



San Pedro
Garza García



**Evaluación de procesos del programa del municipio de
San Pedro Garza García**

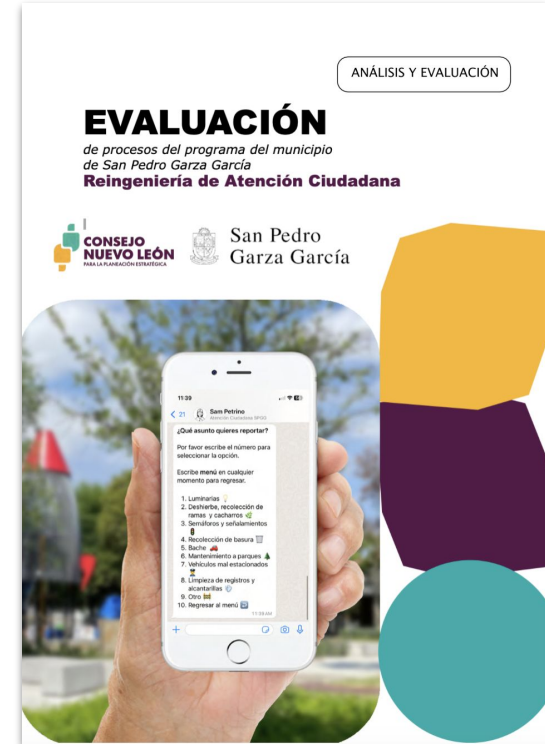
Reingeniería de Atención Ciudadana



San Pedro
Garza García

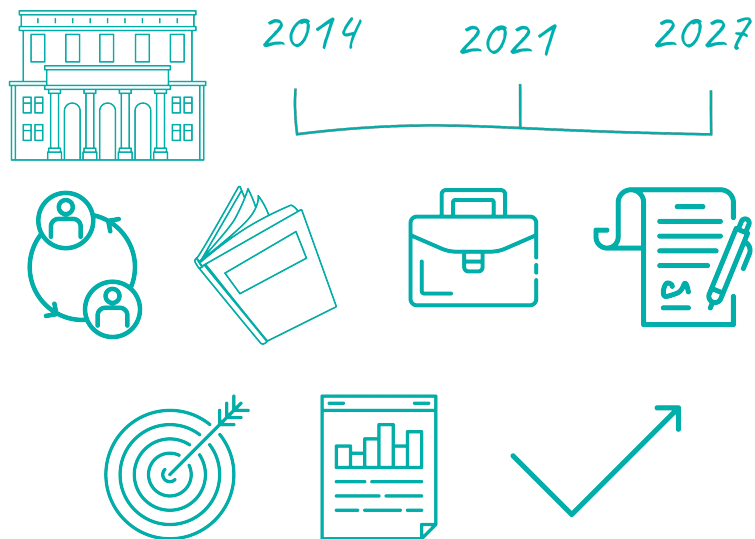
Estructura de la presentación

1. Consejo Nuevo León
2. ¿Por qué una evaluación?
3. Metodología de la evaluación
4. Documentación de la buena práctica
5. Hallazgos y recomendaciones





1. CONSEJO NUEVO LEÓN



Somos

Un **órgano transexenal** y apartidista que:

Integra la experiencia y el **conocimiento** de la sociedad civil, la academia, el sector privado y el Gobierno.

En la **planeación y la evaluación** de políticas públicas, para el desarrollo de **largo plazo** de Nuevo León y el bienestar de todos sus habitantes.

El modelo organizacional y operativo de Consejo Nuevo León está asentado en la [Ley de Planeación Estratégica para el Estado de Nuevo León](#) publicada el 17 de enero de 2014.



Principales funciones

- 1 Planeación a largo plazo
- 2 Proyectos estratégicos de política pública
- 3 Monitoreo y evaluación



2. ¿Por qué una evaluación?

Los objetivos principales de las evaluaciones son:



Saber: ¿Qué funciona?, ¿Por qué funciona?
¿Cuándo funciona?



Mejorar la política pública y programas a
través de evidencia y conocimiento



Diseñar nuevas políticas públicas



Desarrollar capacidades
institucionales

A través de esta evaluación, se destaca la **innovación** en la atención ciudadana de SPGG, consolidándose como una **buena práctica** con potencial de **perdurar** en el tiempo y **replicarse** en diversos contextos.

