



San Pedro
Garza García

MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LA SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

SECRETARÍA DE ADMINISTRACIÓN

ADMÓN. 2021 - 2024



San Pedro
Garza García

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	2 de 104

ÍNDICE

	Página
I FIRMAS DE AUTORIZACIÓN	4
II INTRODUCCIÓN	5
III OBJETIVOS DEL MANUAL	5
IV DEFINICIONES	6
V ANTECEDENTES	7
VI MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO	7
VII ATRIBUCIONES	9
VIII MISIÓN Y VISIÓN	12
IX ESTRUCTURA ORGÁNICA	12
X PUESTOS, OBJETIVOS Y FUNCIONES	14
1393 SRIA. DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	14
ORGANIGRAMA DE LA OFICINA DEL SECRETARIO	21
0133 SECRETARIA	22
1756 COORD. DE OPERACIÓN Y VINCULACIÓN	24
1726 COORD. DE INFORMACIÓN	25
1853 ASESOR DE DATOS	27
1691 COORD. DE PROYECTOS ESTRATÉGICOS	30
0410 COORD. ADMINISTRATIVO	31
0003 AUXILIAR LIMPIEZA	34
ORGANIGRAMA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA	36
0055 DIRECTOR DE ATENCIÓN CIUDADANA	37
0971 COORD. PROMOCIÓN CIUDADANA	40
1724 COORD. DE COMUNICACIÓN	42
0416 RESPONSABLE OPERATIVO	44
1696 AUXILIAR OPERATIVO	46
0539 COORD. TÉCNICO	48
0749 COORD. DE ATENCIÓN CIUDADANA	50
0675 JEFE DE CALIDAD	52
0997 JEFE DE ATENCIÓN CIUDADANA	54

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



San Pedro
Garza García

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	3 de 104

1077 EJECUTIVO(S)	56
1827 COORD. DE CALIDAD Y ATENCIÓN DE OBRA	58
1845 JEFE DE ATENCIÓN DE OBRA	60
1863 RESPONSABLE Y ENLACE EN ATENCIÓN DE OBRA	62
0014 AUXILIAR ADMINISTRATIVO	64
ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	66
0055 DIRECTOR(A) DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	67
1188 COORD. DE PROYECTOS DE PPTO. PARTICIPATIVO	70
0750 COORD. DE PARTICIPACIÓN CIUD.	72
0903 RESP. DE SECTOR	74
1493 COORD. OPERATIVO PRESUPUESTO PARTICIPATIVO	76
0049 COORDINADOR(A)	78
0133 SECRETARIA	80
0552 JEFE ADMINISTRATIVO	83
0277 CHOFER ADMINISTRATIVO	85
0133 SECRETARIA	87
1116 RESP. PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO	89
1725 RESPONSABLE JURÍDICO Y ANALISTA	91
0133 SECRETARIA	93
ORGANIGRAMA DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN	95
0055 DIRECTOR(A) DE INOVACIÓN	96
0340 PROGRAMADOR SENIOR	99
1852 DISEÑADOR(A) WEB	100
1767 COORD. DE PROYECTOS DE INNOVACIÓN	102
0424 PROGRAMADOR JR.	104

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo

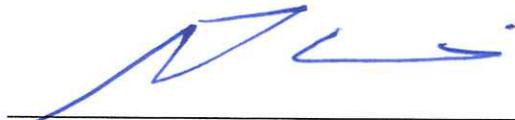
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	4 de 104

I. FIRMAS DE AUTORIZACIÓN



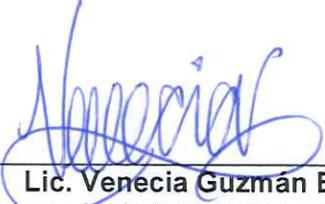
Lic. Miguel Bernardo Treviño De Hoyos
 Presidente Municipal



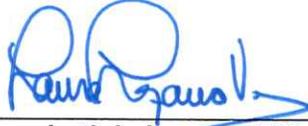
Mtra. Valeria Guerra Siller
 Secretario del Republicano Ayuntamiento



Dra. Mariana Téllez Yáñez
 Secretaria de la Contraloría y
 Transparencia



Lic. Venecia Guzmán Elizondo
 Secretaria de Innovación y Participación
 Ciudadana.



Lic. Laura Leticia Lozano Villalobos
 Secretaria de Administración

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó



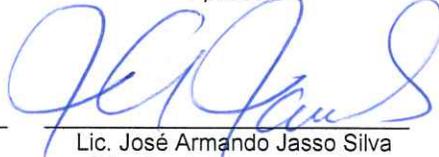
C.P. Luis Antonio García Lozano
 Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
 Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González Rodríguez
 Director General de Asuntos
 Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
 Director de Transparencia y
 Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	5 de 104

II. INTRODUCCIÓN

El presente manual de organización, es una herramienta de trabajo y consulta mediante la cual la Secretaría de Innovación y Participación Ciudadana dependiente de la Secretaria General del Municipio de San Pedro Garza García cuenta con la estructura organizacional para cumplir con las atribuciones que establece el Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal.

A su vez, responde a las nuevas realidades por lo que se convierte en un referente de primer nivel para todos los empleados adscritos a la Secretaría de Innovación y Participación Ciudadana a fin de llevar a cabo la operación diaria de sus tareas y responsabilidades.

Además, describe de manera concreta y explícita, la estructura orgánica con cada uno de los puestos, objetivos y funciones que deberá desempeñar el personal adscrito a la Secretaria de Participación Ciudadana; así mismo se establece su Misión y Visión, en la que podemos apreciar la definición del propósito fundamental para el que fue creada y una imagen del futuro altamente deseado por la Secretaria de Innovación y Participación Ciudadana.

Este manual deberá ser revisado y actualizado como máximo cada tres años o cuando se sucedan cambios mayores en su organización, en el ámbito normativo o las necesidades ciudadanas lo impulsen.

III. OBJETIVOS DEL MANUAL

El objetivo del presente Manual de Organización es contribuir a que el ejercicio de las facultades de la Secretaría para realizar de manera objetiva, ágil, oportuna, y transparente, mediante la delimitación precisa de responsabilidades, ámbitos de competencia y relaciones de coordinación entre las distintas unidades administrativas.

Proporcionar la información necesaria a las áreas que conforman la Secretaría de Innovación y Participación Ciudadana, con el fin de dar a conocer la forma de organización, los objetivos, funciones y niveles de la responsabilidad de cada unidad administrativa que la conforman.

Elaboró

Revisó

Validó

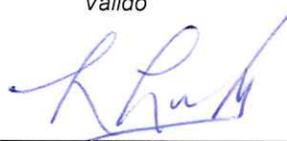
Aprobó



C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	6 de 104

Contar con la información de los puestos de trabajo es de vital importancia, permite que los empleados conozcan con exactitud cuáles son las funciones y actividades a desempeñar, de la misma forma, conocerán a quien o quienes están subordinados.

IV. DEFINICIONES

Atribución: Se refiere a cada una de las funciones, actividades o tareas que se asignan a un funcionario o unidad administrativa mediante un instrumento jurídico o administrativo.

Dependencia Municipal: Las que integran la Administración Pública Municipal Centralizada y que se establecen en el Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León.

Estructura Orgánica: Unidades administrativas que integran una dependencia y/o entidad, donde se establecen niveles jerárquico-funcionales de conformidad con las atribuciones que a la misma le asigna el Reglamento Orgánico de la Administración Municipal, así como el Reglamento Interior correspondiente.

Funciones: Conjunto de actividades afines, a través de las cuales se alcanzará el desarrollo de los objetivos planteados.

Municipio: El Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.

Secretaría o SIPC: Secretaría de Innovación y Participación Ciudadana.

Objetivo: Propósito que se pretende cumplir, y que especifica con claridad el qué y para qué se proyecta y se debe realizar una determinada acción.

Organigrama: Representación gráfica de la estructura orgánica que debe reflejar en forma esquemática, la posición de las unidades administrativas que componen, los tramos de control, el nivel jerárquico, los canales formales de comunicación y coordinación, así como las líneas de mando.

Puesto: Unidad impersonal de trabajo que se caracteriza por tener tareas y deberes específicos, lo cual le asigna cierto grado de responsabilidad. Cada puesto puede contener una o más plazas e implica determinados requisitos de aptitud, habilidad, preparación y experiencia.

Elaboró

Revisó

Validó

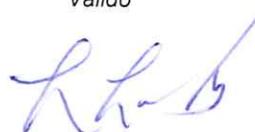
Aprobó



C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	7 de 104

UGPR: Unidad de Gobierno para Resultados

V. ANTECEDENTES HISTÓRICOS

La Secretaría de Innovación y Participación Ciudadana fue creada a principios del año 2019, antes de dicha fecha la Dirección de Participación Ciudadana pertenecía a la Secretaría del Ayuntamiento, asimismo la Dirección de Atención Ciudadana pertenecía a la Secretaría Particular del Alcalde, se unen las dos direcciones y se crea la Dirección de Innovación, con dichas direcciones, se crea la Secretaría de Innovación y Participación Ciudadana.

VI. MARCO JURÍDICO Y NORMATIVO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley Federal del Trabajo.
- Ley General de Mejora Regulatoria.
- Ley General de Protección Civil.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados.
- Ley General de Archivos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León.
- Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de Nuevo León.

Elaboró

Revisó

Validó

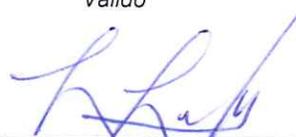
Aprobó



C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	8 de 104

- Ley para la Mejora Regulatoria y la Simplificación Administrativa 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 de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Nuevo León.
- Ley del Servicio Civil del Estado de Nuevo León.
- Ley de Archivos para el Estado de Nuevo León.
- Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, N. L.
- Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Municipio de San Pedro Garza García, N.L.
- Reglamento de Entrega-Recepción para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento de Participación y Atención Ciudadana del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento de Mejora Regulatoria y Simplificación Administrativa de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento de Escudo Municipal San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento Municipal Anticorrupción de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Reglamento del Archivo Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Código de Ética para el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León.
- Contrato Colectivo de Trabajo vigente.
- Plan Municipal de Desarrollo vigente.
- Demás ordenamientos legales que apliquen.

Elaboró

Revisó

Validó

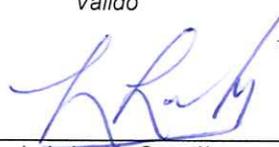
Aprobó



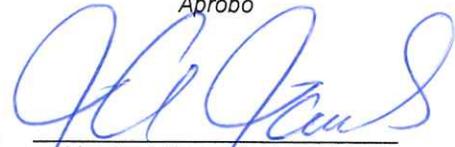
C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	9 de 104

VII. ATRIBUCIONES

De acuerdo al Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León.

Artículo 72. La Secretaría de Innovación y Participación Ciudadana tendrá como atribuciones, responsabilidades y funciones las que le otorguen las leyes, reglamentos y demás disposiciones legales aplicables en la materia, así como las que a continuación se establecen:

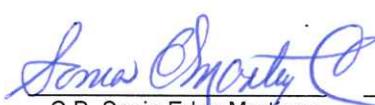
- a) En materia de Participación Ciudadana:
- I. Apoyar el funcionamiento de la Defensoría Municipal de los Derechos del Ciudadano, en los términos del Reglamento de Participación y Atención Ciudadana del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León;
 - II. Coordinar, en lo operativo, las acciones conducentes para la entrega de la Medalla al Mérito Ciudadano en los términos del Reglamento de Participación y Atención Ciudadana del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León;
 - III. Apoyar y coordinar el funcionamiento de los consejos consultivos ciudadanos en los términos del Reglamento de Participación Ciudadana en el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León;
 - IV. Auxiliar al Presidente Municipal en la proposición al Republicano Ayuntamiento del reconocimiento a personas o instituciones que se distingan por su actuar en beneficio de la comunidad;
 - V. Dirigir, organizar y supervisar la ejecución del programa de presupuesto participativo que implemente el Municipio;
 - VI. Diseñar, implementar y coordinar los mecanismos necesarios para promover la participación intensa y organizada de la ciudadanía en las actividades relacionadas con los servicios y funciones del Municipio, así como las del desarrollo comunitario y las relativas a consultas a la ciudadanía en cualquiera de las modalidades establecidas y en los términos señalados por los Reglamentos, el Republicano Ayuntamiento o el Presidente Municipal;
 - VII. Estimular la participación en los asuntos públicos municipales;
 - VIII. Fomentar la constitución de órganos de participación en el municipio;
 - IX. Impulsar nuevos esquemas de participación en el Municipio;
 - X. Llevar la comunicación institucional de la Administración Pública Municipal Centralizada con las asociaciones o juntas de vecinos de las diferentes colonias del Municipio,

Elaboró



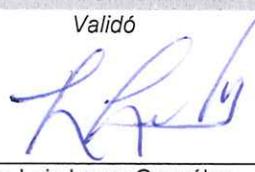
C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo

Revisó



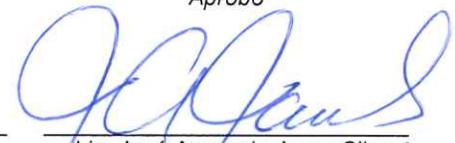
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	10 de 104

- organismos de la sociedad civil, comisiones o comités de ciudadanos, y coordinar la comunicación entre éstas y las distintas autoridades municipales;
- XI. Promover el análisis y difundir los resultados de la participación ciudadana;
 - XII. Promover y apoyar la creación y funcionamiento de asociaciones o juntas de vecinos en cada una de las colonias, barrios o sectores del Municipio; y
 - XIII. Vincular la red de participación ciudadana con el gobierno y la Administración Pública Municipal.

b) En materia de Atención Ciudadana:

- I. Conocer, analizar y evaluar el nivel de satisfacción de los ciudadanos en relación a la atención, por parte de las dependencias municipales, a sus reportes, quejas, solicitudes y propuestas;
- II. Diseñar y promover acciones que tiendan a elevar la calidad de la atención al ciudadano que proporcionen los servidores públicos municipales;
- III. Diseñar, implementar y coordinar los mecanismos necesarios para la recepción oportuna de reportes, quejas, solicitudes y propuestas de los ciudadanos, proporcionando el seguimiento necesario para que reciban una respuesta oportuna de las dependencias municipales competentes;
- IV. Elaborar, realizar y coordinar acciones, programas y proyectos tendientes a promover el acercamiento y la comunicación efectiva entre los ciudadanos y las autoridades municipales, para la solución de problemáticas de competencia municipal y la atención de los requerimientos de los ciudadanos;
- V. Fomentar el uso de la tecnología como medio de interacción entre los ciudadanos y las autoridades municipales para la atención de reportes, quejas, solicitudes o propuestas; y
- VI. Promover el reconocimiento de las dependencias y los servidores públicos que se distinguen por la calidad con que atienden a los ciudadanos.

c) En materia de Innovación:

- I. Brindar la asesoría y colaborar en el diseño de proyectos de tecnologías de la información y comunicaciones;
- II. Desarrollar un programa institucional de tecnologías de la información y comunicaciones, con base en un modelo de gobierno abierto, transparente y accesible para el Municipio, en coordinación con la Dirección General de Tecnologías;

Elaboró

Revisó

Validó

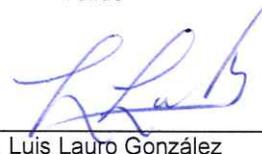
Aprobó



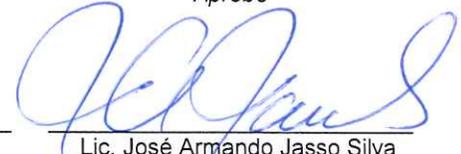
C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	11 de 104

- III. Fomentar a la población, las autoridades municipales y los servidores públicos municipales la cultura de datos abiertos, su publicación, accesibilidad, su uso, reutilización y redistribución;
- IV. Fomentar la colaboración con las entidades educativas o de investigación académica, la sociedad civil organizada y el sector empresarial, para la conformación, desarrollo y evaluación de las políticas, planes y acciones, que permitan mejorar la gestión pública y la toma de decisiones en las políticas gubernamentales en materia de gobierno abierto;
- V. Impulsar que en los procesos de adquisición de bienes y sistemas informáticos se priorice la implementación de programas gratuitos y programas de código abierto, fomentando su publicación;
- VI. Promover e incentivar la democracia participativa de la ciudadanía en la toma de decisiones de la Administración Pública Municipal;
- VII. Promover el desarrollo de una cultura digital ciudadana y gobierno electrónico como un mecanismo de estrategia de inclusión digital;
- VIII. Promover el uso de medios digitales para facilitar el acceso a los trámites y servicios públicos que brinda la Administración Pública Municipal, que mejoren la calidad de vida de la ciudadanía;
- IX. Promover el uso de sistemas informáticos que se rijan bajo los principios de programas con código abierto, con la finalidad de que otras instancias públicas puedan hacer uso de ellas en el ejercicio de sus funciones;
- X. Promover la generación de una gestión pública efectiva y la modernización de la entrega de los servicios públicos en coordinación con las dependencias, órganos y unidades de la Administración Pública Municipal;
- XI. Promover mecanismos de buen gobierno, a través de la innovación gubernamental, transparencia y rendición de cuentas;
- XII. Promover un gobierno abierto, a través de actividades que involucren a los servidores públicos municipales con la ciudadanía; y
- XIII. Proponer la sistematización de procesos administrativos y operativos de las dependencias municipales, incluyendo los programas de mantenimiento preventivo y correctivo, así como políticas internas de control y seguridad, en coordinación con las dependencias que correspondan.

Artículo 73.- Para el despacho de los asuntos de competencia de la Secretaría de Innovación y Participación Ciudadana, su Titular se auxiliará directamente de las siguientes direcciones:

- I. Dirección de Participación Ciudadana;
- II. Dirección de Atención Ciudadana; y
- III. Dirección de Innovación.

Elaboró

Revisó

Validó

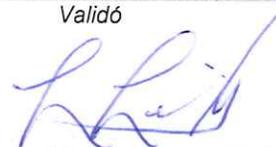
Aprobó



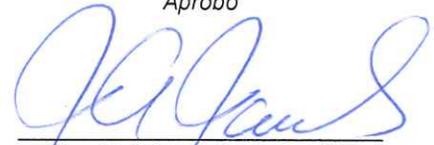
C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	12 de 104

El o la Titular de la Secretaría de Innovación y Participación Ciudadana y los Directores que de él dependan, contarán con la organización y los recursos humanos, materiales, tecnológicos y económicos necesarios para el debido cumplimiento de sus atribuciones, responsabilidades y funciones, conforme lo determine el Presidente Municipal en base al presupuesto de egresos y a los ingresos disponibles.

VIII. MISIÓN Y VISIÓN

MISIÓN MUNICIPAL

Incrementar la calidad de vida de los ciudadanos a través de espacios públicos bellos, seguros, llenos de actividades enriquecedoras que atienden todas sus necesidades e inquietudes.

VISIÓN MUNICIPAL

Construir calidad de vida en el espacio público con la participación de los ciudadanos.

IX. ESTRUCTURA ORGÁNICA

1. Secretaria de Innovación y Participación Ciudadana.

- 1.1 Secretaria
- 1.2 Coord. de Operación y Vinculación
- 1.3 Coord. de Información
- 1.4 Asesor de Datos
- 1.5 Coord. de Proyectos Estratégicos
- 1.6 Coord. Administrativo
 - 1.6.1 Auxiliar limpieza

Elaboró

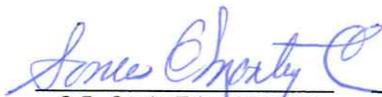
Revisó

Validó

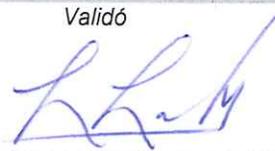
Aprobó



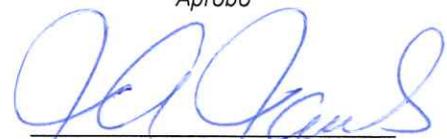
C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	13 de 104

1.7 Director(a) de Atención Ciudadana

- 1.7.1 Coord. Promoción Ciudadana
- 1.7.2 Coord. de Comunicación
 - 1.7.2.1 Responsable Operativo
 - 1.7.2.2 Auxiliar Operativo
- 1.7.3 Coord. Técnico
- 1.7.4 Coord. de Atención Ciudadana
 - 1.7.4.1 Jefe de Calidad
 - 1.7.4.2 Jefe de Atención Ciudadana
 - 1.7.4.2.1 Ejecutivo(s)
- 1.7.5 Coord. de Calidad y Atención de Obra
 - 1.7.5.1 Jefe de Atención de Obra
 - 1.7.5.2 Responsable y Enlace en Atención de Obra
- 1.7.6 Auxiliar Administrativo

1.8 Director(a) de Participación Ciudadana

- 1.8.1 Coord. de Proyectos de Ppto. Participativo
- 1.8.2 Coord. de Participación Ciud.
 - 1.8.2.1 Resp. de sector
- 1.8.3 Coord. Operativo de Presupuesto Participativo
- 1.8.4 Coordinador(a)
- 1.8.5 Secretaria
- 1.8.6 Jefe Administrativo
 - 1.8.6.1 Chofer Administrativo
- 1.8.7 Secretaria
- 1.8.8 Resp. de Planeación y seguimiento
- 1.8.9 Responsable jurídico y analista
- 1.8.10 Secretaria

1.9 Director de Innovación

- 1.9.1 Coord. de Proyectos de Innovación
 - 1.9.1.1 Programador Jr.
- 1.9.2 Programador Senior
- 1.9.3 Diseñador(a) Web

Elaboró

Revisó

Validó

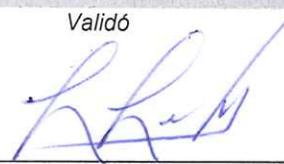
Aprobó



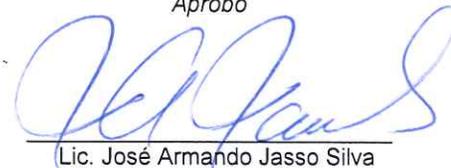
C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	14 de 104	

X. PUESTOS, OBJETIVOS Y FUNCIONES

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

CLAVE DE PUESTO: 1393
NOMBRE DEL PUESTO: SRIO. DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.
REPORTA A: SRIO. GENERAL
LE REPORTAN: DIRECTOR(A) DE ATENCIÓN CIUDADANA
DIRECTOR(A) DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
DIRECTOR(A) DE INNOVACIÓN
SECRETARIA
COORD. DE OPERACIÓN Y VINCULACIÓN
COORD. DE INFORMACIÓN
ASESOR DE DATOS
COORD. DE PROYECTOS ESTRATÉGICOS
COORD. ADMINISTRATIVO

OBJETIVO: Establecer e instrumentar los mecanismos de participación, atención e innovación que promueven la colaboración en un modelo de gobernanza y rendición de cuentas para la solución de problemas públicos. Asimismo, garantizar, fortalecer y generar estrategias de comunicación, atención, innovación, movilidad, formación y participación democrática, entre otras, que aseguren la convivencia, la participación activa y las garantías que le permitan a la ciudadanía transformar la ciudad con equidad, inclusión, convivencia y transparencia.

