



**PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**

GABINETE DE
BUEN GOBIERNO



EL GOBIERNO DEL
NUEVO
NUEVO LEÓN

Secretaría Participación Ciudadana

Dirección de Informatel y Locatel

Diagnóstico del Programa Presupuestario:
“Servicios de Información Comunitaria y
Localización de Personas”



www.nl.gob.mx 81 2033 2751

Edificio Nuevo León Contigo, Av. Junco de la Vega 143, Col. Roma, Monterrey, N.L. C.P. 64700

@SCiudadanaNL  @sparticipa_nl 

www.participacionciudadana.nl.gob.mx

Contenido

I. Introducción.....	3
II. Objetivo	4
III. Estructura general del diagnóstico	4
3.1 Marco Legal	4
3.1.1 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	4
3.1.2 Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León	4
3.1.3 Reglamento Interior de la Secretaría de Participación Ciudadana	5
3.2 Antecedentes	7
3.2.1. Definición del problema	7
2.2.3 Estado actual del problema.....	9
Atención al problema	9
3.3 Cobertura	10
3.3.1 Identificación y caracterización de la población o área de enfoque potencial....	11
3.3.2 Identificación y caracterización de la población o área de enfoque objetivo.	13
3.3.3 Cuantificación de la población o área de enfoque objetivo.	13
3.3.4 Identificación y caracterización de la población o área de enfoque atendida. ...	13
3.4 Árbol de Problemas.....	14
3.5 Árbol de objetivos o soluciones.....	15
3.6 Matriz de Indicadores Para Resultados (MIR)	16
IV. Complementariedades o coincidencias con otros programas presupuestarios de la administración pública estatal.....	17
V. Alineación a la planeación nacional, estatal, sectorial y de los ODS 2030.....	18
VI. Vigencia de los diagnósticos.....	18



I. Introducción

La Matriz de Indicadores para Resultados (MIR) permite conocer los objetivos principales (propósito), así como los bienes y servicios (componentes) que los programas del gobierno entregan para beneficiar a la población; de este modo, es posible comprender la razón de ser de cada uno de ellos: ¿qué problemática buscan solucionar? ¿A qué sector de la población benefician? ¿Cómo pretenden resolver el problema que atienden?

El objeto del presente documento es presentar un diagnóstico del Programa Presupuestario correspondiente a la Dirección de Informatel y Locatel de la Secretaría de Participación Ciudadana, denominado “Servicios de Información Comunitaria y Localización de Personas”.

Para ello, el Reglamento Interior de la Interior de la Secretaría de Participación Ciudadana, en su artículo 2, de fecha 15 de enero de 2022, establece las facultades y atribuciones que a la Unidad Administrativa corresponden.

Además de las facultades de la Dirección en apartado posterior se presentarán diversas leyes que conforman el marco legal por el que se rige la Unidad Administrativa, como pueden ser aquellas en que se asientan formalmente su creación y modo de operación, los principios que la regulan y aquellas que son afines a cualquier cambio a su legislación orgánica.

De igual manera, basada en la metodología de marco lógico, en el documento se presentan las generalidades del Programa, tales como nombre, institución responsable, finalidad y población a la que está dirigido, además de exponer la relación con el Plan Estatal de Desarrollo (PED) 2016-2021 y sus antecedentes históricos. Presentando además el marco legal, la población que se atiende y la cobertura del mismo. De igual manera su alineación a la planeación nacional, estatal, sectorial y de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la ONU. En la parte final del documento se presentan los árboles de problemas y de solución así como la Matriz de Indicadores de Resultados como resultado acorde a los lineamientos establecidos por la Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado.



II. Objetivo

El objeto de este documento de análisis es identificar el problema que el Programa Presupuestarios de Servicios de Información Comunitaria y Localización de Personas busca resolver, y detallar sus características relevantes y la situación que guarda, favoreciendo las decisiones en materia presupuestaria, conociendo su sustento legal y antecedentes, encaminados a la mejora continua y el ejercicio pleno del presupuesto mediante los servicios que otorga a la ciudadanía en la información que presenta el ciudadano.

III. Estructura general del diagnóstico

3.1 Marco Legal

Corresponde a este apartado el señalar los documentos legales y normativos que sustentan el alcance y la naturaleza de acción de la Dirección de Informatel y Locatel en el otorgamiento de los servicios que le competen

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
2. Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León.
3. Reglamento Interior de la Secretaría de Participación Ciudadana.
4. Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado.

3.1.1 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Artículo 1o. En los Estados Unidos Mexicanos todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en esta Constitución y en los tratados internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que esta Constitución establece.

3.1.2 Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León

Art. 1o.- En el Estado de Nuevo León todas las personas gozarán de los derechos humanos reconocidos en la Constitución Política (sic) los Estados Unidos Mexicanos, en los Tratados Internacionales de los que el Estado Mexicano sea parte, y por esta Constitución, así como de las garantías para su protección, cuyo ejercicio no podrá restringirse ni suspenderse, salvo en los casos y bajo las condiciones que la Constitución Federal establece.