● **Para impulsar las evaluaciones de políticas públicas locales, Consejo Nuevo León implementó su *Sistema de Evaluación Participativa (SEP-CONL)*:**

- **Consejo Nuevo León** coordina y reúne a **diferentes sectores**
- **El Gobierno** es el ente evaluado, pero también **colabora activamente** en el proceso
- **Quienes evalúan** pueden ser personas de cualquier otro sector, incluyendo comisionadas/os de Consejo

Decidimos diseñar e implementar una *Evaluación de Procesos* de acuerdo a las necesidades de San Pedro



- La evaluación de procesos **fortalece y mejora la implementación.**
- Analiza mediante trabajo de campo cómo se llevan a cabo los **procesos operativos.**
- Contribuye a la **mejora de la gestión operativa.**

● La Reingeniería viene de un compromiso de la Alianza para el Gobierno Abierto

- San Pedro Garza García asumió el compromiso de **mejorar la atención ciudadana** en el marco del Plan de Acción de Gobierno Abierto de Nuevo León 2022-2024
- Este compromiso se materializó con la implementación de la reingeniería. Su acompañamiento se dio en la Coalición NL Abierto

NUEVO LEÓN
ABIERTO



EL GOBIERNO DEL
NUEVO
NUEVO LEÓN



Gobierno de
—
Monterrey



San Pedro
Garza García





3. Metodología de la evaluación

● El punto de partida es Coneval.
Elabora términos de referencia genéricos para guiar una evaluación.



- Tiene un **modelo y método probado** de evaluación
- Para poder aplicarlo **localmente**, necesitamos **acotarlo y adaptarlo**



Estimamos el valor público de la Reingeniería para la ciudadanía de San Pedro



Integramos:

Expertise de especialistas

Metodología probada adaptada a necesidades de SPGG

Análisis y entrevista a gabinete

+

Evaluamos:

Ahorro

Acciones clave

Procesos de atención de reportes

Cumplimiento de metas y objetivos

=

Valor Público



¿Por qué serviría a un municipio una evaluación de Consejo Nuevo León?



Con nuestras recomendaciones, podrán...

Mejorar los mecanismos de atención

Fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas

Asignar **recursos** correctamente

Priorizar **lo que tenga más impacto**

Medir y documentar lo que **sí está funcionando**



4. Documentación de la buena práctica

Modelo general de procesos





¿Quiénes fueron indispensables para operar la reingeniería?



Enlaces

- Coordinaron dentro de las direcciones de SSPyMA

Jefaturas de cuadrilla

- Lideraron y supervisaron la actividad en campo

Personas Ejecutivas

- Recibieron, procesaron y dieron seguimiento a reportes ciudadanos

Titulares de direcciones

- Supervisaron y gestionaron general de las direcciones



La evaluación nos permitió comprender los pisos mínimos e identificar cómo se fueron construyendo.



La infraestructura instalada, los productos del proceso, los sistemas de información, la coordinación entre áreas, el tiempo, personal y recursos financieros fueron adecuados y suficientes para la implementación del programa.



5. Hallazgos y *recomendaciones*



**La reingeniería redujo
en promedio 199.59
horas por mes del
tiempo que dedica SPGG
para cumplir un reporte.**

*Estimado con el modelo de costeo estándar de la COFEMER





La reingeniería redujo en promedio \$20,558 pesos por mes de los costos totales a SPGG para cumplir un reporte.

*Estimado con el modelo de costeo estándar de la COFEMER





●

Implementar **incentivos** al
desempeño optimizó el
proceso y **mejoró** la
eficiencia operativa y la
satisfacción ciudadana.





Aunque la demanda de servicios subió, la reingeniería mejoró la respuesta sin aumentar el personal.





Identificamos áreas de mejora importantes



Hallazgo

- Oportunidad para fortalecer la retroalimentación hacia el personal operativo de la SSPyMA.
- El SAC está en proceso de consolidarse como el canal principal para la gestión de demandas.

Recomendación

- **Implementar un mecanismo de comunicación que transmita mensajes motivadores y reconocimientos por parte de la ciudadanía al personal operativo.**
- **Reforzar el rol del SAC como sistema central de gestión, promoviendo un mayor seguimiento y transparencia en la atención de solicitudes.**

● Identificamos áreas de mejora importantes



Hallazgo

- Posibilidad de optimizar los canales de comunicación para reportes de carácter urgente.
- Oportunidad para integrar los informes de actividades de los enlaces en el SAC.

Recomendación

- **Implementar un sistema de códigos o indicadores que clasifiquen y prioricen los reportes sensibles o de alta prioridad, mejorando su gestión oportuna.**
- **Capacitar al personal de enlace en el uso del SAC para la descarga y análisis de datos, centralizando la gestión de informes y facilitando su acceso a la información.**

Conclusiones obtenidas de la evaluación



- La reingeniería ha facilitado que varias direcciones municipales **reorganicen sus estructuras**, mejorando la gestión de reportes y el cumplimiento de sus programas. Esto ha permitido una distribución más eficaz de responsabilidades y una optimización integral de los recursos.
- El Sistema de Atención de Reportes (SAC) **se posiciona como el eje central de la reingeniería de procesos**. Su integración ha permitido alinear el seguimiento de reportes con las actividades programadas, aunque su función principal sigue siendo la atención ciudadana.
- El sistema de atención de reportes no solo es una herramienta de gestión, sino también un **modelo de cogestión que fomenta la participación activa de la ciudadanía**. El SAC y el chatbot SAM son símbolos de democracia participativa, demostrando que una gestión efectiva requiere la colaboración y el compromiso de la comunidad.

¡GRACIAS!



Escanea para leer **la
evaluación de procesos**



San Pedro
Garza García