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León.

Artículo 72. La Secretaría de Innovación y Participación Ciudadana tendrá como atribuciones, responsabilidades y funciones las que le otorguen las leyes, reglamentos y demás disposiciones legales aplicables en la materia, así como las que a continuación se establecen:

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó



C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas,
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	15 de 104

a) En materia de Participación Ciudadana:

- I. Apoyar el funcionamiento de la Defensoría Municipal de los Derechos del Ciudadano, en los términos del Reglamento de Participación y Atención Ciudadana del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León;
- II. Coordinar, en lo operativo, las acciones conducentes para la entrega de la Medalla al Mérito Ciudadano en los términos del Reglamento de Participación y Atención Ciudadana del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León;
- III. Apoyar y coordinar el funcionamiento de los consejos consultivos ciudadanos en los términos del Reglamento de Participación Ciudadana en el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León;
- IV. Auxiliar al Presidente Municipal en la proposición al Republicano Ayuntamiento del reconocimiento a personas o instituciones que se distingan por su actuar en beneficio de la comunidad;
- V. Dirigir, organizar y supervisar la ejecución del programa de presupuesto participativo que implemente el Municipio;
- VI. Diseñar, implementar y coordinar los mecanismos necesarios para promover la participación intensa y organizada de la ciudadanía en las actividades relacionadas con los servicios y funciones del Municipio, así como las del desarrollo comunitario y las relativas a consultas a la ciudadanía en cualquiera de las modalidades establecidas y en los términos señalados por los Reglamentos, el Republicano Ayuntamiento o el Presidente Municipal;
- VII. Estimular la participación en los asuntos públicos municipales;
- VIII. Fomentar la constitución de órganos de participación en el municipio;
- IX. Impulsar nuevos esquemas de participación en el Municipio;
- X. Llevar la comunicación institucional de la Administración Pública Municipal Centralizada con las asociaciones o juntas de vecinos de las diferentes colonias del Municipio, organismos de la sociedad civil, comisiones o comités de ciudadanos, y coordinar la comunicación entre éstas y las distintas autoridades municipales;
- XI. Promover el análisis y difundir los resultados de la participación ciudadana;
- XII. Promover y apoyar la creación y funcionamiento de asociaciones o juntas de vecinos en cada una de las colonias, barrios o sectores del Municipio; y
- XIII. Vincular la red de participación ciudadana con el gobierno y la Administración Pública Municipal.

Elaboró

Revisó

Validó,

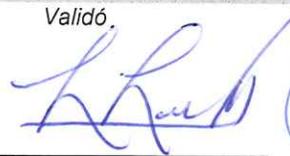
Aprobó



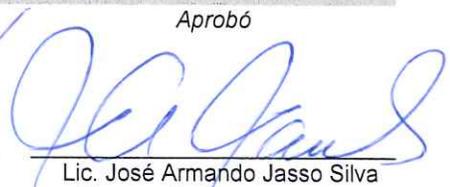
C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	16 de 104

b) En materia de Atención Ciudadana:

- I. Conocer, analizar y evaluar el nivel de satisfacción de los ciudadanos en relación a la atención, por parte de las dependencias municipales, a sus reportes, quejas, solicitudes y propuestas;
- II. Diseñar y promover acciones que tiendan a elevar la calidad de la atención al ciudadano que proporcionen los servidores públicos municipales;
- III. Diseñar, implementar y coordinar los mecanismos necesarios para la recepción oportuna de reportes, quejas, solicitudes y propuestas de los ciudadanos, proporcionando el seguimiento necesario para que reciban una respuesta oportuna de las dependencias municipales competentes;
- IV. Elaborar, realizar y coordinar acciones, programas y proyectos tendientes a promover el acercamiento y la comunicación efectiva entre los ciudadanos y las autoridades municipales, para la solución de problemáticas de competencia municipal y la atención de los requerimientos de los ciudadanos;
- V. Fomentar el uso de la tecnología como medio de interacción entre los ciudadanos y las autoridades municipales para la atención de reportes, quejas, solicitudes o propuestas; y
- VI. Promover el reconocimiento de las dependencias y los servidores públicos que se distinguen por la calidad con que atienden a los ciudadanos.

c) En materia de Innovación:

- I. Brindar la asesoría y colaborar en el diseño de proyectos de tecnologías de la información y comunicaciones;
- II. Desarrollar un programa institucional de tecnologías de la información y comunicaciones, con base en un modelo de gobierno abierto, transparente y accesible para el Municipio, en coordinación con la Dirección General de Tecnologías;
- III. Fomentar a la población, las autoridades municipales y los servidores públicos municipales la cultura de datos abiertos, su publicación, accesibilidad, su uso, reutilización y redistribución;
- IV. Fomentar la colaboración con las entidades educativas o de investigación académica, la sociedad civil organizada y el sector empresarial, para la conformación, desarrollo y evaluación de las políticas, planes y acciones, que permitan mejorar la gestión pública y la toma de decisiones en las políticas gubernamentales en materia de gobierno abierto;
- V. Impulsar que en los procesos de adquisición de bienes y sistemas informáticos se priorice la implementación de programas gratuitos y programas de código abierto, fomentando su publicación;

Elaboró

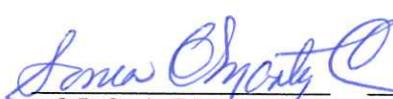
Revisó

Validó

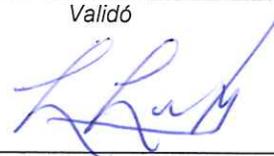
Aprobó



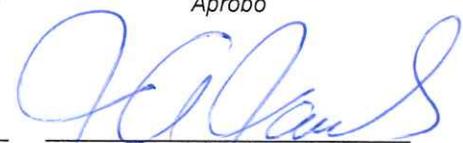
C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	17 de 104

- VI. Promover e incentivar la democracia participativa de la ciudadanía en la toma de decisiones de la Administración Pública Municipal;
- VII. Promover el desarrollo de una cultura digital ciudadana y gobierno electrónico como un mecanismo de estrategia de inclusión digital;
- VIII. Promover el uso de medios digitales para facilitar el acceso a los trámites y servicios públicos que brinda la Administración Pública Municipal, que mejoren la calidad de vida de la ciudadanía;
- IX. Promover el uso de sistemas informáticos que se rijan bajo los principios de programas con código abierto, con la finalidad de que otras instancias públicas puedan hacer uso de ellas en el ejercicio de sus funciones;
- X. Promover la generación de una gestión pública efectiva y la modernización de la entrega de los servicios públicos en coordinación con las dependencias, órganos y unidades de la Administración Pública Municipal;
- XI. Promover mecanismos de buen gobierno, a través de la innovación gubernamental, transparencia y rendición de cuentas;
- XII. Promover un gobierno abierto, a través de actividades que involucren a los servidores públicos municipales con la ciudadanía; y
- XIII. Proponer la sistematización de procesos administrativos y operativos de las dependencias municipales, incluyendo los programas de mantenimiento preventivo y correctivo, así como políticas internas de control y seguridad, en coordinación con las dependencias que correspondan.

Artículo 73.- Para el despacho de los asuntos de competencia de la Secretaría de Innovación y Participación Ciudadana, su Titular se auxiliará directamente de las siguientes direcciones:

- I. Dirección de Participación Ciudadana;
- II. Dirección de Atención Ciudadana; y
- III. Dirección de Innovación.

El o la Titular de la Secretaría de Innovación y Participación Ciudadana y los Directores que de él dependan, contarán con la organización y los recursos humanos, materiales, tecnológicos y económicos necesarios para el debido cumplimiento de sus atribuciones, responsabilidades y funciones, conforme lo determine el Presidente Municipal en base al presupuesto de egresos y a los ingresos disponibles.

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó



C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	18 de 104

FUNCIONES:

1. Garantizar que todas las actividades de la Secretaria de Innovación y Participación Ciudadana se están llevando a cabo en tiempo y forma.
2. Apoyar el funcionamiento de la Defensoría Municipal de los Derechos del Ciudadano.
3. Coordinar, en lo operativo, las acciones conducentes para la entrega de la Medalla al Mérito Ciudadano.
4. Apoyar y coordinar el funcionamiento de los consejos consultivos ciudadanos.
5. Auxiliar al Presidente Municipal en la proposición al Republicano Ayuntamiento del reconocimiento a personas o instituciones que se distingan por su actuar en beneficio de la comunidad.
6. Dirigir, organizar y supervisar la ejecución del programa de presupuesto participativo.
7. Llevar la comunicación institucional de la Administración Pública Municipal Centralizada con las asociaciones o juntas de vecinos de las diferentes colonias del Municipio, organismos de la sociedad civil, comisiones o comités de ciudadanos, y coordinar la comunicación entre éstas y las distintas autoridades municipales.
8. Promover el análisis y difundir los resultados de la participación ciudadana.
9. Promover y apoyar la creación y funcionamiento de asociaciones o juntas de vecinos.
10. Conocer, analizar y evaluar el nivel de satisfacción de los ciudadanos en relación a la atención a sus reportes, quejas, solicitudes y propuestas.
11. Elaborar, realizar y coordinar acciones, programas y proyectos tendientes a promover el acercamiento y la comunicación efectiva entre los ciudadanos y las autoridades municipales.
12. Fomentar el uso de la tecnología como medio de interacción entre los ciudadanos y las autoridades municipales para la atención de reportes, quejas, solicitudes o propuestas.
13. Promover el reconocimiento de las dependencias y los servidores públicos que se distingan por la calidad con que atienden a los ciudadanos.

Elaboró

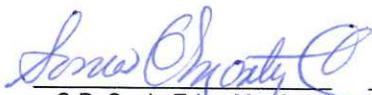
Revisó

Validó

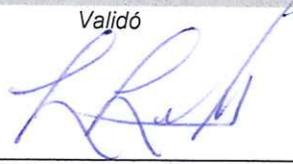
Aprobó



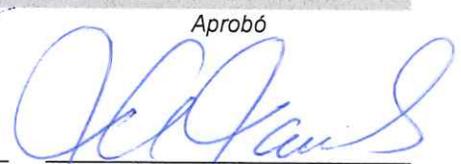
C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	19 de 104

14. Brindar la asesoría y colaborar en el diseño de proyectos de tecnologías de la información y comunicaciones.
15. Fomentar a la población, las autoridades municipales y los servidores públicos municipales la cultura de datos abiertos, su publicación, accesibilidad, su uso, reutilización y redistribución.
16. Fomentar la colaboración con las entidades educativas o de investigación académica, la sociedad civil organizada y el sector empresarial, para la conformación, desarrollo y evaluación de las políticas, planes y acciones, que permitan mejorar la gestión pública y la toma de decisiones en las políticas gubernamentales en materia de gobierno abierto.
17. Impulsar que en los procesos de adquisición de bienes y sistemas informáticos se priorice la implementación de programas gratuitos y programas de código abierto, fomentando su publicación.
18. Promover el uso de medios digitales para facilitar el acceso a los trámites y servicios públicos.
19. Promover el uso de sistemas informáticos que se rijan bajo los principios de programas con código abierto.
20. Promover la generación de una gestión pública efectiva y la modernización de la entrega de los servicios públicos.
21. Promover mecanismos de buen gobierno, a través de la innovación gubernamental, transparencia y rendición de cuentas.
22. Promover un gobierno abierto, a través de actividades que involucren a los servidores públicos municipales con la ciudadanía.
23. Proponer la sistematización de procesos administrativos y operativos de las dependencias municipales.
24. Optimizar el uso y funcionamiento de los recursos humanos, materiales y económicos que correspondan a la Secretaría.
25. Promover el desarrollo de una cultura digital para la atención de la ciudadanía.

Elaboró

Revisó

Validó

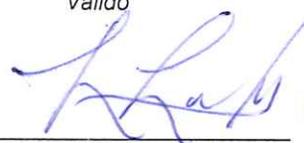
Aprobó



C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	20 de 104

26. Diseñar, implementar y coordinar los mecanismos necesarios para promover la participación intensa y organizada de la ciudadanía.
27. Estimular la participación en los asuntos públicos municipales.
28. Fomentar la constitución de órganos de participación en el municipio, como los Jueces Auxiliares.
29. Impulsar nuevos esquemas de participación en el Municipio.
30. Vincular la red de participación ciudadana con el gobierno y la Administración Pública Municipal.
31. Diseñar y promover acciones que tiendan a elevar la calidad de la atención al ciudadano.
32. Diseñar, implementar y coordinar los mecanismos necesarios para la recepción oportuna de reportes, quejas, solicitudes y propuestas de los ciudadanos.
33. Desarrollar un programa institucional de tecnologías de la información y comunicaciones, con base en un modelo de gobierno abierto, transparente y accesible.

Elaboró

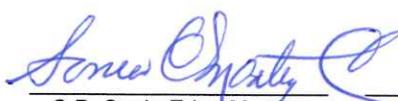
Revisó

Validó

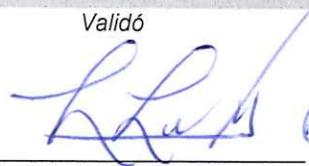
Aprobó



C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



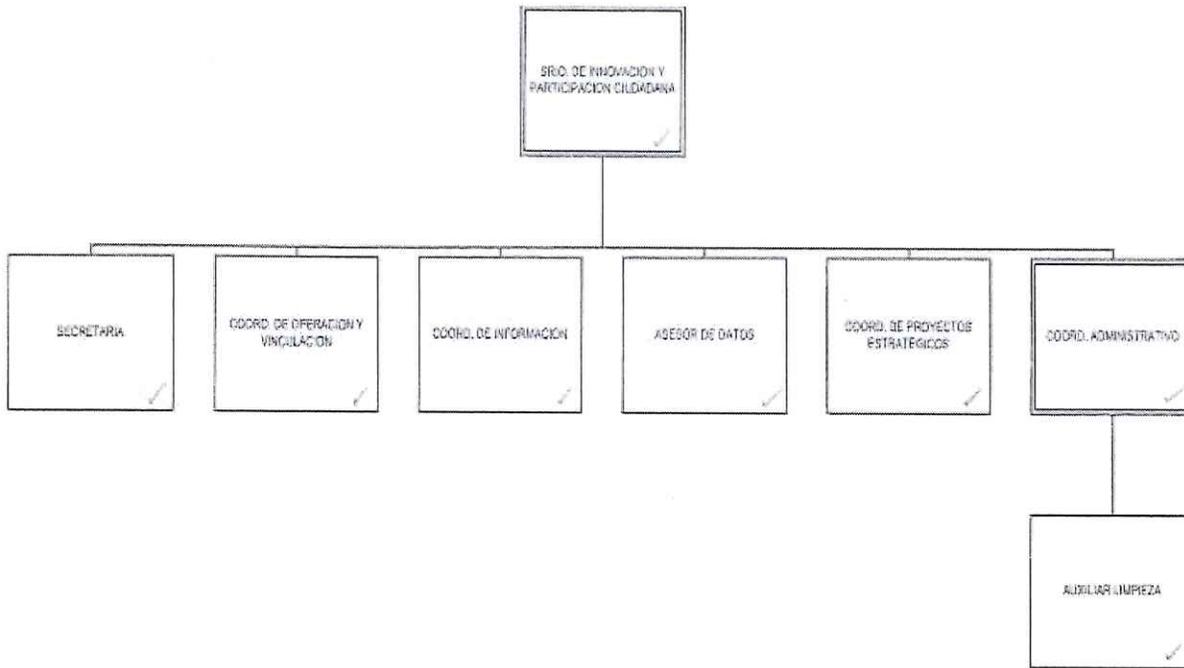
Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	21 de 104

ORGANIGRAMA OFICINA DEL SECRETARIO



Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó



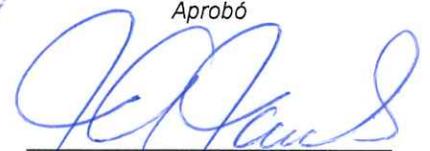
C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	22 de 104	

CLAVE DE PUESTO: 0133
NOMBRE DEL PUESTO: SECRETARIA
REPORTA A: SRIO. DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
LE REPORTAN: NINGUNO

OBJETIVO: Brindar apoyo ejecutivo al área de la Secretaría con la finalidad de coadyuvar en las acciones que se lleven a cabo, así como también ser un enlace entre las actividades del personal de la Secretaría.

FUNCIONES:

1. Mantener una excelente comunicación con sus superiores para tratar y exponer los asuntos asignados.
2. Consultar y hacer uso constante de todas las herramientas de trabajo, generadas para el beneficio de sus funciones.
3. Mantener y llevar el control de la agenda de la Secretaria.
4. Trabajar con eficiencia en las actividades encomendadas.
5. Mantener en orden su área de trabajo.
6. Generar y registrar oficios en el sistema correspondiente.
7. Registrar, mantener y dar seguimiento a las solicitudes de ciudadanos que se reciben.
8. Coadyuvar con el área de administración en asignar actividades a los choferes como volanteo, entregas varias, encuestas, traslados varios, etc.
9. Generar las solicitudes de servicios generales requeridos en el área de dirección y dar seguimiento oportuno.
10. Recibir llamadas y canalizarlas al personal de la Dirección.
11. Elaborar documentos para el seguimiento de las acciones programadas de la Secretaría.

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó



C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	23 de 104

12. Recibir y realizar llamadas, y posteriormente canalizarlas al personal de la Secretaría.
13. Atender a los ciudadanos que visitan el área.
14. Apoyar en eventos de la Secretaría, cuando se requiera.
15. Mantener una excelente comunicación con sus superiores para tratar y exponer los asuntos asignados.
16. Llevar el control y manejo del archivo asignado al área de la Secretaría.
17. Logística de eventos propios de la Secretaría, como es: Lugar del evento, mobiliario, papelería, alimentos, material necesario para el óptimo desarrollo del evento.

Elaboró



C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	24 de 104	

CLAVE DE PUESTO: 1756
NOMBRE DEL PUESTO: COORD. DE OPERACIÓN Y VINCULACIÓN
REPORTA A: SRIO. DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
LE REPORTAN: NINGUNO

OBJETIVO: Coordinación, implementación, gestión, seguimiento y evaluación de programas y proyectos estratégicos y operativos de innovación, así como planeación de eventos.

FUNCIONES:

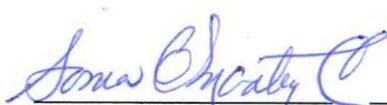
1. La efectiva operación del personal en la secretaría.
2. Coordinar el proceso de elaboración, aprobación, publicación, actualización, seguimiento y evaluación de sus programas y proyectos.
3. Elaborar, administrar, realizar y evaluar proyectos prioritarios para el logro de los objetivos.
4. Atender las situaciones extraordinarias que se presentan en la gestión de los programas y proyectos de la dirección.
5. Atender las situaciones extraordinarias que se presentan en la gestión de los programas y proyectos de la dirección.
6. Atender las situaciones extraordinarias que se presentan en la gestión de los programas y proyectos de la dirección.

Elaboró



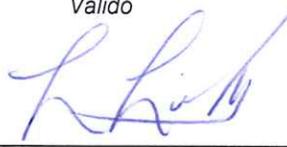
C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo

Revisó



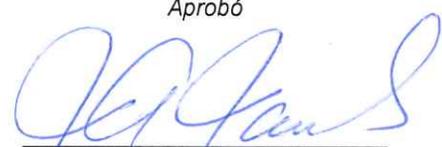
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	25 de 104	

CLAVE DE PUESTO: 1726
NOMBRE DEL PUESTO: COORD. DE INFORMACIÓN
REPORTA A: SRIO. DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
LE REPORTAN: NINGUNO

OBJETIVO: Administrar en inventario de información relevante a la ciudadanía para facilitar su conocimiento amplio a través de redes formales e informales de la Administración Municipal.

FUNCIONES:

1. Supervisar y dar seguimiento a la información compartida a la ciudadanía a través de diversos canales de comunicación.
2. Mantener inventario actualizado de información relevante y asegurar su conocimiento apropiado por las distintas áreas de la administración municipal, para su difusión y gestión con la ciudadanía.
3. Gestionar canales de comunicación adecuados con la ciudadanía mediante herramientas y productos de información que aseguren una atención de calidad por el municipio.
4. Colaborar en el diseño de materiales de comunicación para la difusión, presentación e identificación de los eventos institucionales, proyectos estratégicos, programas y obras del municipio, a través de los equipos e instrumentos aplicables disponibles en su área de adscripción.
5. Realizar el reporte de actividades y trabajos efectuados, para conocimiento de enlaces de información.
6. Colaborar en estrategias de comunicación enfocadas en comunicación proactiva, reactiva y de rendición de cuentas directas con el ciudadano a fin de mejorar la atención brindada por el municipio, a petición de la Dirección.
7. Colaborar en estrategias de comunicación a petición de la Dirección.
8. Estrategia y contenido para lanzamiento de ChatBot para automatizar atención a ciudadanos.
9. Formular estrategia de manejo de datos para proceso de reingeniería digital del municipio.