Todas las autoridades, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, Interdependencia, Indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley.

3.1.3 Reglamento Interior de la Secretaría de Participación Ciudadana

Sección II, De Dirección de Informatel y Locatel.

Artículo 21.

- I. Brindar a la comunidad, a través del servicio telefónico, así como a través de los canales de comunicación que el contexto exija, información y orientación gratuita relacionada con el sector público y con temas de interés general;
- II. Atender a la comunidad en sus peticiones de información, orientándola respecto a las funciones de la administración pública federal, estatal y municipal, en relación con los trámites o gestiones de diversos servicios;
- III. Elaborar y mantener actualizado un banco de datos para brindar los servicios de información y orientación relacionada con el sector público y de interés para la comunidad. Para este efecto, las dependencias y entidades estatales están obligadas a proporcionar la información que les sea requerida conforme a la Ley;
- IV. Elaborar directorios de las dependencias y entidades que conforman el sector público federal, estatal y municipal, y en su caso, ponerlos a la venta conforme que determine la Ley de Hacienda del estado de Nuevo León; para ese efecto las dependencias y entidades estatales están obligadas a proporcionar la información que les sea requerida conforme a la ley de la materia
- V. Brindar orientación telefónica que permita la localización de personas reportadas como detenidas, accidentadas o extraviadas, en las distintas instituciones médicas, asistenciales, policíacas y judiciales;
- VI. Fungir como enlace ante las instancias públicas federales, estatales o municipales, sobre reportes de fallas en los servicios públicos que presten
- VII. Proponer la celebración de convenios que se requieran para la operación y consecución de los objetivos y programas de la Dirección
- VIII. Coordinarse con los estados y municipios que cuenten con el mismo servicio para el intercambio de información
- IX. Brindar apoyo en la difusión, promoción e información de los programas del Gobierno del Estado;





- X. Proporcionar a la comunidad información sobre los eventos organizados por Gobierno del Estado
- XI. Coordinarse con las Unidades Administrativas para realizar sondeos de opinión telefónica por medios electrónicos, y por todos los canales de comunicación que el contexto exija sobre la percepción de los diversos servicios del Gobierno del estado
- XII. Coordinarse con las dependencias del Gobierno del Estado para ofrecer servicios de información y orientación especializados mediante un centro de contacto que se denominará Centro de Contacto 070
- XIII. Colaborar con la Fiscalía General del Estado, así como la Fiscalía general de la República y sus homólogos en los Estados para el intercambio de información relacionada con las personas desaparecidas y no localizadas. Para tal efecto enviará los reportes que sean necesarios a la Secretaría General de Gobierno, de conformidad con los ordenamientos respectivos
- XIV. Coordinar el intercambio de información oficial que genere una mejora para las diversas Unidades Administrativas, con el objeto de enriquecer los servicios proporcionados a las personas usuarias
- XV. Realizar todos los actos que sean necesarios para el ejercicio de las atribuciones a que se refiere este artículo

Para su mejor consulta se agregan los links donde se encuentran disponibles los ordenamientos citados con anterioridad:

Normativa	Link de consulta
3.1.1 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/mov/Constitucion_Politica.pdf
3.1.2 Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León	http://www.hcnl.gob.mx/trabajo_legislativo/leyes/leyes/constitucion_politica_del_estado_libre_y_soberano_de_nuevo_leon/
3.1.3 Reglamento Interior de la Secretaría de Participación Ciudadana	http://sgi.nl.gob.mx/Transparencia_2015/Archivos/AC_0001_0004_0162045-0000001.pdf





3.2 Antecedentes

3.2.1. Definición del problema

Causas

Las principales situaciones que se identifican como problemas de fondo que originan la problemática detectada mediante el programa son:

- El extravío o desaparición de personas debido a causas diversas que, para el programa que aquí se analiza se consideran como externas, tales como la inseguridad, la demencia de las personas, accidentes, etc.
- La población tiene requerimientos básicos cuya provisión se reconoce que corresponde al gobierno.
- Un mayor nivel de desarrollo social y económico en la entidad se espera que genere mayores flujos de información en virtud de que el crecimiento significa que existen más actividades que van intrínsecamente ligadas a una mayor generación de datos e información, misma que requiere o exige ser transmitida entre los diversos miembros de la sociedad.
- Desconfianza reciente sobre actuar gubernamental: En los últimos años, la actuación de las administraciones públicas en todo el mundo, en materia de ética e inhibición de conductas indebidas, se ven ampliamente sometidas al juicio y escrutinio público, derivando en la necesidad de contar con instrumentos normativos y de control más estrictos que le permitan a la sociedad tener certeza y veracidad sobre el actuar gubernamental. En este sentido, es fundamental a la necesidad de recuperar la confianza de los ciudadanos, para constituir una administración más democrática y participativa, en la cual el papel de los ciudadanos se constituya como el eje fundamental de la cooperación y colaboración entre gobierno y sociedad. Asimismo, una sociedad más informada, exigente y educada, genera la obligación de las autoridades a conducirse por el camino de la legalidad y el respeto al Estado de derecho, convirtiéndose en el referente fundamental para propiciar una sociedad más participativa, involucrada en los asuntos que le compete, así como determinada a actuar bajo principios y normas éticas y legales hacia una mejor condición de desarrollo.

