios de información y orientación relacionada con el sector público y de interés para la comunidad. Para ese efecto, las dependencias y entidades estatales están obligadas a proporcionar la información que les sea requerida conforme a la Ley. • Elaborar directorios de las dependencias y entidades que conforman el sector público federal, estatal y municipal, y en su caso, ponerlos a la venta, conforme a lo que determine la Ley de Hacienda del Estado de Nuevo León; para ese efecto, las dependencias y entidades estatales, están obligadas a proporcionar la información que les sea requerida, conforme a la ley de la materia. • Turnar los reportes, quejas, solicitudes o propuestas recibidas a las autoridades federales y municipales, en el ámbito de sus competencias cuando sea el caso. • Implementar el uso de la tecnología como medio de atención a quejas, solicitudes y propuestas, así como almacenar y organizar datos relacionados con las mismas • Desarrollar en la Secretaría una cultura digital ciudadana que fomente los trámites electrónicos y digitales, a fin de proporcionar una comunicación cercana. • Proponer la agenda de acciones coordinadas en materia de optimización, eficacia, eficiencia, control, transparencia, rendición de cuentas, generación de ahorros, reingeniería orgánica y de



**PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**
GABINETE DE
BUEN GOBIERNO



EL GOBIERNO DEL
**NUEVO
NUEVO LEÓN**

procesos.

- Entregar mejores servicios de gobierno a la ciudadanía mediante el uso de tecnología y una metodología de diseño centrada en las personas, hacia un desarrollo iterativo de soluciones que prioricen las necesidades de la ciudadanía y personas quienes habiten en el Estado.
- Promover una cultura de innovación entre el personal que conforman la Secretaría, así como las Instituciones del Estado, Organismos, Fideicomisos y los Municipios en materia de creatividad e innovación orientada a la resolución de problemas sociales.
- Realizar todos los actos que sean necesarios para el ejercicio de las atribuciones asignadas.



COORDINACIÓN DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA	• Implementar un sistema para la captación de propuestas, sugerencias y opiniones de la ciudadanía. • Coordinar un sistema de levantamiento de reportes, quejas y solicitudes de la ciudadanía y el servicio público. • Administrar la canalización de reportes, quejas, solicitudes o propuestas con las autoridades federales y municipales. • Implementar los principios de gobierno digital para la atención de quejas, solicitudes y propuestas ciudadanas. • Coordinar la captación, almacenamiento, análisis y transmisión de datos orientados al Gobierno Abierto. • Desarrollar la cultura digital en la gestión de trámites ciudadanos entre los servidores de la dependencia. • Proporcionar soluciones orientadas a la reingeniería de procesos. • Coordinar, proponer, planear, asegurar y supervisar actividades de la Jefatura de Sistemas. • Coordinar, proponer, planear, asegurar y supervisar actividades de la Jefatura de Desarrollo.
COORDINACIÓN DE CALIDAD Y TALENTO	• Coordinar, proponer, planear, asegurar y supervisar actividades de la Jefatura de Monitoreo. • Coordinar, proponer, planear y asegurar la ejecución de las actividades de la Jefatura de Capacitación. • Complementar las actividades solicitadas por la Subsecretaría de Atención Ciudadana. • Identificar y analizar procesos clave, identificar posibles inefficiencias y proponer mejoras en la unidad administrativa. • Establecer indicadores clave de desempeño (KPIs) para medir y evaluar la eficiencia de los procesos. • Realizar análisis estadísticos de resultados para una mejor toma de



**PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**
GABINETE DE
BUEN GOBIERNO



EL GOBIERNO DEL
NUEVO
NUEVO LEÓN

	decisiones basada en datos. • Fomentar una cultura de calidad y mejora continua dentro de la entidad gubernamental. • Planificar y llevar a cabo capacitaciones para el personal sobre prácticas y normativas de calidad.
COORDINACIÓN DE INNOVACIÓN SOCIAL	• Coordinar, proponer, planear, asegurar y supervisar actividades de la Jefatura de Actualización. • Coordinar, proponer, planear y asegurar la ejecución de las actividades de la Jefatura de Proyectos. • Gestionar la red de enlaces de atención para la actualización. • Coordinar el diseño de la nueva base de conocimiento. • Coordinar la actualización de información y contenidos en nueva base de conocimiento. • Gestionar la operación del chatbot para la atención automatizada del 070. • Administrar el servicio de Directorios asegurando la actualización periódica de los directorios base. • Desarrollar Directorios especiales en atención a solicitudes de población usuaria. • Identificar y analizar procesos clave, identificar posibles ineficiencias y proponer mejoras en la unidad administrativa.