Elaboró

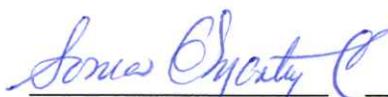
Revisó

Validó

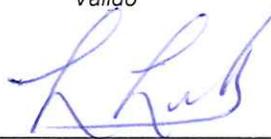
Aprobó



C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	26 de 104	

10. Estar disponible para cumplir con estas labores las 24 horas los 7 días de la semana, realizando compilación y redacción de información oportuna y eficazmente.

Elaboró

Revisó

Validó

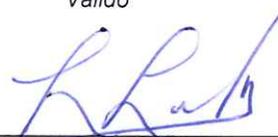
Aprobó



C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	27 de 104

CLAVE DE PUESTO: 1853
NOMBRE DEL PUESTO: ASESOR DE DATOS
REPORTA A: SRIO. DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
LE REPORTAN: NINGUNO

OBJETIVO: Recolectar, generar, analizar y visualizar datos, de manera ágil y eficiente, para mejorar la toma de decisiones.

Llevar a cabo un análisis de la información más relevante destinada a enlaces y receptores de las Secretarías, con el objetivo de identificar áreas de oportunidad, así como mejorar la manera en la que estamos evaluando el desempeño y determinar calidad de los datos de cada área. Identificación de oportunidades para cruzar información y generar insights y mejorar el flujo de información entre las distintas partes del gobierno.

FUNCIONES:

1. Identificar, extraer y analizar toda la información útil que se pueda obtener de la plataforma de InConcert y el sistema de Atención Ciudadana, en temas de seguridad, llamadas perdidas y demás temas de interés relacionados, protegiendo siempre la privacidad y la confidencialidad.
2. Gestionar con las Direcciones de Tecnología e Innovación la estructura de sus desarrollos para dar cumplimiento a los mejores estándares y prácticas en materia de base de datos.
3. Asesorar en propuesta y diseño de indicadores.
4. Coordinar y estandarizar el proceso de recopilación de datos en diversas áreas.
5. Monitorear, con base en indicadores de desempeño, el desarrollo e impacto de los diferentes programas de municipio para desarrollar estrategias de mejora.
6. Coordinar la creación de estándares en el desarrollo de programas, sistemas y proyectos tecnológicos.
7. identificar, extraer y analizar toda la información útil que se pueda obtener de la plataforma.

Elaboró

Revisó

Validó

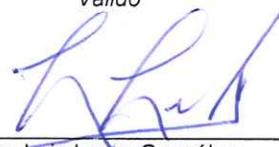
Aprobó



C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	28 de 104	

8. Generar base de datos, infografías, tablas, mapas de calor, distancias y datos.
9. Elaborar presentaciones ejecutivas.
10. Implementar los mejores procedimientos y estándares en gobernanza de datos en las diferentes dependencias y suministrar información de diversas fuentes externas que sea útil para la operación.
11. Vincular la información de proveedores externos con reportes ciudadanos.
12. Generar estrategias de recolección de datos.
13. Análisis de datos por proyectos.
14. Analizar las bases de datos de la plataforma para identificar patrones y tendencias.
15. Identificar y sintetizar de una manera amigable, sencilla y significativa la información.
16. Resguardar, cuidar y vigilar los activos que se le proporcione para realizar sus funciones asignadas.
17. Realizar el proceso de Entrega-Recepción al finalizar la relación laboral.
18. Diseñar y coordinar el desarrollo de los datos que permita describir, diagnosticar, predecir, o prescribir el impacto de políticas públicas.
19. Establecer vínculos intersecretariales para determinar métodos de coordinación y comunicación para el acopio, registro, clasificación y uso de la información.
20. Reportar progreso de proyectos que tenga a su cargo al titular de la Secretaría de Innovación y Participación ciudadana y los colaboradores correspondientes por cada proyecto.
21. Identificar la forma y manera más efectiva de comunicar esta información al ciudadano
22. Impulsar los esfuerzos de capacitación en materia de análisis de datos a las y los funcionarios.
23. Mapeo de puntos de entrada de datos de ciudadano a municipio

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó



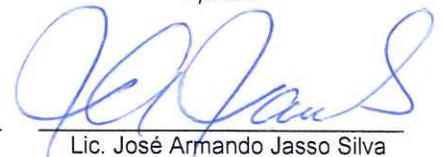
C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	29 de 104

24. Ser enlace e involucrar al equipo en esfuerzos locales, nacionales e internacionales de mejores prácticas.
25. Asistir a capacitaciones, talleres, y diplomados para mantener sus conocimientos actualizados y mejorar sus funciones.
26. Participar en el desarrollo de proyectos para la publicación de datos abiertos.
27. Formular estrategia de manejo de datos para proceso de re-ingeniería digital del municipio.
28. Promover, administrar y operar el laboratorio de datos abiertos para la evaluación de políticas públicas.
29. Crear estrategias y sistemas para la integración y el manejo de la información entre diferentes dependencias y gestionar firma de convenios.

Elaboró

Revisó

Validó

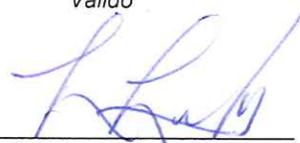
Aprobó



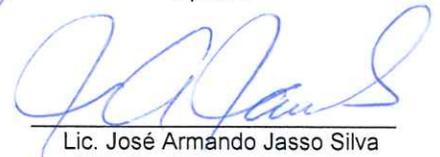
C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	30 de 104

CLAVE DE PUESTO: 1691
NOMBRE DEL PUESTO: COORD. DE PROYECTOS ESTRATÉGICOS
REPORTA A: SRIO. DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
LE REPORTAN: NINGUNO

OBJETIVO: Coordinar la participación de la Secretaría de Innovación y Participación Ciudadana en los proyectos estratégicos y garantizar que las actividades y acuerdos se realicen en tiempo y forma. Apoyar en la definición de alcances y generación de propuestas de estrategias de socialización de proyectos.

FUNCIONES:

1. Garantizar que todas las actividades de la Secretaría de Innovación y Participación Ciudadana relacionadas a los 16 proyectos de la administración se están llevando a cabo en tiempo y forma.
2. Coordinar y fijar fechas de actividades de la SIPC con proyectos estratégicos y reportar avances a líderes de proyecto y UGPR.
3. Llevar registro de actividades, acuerdos y responsables en coordinación con la UGPR.
4. A líderes de proyecto y enlaces para resolución de dudas, al interior de la Secretaría de Innovación y Participación Ciudadana para comunicación interna de proyectos y a otras áreas para resolución de dudas de posibles actividades adicionales.
5. Participar en la definición de los proyectos desde un ángulo relacionado a participación ciudadana, componentes políticos y sociales y resolución de posibles dudas de vecinos.
6. Participar en la definición de alcances de estrategias de socialización ajustables a los objetivos de cada proyecto.

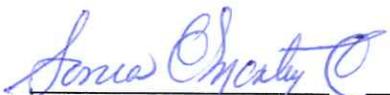
Elaboró

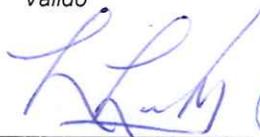
Revisó

Validó

Aprobó


 C.P. Luis Antonio García
 Lozano
 Coord. Administrativo


 C.P. Sonia Edna Martínez
 Cárdenas
 Jefa de Normatividad


 Lic. Luis Lauro González
 Rodríguez
 Director General de Asuntos
 Laborales


 Lic. José Armando Jasso Silva
 Director de Transparencia y
 Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	31 de 104

CLAVE DE PUESTO: 0410
NOMBRE DEL PUESTO: COORD. ADMINISTRATIVO
REPORTA A: SRIO. DE INNOVACIÓN PARTICIPACIÓN CIUDADANA
LE REPORTAN: AUXILIAR LIMPIEZA

OBJETIVO: Gestionar los trámites administrativos de la Secretaría, administrar el edificio, y coordinar la vigilancia e intendencia correspondiente a su cargo

FUNCIONES:

1. Verificar la correcta aplicación de los recursos.
2. Supervisar la efectiva operación del personal a su cargo.
3. Supervisar el uso de los vehículos oficiales resguardados en su Dependencia, así como en su mantenimiento correctivo y preventivo; y que se realicen los pagos de multas de los mismos cuando aplique.
4. Supervisar y mantener el buen funcionamiento del edificio de estacionamiento.
5. Asegurar la supervisión del personal administrativo de vigilancia de las instalaciones y edificios públicos municipales.
6. Asegurar la supervisión del personal de Intendencia al servicio de la Administración Pública Municipal Centralizada.
7. Asegurar el cumplimiento de los programas y proyectos.
8. Gestionar y dar Vo. Bo. en requisiciones de compra, órdenes de pago, solicitud de cheque, solicitud de inversión, fondo fijo, fondo revolvente, reembolso de gastos, gastos por comprobar, donativos.
9. Gestionar y dar Vo. Bo. en los justificantes, primas dominicales, avisos de vacaciones, tiempo extra, tiempo por tiempo, nómina, movimientos de personal (MOPER), rol de vacaciones y demás relacionados con Recursos Humanos.

Elaboró

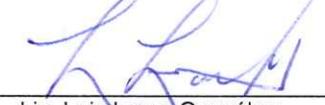
Revisó

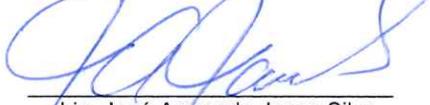
Validó

Aprobó


 C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo


 C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad


 Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales


 Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	32 de 104

10. Elaborar el proyecto presupuesto anual en coordinación con la Dirección de Egresos y facilitar su ejercicio.
11. Asegurarse de la entrega de uniformes de la Secretaria.
12. Efectuar en tiempo y forma la gestión de trámites ante las Dependencias y/o Unidades Administrativas Correspondientes.
13. Cuando aplique supervisar el proceso de captura de la nómina semanal y quincenal en el sistema de Recursos Humanos.
14. Generar reportes de Adquisiciones, Egresos y/o de Recursos Humanos cuando se lo solicite su superior inmediato.
15. Asegurar que se ejecuten y/o se dé seguimiento a los programas y proyectos que le sean asignados por su superior inmediato.
16. Cuando aplique administrar o mantener el inventario de los bienes muebles e inmuebles, así como vehículos; que tiene bajo su resguardo y los que tiene la Dependencia en función.
17. Asegurar la disponibilidad de las entregas recepción que se presenten en la Secretaría.
18. Asegura la administración del edificio.
19. Verificar que los productos y/o servicios recibidos cumplan con los requisitos determinados.
20. Verificar la integración del inventario de activos y tramitar su modificación ante la Dirección de Patrimonio.
21. Verificar que los servicios que se brindan a través del personal de intendencia y vigilancia se efectúen de manera eficiente en conjunto con el Coordinador de Intendencia y el de Vigilancia.
22. Mantener el directorio actualizado en la página de San Pedro.
23. Asegurar que los espacios asignados al personal de intendencia sean cubiertos.
24. Asegurar que el servicio de vigilancia se brinde de acuerdo a las prioridades y necesidades.

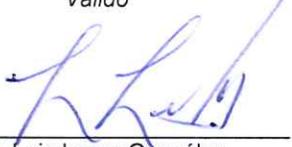
Elaboró


C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo

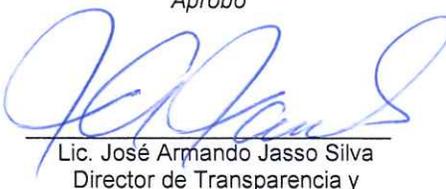
Revisó


C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó


Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales

Aprobó


Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	33 de 104

25. Asegurar que se atiendan los asuntos que le encomiende la secretaría de Innovación.
26. Participar en la identificación de deficiencias y áreas de oportunidad para lograr optimizar los recursos económicos en el gasto corriente de la Administración Pública Municipal.
27. Participar en las demás actividades, funciones y/o responsabilidades asignadas por su superior inmediato.
28. Presentar propuestas de modernización y mejora a los procedimientos y trámites administrativos.

Elaboró

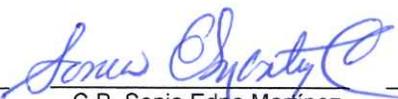
Revisó

Validó

Aprobó



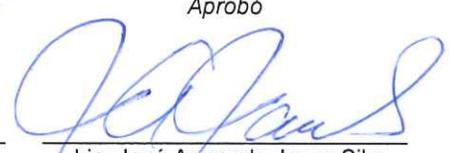
C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	34 de 104	

CLAVE DE PUESTO: 0003
NOMBRE DEL PUESTO: AUXILIAR LIMPIEZA
REPORTA A: COORDINADOR ADMINISTRATIVO
LE REPORTAN: NINGUNO

OBJETIVO: Mantener la limpieza y el orden en los espacios de la Administración Pública Municipal.

FUNCIONES:

1. Verificar durante el turno que los recipientes de basura no rebasen el límite (que no se desborden).
2. Limpiar los cristales que existan en el área asignada.
3. Lavar, barrer y trapear los pisos del área asignada.
4. Mantener la limpieza del mobiliario y equipo de oficina (escritorios, teléfonos, cuadros, computadoras, impresoras).
5. Mantener limpias las lámparas, rejillas de los ductos de aire del área asignada cuando aplique.
6. Mantener limpias las persianas y paredes del área asignada.
7. Lavar los utensilios de cocina y mantenerla limpia.
8. Antes del término de su turno, concentrar en los contenedores externos la basura generada, así como los residuos de cocina.
9. Asistir puntualmente a sus labores de trabajo.
10. Mantener limpia la sala de Juntas del área asignada, así mismo abastecer de tazas, café, galletas o lo que sea necesaria para que se efectúe cada junta.
11. Reportar las incidencias que ocurran por actividades de su rutina diaria de trabajo.
12. Solicitar los insumos necesarios para su rutina diaria de trabajo.

Elaboró

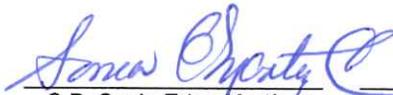
Revisó

Validó

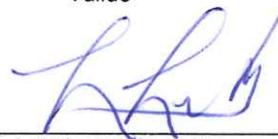
Aprobó



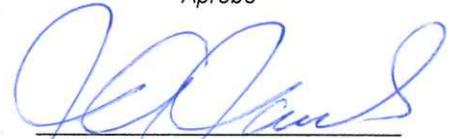
C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	35 de 104

13. Presentar reporte de su rutina diaria de trabajo cuando le sea solicitado por su jefe inmediato.
14. Promover con el personal del área que se le ha asignado, la organización, el orden y la limpieza de los artículos personales con motivo del tiempo reglamentario de comida.
15. Presentar mejoras de sus procesos o actividades de rutina diaria de trabajo.

Elaboró



C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales

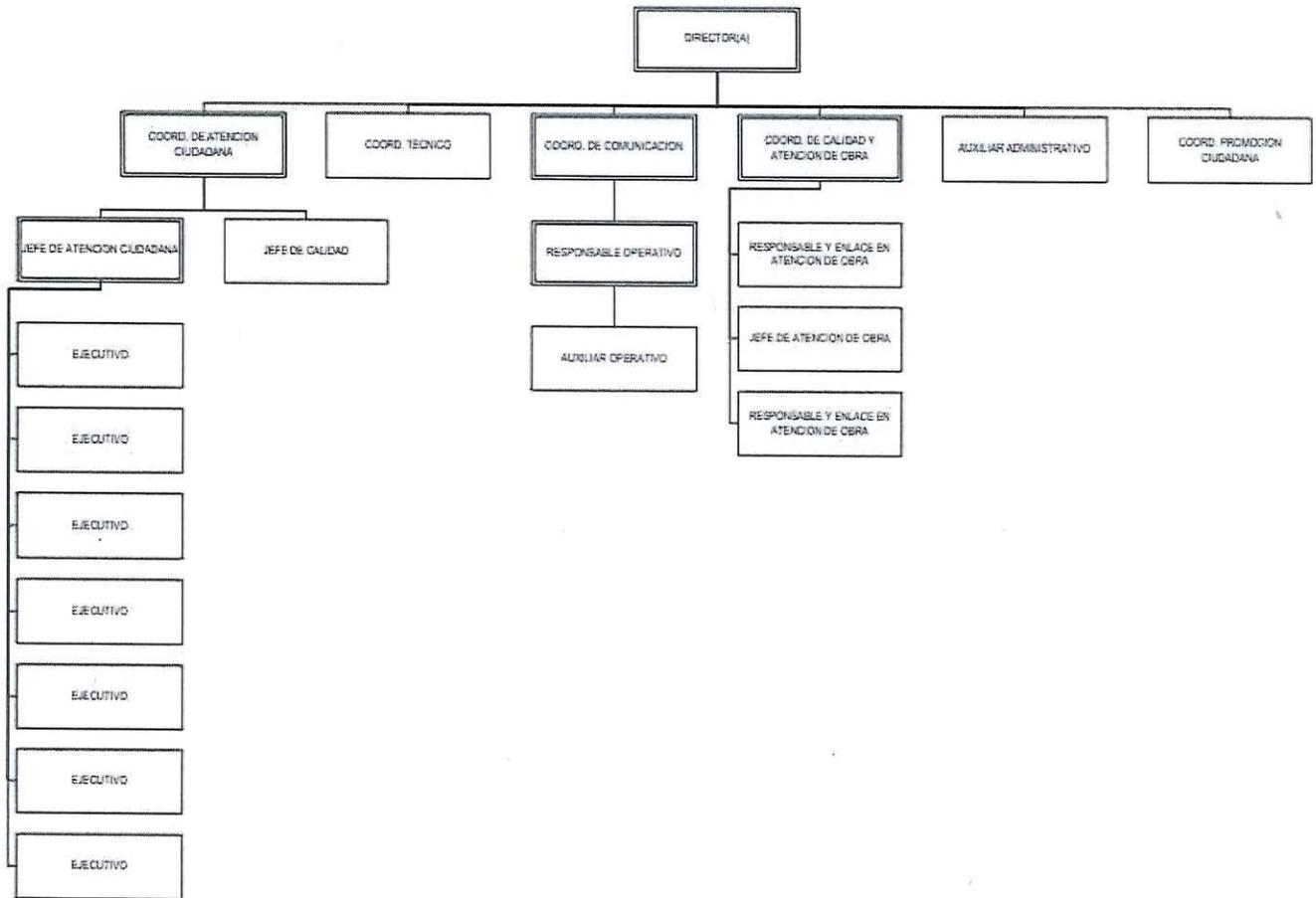
Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	36 de 104

ORGANIGRAMA DIRECCIÓN DE ATENCIÓN CIUDADANA



Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó



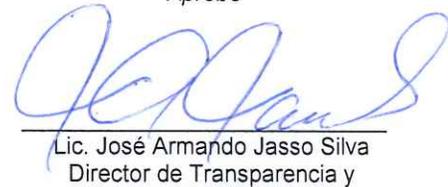
C.P. Luis Antonio García Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González Rodríguez
Director General de Asuntos Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	37 de 104

CLAVE DE PUESTO: 0055
NOMBRE DEL PUESTO: DIRECTOR(A) DE ATENCIÓN CIUDADANA
REPORTA A: SRIO. DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
LE REPORTAN: COORD. DE PROMOCIÓN CIUDADANA
COORD. DE COMUNICACIÓN
COORD. TÉCNICO
COORD. ATENCIÓN CIUDADANA
COORD. DE CALIDAD Y ATENCIÓN DE OBRA
AUXILIAR ADMINISTRATIVO

OBJETIVO: Brindar apoyo ejecutivo al área de la Secretaría con la finalidad de coadyuvar en las acciones que se lleven a cabo, así como también ser un enlace entre las actividades del personal de la Secretaría, asimismo Realiza programas, proyectos y acciones que vinculen a las autoridades con los ciudadanos a través de mecanismos accesibles e innovadores para recibir, canalizar, dar seguimiento y asegurar una respuesta oportuna a sus reportes, quejas y solicitudes, promoviendo una atención con calidad.

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León.

Artículo 72. La Secretaría de Innovación y Participación Ciudadana tendrá como atribuciones, responsabilidades y funciones las que le otorguen las leyes, reglamentos y demás disposiciones legales aplicables en la materia, así como las que a continuación se establecen:

B. En materia de Atención Ciudadana:

- I. Conocer, analizar y evaluar el nivel de satisfacción de los ciudadanos en relación a la atención, por parte de las dependencias municipales, a sus reportes, quejas, solicitudes y propuestas;
- II. Diseñar y promover acciones que tiendan a elevar la calidad de la atención al ciudadano que proporcionen los servidores públicos municipales;
- III. Diseñar, implementar y coordinar los mecanismos necesarios para la recepción oportuna de reportes, quejas, solicitudes y propuestas de los ciudadanos, proporcionando el seguimiento necesario para que reciban una respuesta oportuna de las dependencias municipales competentes;

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó



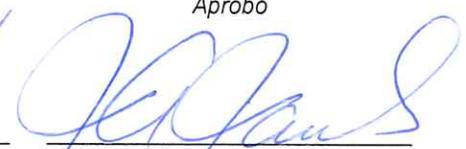
C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	38 de 104

- IV. Elaborar, realizar y coordinar acciones, programas y proyectos tendientes a promover el acercamiento y la comunicación efectiva entre los ciudadanos y las autoridades municipales, para la solución de problemáticas de competencia municipal y la atención de los requerimientos de los ciudadanos;
- V. Fomentar el uso de la tecnología como medio de interacción entre los ciudadanos y las autoridades municipales para la atención de reportes, quejas, solicitudes o propuestas; y
- VI. Promover el reconocimiento de las dependencias y los servidores públicos que se distinguen por la calidad con que atienden a los ciudadanos.

FUNCIONES:

1. Dirigir, promover y gestionar la participación de las distintas dependencias municipales, estatales y federales en eventos de la Dirección.
2. Asegurar el cumplimiento del plan de capacitación.
3. Asegurar que se realicen juntas mensuales con el personal de la Dirección para revisión de indicadores, así como con los enlaces y receptores del sistema de Atención Ciudadana para seguimiento de los reportes, quejas, solicitudes y sugerencias y para retroalimentación de eventos.
4. Supervisar las actividades de las distintas coordinaciones y jefaturas a su cargo.
5. Informar sobre las actividades en forma programada, de acuerdo al documento oficial de "planeación operativa" y al plan municipal de desarrollo.
6. Cumplir con el sistema de gestión de calidad.
7. Dirigir las actividades del personal que colabora en la Dirección, principalmente la gestión del sistema de Atención Ciudadana y la Promoción Ciudadana, por medio de eventos como "Jueves Hasta tu Colonia".
8. Administrar el presupuesto anual asignado para la Dirección de Atención Ciudadana.
9. Asegurar la administración del sistema de Atención Ciudadana.
10. Supervisar la administración del sistema de llamadas.