Tales circunstancias se traducen en necesidades o requerimientos específicos de la ciudadanía, cuya ausencia o provisión inadecuada constituyen las causas “inmediatas” del problema central que se pretende resolver a través del programa. De modo específico, se trata de:





- Necesidad de información y orientación a los ciudadanos sobre los sectores público, privado y social, así como información a los usuarios vía correo electrónico a través del portal del Gobierno del Estado e información en forma impresa mediante el formato de directorios.
- La población necesita canales para manifestar su inconformidad acerca del quehacer gubernamental, específicamente de los servicios públicos prestados por los municipios.
- Ante el extravío de personas, la población necesita orientación como base de las acciones a seguir, así como canalización hacia las instancias adecuadas para la resolución de este tipo de situaciones adversas.

Efectos

La prevalencia de una situación caracterizada por la inadecuada atención o canalización de las solicitudes de información, orientación, apoyo para localización de personas extraviadas y reportes de fallas sobre quejas en los servicios públicos, tiene como consecuencias inmediatas.

- Incertidumbre e intranquilidad entre las familias.
- Pérdida de tiempo y duplicación de esfuerzos en la localización de personas, lo cual se traduce en costos sociales.
- Inconformidad al no contar con un canal más efectivo para expresar quejas sobre los servicios públicos, disminución de la confianza en las autoridades y menor involucramiento de la ciudadanía en los asuntos gubernamentales.

Las consecuencias recién enlistadas influyen directamente en una disminución del bienestar de las personas, ya que se presenta un descontento generalizado con respecto a los servicios que proporciona el Gobierno del Estado y los municipios, en virtud del reconocimiento de la función de las autoridades gubernamentales como agente que contribuye a garantizar el acceso de los ciudadanos a los medios que les permitan desarrollar plenamente sus facultades y derechos básicos. Ello bajo una definición similar a la del índice de percepción de redes sociales utilizado por CONEVAL, el cual se define como el grado de percepción que las personas tienen acerca de la dificultad o facilidad de contar con apoyo de redes sociales o en este caso, el gobierno, para poder afrontar distintas situaciones adversas.

Lo anterior también resulta en que la sociedad sea menos democrática, debido al deterioro de la credibilidad y confianza en las autoridades, que contribuye a disminuir la participación ciudadana en las decisiones públicas y de interés general, así como en la vida política de la entidad, además de que esta situación contribuye a restar legitimidad a las autoridades gubernamentales.





2.2.3 Estado actual del problema

El programa Servicios de Información Comunitaria y Localización de Personas tiene como objetivo central que los ciudadanos cuenten con los servicios de información y orientación sobre los sectores público, privado y social, que sean apoyados para la localización de personas extraviadas, detenidas o accidentadas y que sean recibidos y canalizados sus reportes de fallas de servicios públicos. Tal objetivo se pretende lograr por medio de: información y orientación a los ciudadanos sobre los sectores público, privado y social; información a los usuarios vía correo electrónico a través del portal del Gobierno del Estado; información proporcionada en forma impresa mediante el formato de directorios a la ciudadanía; servicios de apoyo para la localización de personas extraviadas; y reporte y canalización de fallas sobre quejas en los servicios públicos

Atención al problema

La Dirección de Informatel y Locatel, adscrita a la Secretaría de Participación Ciudadana, del estado de Nuevo León es la encargada de proporcionar servicios de información atención correspondiente a la certeza jurídica en los documentos que presentan los ciudadanos para su legalización y apostilla.

De 1974 y hasta 2003, se contaba con un total de 89 personas, proporcionando información y orientación sobre trámites y servicios de los tres órdenes de gobierno, con intercambio de información con 40 instituciones. Se atendieron 500 mil llamadas al año y se dio seguimiento a 360 quejas anuales de servicios públicos, en un horario de 7:00 a 19 horas, con dos líneas telefónicas. Además de contar con un espacio radiofónico en radio UANL.

De 2004 a 2006 el servicio se amplió las 24 horas del día los 365 días del año y una plantilla de 81 personas se ha incrementado el nivel de calidad en el servicio de forma personalizada y a través de medios electrónicos con _____ servicios otorgados al año.

El Centro telefónico 070, cuenta hoy con el 070 con _____ llamadas anuales (_____ promedio diario), contando con _____ registros con actualización permanente, además de _____ personas localizadas anualmente y _____ quejas de servicios públicos canalizadas.



3.3 Cobertura

La elaboración del presente documento diagnóstico operado por la Dirección de Informatel y Locatel responde a la obligatoriedad marcada en la Guía para Elaboración de Diagnósticos de Programas Presupuestarios, elaborado por la Secretaría de Finanzas y Tesorería General del Estado de Nuevo León.