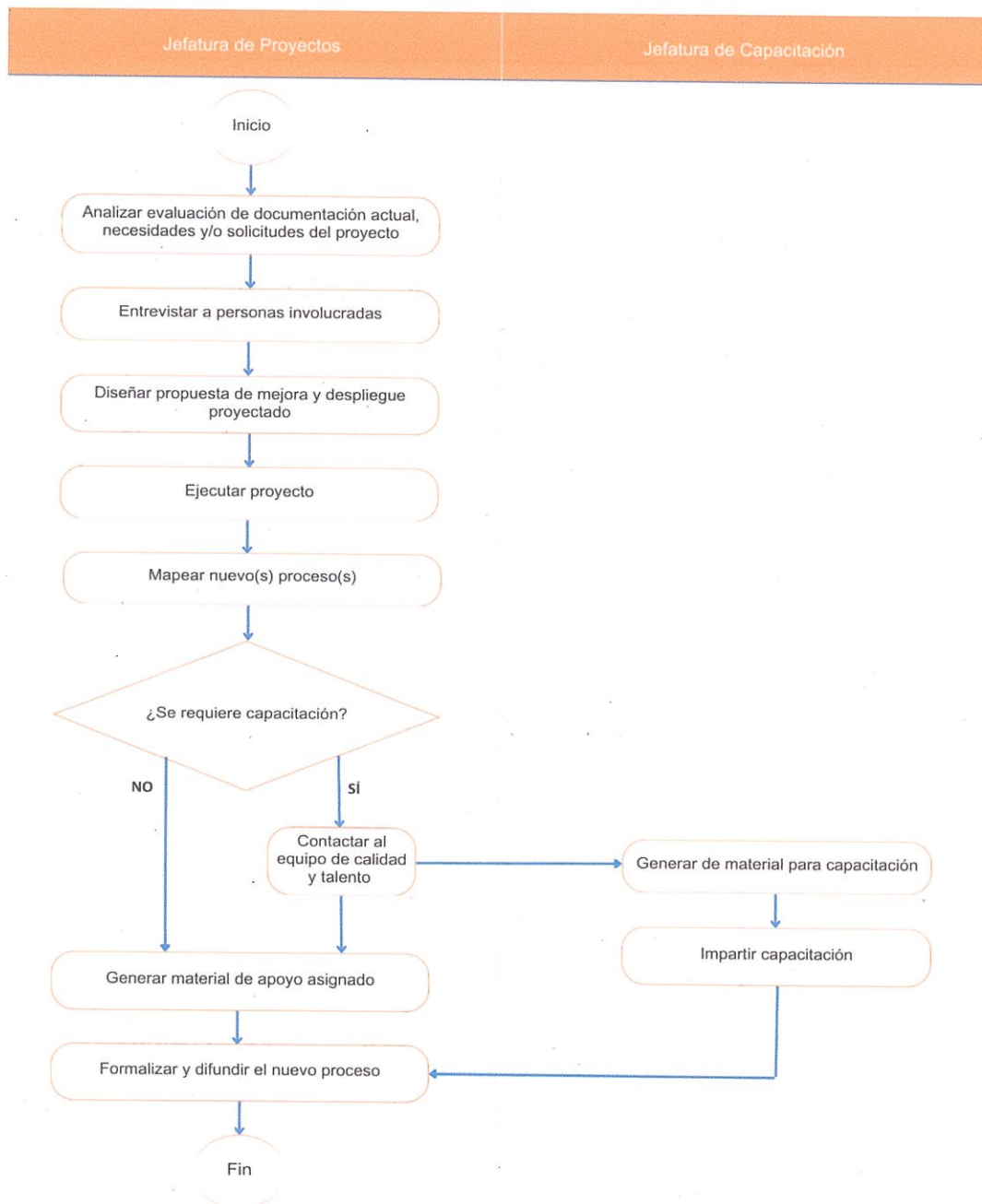
**PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**
GABINETE DE
BUEN GOBIERNO



EL GOBIERNO DEL
**NUEVO
NUEVO LEÓN**

PROCEDIMIENTOS

PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE INNOVACIÓN SOCIAL Procedimiento de diseño de innovación social