Elaboró

Revisó

Validó

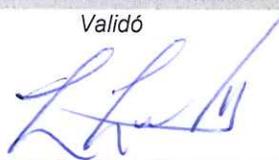
Aprobó



C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	39 de 104

11. Cumplir con el sistema de gestión de calidad.
12. Encauzar y brindar seguimiento a las peticiones, reportes, quejas y solicitudes de la ciudadanía con respecto a la Administración Municipal.
13. Atender la visita de ciudadanos en el área.
14. Apoyar a la Secretaría de Innovación y Participación Ciudadana en la elaboración de proyectos, cuyas materias correspondan a sus atribuciones o funciones.
15. Participar en las reuniones de la comisión de participación ciudadana, consejos consultivos y juntas de la secretaría.
16. Promover la mejora continua de la dirección de atención ciudadana.
17. Promover el desarrollo profesional y capacitación del personal de la dirección.
18. Diseñar estrategias para incrementar la calidad en los servicios de la dirección.
19. Proponer, diseñar, implementar y desarrollar estrategias o sistemas que contribuyan al buen funcionamiento de la dirección.
20. Desarrollar la capacidad del sistema de Atención Ciudadana para el análisis e interpretación de datos, con el fin de generar inteligencia operativa para las actividades del municipio.

Elaboró



C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	40 de 104

CLAVE DE PUESTO: 0971
NOMBRE DEL PUESTO: **COORD. PROMOCIÓN CIUDADANA**
REPORTA A: DIRECTOR(A) DE ATENCIÓN CIUDADANA
LE REPORTAN: NINGUNO

OBJETIVO: Promover la vinculación entre el ciudadano y los funcionarios e iniciativas de la administración municipal. Impulsar programas y proyectos que permitan establecer una comunicación proactiva y efectiva de las acciones de la administración, a fin de brindar una atención oportuna y cercana a la ciudadanía.

FUNCIONES:

1. Supervisar el cumplimiento de los protocolos de comunicación con las diferentes dependencias que interactúan con Atención Ciudadana (Cultura, Servicios Públicos, Obras Públicas).
2. Supervisar la convocatoria de los eventos que promueve la Dirección.
3. Coordinar y supervisar al personal que colabora en la instalación de la infraestructura de los eventos que organiza la Dirección.
4. Administrar y coordinar la ejecución de los protocolos de comunicación proactiva para actividades municipales que impactan a la ciudadanía.
5. Generación y curaduría de contenido de comunicación proactiva para los canales de Atención Ciudadana.
6. Coordinar y dar seguimiento a campañas de promoción de los servicios que ofrece la Dirección.
7. Responsable de la logística y ejecución de los eventos de acercamiento con la ciudadanía.
8. Gestionar, coordinar y desarrollar la vinculación con organismos paraestatales, municipales y externos que asisten a los eventos y que interactúan con Atención Ciudadana.
9. Generar reportes de resultados de indicadores relacionados con promoción ciudadana. (Jueves Hasta Tu Colonia, protocolos de comunicación de obras, etc.)

Elaboró

Revisó

Validó

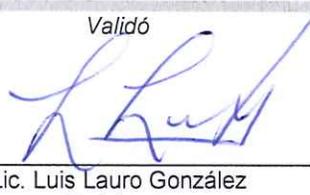
Aprobó



C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	41 de 104

10. Apoyar en las actividades que le sean asignadas por su supervisor.
11. Asistir a los eventos y actividades de la Dirección, así como apoyar en la realización de las mismas.
12. Coordinar y gestionar la participación de las distintas dependencias municipales en eventos.
13. Cumplir con la política y objetivos de calidad y los procesos de la dirección.
14. Asistir e interactuar con ciudadanos en eventos que faciliten la comunicación entre sociedad y gobierno (Jueves hasta tu Colonia, Diálogos en tu Colonia) etc.
15. Enlace de la Dirección de Atención Ciudadana con vecinos afectados o impactados por alguna obra municipal.
16. Coordinar y gestionar la participación de las distintas dependencias municipales, estatales y federales en eventos e iniciativas de la Dirección.
17. Promover iniciativas y compartir mejores prácticas de Atención Ciudadana con las dependencias que interactúan con ciudadanos.
18. Promover la mejora continua en la interacción entre la ciudadanía y el sistema de Atención Ciudadana.
19. Asegurar la presencia de la Dirección de Atención Ciudadana en eventos del Municipio en donde sea relevante.
20. Asistir a capacitaciones propuestas por la dirección para mejorar el cumplimiento de las funciones.
21. Generar y coordinar la ejecución de propuestas innovadoras de acercamiento y vinculación con la ciudadanía, con el fin de cumplir con los objetivos del puesto.
22. En conjunto con el sistema de Atención Ciudadana e interacción con la dirección de Participación Ciudadana, identificar tendencias y patrones de la ciudadanía que se conviertan en insumos para la generación de contenido para la comunicación proactiva.

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó



C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	42 de 104

CLAVE DE PUESTO: 1724
NOMBRE DEL PUESTO: COORD. DE COMUNICACIÓN
REPORTA: DIRECTOR(A) DE ATENCIÓN CIUDADANA
LE REPORTAN: RESPONSABLE OPERATIVO

OBJETIVO: Diseñar estrategias de comunicación que faciliten la vinculación entre el ciudadano y los funcionarios e iniciativas de la administración municipal. Producir materiales de comunicación para impulsar programas y proyectos que permitan establecer una comunicación proactiva y efectiva de las acciones de la administración.

FUNCIONES:

1. Colaborar en el diseño de materiales de comunicación para la difusión, presentación e identificación de los eventos institucionales, proyectos estratégicos, programas y obras del municipio, a través de los equipos e instrumentos aplicables disponibles en su área de adscripción.
2. Generar canales de comunicación adecuados con la ciudadanía mediante herramientas y productos de información que aseguren una atención de calidad por el municipio.
3. Participar en la elaboración de carteles, gafetes, folletos, portadas, credenciales, personificadores, trípticos, invitaciones y otros productos de comunicación.
4. Auxiliar en la administración eficiente de productos de comunicación asegurando su correcta impresión y reproducción de materiales gráficos.
5. Realizar el reporte de actividades y trabajos efectuados, para conocimiento de su jefe inmediato.
6. Verificar la adecuada elaboración de carteles, gafetes, folletos, portadas, credenciales, personificadores, trípticos, invitaciones y otros productos de comunicación.
7. Proponer y diseñar estrategias de comunicación enfocadas en comunicación proactiva, reactiva y de rendición de cuentas directas con el ciudadano a fin de mejorar la atención brindada por el municipio.

Elaboró

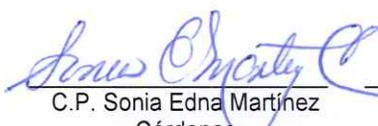
Revisó

Validó

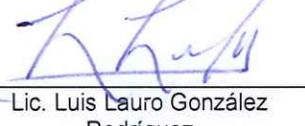
Aprobó



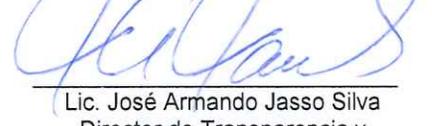
C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	43 de 104

8. Apoyar en la estrategia de calendarización de eventos.
9. Participar en las demás actividades, funciones y/o responsabilidades asignadas por el Director.
10. Presentar propuestas de modernización y mejora de los diseños y productos de comunicación de la dirección.
11. Presentar propuestas de modernización y mejora de las estrategias y canales de comunicación de la Dirección hacia la ciudadanía.

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó



C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	44 de 104

CLAVE DE PUESTO: 0416
NOMBRE DEL PUESTO: RESPONSABLE OPERATIVO
REPORTA A: COORD. DE COMUNICACIÓN
LE REPORTAN: AUXILIAR OPERATIVO

OBJETIVO: Analizar, crear y apoyar en eventos, programas, acciones de comunicación y atenciones en campo para asegurar una atención y comunicación efectiva hacia la ciudadanía.

FUNCIONES:

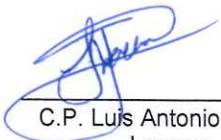
1. Coordinar y supervisar a personal en la instalación de equipo e infraestructura de eventos de la dirección.
2. Supervisar y convocar a eventos de la dirección.
3. Monitorear el cumplimiento de acciones de comunicación (apoyar a comprobar que sí se instalaron mantas, señalética, volanteo, perifoneo y cualquier actividad de comunicación a la ciudadanía).
4. Supervisar las actividades de servicio comunitario y dar seguimiento a su cumplimiento de horas asignadas.
5. Coordinar y apoyar en la logística de eventos de la Dirección.
6. Coordinar y supervisar a empresas e invitados internos que asistan a eventos de la Dirección.
7. Planear, coordinar y ejecutar acciones de comunicación (volanteo, perifoneo, y otras actividades) para la ciudadanía sobre eventos, Servicios Públicos, Obras Públicas, afectaciones viales y otras afectaciones municipales.
8. Elaborar y generar información que se presenta en las reuniones y/o eventos.
9. Estar en constante contacto con supervisores de obras y servicios públicos municipales para la información oportuna de afectaciones.
10. Apoyar en las actividades que le sean asignadas por sus superiores.

Elaboró

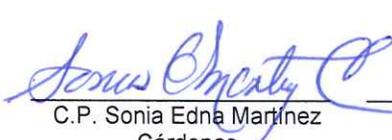
Revisó

Validó

Aprobó



C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	45 de 104

11. Dar seguimiento a las personas que busquen cumplir servicio comunitario.
12. Llevar registros sobre fechas y avances de obras para su difusión oportuna.
13. Cumplir con los sistemas de gestión de calidad.
14. Asistir a eventos y actividades de la dirección y apoyar en la realización de los mismos.
15. Ofrecer un excelente servicio al ciudadano, brindándole atención de calidad.
16. Atender cuando se requiera, la visita de los ciudadanos a la dirección.
17. Apoyar a enlaces y receptores de las secretarías.
18. Asistir a eventos que faciliten la comunicación entre sociedad y gobierno.
19. Asistir a las juntas mensuales del departamento.
20. Asistir a cursos de capacitación propuestos por la dirección.
21. Buscar mejoras continuas para brindar siempre un mejor servicio a la ciudadanía.
22. Cumplir con la política y objetivos de calidad y los procesos de la dirección.

Elaboró

Revisó

Validó

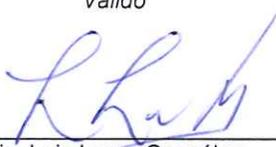
Aprobó



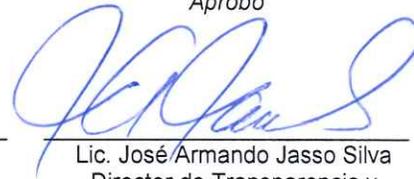
C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	46 de 104

CLAVE DE PUESTO: 1696
NOMBRE DEL PUESTO: AUXILIAR OPERATIVO
REPORTA A: RESPONSABLE OPERATIVO
LE REPORTAN: NINGUNO

OBJETIVO: Brindar apoyo en los proyectos, programas y actividades que realiza la Dirección de Atención Ciudadana.

FUNCIONES:

1. Realizar trabajos de supervisión que requiera la Dirección.
2. Brindar apoyo en el desarrollo e instalación de la infraestructura de los eventos que organiza la Dirección.
3. Realizar la difusión de los eventos que organiza la Dirección.
4. Captura de reportes en campo al sistema de Atención Ciudadana.
5. Realizar cuando se requiera, inspecciones físicas a los reportes que les sean asignados por su supervisor, a fin de recolectar evidencia para su oportuna solución.
6. Apoyar en las actividades que le sean asignadas por su superior.
7. Mantener una excelente comunicación con sus superiores para tratar y exponer los asuntos de su competencia.
8. Cumplir con el sistema de gestión de calidad.
9. Ofrecer un excelente servicio al ciudadano.
10. Asistir a los eventos y actividades de la Dirección, así como apoyar en la realización de los mismos.
11. Participar en las juntas mensuales de la Dirección.

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó



C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	47 de 104

12. Asistir a cursos de capacitación propuestas por la Alta Dirección.
13. Participar en las Mejoras continuas a realizarse en el año.
14. Cumplir con la política de calidad y objetivos, y los procesos de la Dirección.

Elaboró

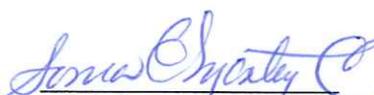
Revisó

Validó

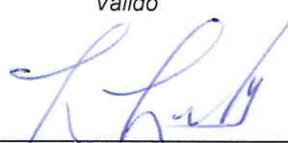
Aprobó



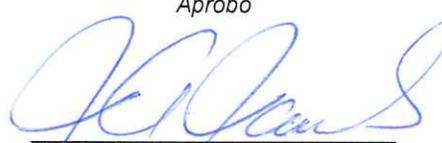
C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

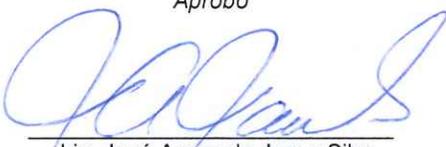
 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	48 de 104

CLAVE DE PUESTO: 0539
NOMBRE DEL PUESTO: COORD. TÉCNICO
REPORTA A: DIRECTOR(A) DE ATENCIÓN CIUDADANA
LE REPORTAN: NINGUNO

OBJETIVO: Ser enlace entre la Dirección de Atención Ciudadana, Obra Pública, vecinos y otras dependencias en los proyectos que involucren Obra Pública a fin de generar soluciones integrales de acuerdo a las necesidades vecinales identificadas y dar seguimiento puntual al plan de obra para su ejecución a fin de asegurar calidad y atención en su desarrollo.

FUNCIONES:

1. Dar seguimiento puntual a las atenciones y necesidades vecinales de la mano de los avances de los proyectos estratégicos, proyectos de presupuesto participativo, y obras supervisadas conforme al plan de obras y acuerdos generados para su desarrollo.
2. Coadyuvar en la estrategia de socialización de acuerdo a las necesidades vecinales.
3. Analizar y generar soluciones de estacionamiento y alternativas viales a fin de ayudar en el buen desempeño de la obra.
4. Realizar atenciones vecinales como parte de las estrategias de solución a los cambios en el área que las obras generar.
5. Asegurar la atención mediante canales de comunicación adecuados que sean eficientes y efectivos entre la ciudadanía y las diversas dependencias a fin de lograr una coordinación exitosa para el desarrollo de la obra y las estrategias de socialización.
6. Atender la solicitud de documentos y planes de obra que se requieran para la generación de estrategias de socialización, atención vecinal adecuada y propuesta de soluciones a las problemáticas que se presentan.
7. Ejecutar las estrategias de socializaciones directa con vecinas y vecinos para la comunicación de los proyectos de obra pública en desarrollo.

Elaboró	Revisó	Validó	Aprobó
			
C.P. Luis Antonio García Lozano Coord. Administrativo	C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad	Lic. Luis Lauro González Rodríguez Director General de Asuntos Laborales	Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	49 de 104

8. Proponer las herramientas y estrategias de socialización y solución a situaciones que se presenten en la obra con vecinos y vecinas de acuerdo al contexto y la realidad social de cada proyecto.
9. Proponer y utilizar herramientas y estrategias innovadoras que impulsen una comunicación y atención efectiva a las necesidades de la obra.

Elaboró

Revisó

Validó

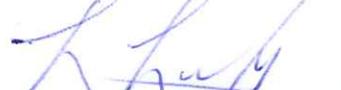
Aprobó



C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	50 de 104

CLAVE DE PUESTO: 0749
NOMBRE DEL PUESTO: COORD. DE ATENCIÓN CIUDADANA
REPORTA A: DIRECTOR(A) DE ATENCIÓN CIUDADANA
LE REPORTAN: JEFE DE CALIDAD
 JEFE DE ATENCIÓN CIUDADANA

OBJETIVO: Coordinar y supervisar la operación del Call Center y Sistemas de Atención Ciudadana con el fin de dar una atención eficaz, oportuna, eficiente y de calidad a todos los folios que se generan y registran en el Sistema de Atención Ciudadana.

FUNCIONES:

1. Supervisar y coordinar las actividades del personal del Call Center.
2. Asegurar el cumplimiento de los indicadores operativos y de desempeño de la Dirección.
3. Supervisar que se brinde un seguimiento oportuno a las peticiones, reportes y quejas de la ciudadanía con respecto a la administración municipal.
4. Dar seguimiento a la información de la ciudadanía por medio de los medios locales y redes sociales para generar acciones que mejoren la satisfacción de la atención de folios.
5. Analizar estatutos, reglamentos, convenios, contratos y demás documentos legales y normativas vigentes en que los que intervenga la dirección.
6. Coordinar entrenamientos y capacitaciones para mejorar la calidad de la Atención Ciudadana.
7. Supervisar la operación y seguimiento de folios del Sistema de Atención Ciudadana.
8. Coordinar acciones con las dependencias del municipio de San Pedro a fin de brindar una atención oportuna a las solicitudes de la ciudadanía.
9. Gestionar la resolución de Proyectos Multi-Secretaría de Atención Ciudadana (PMACs)
10. Realizar seguimiento con los enlaces y receptores de Atención Ciudadana para la atención oportuna de los reportes.

Elaboró

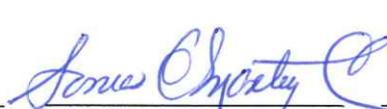
Revisó

Validó

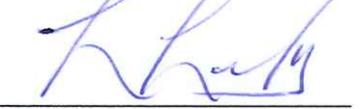
Aprobó



C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	51 de 104

11. Apoyar en las actividades que le sean asignadas por su supervisor.
12. Coordinar la reunión semanal de Atención Ciudadana con el fin de dar seguimiento a acciones correctivas, mejoras operativas, indicadores de desempeño y operación, folios vencidos y temas generales de la Coordinación y Call Center.
13. Estar en contacto con proveedores de sistema de telefonía, ChatBot y CRM (Sistema de Atención Ciudadana) para el mantenimiento y mejora del call center.
14. Cumplir con el sistema de gestión de calidad.
15. Recibir y canalizar oportunamente las solicitudes y sugerencias que presentan los enlaces y receptores.
16. Atender cuando se requiera, la visita o contacto de los ciudadanos y en su caso registrar reportes o quejas y dar seguimiento a los mismos.
17. Asistir a eventos que faciliten la comunicación entre ciudadanía y gobierno.
18. Asistir a las juntas mensuales del departamento.
19. Asistir a cursos de capacitación propuestos por la dirección.
20. Buscar la mejora continua de las plataformas de atención ciudadana, el CRM, ChatBot y sistema de llamadas
21. Fomentar y propiciar el desarrollo profesional y capacitación del personal de Call Center.
22. Proponer, diseñar, implementar y desarrollar estrategias o sistemas que contribuyan a la mejora y buen funcionamiento de la dirección.
23. Cumplir con la política y objetivos de calidad y los procesos de la dirección.

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó



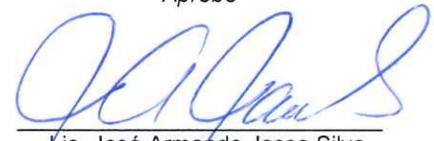
C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	52 de 104

CLAVE DE PUESTO: 0675
NOMBRE DEL PUESTO: JEFE DE CALIDAD
REPORTA A: COORD. DE ATENCIÓN CIUDADANA
LE REPORTAN: NINGUNO

OBJETIVO: Supervisar el desempeño operativo de los ejecutivos y ejecutivas del Call Center mediante el registro y análisis de indicadores de llamadas, folios y atenciones a ciudadanos a fin de asegurar un proceso eficiente que cumpla las políticas y objetivos de calidad, y administrar el sistema de gestión de calidad.

FUNCIONES:

1. Supervisar el sistema de gestión de calidad y los indicadores de operación y desempeño de los ejecutivos y ejecutivas del Call Center.
2. Monitoreo al Sistema de Atención Ciudadana mediante los indicadores de folios y procesos de atención.
3. Monitoreo de llamadas de los ejecutivos y ejecutivas mediante evaluaciones semanales y seguimiento a los indicadores del sistema InConcert (llamadas).
4. Monitoreo y supervisión de las conversaciones y atenciones mediante la plataforma de ChatBot, así como los indicadores operativos correspondientes.
5. Monitoreo de medios de información y noticias para identificación de problemáticas que requieran de atención por parte de alguna dependencia municipal.
6. Liderar la reunión quincenal de calidad de Call Center para mejora continua y buenas prácticas de atención.
7. Elaborar procedimientos de calidad mediante evaluaciones semanales a ejecutivas y ejecutivos de Call Center.
8. Participar en las auditorías realizadas a la operación del Call Center.
9. Mantener una excelente comunicación con sus supervisores.

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó



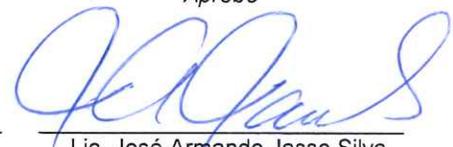
C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	53 de 104

10. Asistir a los eventos que se solicite presencia y apoyo de Atención Ciudadana.
11. Mantener una excelente comunicación con los enlaces de las diferentes Secretarías para el seguimiento y solución a reportes.
12. Generación de reporte semanal de Calidad de Call Center.
13. Generación de reportes proactivos que se identifiquen del monitoreo de medios de información y noticias.
14. Administración del sistema de gestión de calidad y los indicadores de desempeño y operación del Call Center.
15. Seguimiento a folios vencidos en sistema para asegurar su correcto cumplimiento y fortalecer la operación y resolución de los mismos.
16. Elaborar acciones correctivas y materialización de riesgos.
17. Aplicar encuestas de percepción en los eventos de la Dirección, entre otros.
18. Asistir cursos de capacitación con la previa autorización de la Dirección.