Como parte de sus derechos el ciudadano puede buscar y recibir información generada por las administraciones públicas, respecto a los servicios que se proporcionan y los lugares donde recibirlos.

El programa Servicios de Información Comunitaria y Localización de Personas atiende llamadas para el servicio de Informatel Locatel, Llamadas de usuarios que reportan fallas o quejas en los servicios públicos, Llamadas de usuarios que solicitan información de trámites y servicios relacionados con el Instituto de Control Vehicular, Llamadas de usuarios que solicitan información sobre los programas de apoyo de la Secretaría de Desarrollo Social. Se reciben las llamadas de usuarios que están solicitando empleo o capacitación para empleo, se les toman una serie de datos y se les agenda una cita con un asesor laboral de la Secretaría del Trabajo, Llamadas de usuarios que están solicitando empleo en el ramo de seguridad penitenciaria, se le realiza una serie de preguntas para verificar si cumple con un perfil, posteriormente se le agenda una cita para que acuda a una entrevista y llamadas de usuarios que quieren denunciar actos de corrupción cometidos por Servidores Públicos, estos reportes son canalizados a la Contraloría y Transparencia Gubernamental.

Por tanto el alcance de los trámites proporcionados por este Programa Presupuestario y sus servicios tienen una cobertura estatal, municipal y nacional.



3.3.1 Identificación y caracterización de la población o área de enfoque potencial.

Los ciudadanos de Nuevo León representan la población potencial a ser atendida con los servicios que otorga el programa, es decir más de cinco millones de ciudadanos habitantes pueden verse favorecidos con los servicios que se proporcionan mediante este programa y que presenta el problema que se está definiendo y que justifica la existencia del mismo.

Nuevo León, habitantes 2020

En 2020, en Nuevo León viven:



El estado de Nuevo León, de acuerdo a los datos del Censo de Población y Vivienda llevado a cabo por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en el año 2020, con sus 5, 784 442 habitantes, en tamaño poblacional se sitúa en el séptimo lugar en el país (solamente superado por el Estado de México, CDMX, Jalisco, Veracruz, Puebla y Guanajuato), ocupando la cuarta posición en la tasa de crecimiento anual con un 2.3% (sólo superada por Baja California Sur, Querétaro y Quintana Roo), de este total, 2,893,492 son mujeres y 2,890,950 son hombres





**Población de Municipios de Nuevo León por quinquenio
1990-2020
INEGI**

Período	1990	1995	2000	2005	2010	2015	2020
Nuevo León	3,098,736	3,550,114	3,834,141	4,199,292	4,653,458	5,119,504	5,784,442
Abasolo	1,373	1,945	2,514	2,746	2,791	2,639	2,974
Aguaqueguas	5,095	4,492	4,390	3,537	3,443	2,439	3,382
Allende	22,211	23,053	27,773	29,568	32,593	34,353	35,289
Anáhuac	17,316	18,278	18,524	17,983	18,480	18,194	18,030
Apodaca	115,913	219,153	283,497	418,784	523,370	597,207	656,464
Aramberri	15,295	15,691	14,840	14,692	15,470	16,152	14,992
Bustamante	2,976	3,308	3,499	3,326	3,773	3,977	3,661
Cadereyta Jiménez	53,582	62,440	75,059	73,746	86,445	95,534	122,337
Carmen	4,906	6,168	6,644	6,996	16,092	38,306	104,478
Cerralvo	7,653	8,287	9,343	8,009	7,855	7,757	7,340
China	12,404	12,064	11,540	10,697	10,864	10,835	9,930
Ciénega de Flores	6,708	8,586	11,204	14,268	24,526	42,715	68,747
Doctor Arroyo	36,946	37,363	33,721	33,269	35,445	34,110	36,088
Doctor Coss	2,961	2,286	2,246	1,639	1,716	1,632	1,360
Doctor González	3,011	2,912	3,185	3,092	3,345	2,861	3,256
Galeana	40,972	42,145	39,519	38,930	39,991	41,130	40,903
García	13,164	23,981	28,974	51,658	143,668	247,370	397,205
General Bravo	6,759	6,030	5,799	5,385	5,527	5,479	5,506
General Escobedo	98,147	176,869	233,457	299,364	357,937	425,148	481,213
General Terán	16,656	16,609	15,475	14,022	14,437	14,795	14,109
General Treviño	2,182	1,695	1,699	1,476	1,277	1,044	1,808
General Zaragoza	5,532	5,874	5,576	5,733	5,942	6,011	6,282
General Zuazua	4,647	5,276	6,033	6,985	55,213	67,294	102,149
Guadalupe	535,560	618,933	670,162	691,931	678,006	682,880	643,143
Hidalgo	11,668	13,552	14,275	15,480	16,604	13,836	16,086
Higueras	1,060	1,218	1,371	1,427	1,594	1,511	1,386
Hualahuisés	6,222	6,535	6,413	6,631	6,914	6,921	7,026
Iturbide	3,638	3,522	3,484	3,533	3,558	3,571	3,298
Juárez	28,014	50,009	66,497	144,380	256,970	333,481	471,523
Lampazos de Naranjo	5,288	5,294	5,305	4,428	5,349	5,238	5,351
Linares	61,569	66,104	69,205	71,061	78,669	79,853	84,666
Los Aldamas	4,140	2,445	2,464	1,675	1,374	1,292	1,407
Los Herreras	3,363	2,860	2,795	1,877	2,030	1,764	1,959
Los Ramones	6,538	5,236	6,237	6,227	5,359	4,469	5,389
Marín	3,292	4,014	4,719	5,398	5,488	5,630	5,119
Melchor Ocampo	1,641	1,121	1,215	1,052	862	955	1,483
Mier y Noriega	7,240	7,721	7,078	7,047	7,095	6,996	7,652
Mina	4,564	4,783	5,049	5,384	5,447	5,326	6,048
Montemorelos	49,302	51,714	52,741	53,854	59,113	60,829	67,428
Monterrey	1,069,238	1,088,143	1,110,997	1,133,814	1,135,550	1,109,171	1,142,994
Parás	1,021	1,087	1,226	950	1,034	971	906
Pesquería	8,188	9,359	11,321	12,258	20,843	87,168	147,624
Rayones	3,164	2,791	2,613	2,576	2,628	2,640	2,377
Sabinas Hidalgo	27,550	31,521	32,329	32,040	34,671	35,456	34,709
Salinas Victoria	9,518	15,925	19,024	27,848	32,660	54,192	86,766
San Nicolás de los Garza	436,603	487,924	496,878	476,761	443,273	430,143	412,199
San Pedro Garza García	113,040	120,913	125,978	122,009	122,659	123,156	132,169
Santa Catarina	163,848	202,156	227,026	259,896	268,955	296,954	306,322
Santiago	30,182	34,187	36,812	37,886	40,469	42,407	46,784
Vallecillo	2,723	2,188	2,169	1,859	1,971	1,632	1,552
Villaldama	4,153	4,354	4,247	4,105	4,113	4,080	3,573