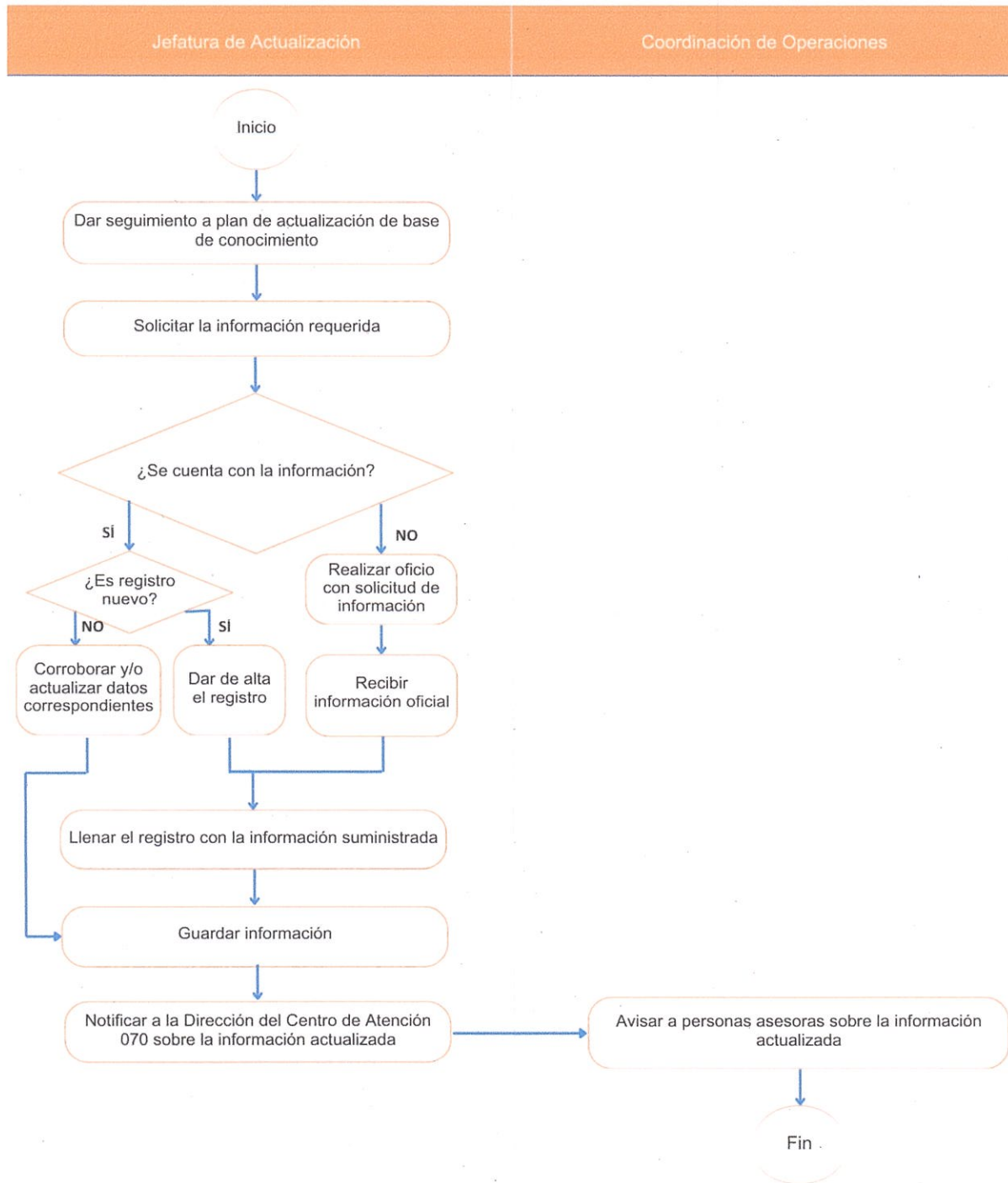


**PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**
GABINETE DE
BUEN GOBIERNO



EL GOBIERNO DEL
**NUEVO
NUEVO LEÓN**

Procedimiento de diseño de actualización de información



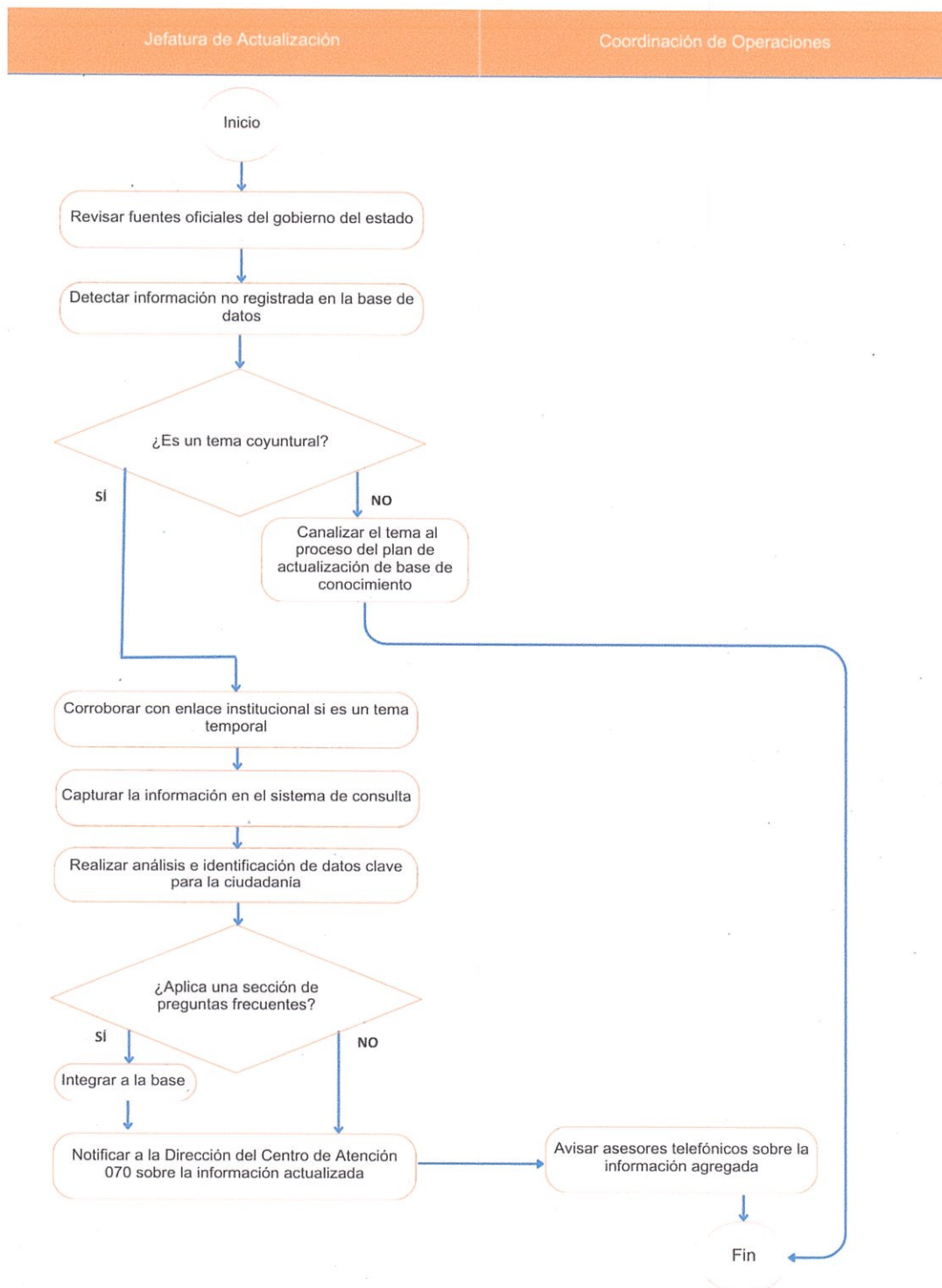


**PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**
GABINETE DE
BUEN GOBIERNO



EL GOBIERNO DEL
**NUEVO
NUEVO LEÓN**

Procedimiento de alta de información de temas coyunturales





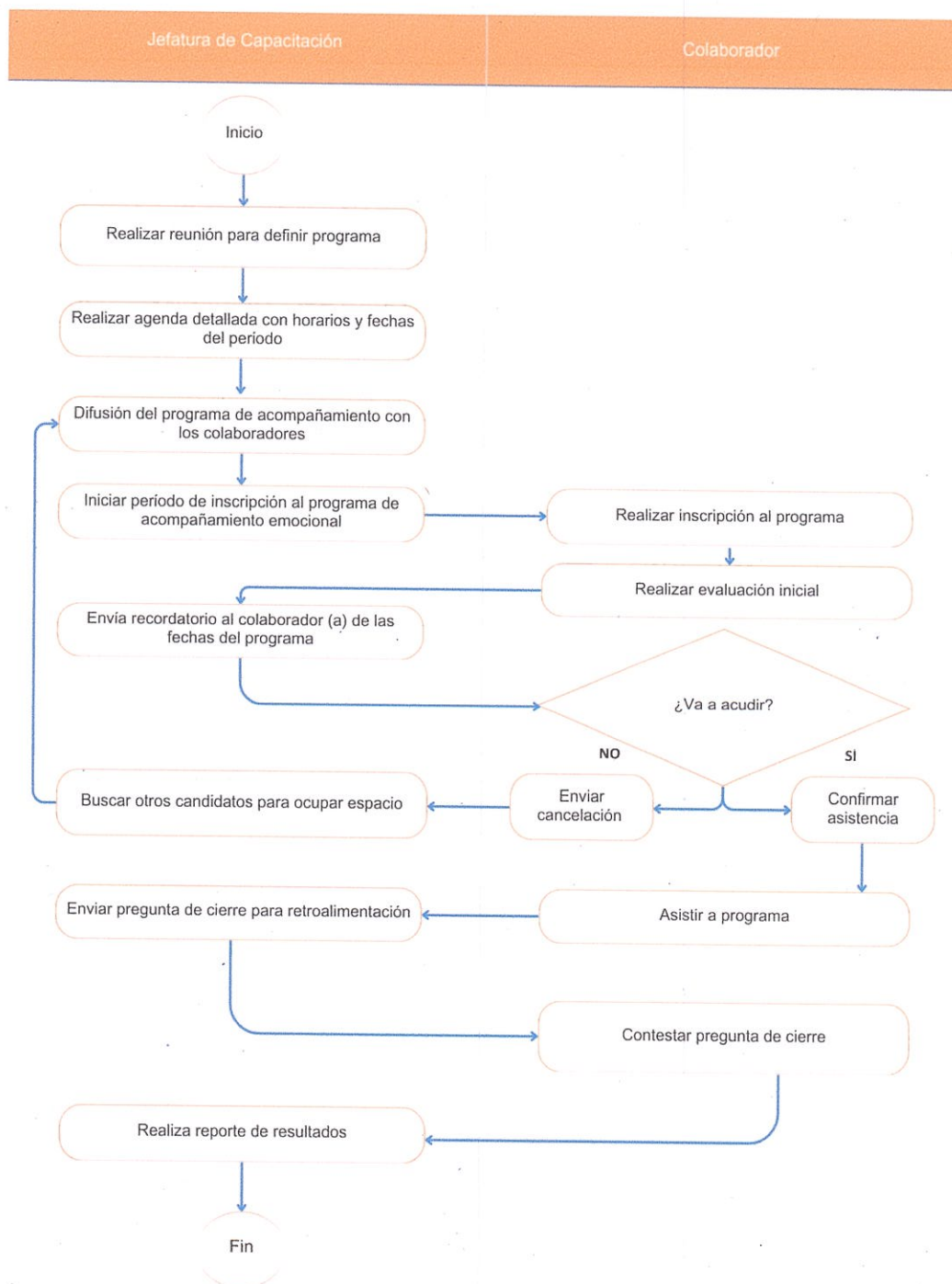
**PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**
GABINETE DE
BUEN GOBIERNO