Elaboró

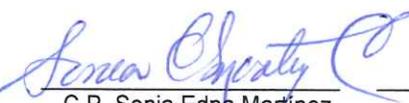
Revisó

Validó

Aprobó



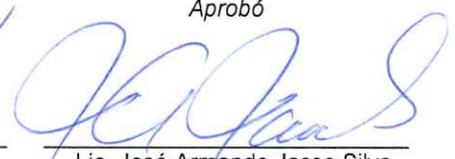
C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	54 de 104

CLAVE DE PUESTO: 0997
NOMBRE DEL PUESTO: JEFE DE ATENCIÓN CIUDADANA
REPORTA A: COORD. DE ATENCIÓN CIUDADANA
LE REPORTAN: EJECUTIVO(S)

OBJETIVO: Supervisar la operación y desempeño de los ejecutivos y ejecutivas del Call Center de la Dirección de Atención Ciudadana, así como el uso y registro de reportes, quejas, solicitudes o sugerencias en el Sistema de Atención Ciudadana a fin de brindar una atención de calidad y un seguimiento oportuno a los folios que ingresen a través de los diferentes medios de contacto.

FUNCIONES:

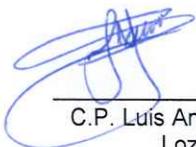
1. Monitoreo al sistema de Atención Ciudadana.
2. Monitoreo al sistema de InConcert.
3. Supervisión de la plataforma de ChatBot
4. Asistir a los eventos organizados por la dirección, así como aquellos a los que se solicite apoyo de Atención Ciudadana.
5. Realizar el registro de indicadores de operación y desempeño del personal de Atención Ciudadana.
6. Mantener una excelente comunicación con los enlaces de las diferentes Secretarías para la atención, seguimiento y solución a reportes.
7. Dar seguimiento oportuno a los reportes que ingresan al sistema Atención Ciudadana, a través de los diferentes medios de contacto.
8. Realizar inspecciones físicas a los reportes realizados por los ciudadanos, a fin de recolectar evidencia para su oportuna solución.
9. Brindar apoyo en el desarrollo e instalación de la infraestructura de los eventos que organiza la Dirección, así como la atención a ciudadanos asistentes.

Elaboró

Revisó

Validó

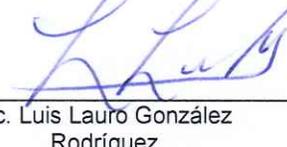
Aprobó



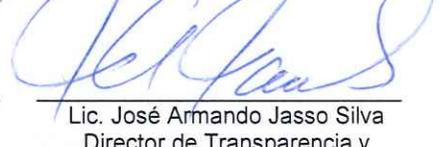
C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	55 de 104

10. Colaborar con las coordinaciones de la Dirección a fin de suministrar la información que se requiera.
11. Brindar seguimiento a implementaciones y fallas del sistema InConcert y Atención Ciudadana.
12. Dar apoyo, seguimiento y supervisión al desempeño operativo del personal de Call Center.
13. Administrar el sistema de Atención Ciudadana.
14. Cumplir con el sistema de gestión de calidad.
15. Administrar el sistema InConcert.
16. Dar seguimiento a las acciones correctivas y mejoras operativas del Call Center.
17. Ofrecer un excelente servicio al ciudadano.
18. Brindar una atención amable y empática hacia el ciudadano.
19. Asistir a los eventos y actividades de la dirección, así como apoyar en la realización de los mismos.
20. Asistir a eventos que faciliten la comunicación con la sociedad y gobierno (jueves hasta tu colonia, entre otros).

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó



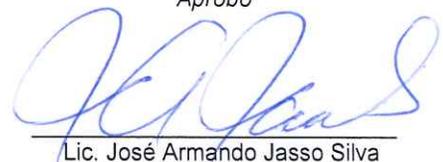
C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	56 de 104	

CLAVE DE PUESTO: 1077
NOMBRE DEL PUESTO: EJECUTIVO(S)
REPORTA A: JEFE DE ATENCIÓN CIUDADANA
LE REPORTAN: NINGUNO

OBJETIVO: Brindar atención a los ciudadanos y brindar el seguimiento oportuno a los reportes, quejas, solicitudes o sugerencias.

FUNCIONES:

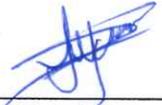
1. Monitorear constantemente el sistema de Atención Ciudadana a fin de evitar que existan reportes en recepción.
2. Monitorear el ChatBot (SAM) para brindar atención a los ciudadanos que deseen hablar con un ejecutivo o tengan problemas para generar un reporte.
3. Monitoreo de grupo de redes sociales para generar y turnar los reportes ciudadanos.
4. Capturar en el sistema de Atención Ciudadana la información de los reportes, quejas y solicitudes que los ciudadanos ingresan a través de los diferentes puntos de origen.
5. Canalizar a las dependencias correspondientes todos los reportes, quejas, solicitudes o sugerencias ingresados al sistema de Atención Ciudadana.
6. Dar seguimiento a los folios del sistema de Atención Ciudadana que le sean asignados por sus superiores.
7. Elaborar los mensajes de conclusión de reportes y notificar al ciudadano.
8. Capturar en el sistema Atención Ciudadana los reportes que son recabados en los programas que organiza y/o asiste la Dirección.
9. Apoyar en las actividades que les sean asignadas por su superior.

Elaboró

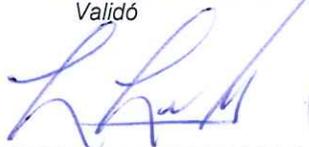
Revisó

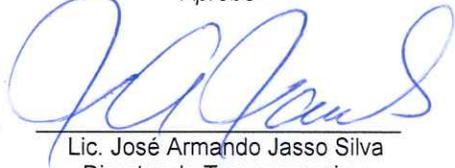
Validó

Aprobó


 C.P. Luis Antonio García
 Lozano
 Coord. Administrativo


 C.P. Sonia Edna Martínez
 Cárdenas
 Jefa de Normatividad


 Lic. Luis Lauro González
 Rodríguez
 Director General de Asuntos
 Laborales


 Lic. José Armando Jasso Silva
 Director de Transparencia y
 Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	57 de 104	

10. Mantener una excelente comunicación con sus superiores para tratar y exponer los asuntos de su competencia.
11. Cumplir con el sistema de gestión de calidad.
12. Atender las recomendaciones de optimización operativa de sus funciones.
13. Ofrecer un excelente servicio al ciudadano.
14. Brindar una atención amable y empática hacia el ciudadano.
15. Asistir a los eventos y actividades de la dirección, así como apoyar en la realización de los mismos.
16. Mantener estrecha comunicación con las dependencias de la administración municipal para agilizar la solución de las solicitudes turnadas por su superior o el coordinador.
17. Asistir a las juntas mensuales del departamento.
18. Asistir a cursos de capacitación propuestas por la Alta Dirección.
19. Participar en las mejoras continuas realizadas en el año.
20. Cumplir con la política y objetivos de calidad, y los procesos de la Dirección.
21. Participar en el desarrollo de propuestas de mejora operativa del departamento.

Elaboró



C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

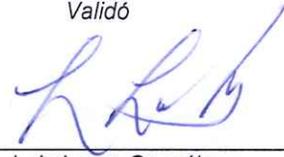
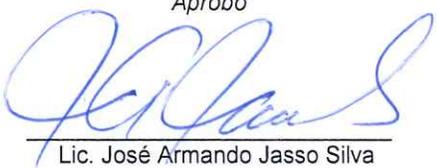
 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	58 de 104

CLAVE DE PUESTO: 1827
NOMBRE DEL PUESTO: **COORD. DE CALIDAD Y ATENCIÓN DE OBRA**
REPORTA A: DIRECTOR(A) DE ATENCIÓN CIUDADANA
LE REPORTAN: JEFE DE ATENCIÓN DE OBRA
RESPONSABLE (S) Y ENLACE (S) EN ATENCIÓN DE OBRA

OBJETIVO: Ser enlace entre la Dirección de Atención Ciudadana, Obra Pública, vecinos y otras dependencias en los proyectos que involucren Obra Pública a fin de generar estrategias de comunicación de acuerdo a las necesidades sociales identificadas y dar seguimiento puntual al plan de obra para su ejecución de acuerdo a la estrategia de socialización a fin de asegurar calidad y atención en su desarrollo.

FUNCIONES:

1. Dar seguimiento puntual a los avances de las obras supervisadas conforme al plan de obras y acuerdos generados para su desarrollo.
2. Asegurar la ejecución de la estrategia de comunicación de acuerdo a las necesidades vecinales y sociales.
3. Coordinar acciones, estrategias y vías de comunicación para el desarrollo de estrategias de socialización de los proyectos de obra que se están supervisando.
4. Generar canales de comunicación adecuados entre las diversas dependencias a fin de asegurar una coordinación efectiva para el desarrollo de la obra y las estrategias de comunicación.
5. Generar los documentos necesarios que describen las estrategias de comunicación desarrolladas para los proyectos de obra.
6. Dar seguimiento a la solicitud de documentos y planes de obra que se requieran para la generación de estrategias de comunicación.
7. Desarrollar estrategias de comunicación directa con vecinas y vecinos para la socialización de los proyectos de obra pública en desarrollo.

<i>Elaboró</i>	<i>Revisó</i>	<i>Validó</i>	<i>Aprobó</i>
			
C.P. Luis Antonio García Lozano Coord. Administrativo	C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad	Lic. Luis Lauro González Rodríguez Director General de Asuntos Laborales	Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	59 de 104

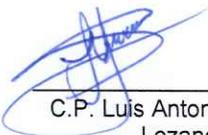
8. Canalizar las dudas, comentarios, necesidades y quejas de vecinas y vecinos de manera efectiva a fin de asegurar una atención de calidad.
9. Proponer las herramientas y estrategias de participación y socialización de proyectos con vecinas y vecinos.
10. Proponer herramientas y estrategias innovadoras que impulsen una comunicación efectiva con las vecinas y vecinos.

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó



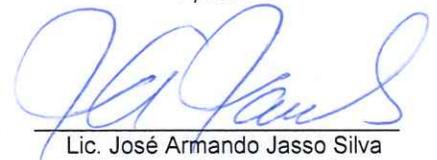
C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	60 de 104	

CLAVE DE PUESTO: 1845
NOMBRE DEL PUESTO: JEFE DE ATENCIÓN DE OBRA
REPORTA A: COORD. DE CALIDAD Y ATENCIÓN DE OBRA
LE REPORTAN: NINGUNO

OBJETIVO: Dar seguimiento y supervisar en conjunto con la Coordinación de Calidad y Atención en Obra de la Dirección de Atención Ciudadana, Obra Pública, vecinos y otras dependencias en los proyectos que involucren Obra Pública a fin de generar estrategias de comunicación de acuerdo a las necesidades sociales identificadas y dar seguimiento puntual al plan de obra para su ejecución de acuerdo a la estrategia de socialización a fin de asegurar calidad y atención en su desarrollo.

FUNCIONES:

1. Dar seguimiento puntual a las atenciones a vecinas y vecinos en los avances de las obras supervisadas conforme al plan de obras, proyectos de presupuesto participativo, proyectos estratégicos, Plan Municipal de Desarrollo y acuerdos generados para su desarrollo.
2. Coadyuvar en la ejecución de la estrategia de socialización de obra de acuerdo a las necesidades vecinales y sociales.
3. Ejecutar acciones, estrategias y vías de comunicación como parte de las estrategias de socialización de los proyectos de obra que se están realizando.
4. Asegurar la atención mediante canales de comunicación adecuados que sean eficientes y efectivos entre la ciudadanía y las diversas dependencias a fin de lograr una coordinación exitosa para el desarrollo de la obra y las estrategias de socialización.
5. Generar y dar seguimiento a reportes en el Sistema de Atención Ciudadana de las solicitudes, quejas y atenciones realizadas por vecinas y vecinos en el proceso de obra.
6. Generar los documentos, planes y programas necesarios que registren el seguimiento a las estrategias de socialización desarrolladas para los proyectos de obra.
7. Atender la solicitud de documentos y planes de obra que se requieran para la generación de estrategias de socialización y atención vecinal adecuada.

Elaboró

Revisó

Validó

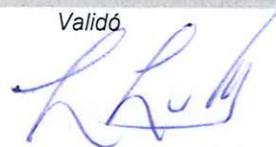
Aprobó



C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonía Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	61 de 104

8. Ejecutar las estrategias de socialización directa con vecinas y vecinos para la comunicación de los proyectos de obra pública en desarrollo.
9. Canalizar y atender las dudas, comentarios, necesidades y quejas de vecinas y vecinos de manera efectiva a fin de asegurar una atención de calidad.
10. Poner las herramientas y estrategias de socialización de proyectos con vecinas y vecinos de acuerdo al contexto y la realidad social de cada uno.
11. Utilizar las herramientas y estrategias innovadoras que impulsen una comunicación y atención efectiva con las vecinas y vecinos.

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó



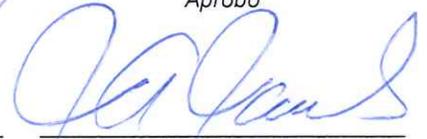
C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	62 de 104	

CLAVE DE PUESTO: 1863
NOMBRE DEL PUESTO: RESPONSABLE (S) Y ENLACE (S) EN ATENCIÓN DE OBRA
REPORTA A: COORD. DE CALIDAD Y ATENCIÓN DE OBRA
LE REPORTAN: NINGUNO

OBJETIVO: Ser enlace entre la Dirección de Atención Ciudadana, Obra Pública, vecinos y otras dependencias en los proyectos que involucren Obra Pública a fin de generar estrategias de comunicación de acuerdo a las necesidades sociales identificadas y dar seguimiento puntual al plan de obra para su ejecución de acuerdo a la estrategia de socialización a fin de asegurar calidad y atención en su desarrollo.

FUNCIONES:

1. Dar seguimiento puntual a los avances de las obras supervisadas conforme al plan de obras y acuerdos generados para su desarrollo Gestionar con las Direcciones de Tecnología e Innovación la estructura de sus desarrollos para dar cumplimiento a los mejores estándares y prácticas en materia de base de datos.
2. Asegurar la ejecución de la estrategia de comunicación de acuerdo a las necesidades vecinales y sociales.
3. Coordinar acciones, estrategias y vías de comunicación para el desarrollo de estrategias de socialización de los proyectos de obra que se están supervisando.
4. Generar canales de comunicación adecuados entre las diversas dependencias a fin de asegurar una coordinación efectiva para el desarrollo de la obra y las estrategias de comunicación.
5. Generar los documentos necesarios que describen las estrategias de comunicación desarrolladas para los proyectos de obra.
6. Dar seguimiento a la solicitud de documentos y planes de obra que se requieran para la generación de estrategias de comunicación.

Elaboró

Revisó

Validó

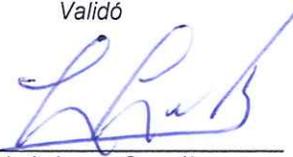
Aprobó



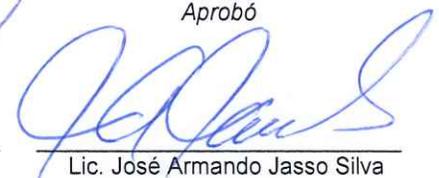
C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	63 de 104	

7. Desarrollar estrategias de comunicación directa con vecinas y vecinos para la socialización de los proyectos de obra pública en desarrollo.
8. Canalizar las dudas, comentarios, necesidades y quejas de vecinas y vecinos de manera efectiva a fin de asegurar una atención de calidad.
9. Proponer las herramientas y estrategias de participación y socialización de proyectos con vecinas y vecinos.
10. Proponer herramientas y estrategias innovadoras que impulsen una comunicación efectiva con las vecinas y vecinos.

Elaboró

Revisó

Validó

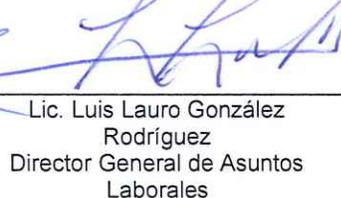
Aprobó



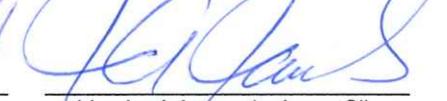
C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	64 de 104

CLAVE DE PUESTO: 0014
NOMBRE DEL PUESTO: AUXILIAR ADMINISTRATIVO
REPORTA A: DIRECTOR(A) DE ATENCIÓN CIUDADANA
LE REPORTAN: NINGUNO

OBJETIVO: Apoyar al director y los coordinadores en el desempeño de sus actividades y gestionar los trámites administrativos; además de coadyuvar al cumplimiento y mejora de los procesos administrativos internos en materia de recursos humanos, materiales y financieros a fin de lograr su optimización.

FUNCIONES:

1. Supervisar horario de personal, entradas y salidas.
2. Supervisión de bitácora de movimientos de auto municipal.
3. Supervisar tiempo por tiempo del personal.
4. Mantener una excelente comunicación con sus superiores para tratar y exponer los asuntos de su competencia.
5. Dar seguimiento a los procesos administrativos de manera puntual con las áreas correspondientes.
6. Conocimiento del sistema de Atención Ciudadana, levantamiento y toma de reportes.
7. Apoyo en recepción de llamadas y generación de reportes cuando sea necesario.
8. Elaborar y llevar el control de los oficios que se envían a las distintas Dependencias.
9. Mantener y llevar el control de la agenda del Director.
10. Trabajar con eficiencia y eficacia en las actividades encomendadas.
11. Manejo de Caja Chica asignada a la dirección.

Elaboró



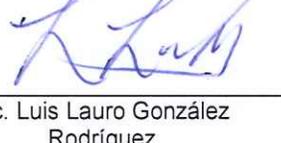
C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo

Revisó



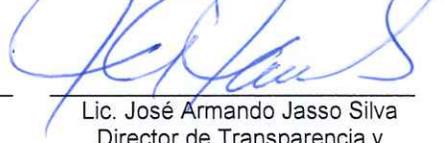
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	65 de 104

12. Apoyar en elaborar todos los oficios y formatos que conllevan en los eventos de la Dirección.
13. Elaborar requisiciones de compra (en el programa correspondiente).
14. Elaborar requisiciones de servicios generales para el mantenimiento de la dirección (en el SISEG).
15. Elaborar formatos y oficios con relación a recursos humanos, tales como justificantes de entrada y salida, avisos de vacaciones, tiempos por tiempo, tiempos extra, oficios de compensaciones.
16. Ofrecer un excelente servicio al ciudadano.
17. Atender a los ciudadanos que visitan el área.
18. Participar en los eventos de la Administración Municipal en lo que se requiera.
19. Asistir a los cursos de capacitación propuestas por la alta dirección.
20. Participar en las mejoras continuas realizadas en el año.
21. Cumplir con la política y los objetivos de calidad.

Elaboró



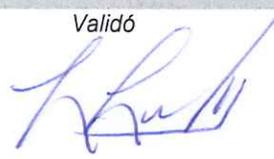
C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo

Revisó



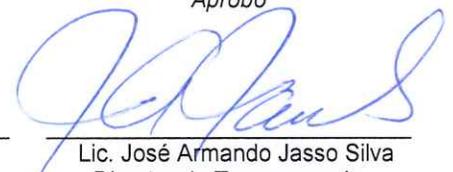
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales

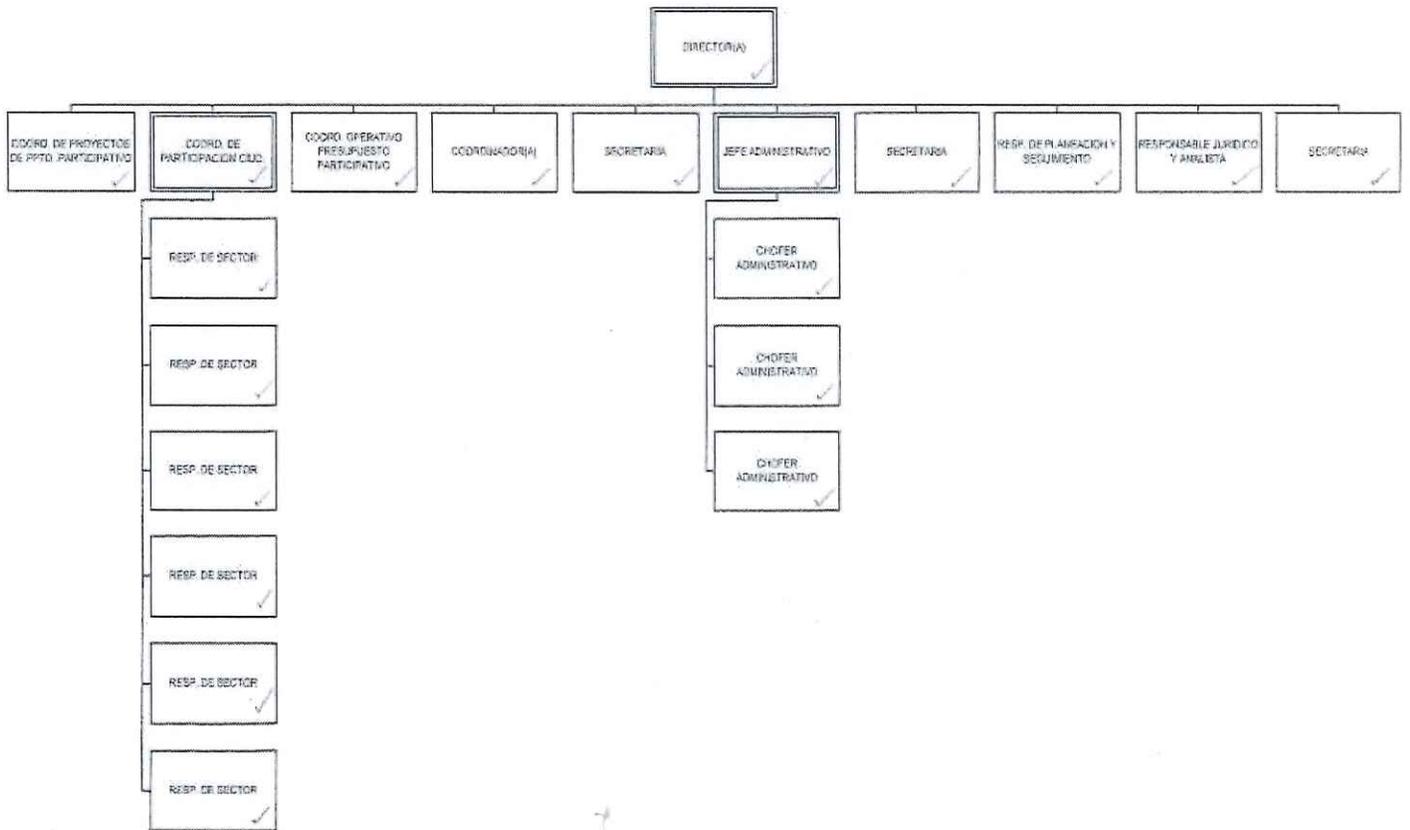
Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	66 de 104

ORGANIGRAMA DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó



C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	67 de 104	

CLAVE DE PUESTO: 0055
NOMBRE DEL PUESTO: DIRECTOR(A) DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
REPORTA A: SRIO. DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
LE REPORTAN: COORD. DE PROYECTOS DE PPTO. PARTICIPATIVO
COORD. DE PARTICIPACIÓN CIUD.
COORD. OPERATIVO PRESUPUESTO PARTICIPATIVO
COORDINADOR(A)
SECRETARIA
JEFE ADMINISTRATIVO
SECRETARIA
RESP. DE PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO
RESPONSABLE JURÍDICO Y ANALISTA
SECRETARIA

OBJETIVO: Coordinar las funciones adscritas a la Dirección de acuerdo al Reglamento Orgánico de la Administración Municipal realizando al efecto tareas relativas a la promoción de la Participación Ciudadana, Jueces Auxiliares, Juntas de Vecinos, Consejos Consultivos y Presupuesto Participativo.