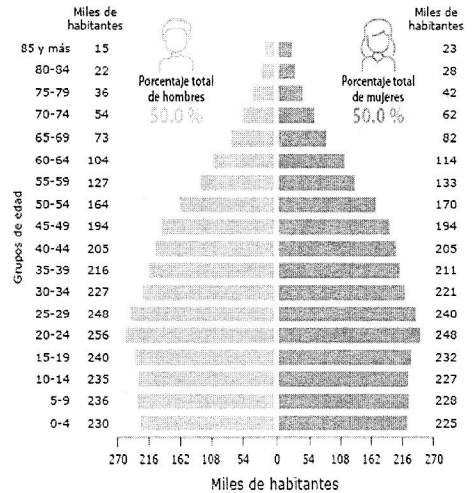


3.3.2 Identificación y caracterización de la población o área de enfoque objetivo.

Los ciudadanos de Nuevo León que soliciten información y orientación por vía telefónica.

La población objetivo hace referencia a un subgrupo dentro de la población potencial a la que se enfoca la atención a través de los servicios otorgados.

La población objetivo de este programa son los ciudadanos del Estado de Nuevo León que requieran servicios de Información y localización de personas, canalización e información a sus necesidades específicas en materia de empleo, trámites, quejas.



3.3.3 Cuantificación de la población o área de enfoque objetivo.

De acuerdo al Censo de Población y Vivienda llevado a cabo por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en el año 2020 la población la constituyen más de 4.2 millones de hombres y mujeres que se encuentran entre los 15 y los 74 años de edad, de los cuales corresponden 2.1y 2.1 millones respectivamente.