EL GOBIERNO DEL
**NUEVO
NUEVO LEÓN**

PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE CALIDAD Y TALENTO

Procedimiento de actualización de acompañamiento emocional



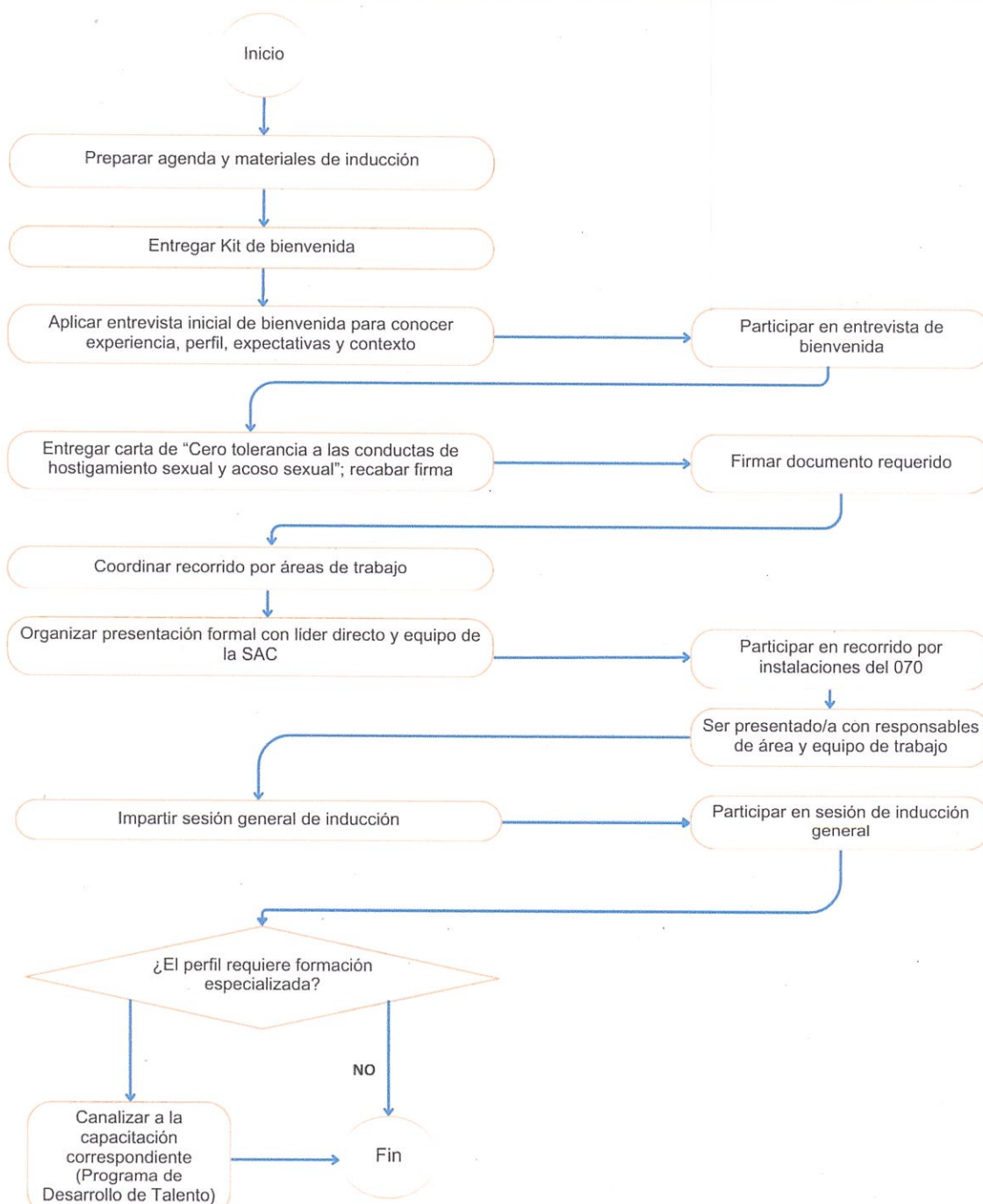


**PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**
GABINETE DE
BUEN GOBIERNO



EL GOBIERNO DEL
**NUEVO
NUEVO LEÓN**

Procedimiento de inducción de personal



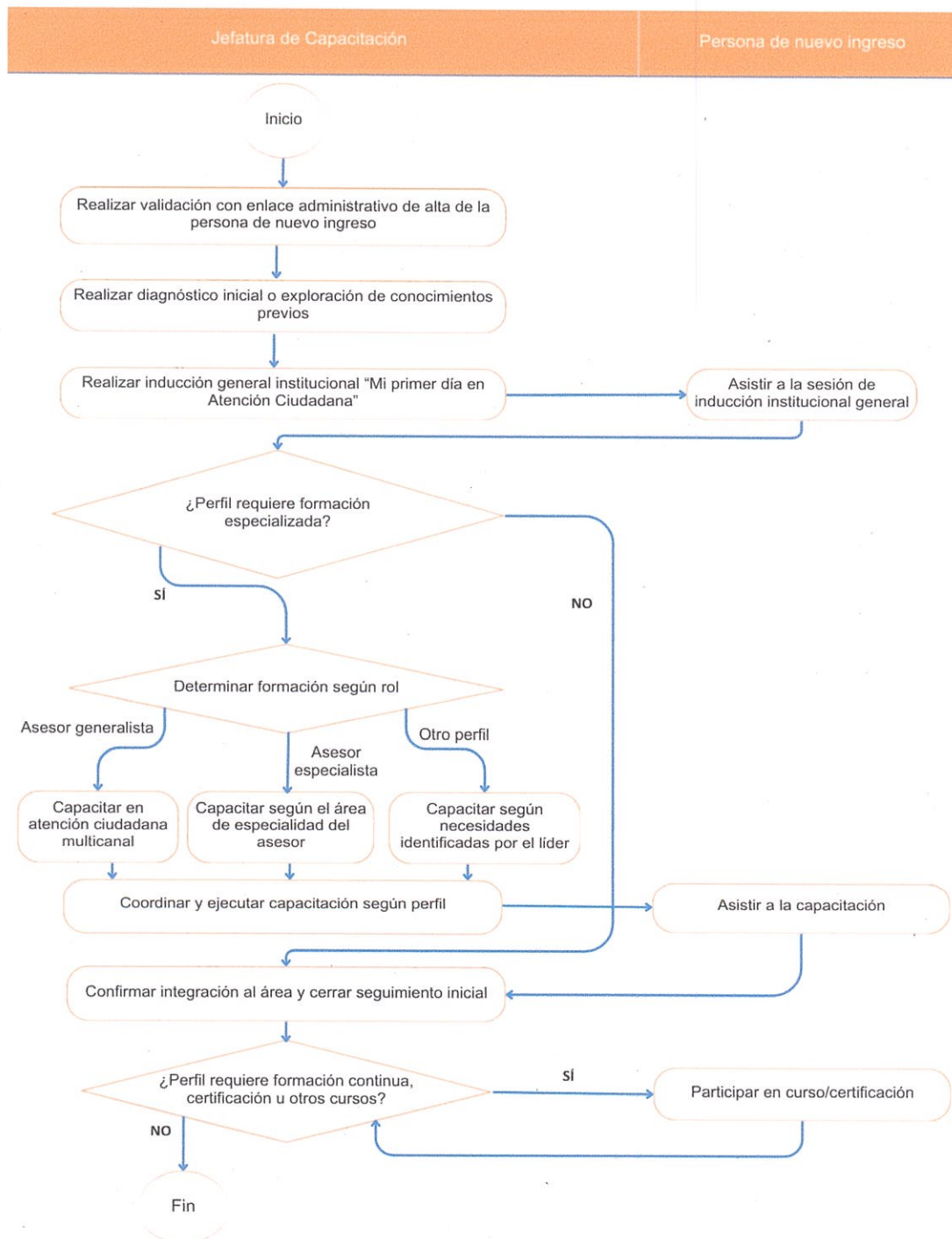


**PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**
GABINETE DE
BUEN GOBIERNO



EL GOBIERNO DEL
**NUEVO
NUEVO LEÓN**

Procedimiento de Gestión Programa de Desarrollo de Talento



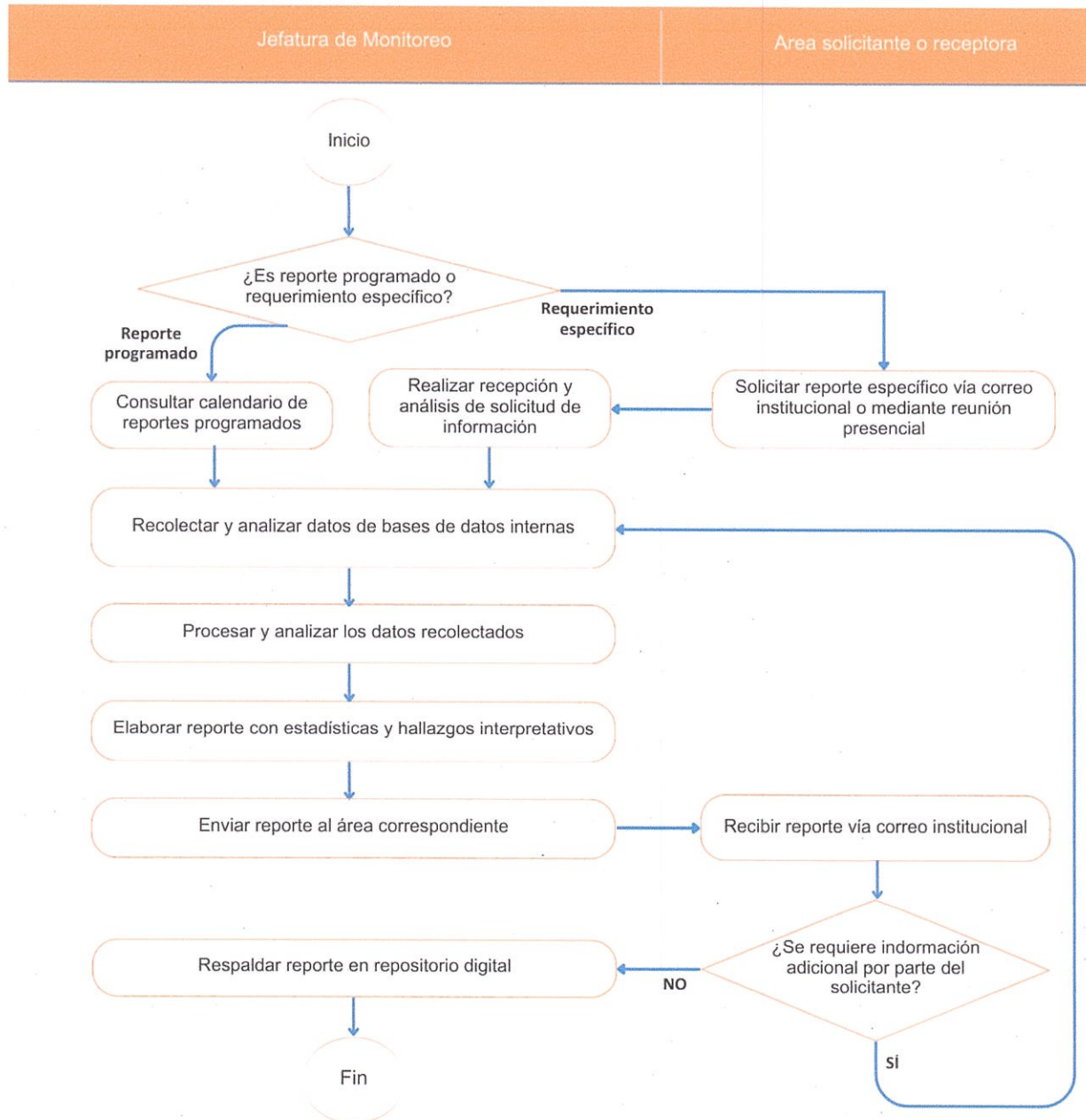


**PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**
GABINETE DE
BUEN GOBIERNO



EL GOBIERNO DEL
**NUEVO
NUEVO LEÓN**

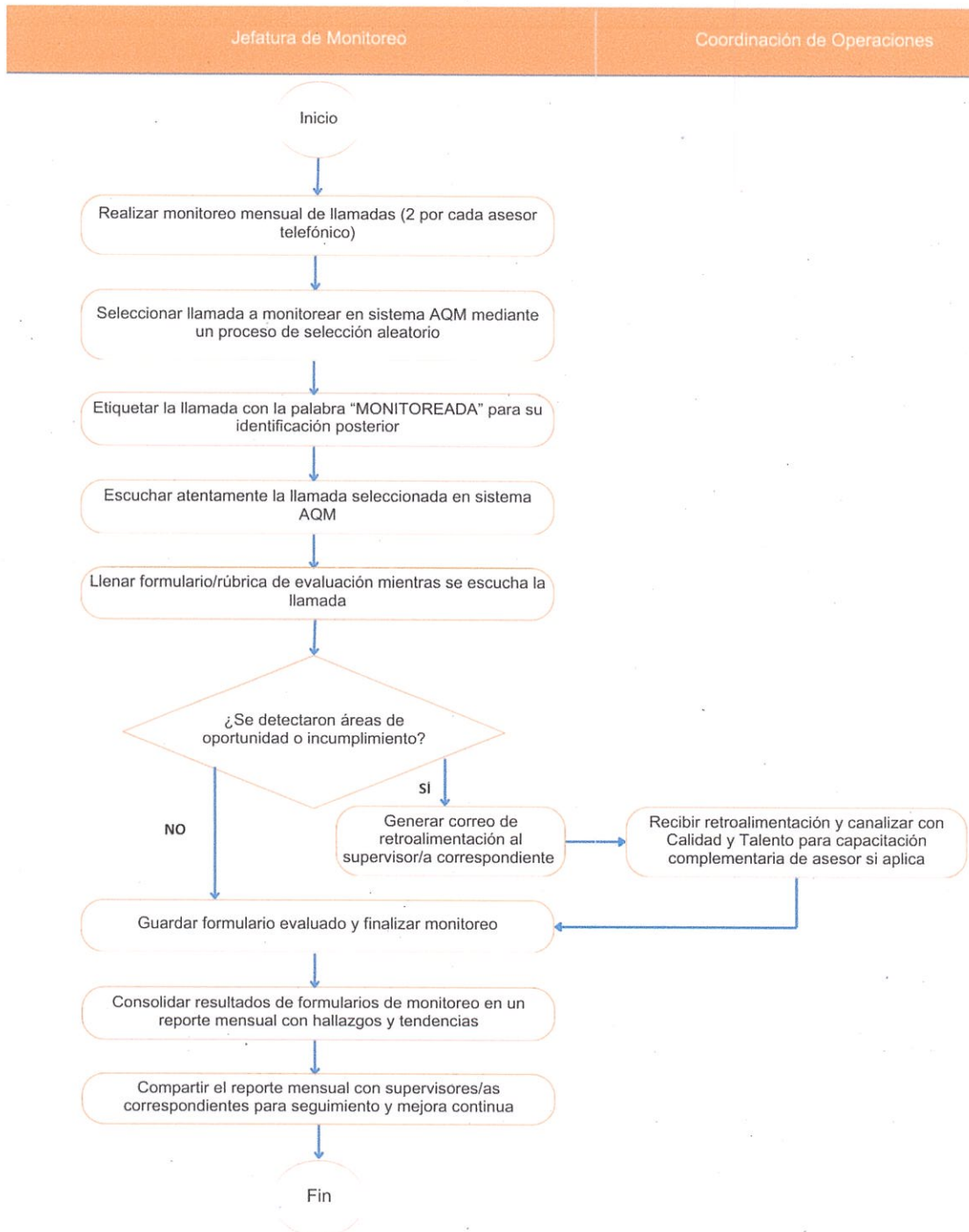
Procedimiento Desarrollo de reportes para la efectividad en el servicio