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León.

Artículo 72. La Secretaría de Innovación y Participación Ciudadana tendrá como atribuciones, responsabilidades y funciones las que le otorguen las leyes, reglamentos y demás disposiciones legales aplicables en la materia, así como las que a continuación se establecen:

A. En materia de Participación Ciudadana:

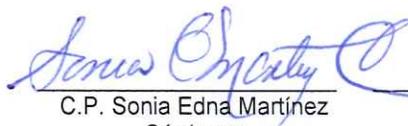
- I. Apoyar el funcionamiento de la Defensoría Municipal de los Derechos del Ciudadano, en los términos del Reglamento de Participación y Atención Ciudadana del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León;
- II. Coordinar, en lo operativo, las acciones conducentes para la entrega de la Medalla al Mérito Ciudadano en los términos del Reglamento de Participación y Atención Ciudadana del Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León;

Elaboró



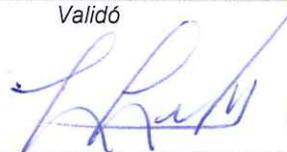
C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo

Revisó



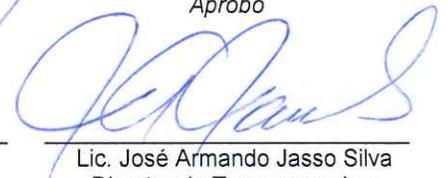
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	68 de 104	

- III. Apoyar y coordinar el funcionamiento de los consejos consultivos ciudadanos en los términos del Reglamento de Participación Ciudadana en el Municipio de San Pedro Garza García, Nuevo León;
- IV. Auxiliar al Presidente Municipal en la proposición al Republicano Ayuntamiento del reconocimiento a personas o instituciones que se distingan por su actuar en beneficio de la comunidad;
- V. Dirigir, organizar y supervisar la ejecución del programa de presupuesto participativo que implemente el Municipio;
- VI. Diseñar, implementar y coordinar los mecanismos necesarios para promover la participación intensa y organizada de la ciudadanía en las actividades relacionadas con los servicios y funciones del Municipio, así como las del desarrollo comunitario y las relativas a consultas a la ciudadanía en cualquiera de las modalidades establecidas y en los términos señalados por los Reglamentos, el Republicano Ayuntamiento o el Presidente Municipal;
- VII. Estimular la participación en los asuntos públicos municipales;
- VIII. Fomentar la constitución de órganos de participación en el municipio;
- IX. Impulsar nuevos esquemas de participación en el Municipio;
- X. Llevar la comunicación institucional de la Administración Pública Municipal Centralizada con las asociaciones o juntas de vecinos de las diferentes colonias del Municipio, organismos de la sociedad civil, comisiones o comités de ciudadanos, y coordinar la comunicación entre éstas y las distintas autoridades municipales;
- XI. Promover el análisis y difundir los resultados de la participación ciudadana;
- XII. Promover y apoyar la creación y funcionamiento de asociaciones o juntas de vecinos en cada una de las colonias, barrios o sectores del Municipio; y
- XIII. Vincular la red de participación ciudadana con el gobierno y la Administración Pública Municipal.

FUNCIONES:

1. Dar seguimiento al Plan Municipal de Desarrollo en lo referente a los asuntos de la Dirección.
2. Coordinar las relaciones del Gobierno Municipal con la ciudadanía en general y con las Asociaciones o Junta de Vecinos, Jueces Auxiliares y organismos ciudadanos.
3. Apoyar en el funcionamiento de los consejos consultivos ciudadanos y en la premiación de la Medalla al Mérito Ciudadano.

Elaboró

Revisó

Validó

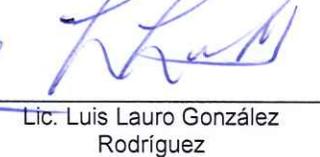
Aprobó



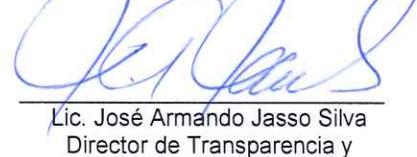
C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	69 de 104	

4. Optimizar el uso y funcionamiento de los recursos humanos, materiales y económicos que correspondan a su Dirección.
5. Generar estrategias de comunicación para la atención de las juntas de vecinos, jueces auxiliares y consejos consultivos.
6. Diseñar, implementar y coordinar los mecanismos para promover la participación organizada de la ciudadanía en las actividades relacionadas con los servicios y funciones del municipio.
7. Desarrollar los programas y proyectos de la Dirección de conformidad con el Sistema de Planeación, Seguimiento y Evaluación interno.

Elaboró

Revisó

Validó

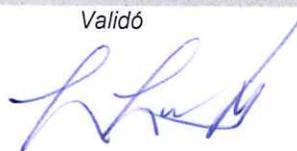
Aprobó



C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	70 de 104	

CLAVE DE PUESTO: 1188
NOMBRE DEL PUESTO: COORD. DE PROYECTOS DE PPTO. PARTICIPATIVO
REPORTA A: DIRECTOR(A) DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
LE REPORTAN: NINGUNO

OBJETIVO: Coordinar la elaboración y validación técnica de los proyectos solicitados por las mesas directivas, consejos consultivos y ciudadanos del municipio, así como la validación y generación de reportes de los mismos. Dando seguimiento y supervisión a los proyectos y reportes.

FUNCIONES:

1. Supervisar la elaboración y seguimiento en los proyectos del presupuesto participativo.
2. Supervisar que los proyectos de los vecinos se lleven a cabo en tiempo y forma con el presupuesto participativo.
3. Supervisar a los proveedores asignados con los proyectos.
4. Revisión y visto bueno a los proyectos solicitados por las mesas directivas y los ciudadanos. (Apoyo Técnico en la Definición de los mismos).
5. Elaborar reportes a las diferentes dependencias ya sea municipales como federales.
6. Apoyar a los ciudadanos en las visitas a colonias y reuniones de vecinos, atendiendo sus quejas y dándoles respuesta a las mismas.
7. Participar en las reuniones de vecinos donde sea necesario una opinión técnica sobre un problema específico.
8. Dar apoyo a los diferentes sectores (K's) en el análisis y estudio de los reportes y quejas de los vecinos, para detectar las soluciones del mismo y generar los reportes necesarios.
9. Validar y elaborar los diferentes catálogos de conceptos en los proyectos participativos.

Elaboró

Revisó

Validó

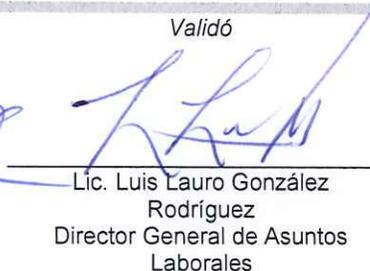
Aprobó



C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	71 de 104

10. Establecer un medio de comunicación eficaz entre contratistas y vecinos durante la ejecución de los proyectos.
11. Atender las necesidades propias de la Secretaria de Ayuntamiento.
12. Asistir a las diferentes reuniones que se realicen con juntas de vecinos y mesas directivas.
13. Atender y orientar a los ciudadanos que llaman por teléfono o se presentan en las instalaciones del municipio.
14. Apoyar y Orientar a los diversos funcionarios municipales en las quejas que les llegan a sus áreas.
15. Participar en las juntas, reuniones, comités, para su apoyo y proporcionar orientación en lo que se requiera y se formule de las juntas.
16. Seguimiento a los reportes de las Juntas, Consejos Consultivos Ciudadanos, comités, diálogos y visitas de la dirección de participación ciudadana.
17. Participar en los distintos eventos de la Dirección.
18. Realizar la Planeación y seguimiento en el ejercicio de los distintos programas y proyectos de la Dirección.
19. Planeación de procesos para la supervisión y desarrollo de los proyectos del presupuesto participativo.

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó



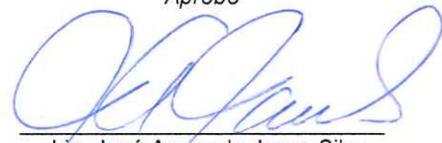
C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	72 de 104

CLAVE DE PUESTO: 0750
NOMBRE DEL PUESTO: COORD. DE PARTICIPACIÓN CIUD.
REPORTA A: DIRECTOR(A) DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
LE REPORTAN: RESP. DE SECTOR (SON 6)

OBJETIVO: Coordinar de manera responsable y eficiente la atención con los integrantes de las mesas directivas, y ciudadanos en general, así como canalizar y dar seguimiento a las peticiones, proyectos y/o necesidades que se presenten.

FUNCIONES:

1. Mantener una excelente comunicación con sus superiores para tratar y exponer los asuntos de su competencia.
2. Mantener, actualizar y registrar la agenda diaria de actividades.
3. Conocer de Manuales y Reglamentos afines a la Dirección.
4. Coordinar el registro y seguimiento de comunicación con presidentes de juntas de vecinos.
5. Coordinar y supervisar el cumplimiento, la creación, renovación y reestructuración de Asociaciones y/o Juntas de Vecinos de acuerdo al Reglamento de Participación y Atención Ciudadana.
6. Coordinar la logística, creación, renovación y reestructuración de Asociaciones y/o Juntas de Vecinos de acuerdo al Reglamento de Participación y Atención Ciudadana, del mismo modo efectuar programas implementados por la Dirección sobre capacitación a las Asociaciones o Juntas de Vecinos.
7. Realizar consultas ciudadanas que requiera el Ayuntamiento.
8. Realizar asambleas vecinales para la recepción de propuestas de proyectos dentro del Programa de Presupuesto Participativo.
9. Programar, registrar, apoyar y generar logística de reuniones del Consejo Sectorial para dar avances del Programa de Presupuesto Participativo o de otros proyectos de la Administración.

Elaboró

Revisó

Validó

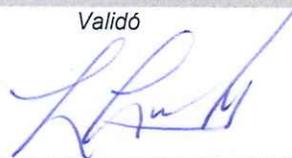
Aprobó



C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	73 de 104

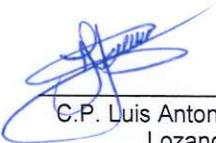
10. Alimentar diariamente la base de datos SIP (Sistema Integral de Participación Ciudadana) de las Mesas Directivas y proyectos del Presupuesto Participativo como herramienta principal.
11. Apoyar a la Dirección en la generación de espacios de interacción entre los funcionarios municipales y los ciudadanos, para que se tomen los acuerdos necesarios.
12. Apoyo a otras Secretarías en convocatorias.
13. Facilitar a los ciudadanos el acceso a los servicios y funciones públicas, a cargo del Ayuntamiento.
14. Canalizar las solicitudes del ciudadano oportunamente mediante el uso de herramientas tales como: teléfono, correo electrónico, plataformas de Presupuesto Participativo y de las mesas directivas, chatbot, redes sociales, y ciudadanos que visiten las oficinas de Participación Ciudadana.
15. Dar seguimiento a las solicitudes presentadas a la Dirección de Participación Ciudadana de los ciudadanos.
16. Apoyar en la organización de Diálogos y Recorridos de los funcionarios por las comunidades.
17. Apoyar a la secretaría o dirección, en la organización de los eventos especiales.
18. Promover la participación de los ciudadanos del municipio en los programas del Ayuntamiento.
19. Promover mejoras en los procesos de logística, creación, renovación y restructuración de Asociaciones y/o Juntas de Vecinos.

Elaboró

Revisó

Validó

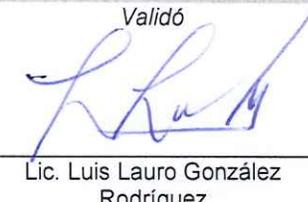
Aprobó



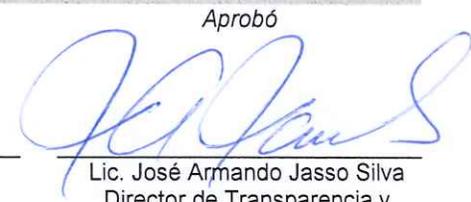
C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	74 de 104

CLAVE DE PUESTO: 0903
NOMBRE DEL PUESTO: RESP. DE SECTOR (SON 6)
REPORTA A: COORD. DE PARTICIPACIÓN CIUD.
LE REPORTAN: NINGUNO

OBJETIVO: Coordinar de manera responsable y eficiente la atención con los integrantes de las mesas directivas, y ciudadanos en general, así como canalizar y dar seguimiento a las peticiones, proyectos y/o necesidades que se presenten.

FUNCIONES:

1. Mantener una excelente comunicación con sus superiores para tratar y exponer los asuntos de su competencia.
2. Mantener, actualizar y registrar la agenda diaria de actividades.
3. Conocer de Manuales y Reglamentos afines a la Dirección.
4. Mantener proximidad en comunicación directa con presidentes de Juntas de Vecinos al menos una vez al mes.
5. Llevar a cabo la creación, renovación y reestructuración de Asociaciones y/o Juntas de Vecinos de acuerdo al Reglamento de Participación y Atención Ciudadana, del mismo modo efectuar programas implementados por la Dirección sobre capacitación a las Asociaciones o Juntas de Vecinos.
6. Realizar consultas ciudadanas que requiera el Ayuntamiento.
7. Realizar asambleas vecinales para la recepción de propuestas de proyectos dentro del Programa de Presupuesto Participativo.
8. Registrar, actualizar, supervisar en campo y dar seguimiento a los avances de proyectos de las colonias dentro del Programa de Presupuesto Participativo asignado a cada sector del Municipio.

Elaboró

Revisó

Validó

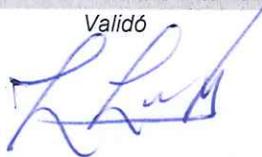
Aprobó



C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



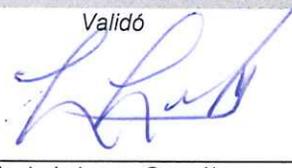
Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	75 de 104

9. Programar reuniones del Consejo Sectorial para dar avances del Programa de Presupuesto Participativo o de otros proyectos de la Administración.
10. Notificar a la Secretaría de Contraloría y Transparencia inconsistencias en el proceso de ejecución de los proyectos del Programa de Presupuesto Participativo asignado a cada sector del municipio.
11. Alimentar diariamente la base de datos SIP (Sistema Integral de Participación Ciudadana) de las Mesas Directivas y proyectos del Presupuesto Participativo como herramienta principal.
12. Apoyar a la Dirección en la generación de espacios de interacción entre los funcionarios municipales y los ciudadanos, para que se tomen los acuerdos necesarios.
13. Apoyo a otras Secretarías en convocatorias.
14. Elaborar seguimiento y expediente oportuno hasta el desarrollo y firmas del acta entrega recepción de cada proyecto de Presupuesto Participativo.
15. Facilitar a los ciudadanos el acceso a los servicios y funciones públicas, a cargo del Ayuntamiento.
16. Canalizar las solicitudes del ciudadano oportunamente mediante el uso de herramientas tales como: teléfono, correo electrónico, plataformas de Presupuesto Participativo y de las Mesas Directivas, chatbot, redes sociales, y ciudadanos que visiten las oficinas de Participación Ciudadana.
17. Dar seguimiento a las solicitudes presentadas a la Dirección de Participación Ciudadana de los ciudadanos.
18. Apoyar en la organización de Diálogos y Recorridos de los funcionarios por las comunidades.
19. Apoyar a la secretaría o dirección, en la organización de los eventos especiales.
20. Promover la participación de los ciudadanos del Municipio en los programas del Ayuntamiento.

<p><i>Elaboró</i></p>  <p>_____ C.P. Luis Antonio García Lozano Coord. Administrativo</p>	<p><i>Revisó</i></p>  <p>_____ C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad</p>	<p><i>Validó</i></p>  <p>_____ Lic. Luis Lauro González Rodríguez Director General de Asuntos Laborales</p>	<p><i>Aprobó</i></p>  <p>_____ Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad</p>
---	--	---	--

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	76 de 104	

CLAVE DE PUESTO: 1493
NOMBRE DEL PUESTO: COORD. OPERATIVO PRESUPUESTO PARTICIPATIVO
REPORTA A: DIRECTOR(A) DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
LE REPORTAN: NINGUNO

OBJETIVO: Supervisar, administrar y apoyar en la ejecución de proyectos de Presupuesto Participativo. Ser el enlace entre la dirección y las otras dependencias que estén involucrados en proyectos de Presupuesto Participativo. Conseguir la mejor calidad y el mayor impacto positivo de los proyectos de presupuesto participativo municipal coordinando a todos los actores involucrados.

Objetivos específicos:

1. Coordinar la supervisión y control de calidad en cada uno de los 5 pasos de la implementación de un proyecto de presupuesto participativo votado.
 - a. Coordinar la elaboración de anexos técnicos y proyectos ejecutivos y revisarlo junto con el área técnica responsable de ejecutar el proyecto, para detectar áreas de oportunidad o anticipar necesidades de coordinación, trámites o validaciones y retroalimentación de otros actores relevantes para el proyecto.
 - b. Revisar cotizaciones base y detectar áreas de oportunidad para conseguir la mejor relación calidad - precio, junto con el área técnica responsable de ejecutar el proyecto.
 - c. Supervisar el proceso de contratación a detalle para detectar áreas de oportunidad que permitan cumplir con los calendarios de ejecución de cada proyecto.
 - d. Supervisar el proceso de ejecución de una obra o actividad, para detectar áreas de oportunidad que eviten afectaciones o trabajos mal hechos.
 - e. Asegurar la correcta documentación administrativa de cada proyecto, construyendo el archivo conforme se generan los documentos, y no después, para producir un acta entrega recepción completa de cada proyecto.
2. Asegurar la correcta y oportuna aplicación de los protocolos de comunicación de avances de cada proyecto con los ciudadanos, por parte de los responsables de sector.
3. Asegurar que la información de los proyectos esté actualizada cada semana en las plataformas de información necesarias, por parte de los responsables de sector y áreas técnicas y administrativas a cargo de ejecutar los proyectos.
4. Reportar a la coordinación general y dirección cuando detecte un problema o área de oportunidad, o necesidad de apoyo para cumplir con los objetivos anteriores.

Elaboró



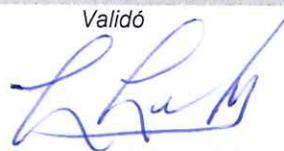
C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo

Revisó



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	77 de 104

5. Proponer soluciones claras y oportunas ante retos administrativos y técnicos que puedan comprometer la calidad de un proyecto, su impacto o la relación calidad-precio. Documentar estos retos y sus aprendizajes para evitar que ocurran de nuevo.
6. Elaborar un reporte semanal de avances con datos, conforme las metas planteadas y necesidades para la semana siguiente.

FUNCIONES:

1. Gestionar proyectos y actores clave de Presupuesto Participativo.
2. Asegurar el cumplimiento de acuerdos de todas las dependencias involucradas en los diferentes proyectos.
3. Trabajar en conjunto con todas las áreas del gobierno para identificar oportunidades de mejora e implementación del Presupuesto Participativo.
4. Coordinar juntas, talleres y sesiones para entender las necesidades de los actores involucrados y generar propuestas creativas para resolverlas.
5. Coordinar juntas, talleres y sesiones de capacitación de los actores involucrados.
6. Cerrando correctamente los ejercicios de los programas con las respectivas Actas de Entrega-Recepción de cada uno de los proyectos, teniendo la documentación en orden para presentar a cualquier auditoría.
7. Atender los reportes de los vecinos y reportar progreso de proyectos semanalmente a la Coordinación General de Presupuesto Participativo.
8. Asistir a capacitaciones y talleres para mantenerse actualizado y mejorar sus funciones.
9. Asistir a juntas pertinentes al desarrollo de sus funciones.
10. Participar en la definición de alcances de estrategias de socialización ajustables a los objetivos de cada proyecto, con el objetivo último de generar proyectos de alta calidad en tiempo y forma

Elaboró



C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo

Revisó



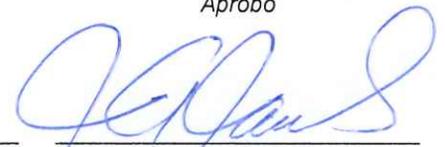
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

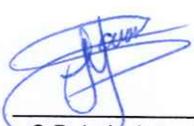
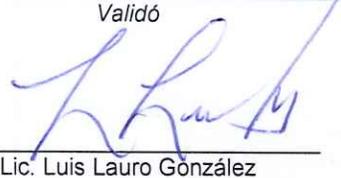
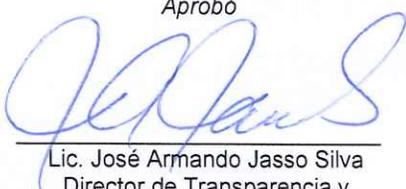
 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	78 de 104	

CLAVE DE PUESTO: 0049
NOMBRE DEL PUESTO: COORDINADOR(A)
REPORTA A: DIRECTOR(A) DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
LE REPORTAN: NINGUNO

OBJETIVO: Coordinar de manera interna, y oportuna, los proyectos detonados de manera transversal desde Innovación hacia las diferentes áreas del Municipio; desde una perspectiva de mejoramiento en los procesos de operación, administración, reingeniería y mejora continua, con una visión ciudadana y dando seguimiento oportuno para el despliegue y puesta en marcha de los proyectos.