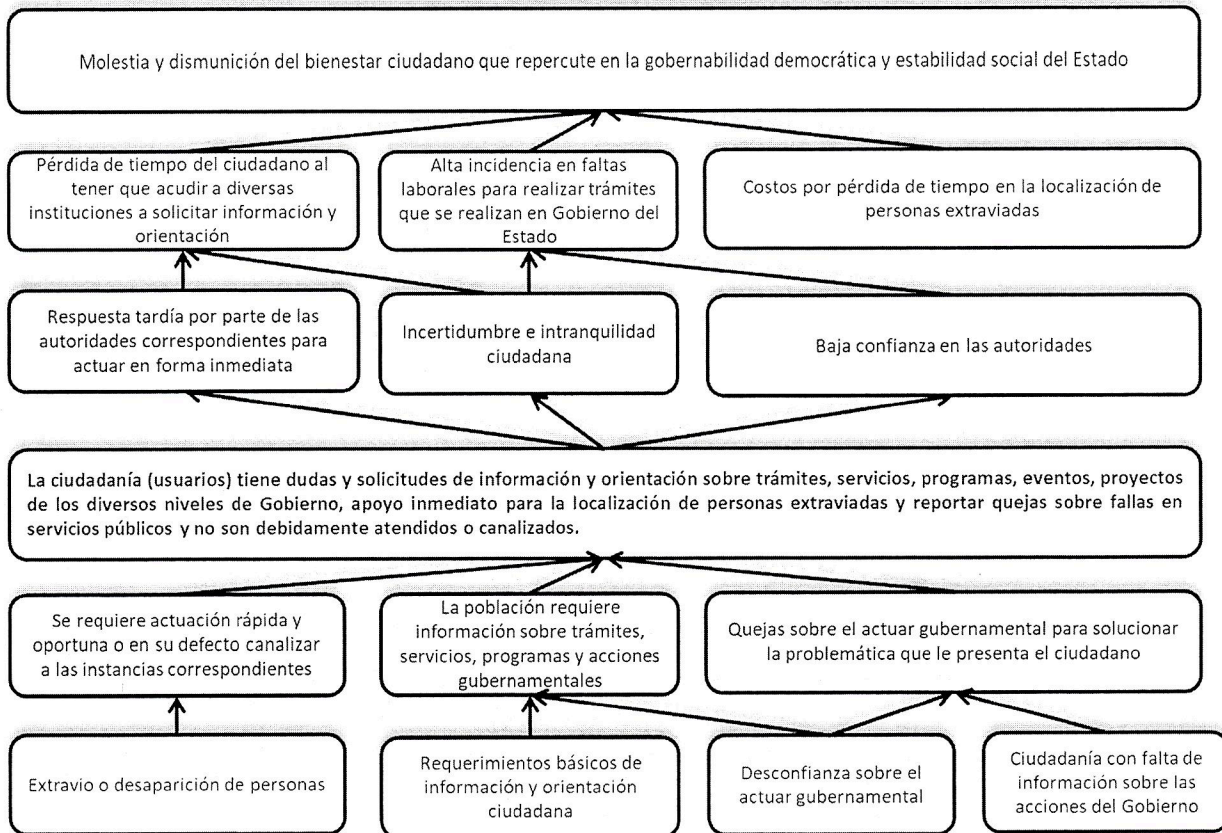
3.3.4 Identificación y caracterización de la población o área de enfoque atendida.

La población atendida, se refiere a la población objetivo que ya fue atendida por el programa, en este caso se refiere a los ciudadanos y ciudadanas del Estado de Nuevo León que han sido beneficiados con los servicios otorgados por el personal que labora en la Dirección de Informatel y Locatel.

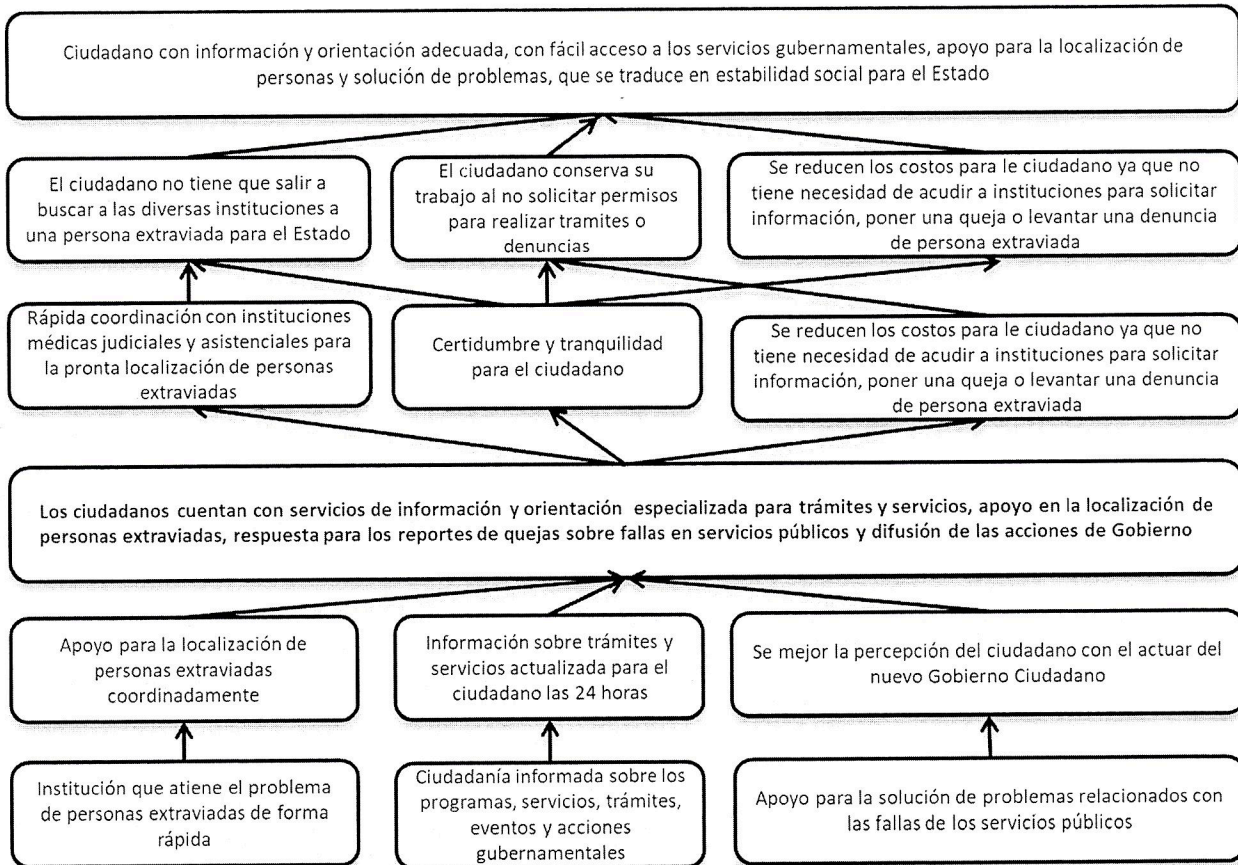
Es decir los ciudadanos de Nuevo León que reciban información y orientación sobre los sectores público, privado y social, información vía correo electrónico a través del portal del Gobierno del Estado, información en forma impresa mediante el formato de directorios, servicios de localización de personas extraviadas, y servicios de reporte y canalización de fallas sobre quejas en los servicios públicos.