EL GOBIERNO DEL
NUEVO
NUEVO LEÓN

Procedimiento de Desarrollo reportes para monitoreo de calidad en la atención





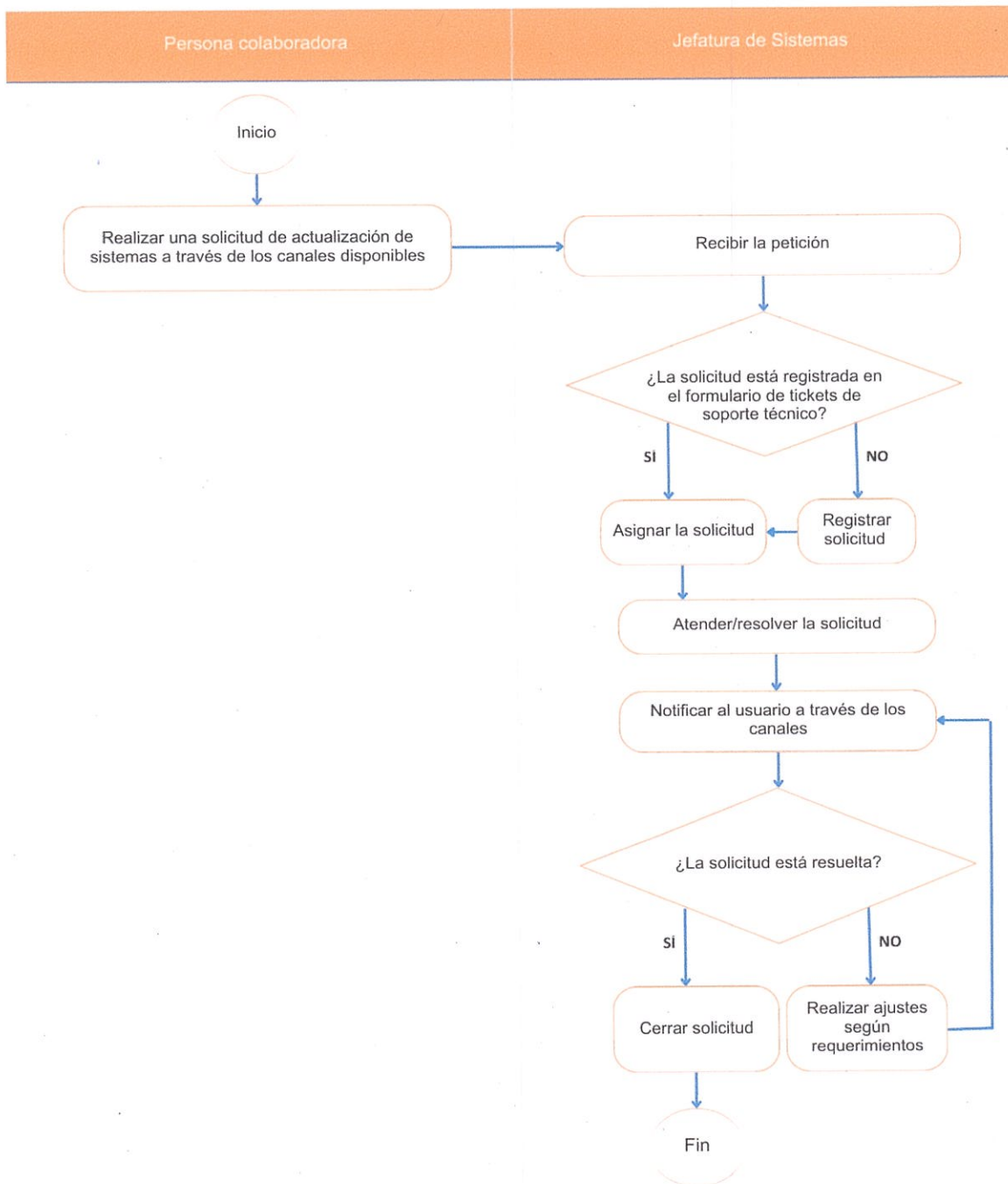
**PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**
GABINETE DE
BUEN GOBIERNO