FUNCIONES:

1. Supervisar estrategias, implementar metodologías y desarrollo de soluciones de innovación en los procesos de proyectos en el Municipio
2. Supervisar la implementación y seguimiento en los proyectos de la Dirección en lo que al proceso de Innovación respecta.
3. Gestionar y desplegar proyectos de Innovación con vista ciudadana y optimizando carga operativa interna.
4. Utilizar metodologías que permitan una implementación ágil y transportarlas a otros proyectos.
5. Coordinar con otras áreas el levantamiento de requerimientos, definición de problemáticas, propuesta de mejoras y el diseño, así como el prototipo de solución a los proyectos.
6. Realizar una transferencia de conocimiento a las áreas pertinentes y una documentación de todos los procesos a realizar en los proyectos a implementar.
7. Gestionar proyectos de Innovación, documentar proyectos, implementar metodologías y dar apoyo a las diferentes áreas que intervienen en el proceso de un proyecto.
8. Atender las necesidades de la Dirección para el desarrollo e implementación de proyectos.

<p><i>Elaboró</i></p>  <p>_____ C.P. Luis Antonio García Lozano Coord. Administrativo</p>	<p><i>Revisó</i></p>  <p>_____ C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad</p>	<p><i>Validó</i></p>  <p>_____ Lic. Luis Lauro González Rodríguez Director General de Asuntos Laborales</p>	<p><i>Aprobó</i></p>  <p>_____ Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad</p>
--	---	---	---

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	79 de 104	

9. Asistir a juntas, reuniones, y comisiones, así como dar apoyo y seguimiento a los acuerdos que de ellas emanen.
10. Otorgar orientación a las y los usuarios cuando así se requiera.
11. Orientar a las áreas en la resolución de dudas referentes a los proyectos y seguimientos de los proyectos
12. Proponer y llevar a cabo mecanismos en la que las y los ciudadanos del municipio ocuparan los diversos procesos y proyectos a implementar.
13. Ser administradora de proyectos y coordinadora de procesos en los proyectos a implementar en Innovación.

Elaboró

Revisó

Validó

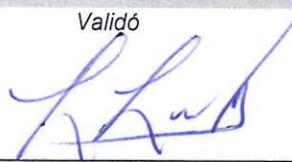
Aprobó



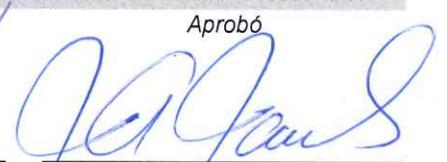
C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	80 de 104

CLAVE DE PUESTO: 0133
NOMBRE DEL PUESTO: SECRETARIA
REPORTA A: DIRECTOR(A) DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
LE REPORTAN: NINGUNO

OBJETIVO: Supervisar y atender las funciones de los Jueces Auxiliares para fortalecer el vínculo entre estos y la Administración Municipal.

FUNCIONES:

1. Las demás que señalen las leyes o reglamentos y las instrucciones que reciba de los superiores.
2. Dar atención y brindar información eficiente a los Jueces Auxiliares y Ciudadanos.
3. Atender a ciudadanos vía telefónica, WhatsApp y presencial, dándole los requisitos que se necesitan para el trámite, ubicarlos y contactarlos con el Juez Auxiliar que le corresponda.
4. Custodiar los bienes asignados para su trabajo haciendo uso correcto de ellos y manteniéndolos en buen estado.
5. Canalizar casos de ciudadanos o Juez Auxiliares a la dependencia que se requiera o/y solicitar apoyo de la misma, para aclarar las dudas con el ciudadano o Juez Auxiliar.
6. Canalizar reportes al CIAC de Jueces Auxiliares así mismo dar el apoyo del uso del SAM, y en algunos casos seguimiento hasta el cierre del reporte.
7. Mantener en orden su área de trabajo.
8. Recepción y registro de correspondencia recibida.
9. Elaboración y registro de correspondencia enviada.
10. Elaboración de informes mensuales de entrega de bonos a los Jueces Auxiliares.
11. Administración y firma de recibos de bonos a Jueces Auxiliares.

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó



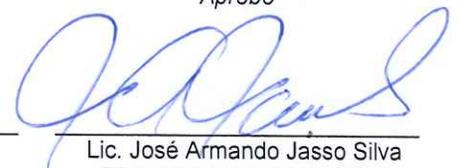
C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	81 de 104

12. Consultar y hacer uso constante de todas las herramientas de trabajo generadas para el beneficio de sus funciones.
13. Mantener actualizado y registrar la agenda diaria de actividades.
14. Llevar a cabo la entrega recepción en caso de causar baja
15. Realizar los nombramientos de Jueces Auxiliares
16. Archivos de entrega- recepción de Material de Jueces Auxiliares.
17. Formato de Baja de Jueces Auxiliares, en caso de ser baja.
18. Tener actualizada la base de datos de Jueces Auxilios.
19. Mantener actualizado el mapa en donde están ubicados los Jueces Auxiliares.
20. Buscar propuestas de candidato para ser Juez Auxiliar de la zona que se requiera.
21. Actualizar cada semana los indicadores de los Jueces Auxiliares en base a las cartas que nos reportan.
22. Actualizar cada semana los indicadores de los formatos con folio que se le entrega a cada Juez y cuales están disponibles.
23. Actualizar registro de las constancias que expide cada Juez Auxiliar.
24. Actualizar registro de las constancias que le entregamos al Juez Auxiliar.
25. Realizar en cuestras a los Jueces Auxiliares en typeform.
26. Atención personal a Ciudadanos.
27. Atención y registro de llamadas telefónicas y captura de las mismas en una base de datos en drive para los indicadores mensuales.
28. Comunicación con los Jueces vía WhatsApp, telefónica y por correo, de eventos, capacitaciones, o trámites para ciudadanos.

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó



C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	82 de 104	

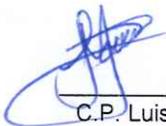
29. Organización de juntas internas del Área de Jueces.
30. Organizar y asistir a reuniones, capacitaciones y eventos institucionales.
31. Capacitaciones mensuales, llevar calendario anual, buscando expositores para brindar diferentes temas de interés a Jueces Auxiliares sobre sus atribuciones.
32. Orientar y atender a los ciudadanos respecto a la tramitación de cualquier servicio y canalizarlo con su Juez Auxiliar
33. Participar y en su caso generar información para reuniones con las distintas áreas involucradas en los programas en el Área de Jueces.
34. Trabajar con eficiencia y eficacia en las actividades encomendadas.
35. Planear la capacitación de los meses continuos y eventos como: posadas navideñas, entrega de nombramientos y ratificaciones.
36. Trabajar en la plataforma virtual para solicitudes de trámites de Jueces Auxiliares.

Elaboró

Revisó

Validó

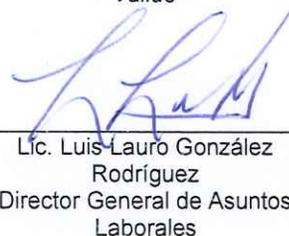
Aprobó



C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis-Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	83 de 104

CLAVE DE PUESTO: 0552
NOMBRE DEL PUESTO: JEFE ADMINISTRATIVO
REPORTA A: DIRECTOR(A) DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
LE REPORTAN: CHOFER (ES) ADMINISTRATIVO (S)

OBJETIVO: Gestionar los trámites administrativos y apoyar con otros servicios complementarios; además de coadyuvar al cumplimiento y mejora de los procesos administrativos internos en materia de recursos humanos, materiales y financieros a fin de lograr su optimización.

FUNCIONES:

1. Custodiar y mantener en buen estado los bienes asignados a su área.
2. Verificar la correcta aplicación de los recursos
3. Revisión de facturas que cumplan con los requisitos fiscales.
4. Supervisar que los proveedores entreguen el material y/o pedido de acuerdo a lo solicitado.
5. Mantener actualizado el mobiliario y equipo bajo su resguardo.
6. Supervisar que se encuentren las condiciones adecuadas en infraestructura, insumos, etc.
7. Verificar la correcta aplicación de los recursos
8. Supervisar la efectiva operación del personal a su cargo.
9. Supervisar y mantener el buen funcionamiento de los edificios y/o infraestructura de la Dependencia en función.
10. Generar requisiciones de compra, órdenes de pago, solicitud de cheque, solicitud de inversión, fondo fijo, reembolso de gastos, gastos por comprobar, etc.
11. Generar justificantes, primas dominicales, avisos de vacaciones, tiempo extra, tiempo por tiempo, nómina, roles de vacaciones y demás relacionados con Recursos Humanos.

Elaboró

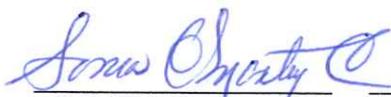
Revisó

Validó

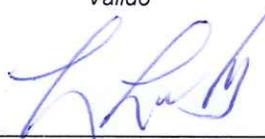
Aprobó



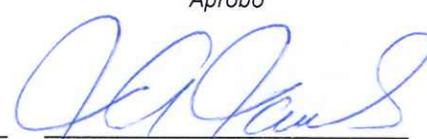
C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



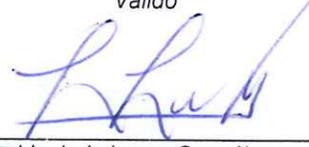
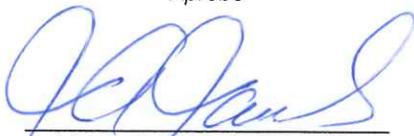
Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	84 de 104	

12. Coadyuvar a elaborar y ejercer el presupuesto anual en coordinación con la Coordinadora Administrativa.
13. Efectuar en tiempo y forma la gestión de trámites ante las Dependencias y/o Unidades Administrativas Correspondientes.
14. Generar reportes de Adquisiciones, Egresos y/o de Recursos Humanos cuando se lo solicite la Coordinadora Administrativa.
15. Elaborar las requisiciones mensuales de papelería, artículos de limpieza, suministro de cómputo y/o eventos, etc.
16. Elaborar las faltas e incidencias de la nómina.
17. Cuando aplique administrar o mantener el inventario de los bienes muebles e inmuebles, así como vehículos; que tiene bajo su resguardo y los que tiene la Dependencia en función.
18. Asegurar la disponibilidad de las entregas recepción que se presenten en la Dirección.
19. Verificar que los productos y/o servicios recibidos cumplan con los requisitos determinados.
20. Coadyuvar en la verificación del inventario de activos para que esté vigente ante la Dirección de Patrimonio.
21. Coadyuvar a mantener el directorio de la Dirección actualizado en la página de San Pedro.
22. Participar en la identificación de deficiencias y áreas de oportunidad para lograr optimizar los recursos económicos en el gasto corriente de la Administración Pública Municipal.
23. Participar en las demás actividades, funciones y/o responsabilidades asignadas por el Director de Participación Ciudadana.
24. Participar en la coordinación de eventos que le asigne su jefe inmediato.
25. Presentar propuestas de modernización y mejora a los procedimientos y trámites administrativos.

<p><i>Elaboró</i></p>  <p>C.P. Luis Antonio García Lozano Coord. Administrativo</p>	<p><i>Revisó</i></p>  <p>C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad</p>	<p><i>Validó</i></p>  <p>Lic. Luis Lauro González Rodríguez Director General de Asuntos Laborales</p>	<p><i>Aprobó</i></p>  <p>Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad</p>
--	--	---	--

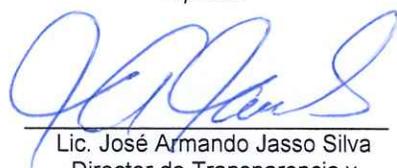
 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	85 de 104	

CLAVE DE PUESTO: 0277
NOMBRE DEL PUESTO: CHOFER (ES) ADMINISTRATIVO (S)
REPORTA A: JEFE ADMINISTRATIVO
LE REPORTAN: NINGUNO

OBJETIVO: Atender a solicitudes (propias de su puesto) y/o apoyos varios.

FUNCIONES:

1. Supervisar que la Unidad que utiliza como herramienta de trabajo se encuentre en buenas condiciones para el desarrollo del mismo.
2. Coadyuvar en la supervisión de los mantenimientos del vehículo asignado a su cargo.
3. Entrega de papelería a las Asociaciones o Juntas de Vecinos y a las Dependencias en general.
4. Entrega de invitaciones en las diversas colonias del Municipio.
5. Voceo previo a Eventos Especiales.
6. Apoyo en la entrega de volantes y papelería a todas las Secretarías de la Administración cuando lo requieran.
7. Apoyo en entrega de oficios de la Secretaría y Direcciones cuando se requiera.
8. Reportar al jefe inmediato las necesidades de mantenimiento vehicular que requiera.
9. Solicitar al jefe inmediato con anticipación vales de gasolina en caso necesario.
10. Llenado de bitácora de vehículos que le sea asignado.
11. Cuidado del buen uso y funcionamiento del vehículo a su cargo y/o en uso.
12. Llenado de bitácora de actividades diarias.

<p><i>Elaboró</i></p>  <p>C.P. Luis Antonio García Lozano Coord. Administrativo</p>	<p><i>Revisó</i></p>  <p>C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad</p>	<p><i>Validó</i></p>  <p>Lic. Luis Lauro González Rodríguez Director General de Asuntos Laborales</p>	<p><i>Aprobó</i></p>  <p>Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad</p>
---	--	---	--

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	86 de 104

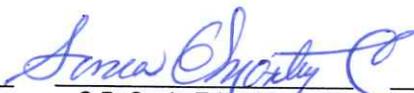
13. Atender a las direcciones y oficina de la secretaría en los traslados que requiera.
14. Atender las gestiones de trabajo que le indique su jefe inmediato.
15. Atender al ciudadano de forma cordial y amable.
16. Participar en los eventos de la Secretaría cuando se necesite.

Elaboró



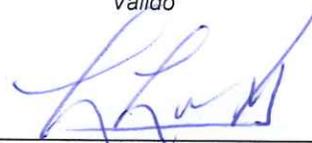
C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo

Revisó



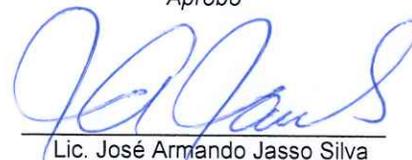
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	87 de 104	

CLAVE DE PUESTO: 0133
NOMBRE DEL PUESTO: SECRETARIA
REPORTA A: DIRECTOR(A) DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
LE REPORTAN: NINGUNO

OBJETIVO: Asistir al Coordinador en la administración de su agenda y ser enlace en la comunicación que así requiera.

FUNCIONES:

1. Custodiar y mantener en buen estado los bienes asignados a su área.
2. Supervisar que se encuentren las condiciones adecuadas en infraestructura, insumos, etc. para llevar a cabo las reuniones de trabajo.
3. Administrar y llevar el control de la agenda de su jefe inmediato.
4. Efectuar la comunicación que requiera su jefe inmediato (vía telefónica, correo electrónico, etc.).
5. Elaborar los documentos y registros requeridos y/o solicitados por su jefe inmediato (cartas, memorándums, oficios, etc.).
6. Administrar el archivo del área, atención de llamadas telefónicas.
7. Organizar y controlar el archivo asignado por su jefe inmediato.
8. Contribuir con la elaboración de los anexos y formatos relativos a la Entrega Recepción, si le fuere solicitado por su jefe inmediato.
9. Registrar y dar seguimiento a las actividades de convocación y reuniones de trabajo que le sean asignadas.
10. Brindar una atención adecuada a los ciudadanos que soliciten cita con el Coordinador.

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó



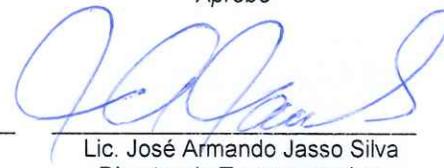
C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	88 de 104	

11. Apoyar en eventos de capacitación o reuniones de trabajo.
12. Participar en las demás actividades, funciones y/o responsabilidades asignadas por su jefe inmediato.
13. Presentar mejoras y/o innovación de sus procesos rutinarios.

Elaboró

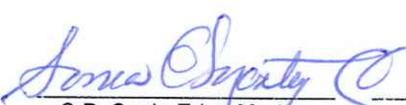
Revisó

Validó

Aprobó



C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	89 de 104

CLAVE DE PUESTO: 1116
NOMBRE DEL PUESTO: RESP. PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO
REPORTA A: DIRECTOR(A) DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
LE REPORTAN: NINGUNO

OBJETIVO: Ser el enlace entre los Consejos Consultivos Ciudadanos y la dirección.

FUNCIONES:

1. Supervisar la implementación y seguimiento en los Consejos Consultivos Ciudadanos.
2. Revisar mensualmente los avances de los indicadores.
3. Observar la planeación efectuada en cada programa y proyecto
4. Actualizar información de los Indicadores del Plan Municipal de Desarrollo sobre los Consejos Consultivos Ciudadanos.
5. Realizar el seguimiento a las solicitudes del Programa Diálogos en tu Colonia.
6. Efectuar el seguimiento a los Programas Operativos de la Dirección.
7. Recibir y dar seguimiento a las quejas, sugerencias o dudas de los Ciudadanos.
8. Colaborar en la integración, diseño en redacción de documentos y estudios internos.
9. Desarrollar todas aquellas funciones que señalen las leyes o reglamentos y las instrucciones que reciba de sus superiores.
10. Controlar y dar seguimiento al archivo del área.
11. Administrar y Facilitar los mecanismos necesarios para la medición del desempeño de la Dirección.
12. Atender las necesidades de la Dirección para el desarrollo de Programas.

Elaboró

Revisó

Validó

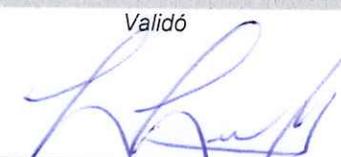
Aprobó



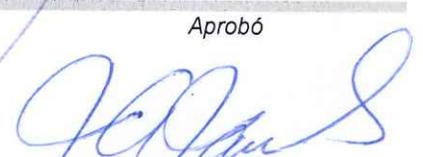
C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	90 de 104	

13. Otorgar orientación asistencial a los ciudadanos cuando así se requiera.
14. Crear en conjunto con el Director/a la formación de todos los Consejos Consultivos Ciudadanos de las distintas secretarías.
15. Enlace y seguimiento de todos los Consejos Consultivos Ciudadanos de las Secretarías del municipio.
16. Promover la organización en el seguimiento a los programas y proyectos.
17. Participar en los distintos eventos de la Dirección.
18. Establecer y realizar vínculos de dirección entre los Coordinadores.
19. Colaborar en la integración de los programas para el logro de objetivos.
20. Realizar la Planeación y seguimiento en el ejercicio de los distintos programas y proyectos de la Dirección.

Elaboró

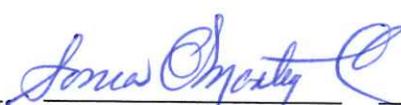
Revisó

Validó

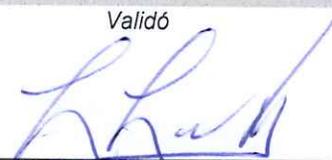
Aprobó



C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	91 de 104	

CLAVE DE PUESTO: 1725
NOMBRE DEL PUESTO: RESPONSABLE JURÍDICO Y ANALISTA
REPORTA A: DIRECTOR(A) DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
LE REPORTAN: NINGUNO

OBJETIVO: Responsable del análisis jurídico, administrativo y de políticas públicas. Dar respuesta a las solicitudes legales presentadas a la SIPC. Diseñar y ejecutar estrategias de participación ciudadana, alineadas a las normas, leyes y reglamentos vigentes.

FUNCIONES:

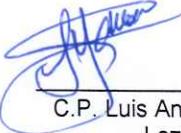
1. Llevar a cabo reuniones semanales/ mensuales de seguimiento a las propuestas del análisis de participación ciudadana a través de los mecanismos establecidos en el Reglamento de Participación y Atención Ciudadana.
2. Revisión de indicadores establecidos.
3. Revisión de cumplimiento adecuado de procesos jurídicos en las actividades de la Secretaría.
4. Seguimiento, supervisión y coordinación de la creación, redacción y modificación a los reglamentos del área.
5. Planear, organizar y ejecutar los ajustes necesarios a distintos reglamentos y manuales para integrar las nuevas actividades de la Secretaría.
6. Brindar apoyo y respuesta a dudas frecuentes de temas jurídicos dentro de la Secretaría.
7. Seguimiento y actualización de indicadores establecidos.
8. Desarrollar todas aquellas funciones inherentes al área de su competencia.
9. Dar seguimiento y garantizar el correcto cumplimiento de los procesos jurídicos de las actividades de la Secretaría.
10. Integrar datos y/o diseñar la redacción en documentos legales, cuando así se solicite.