3.4 Árbol de Problemas



3.5 Árbol de objetivos o soluciones





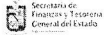
PARTICIPACIÓN CIUDADANA

GABINETE DE BUEN GOBIERNO



EL GOBIERNO DEL NUEVO NUEVO LEÓN

3.6 Matriz de Indicadores Para Resultados (MIR)



Secretaría de Finanzas y Tesorería
Comandante del Estado

GOBIERNO DEL ESTADO DE NUEVO LEÓN
SECRETARÍA DE FINANZAS Y TESORERÍA GENERAL DEL ESTADO
PRESUPUESTO POR RESULTADOS

INSTITUCIÓN: SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO
NOMBRE DEL PROGRAMA: SER DE INFORMATICA Y LOCALIZACION DE PERSONAS

CLASIFICACIÓN PROGRAMÁTICA: A02E2013

TEMA DEL PED: GOBERNABILIDAD DEMOCRÁTICA

OP CONAC "Modalidad": E

OBJETIVO: CONSOLIDAR LA GOBERNABILIDAD DEMOCRÁTICA Y GARANTIZAR LA ESTABILIDAD SOCIAL EN EL ESTADO

ESTRATEGIA: BRINDAR CERTEZA JURÍDICA A LA CIUDADANÍA EN LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS POR LAS INSTANCIAS GUBERNAMENTALES