EL GOBIERNO DEL
**NUEVO
NUEVO LEÓN**

PROCEDIMIENTOS DE LA COORDINACIÓN DE INNOVACIÓN TECNOLÓGICA

Procedimiento para reportes para actualización de sistemas informáticos



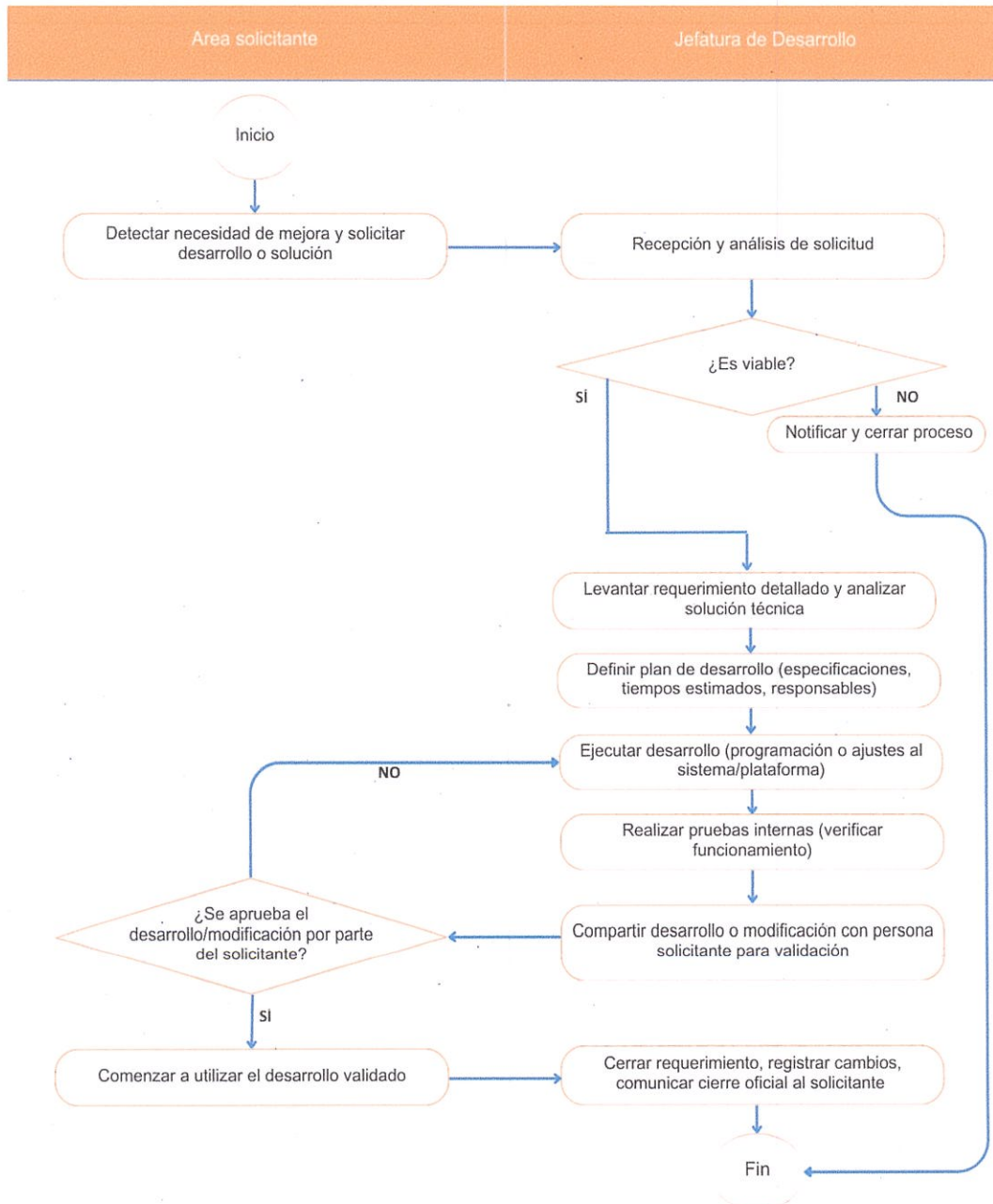


**PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**
GABINETE DE
BUEN GOBIERNO



EL GOBIERNO DEL
**NUEVO
NUEVO LEÓN**

Procedimiento para desarrollo de proyectos de innovación tecnológica



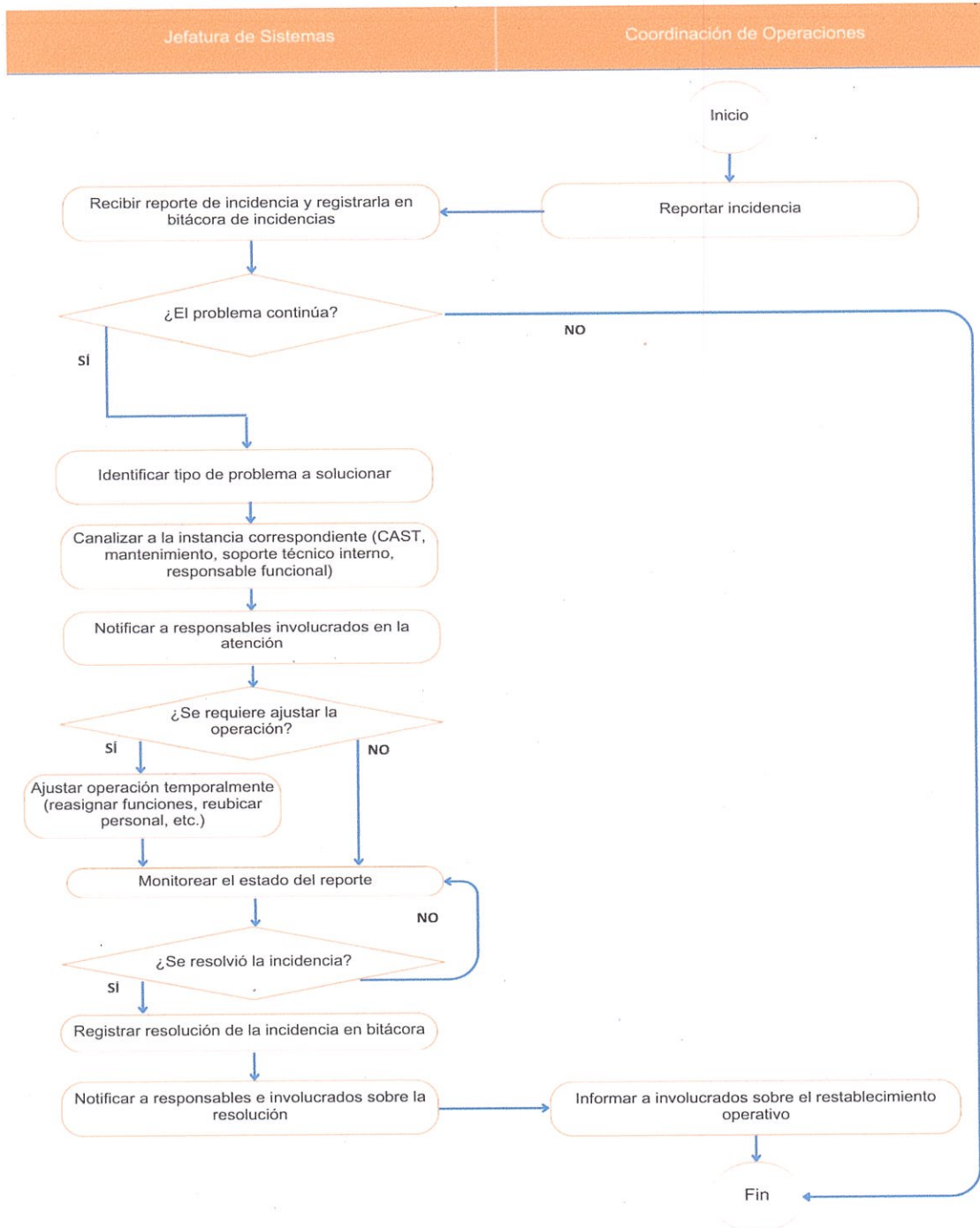


**PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**
GABINETE DE
BUEN GOBIERNO



EL GOBIERNO DEL
**NUEVO
NUEVO LEÓN**

Procedimiento para atención a incidencias que impactan la operación del 070





EL GOBIERNO DEL
NUEVO
NUEVO LEÓN

Procedimiento de Gestión de accesos de sistemas