Elaboró

Revisó

Validó

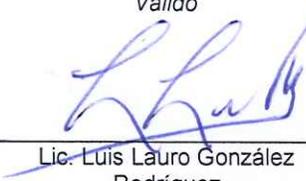
Aprobó



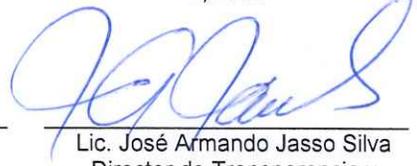
C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



San Pedro
Garza García

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	92 de 104

11. Desarrollar todas aquellas funciones que señalen las leyes o reglamentos y las instrucciones que reciba de sus superiores.
12. Controlar y dar seguimiento al archivo del área.
13. Administrar y facilitar los mecanismos necesarios para la medición del desempeño de la Dirección.
14. Atender las necesidades de la Dirección para el desarrollo de programas.
15. Diseñar y ejecutar procesos de participación ciudadana en base a la normatividad vigente.
16. Diseñar estrategias en base a los análisis realizados.

Elaboró

C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo

Revisó

C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó

Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales

Aprobó

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	93 de 104	

CLAVE DE PUESTO: 0133
NOMBRE DEL PUESTO: SECRETARIA
REPORTA A: DIRECTOR(A) DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
LE REPORTAN: NINGUNO

OBJETIVO: Supervisar y atender las funciones de los Jueces Auxiliares para fortalecer el vínculo entre estos y la Administración Municipal.

FUNCIONES:

1. Las demás que señalan las leyes o reglamentos y las instrucciones que reciba de los superiores.
2. Dar atención y brindar información eficiente y oportuna a los Jueces Auxiliares municipales y ciudadanos.
3. Atención a ciudadanos vía telefónica, vía WhatsApp, vía correo electrónico a través de la plataforma de Urbem en el apartado de Jueces Auxiliares.
4. Custodiar los bienes asignados para su trabajo haciendo uso correcto de ellos y manteniéndolos en buen estado.
5. Canalizar reportes al CIAC de Jueces Auxiliares, así mismo dar apoyo del uso del SAM, y en algunos casos seguimiento hasta el cierre del reporte.
6. Asesoría a Jueces Auxiliares y ciudadanos cuando se requiere canalizar a otra área municipal para trámites específicos.
7. Realizar capacitaciones mensuales, llevar calendario anual de capacitaciones mensuales, buscando expositores para brindar diferentes temas de interés a Jueces Auxiliares sobre sus atribuciones.
8. Elaborar y registrar la correspondencia enviada
9. Elaborar informes semanales del área de Jueces Auxiliares.

Elaboró

Revisó

Validó

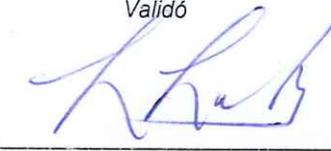
Aprobó



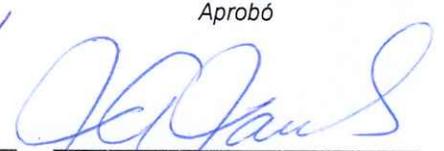
C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad



San Pedro
Garza García

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	94 de 104

10. Elaborar informes mensuales de los apoyos de bonos a Jueces Auxiliares.
11. Administrar los acuses de recibos de apoyos de bonos a Jueces Auxiliares.
12. Mantener actualizada la base de datos principal de Jueces Auxiliares.
13. Mantener actualizado el mapa de ubicaciones de Jueces Auxiliares.
14. Elaborar reporte de entrega de constancias de Jueces foliadas, para mantener el consecutivo y orden de las mismas asignadas a cada Juez.
15. Realizar formatos de nombramientos, ratificaciones, bajas y amonestaciones de Jueces Auxiliares, entrega de su material correspondiente, y resguardo del mismo.
16. Atención personal a ciudadanos vía telefónica, presencial y correo por medio de plataforma Urbem en el apartado de Jueces Auxiliares.
17. Atención personal a Jueces vía telefónica, presencial.
18. Atención y registro de llamadas telefónicas y captura de las mismas en base de datos drive, para llevar indicadores de las atenciones mensuales.
19. Organizar juntas internas del área de Jueces Auxiliares.
20. Organizar y asistir a reuniones, capacitaciones institucionales capacitaciones mensuales.
21. Orientar y canalizar a ciudadanos respecto a los trámites y servicio su con su juez auxiliar.
22. Trabajar con eficiencia y eficacia en las actividades encomendadas.
23. Planear capacitaciones mensuales y dar seguimiento al calendario de eventos como posadas, entrega de nombramientos y ratificaciones.

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó

C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo

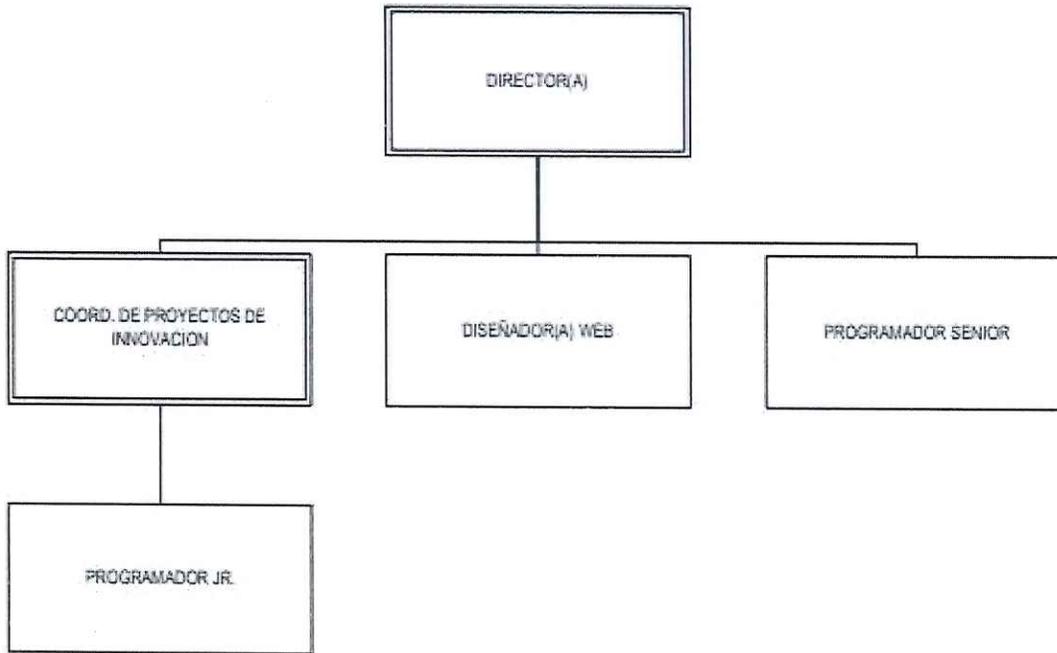
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales

Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	95 de 104

ORGANIGRAMA DIRECCIÓN DE INNOVACIÓN



Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó



C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	96 de 104

CLAVE DE PUESTO: 0055
NOMBRE DEL PUESTO: DIRECTOR(A) DE INNOVACIÓN
REPORTA A: SRIO. DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA
LE REPORTAN: COORD. DE PROYECTOS DE INNOVACIÓN
PROGRAMADOR SENIOR
DISEÑADOR(A) WEB

OBJETIVO: Proponer, administrar y apoyar a la ejecución de proyectos e iniciativas de Innovación que ayuden a mejorar los servicios internos, públicos y la interacción del gobierno con los ciudadanos a través de la investigación, análisis e implementación de plataformas de datos abiertos, tecnología, y un mejor aprovechamiento de los recursos humanos. Documentar y aplicar modelos funcionales, capacitaciones, y proyectos escalables que ayuden a optimizar el impacto del gobierno en las esferas sociales, económicas y políticas.

ATRIBUCIONES Y RESPONSABILIDADES

Reglamento Orgánico de la Administración Pública Municipal de San Pedro Garza García, Nuevo León.

Artículo 72. La Secretaría de Innovación y Participación Ciudadana tendrá como atribuciones, responsabilidades y funciones las que le otorguen las leyes, reglamentos y demás disposiciones legales aplicables en la materia, así como las que a continuación se establecen:

C. En materia de Innovación:

- I. Brindar la asesoría y colaborar en el diseño de proyectos de tecnologías de la información y comunicaciones;
- II. Desarrollar un programa institucional de tecnologías de la información y comunicaciones, con base en un modelo de gobierno abierto, transparente y accesible para el Municipio, en coordinación con la Dirección General de Tecnologías;
- III. Fomentar a la población, las autoridades municipales y los servidores públicos municipales la cultura de datos abiertos, su publicación, accesibilidad, su uso, reutilización y redistribución;
- IV. Fomentar la colaboración con las entidades educativas o de investigación académica, la sociedad civil organizada y el sector empresarial, para la conformación, desarrollo y evaluación de las políticas, planes y acciones, que permitan mejorar la gestión pública y la toma de decisiones en las políticas gubernamentales en materia de gobierno abierto;

Elaboró

Revisó

Validó

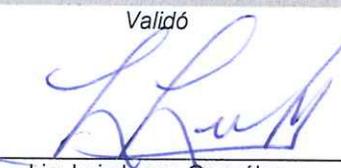
Aprobó



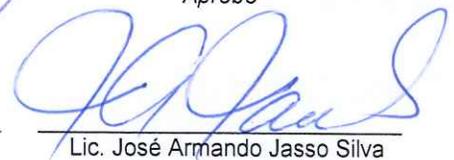
C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



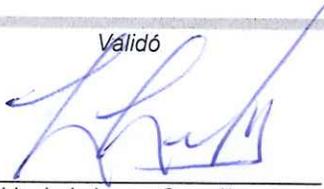
Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	97 de 104	

- V. Impulsar que en los procesos de adquisición de bienes y sistemas informáticos se priorice la implementación de programas gratuitos y programas de código abierto, fomentando su publicación;
- VI. Promover e incentivar la democracia participativa de la ciudadanía en la toma de decisiones de la Administración Pública Municipal;
- VII. Promover el desarrollo de una cultura digital ciudadana y gobierno electrónico como un mecanismo de estrategia de inclusión digital;
- VIII. Promover el uso de medios digitales para facilitar el acceso a los trámites y servicios públicos que brinda la Administración Pública Municipal, que mejoren la calidad de vida de la ciudadanía;

FUNCIONES:

1. Gestionar proyectos y actores clave para los procesos de innovación. Gestionar con las Direcciones de Tecnología e Innovación la estructura de sus desarrollos para dar cumplimiento a los mejores estándares y prácticas en materia de base de datos.
2. Asesorar a departamento de TI en el mantenimiento de los servicios digitales de la administración.
3. Trabajar en conjunto con todas las áreas del gobierno para identificar oportunidades de mejora e implementación de nuevos procesos y mejores prácticas innovadoras. Guía el proceso de digitalizar trámites y servicios.
4. Coordinar juntas, talleres y sesiones para entender las necesidades de los actores involucrados y generar propuestas creativas para resolverlas.
5. Crear alianzas con grupos de Tecnología Cívica, así como con organizaciones privadas, públicas, no gubernamentales y educativas que puedan apoyar en el desarrollo e investigación de propuestas innovadoras.
6. Identificar y conectar con socios innovadores externos – individuos, gobiernos y organizaciones que impulsen nuestra estrategia de Innovación.
7. Investigar y analizar tendencias gubernamentales para anticipar cambios en prácticas, procesos y programas.

<p><i>Elaboró</i></p>  <p>_____ C.P. Luis Antonio García Lozano Coord. Administrativo</p>	<p><i>Revisó</i></p>  <p>_____ C.P. Sonia Edna Martínez Cárdenas Jefa de Normatividad</p>	<p><i>Vалиó</i></p>  <p>_____ Lic. Luis Lauro González Rodríguez Director General de Asuntos Laborales</p>	<p><i>Aprobó</i></p>  <p>_____ Lic. José Armando Jasso Silva Director de Transparencia y Normatividad</p>
---	--	--	--

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	98 de 104	

8. Explorar y adoptar innovaciones de otras comunidades para realizar pruebas, en caso de que sean aplicables.
9. Monitorear oportunidades de subvención (locales, estatales, federales y privadas) para fortalecer la capacidad innovadora de las operaciones de la alcaldía.
10. Cumplir con el sistema de gestión de calidad.
11. Reportar progreso de proyectos a Secretaría de Innovación y Participación Ciudadana.
12. Asistir a capacitaciones, talleres y diplomados para mantenerse actualizado y mejorar sus funciones.
13. Asistir a juntas pertinentes al desarrollo de sus funciones.
14. Diseñar la estrategia de Innovación del Gobierno de San Pedro.
15. Definir y priorizar proyectos clave de Innovación dentro de las diferentes secretarías.
16. Fundamentar con análisis de datos propuestas, recomendaciones y oportunidades orientadas a los objetivos de la estrategia de innovación.

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó



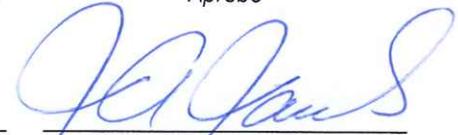
C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
	5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	99 de 104

CLAVE DE PUESTO: 0340
NOMBRE DEL PUESTO: PROGRAMADOR SENIOR
REPORTA A: DIRECTOR(A) DE INNOVACIÓN
LE REPORTAN: NINGUNO

OBJETIVO: Crear aplicaciones funcionales que permitan asegurar una eficiente labor del usuario, así como optimizar la tecnología actual en informática en busca de procesos más ágiles y confiables.

FUNCIONES:

1. Análisis y diseño de sistemas.
2. Programación y desarrollo de sistemas.
3. Implementación y mantenimiento de sistemas.
4. Programación de interfaces y reportes.
5. Creación de módulos para GRP.
6. Creación de Apis Best Full.
7. Desarrollo para Móviles Apps.

Elaboró



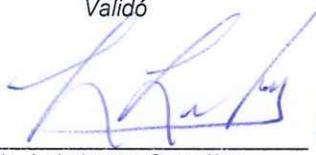
C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo

Revisó



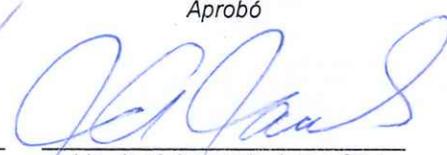
C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad

Validó



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales

Aprobó



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	100 de 104	

CLAVE DE PUESTO: 1852
NOMBRE DEL PUESTO: DISEÑADOR(A) WEB
REPORTA A: DIRECTOR(A) DE INNOVACIÓN
LE REPORTAN: NINGUNO

OBJETIVO: Diseñar de manera interna, y oportuna, los proyectos detonados de manera transversal desde Innovación hacia las diferentes áreas del Municipio; incluyendo una experiencia usuaria, con una visión ciudadana y dando seguimiento oportuno para el despliegue y puesta en marcha de los proyectos.

FUNCIONES:

1. Administrar las páginas a desplegar en el sitio actual sanpedro.gob.mx
2. Coordinar con las diferentes áreas el despliegue y diseño de proyectos.
3. Coordinar con las diferentes áreas que intervengan en los proyectos detonados desde Innovación, el diseño orientado a las y los usuarios.
4. Gestionar y diseñar proyectos de Innovación con visión ciudadana y optimizando carga operativa interna.
5. Actualizar y mantener la información publicada en las páginas del Municipio.
6. Coordinar con otras áreas el mantenimiento de información publicada en las páginas del Municipio.
7. Realizar una transferencia de conocimiento a las áreas pertinentes y una documentación de todos los procesos a realizar en los proyectos a implementar.
8. Dar apoyo y seguimiento con las diferentes áreas que intervienen en el proceso de un proyecto desde Innovación en las cuales se incluya un diseño con visión ciudadana.
9. Atender las necesidades de la Dirección para el desarrollo e implementación de proyectos.

Elaboró

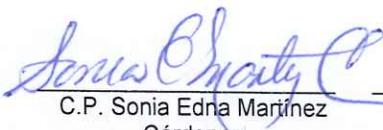
Revisó

Validó

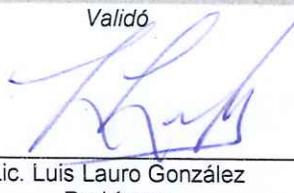
Aprobó



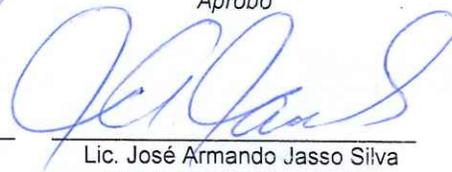
C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	101 de 104	

10. Asistir a juntas, reuniones, y comisiones, así como dar apoyo y seguimiento a los acuerdos que de ellas emanen.
11. Otorgar orientación a las y los usuarios cuando así se requiera.
12. Orientar a las áreas en la resolución de dudas referentes a los proyectos y seguimientos de los proyectos.
13. Proponer y llevar a cabo mecanismos en la que las y los ciudadanos del municipio ocuparan los diversos diseños y proyectos a implementar.
14. Ser el enlace con diferentes áreas para proponer y diseñar en los diferentes proyectos a implementar en Innovación.

Elaboró

Revisó

Validó

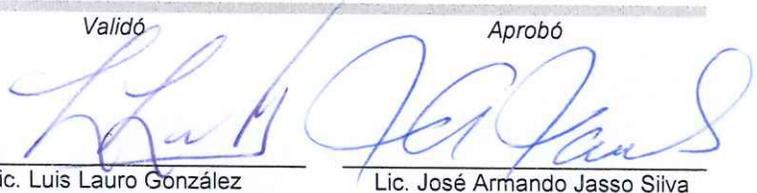
Aprobó



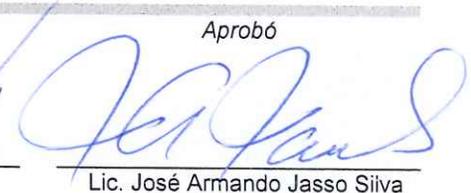
C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	102 de 104	

CLAVE DE PUESTO: 1767
NOMBRE DEL PUESTO: COORD. DE PROYECTOS DE INNOVACIÓN
REPORTA A: DIRECTOR(A) DE INNOVACIÓN
LE REPORTAN: PROGRAMADOR JR.

OBJETIVO: Llevar a cabo el análisis, desarrollo, implementación y despliegue de proyectos de Innovación, con el objetivo de incentivar la participación ciudadana, mejorar la manera en la que se desarrollan proyectos que tengan que ver con ciudadanía y tecnología, impulsar e implementar mejores prácticas en el despliegue de proyectos motivando el uso de software libre, mantener y salvaguardar el manejo de los sistemas a implementar ajustados a la infraestructura del Municipio. Por último, deberá detectar mejoras en los diferentes procesos de innovación y promover el uso de metodologías ágiles para el desarrollo de proyectos de innovación.

FUNCIONES:

1. Supervisar estrategias, metodologías y desarrollo de proyectos de innovación en el Municipio.
2. Apropiar proyectos de innovación desde el análisis hasta la implementación.
3. Apoyar en el mantenimiento de otros sistemas.
4. Desarrollar e implementar ajustes a sistemas existentes.
5. Utilizar metodologías de desarrollo ágil y transportarlas a otros proyectos.
6. Migrar información entre sistemas.
7. Gestionar proyectos de innovación, documentar proyectos y generar metodologías de desarrollo.
8. Capacitar usuarias y usuarios de los sistemas a generar, así como identificar la forma y manera más efectiva en la que las y los usuarios van a interactuar con los proyectos.
9. Proponer y llevar a cabo mecanismos en la que las y los ciudadanos del municipio ocuparan los diversos desarrollos a implementar.

Elaboró

Revisó

Validó

Aprobó



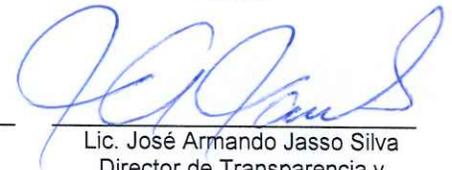
C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armando Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	103 de 104	

10. Desarrollo de sistema San Pedro al Día.
11. Migración de trámites y servicios.
12. Implementar componentes en la página sanpedro.gob.mx
13. Generar componentes para Oficios.
14. Generar componentes para citas.
15. Desarrollo de proyectos de innovación.

Elaboró

Revisó

Validó

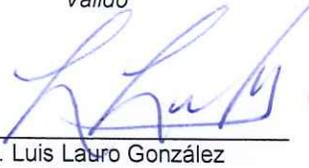
Aprobó



C.P. Luis Antonio García
Lozano
Coord. Administrativo



C.P. Sonia Edna Martínez
Cárdenas
Jefa de Normatividad



Lic. Luis Lauro González
Rodríguez
Director General de Asuntos
Laborales



Lic. José Armandó Jasso Silva
Director de Transparencia y
Normatividad

 San Pedro Garza García	MANUAL DE ORGANIZACIÓN			
	SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA			
	Clave de manual	Emisión	Fecha última versión	Página
5309-SIPC-MORG-04-V1	30 de noviembre 2022	Primera emisión	104 de 104	

CLAVE DE PUESTO: 0424
NOMBRE DEL PUESTO: PROGRAMADOR JR.
REPORTA A: COORD. DE PROYECTOS DE INNOVACIÓN
LE REPORTAN: NINGUNO

OBJETIVO: Crear aplicaciones funcionales que permitan asegurar una eficiente labor del usuario, así como optimizar la tecnología actual en informática en busca de procesos más ágiles y confiables.

FUNCIONES:

1. Programar Sistemas.
2. Instalar Sistemas.
3. Brindar soporte técnico y solución de problemas informáticos.
4. Capacitar a usuarios finales de los sistemas realizados.
5. Brindar apoyo a los programadores Senior.
6. Soporte e implementación de Apis Best Full.
7. Programación low code.
8. Capacitación de Sistemas Desarrollados.

Elaboró

Revisó

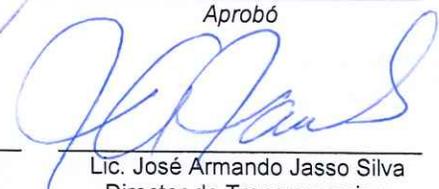
Validó

Aprobó


 C.P. Luis Antonio García
 Lozano
 Coord. Administrativo


 C.P. Sonia Edna Martínez
 Cárdenas
 Jefa de Normatividad


 Lic. Luis Lauro González
 Rodríguez
 Director General de Asuntos
 Laborales


 Lic. José Armando Jasso Silva
 Director de Transparencia y
 Normatividad