

Hito 10: Seguimiento y mejora continua

Reingeniería para la atención ciudadana municipal

Introducción

El presente documento muestra el trabajo realizado por parte de la Secretaría de Innovación y Participación Ciudadana para cumplir con el **HITO 10** del compromiso de **Reingeniería para la atención ciudadana municipal** de la Coalición Nuevo León Abierto. En este documento se anexan las evidencias de presentación del evento de la herramienta.

Metodología de seguimiento y mejora continua

Como se ha mostrado en los demás hitos del compromiso, la toma de decisiones basadas en datos y la mejora continua son pilares fundamentales de este compromiso. Por esta razón, hemos implementado una serie de mecanismos para salvaguardar la implementación y monitoreo del proyecto, así como su continuidad en las siguientes administraciones. Por una parte implementamos protocolos de seguimiento rutinarios para identificar áreas de oportunidad en cada una de las dependencias que utilizan el nuevo sistema de gestión. También desarrollamos un pequeño pero importante policy brief sobre la implementación para que tomadores de decisión actuales y posteriores al cierre de la presente administración tengan un documento poderoso para estar seguros de la utilidad y necesidad de darle continuidad al proyecto. En el mismo sentido de lo anterior, estamos actualizando todos los manuales de atención ciudadana y servicios públicos para dejar legalizado y formalizado el proyecto (esto no comprende ningún hito del presente compromiso y será entregado en septiembre).

Protocolos de seguimiento rutinarios

Generamos una serie de herramientas para monitorear los avances:

- Indicadores de evaluación: porcentaje de uso del Sistema, reducción de tiempos de atención y calificación de los reportes.
- Bitácora de seguimiento y capacitación
- Sprints de revisión

Para conocer más acerca de estos mecanismos invitamos al lector a conocer el documento donde exponemos cada uno de los componentes.

Documento rector del seguimiento a la implementación:  **Documento de seguimiento reingeniería**

Link en nlabierto.org: [Documento de seguimiento reingeniería \(nlabierto.org\)](https://nlabierto.org/documento-de-seguimiento-reingenieria)

Actualización de manuales

Siete manuales están siendo modificados para lograr formalizar el proyecto en los reglamentos y tener una vinculación legal del uso de la herramienta. Por una parte se está actualizando los manuales de Atención Ciudadana y los de las 6 direcciones de Servicios Públicos buscando: homologación de procesos y conceptos; homologación de uso de plataforma; y establecer nuevos roles de los usuarios.

Los manuales se pueden encontrar en: [Directorio de Manuales de SPGG](#) (estarán actualizados en septiembre 2024).

Policy brief

Por último se diseñó el siguiente documento que cuenta con un resumen simplificado sobre todo el proceso, desde el diseño hasta la evaluación de la política pública:

 **Reingeniería de Atención Ciudadana - Policy Brief.pdf**