BENEFICIARIO (PO/AE): USUARIOS

MATRIZ DE INDICADORES DE RESULTADOS 2021

RESUMEN NARRATIVO	INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	MEODS DE VERIFICACIÓN Y FUENTE DE INFORMACIÓN	SUPUESTOS	
FIN CONTRIBUIR A MEJORAR LOS SERVICIOS PROPORCIONADOS POR INFORMATEL Y LOCATEL MEDIANTE ACCIONES QUE ELEVEN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN OTO QUE SE BRINDAN A LOS USUARIOS.	TASA DE VARIACIÓN DE SERVICIOS PROPORCIONADOS POR INFORMATEL Y LOCATEL.	$(\text{SERVICIOS PROPORCIONADOS AÑO T} - \text{SERVICIOS PROPORCIONADOS AÑO T-1}) / (\text{SERVICIOS PROPORCIONADOS AÑO T-1}) * 100$	ANUAL	REPORTE EJECUTIVO MENSUAL / DIRECCIÓN DE INFORMATEL Y LOCATEL		
PROPÓSITO LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE INFORMATEL Y LOCATEL CUENTAN UN SERVICIO GUBERNAMENTAL EN EL QUE PUEDEN OBTENER INFORMACIÓN COMUNITARIA Y LOGRAR LA LOCALIZACIÓN DE PERSONAS.	PORCENTAJE DE LLAMADAS DE USUARIOS ATENDIDAS.	$(\text{LLAMADAS DE USUARIOS ATENDIDAS} / \text{LLAMADAS (ENTRANTES)}) * 100$	ANUAL	REPORTE EJECUTIVO MENSUAL / DIRECCIÓN DE INFORMATEL Y LOCATEL	SE CUENTA CON EL APOYO DE INSTITUCIONES QUE APOYAN LAS GESTIONES DE INFORMATEL Y LOCATEL.	
COMPONENTES	C1. SERVICIOS DE INFORMATEL PROPORCIONADOS.	PORCENTAJE DE LLAMADAS ATENDIDAS EN INFORMATEL.	$(\text{LLAMADAS ATENDIDAS EN INFORMATEL} / \text{LLAMADAS RECIBIDAS EN INFORMATEL}) * 100$	TRIMESTRAL	REPORTE EJECUTIVO MENSUAL / DIRECCIÓN DE INFORMATEL Y LOCATEL	LOS USUARIOS UTILIZAN EL SERVICIO DE INFORMATEL PARA CONOCER LOS PROGRAMAS, TRÁMITES, SERVICIOS Y ACCIONES DEL GOBIERNO.
	C2. SERVICIOS DE LOCATEL PROPORCIONADOS.	PORCENTAJE DE LLAMADAS ATENDIDAS EN LOCATEL.	$(\text{LLAMADAS ATENDIDAS EN LOCATEL} / \text{LLAMADAS RECIBIDAS EN LOCATEL}) * 100$	TRIMESTRAL	REPORTE EJECUTIVO MENSUAL / DIRECCIÓN DE INFORMATEL Y LOCATEL	LOS USUARIOS UTILIZAN LOS SERVICIOS DE INFORMATEL Y LOCATEL PARA LOCALIZAR PERSONAS EXTRAJERADAS.
	C3. QUEJAS PARA LA ATENCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CANALIZADAS.	PORCENTAJE DE QUEJAS CANALIZADAS CON NIVEL DE SATISFACCIÓN MAYOR O IGUAL A 90 PUNTOS.	$(\text{QUEJAS CANALIZADAS CON NIVEL DE SATISFACCIÓN MAYOR O IGUAL A 90 PUNTOS} / \text{ENCUESTAS APLICADAS DE QUEJAS CANALIZADAS}) * 100$	TRIMESTRAL	REPORTE EJECUTIVO MENSUAL / DIRECCIÓN DE INFORMATEL Y LOCATEL	LOS USUARIOS UTILIZAN EL SERVICIO DE CANALIZACIÓN DE QUEJAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.
	C4. CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN REALIZADAS.	PORCENTAJE DE CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN REALIZADAS.	$(\text{CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN REALIZADAS} / \text{CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN PROGRAMADAS}) * 100$	TRIMESTRAL	REPORTE EJECUTIVO MENSUAL / DIRECCIÓN DE INFORMATEL Y LOCATEL	LAS CAMPAÑAS DE DIFUSIÓN SON PROMOVIDAS POR MEDIOS DE COMUNICACIÓN.
C1. SERVICIOS DE INFORMATEL PROPORCIONADOS.	A1C1. ACTUALIZACIÓN DE BASE DE DATOS CON INFORMACIÓN DE TRÁMITES, SERVICIOS Y ESTRUCTURAS GUBERNAMENTALES Y OTROS.	PORCENTAJE DE REGISTROS DE ACTUALIZADOS EN LA BASE DE DATOS.	$(\text{REGISTROS ACTUALIZADOS} / \text{REGISTROS DE LA BASE DE DATOS}) * 100$	TRIMESTRAL	REPORTE EJECUTIVO MENSUAL / DIRECCIÓN DE INFORMATEL Y LOCATEL	LAS INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES PROPORCIONAN LA INFORMACIÓN REQUERIDA PARA LA ACTUALIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS.
ACTIVIDADES (Procesos)	A2C1. FIRMA DE ACUERDOS O CONVENIOS CON LAS INSTITUCIONES DE GOBIERNO.	PORCENTAJE DE ACUERDOS O CONVENIOS FIRMADOS.	$(\text{ACUERDOS O CONVENIOS FIRMADOS} / \text{ACUERDOS O CONVENIOS PROGRAMADOS}) * 100$	TRIMESTRAL	REPORTE EJECUTIVO MENSUAL / DIRECCIÓN DE INFORMATEL Y LOCATEL	LAS INSTITUCIONES GUBERNAMENTALES FIRMAN LOS ACUERDOS O CONVENIOS.
	A3C1. CAPACITACIÓN A TRAVÉS DE CURSOS DE INSTRUCCIÓN.	PROMEDIO DE ASISTENTES POR CURSO.	$(\text{ASISTENTES AL CURSO} / \text{CURSOS IMPARTIDOS})$	TRIMESTRAL	REPORTE EJECUTIVO MENSUAL / DIRECCIÓN DE INFORMATEL Y LOCATEL	SE CUENTA CON EL PERSONAL Y EQUIPO NECESARIO PARA PROPORCIONAR LAS INSTRUCCIONES DE CAPACITACIÓN.
	C2. SERVICIOS DE LOCATEL PROPORCIONADOS.	A1C2. ACTUALIZACIÓN DE BASE DE DATOS.	PORCENTAJE DE ACTUALIZACIONES.	$(\text{NÚMERO DE REGISTROS ENTREGADOS POR LAS INSTITUCIONES} / \text{NÚMERO DE REGISTROS CAPTURADOS}) * 100$	TRIMESTRAL	REPORTE EJECUTIVO MENSUAL DE LA DIRECCIÓN DE INFORMATEL Y LOCATEL
ACTIVIDADES (Procesos)	A2C2. FIRMA DE ACUERDOS O CONVENIOS ENLAZADOS CON EL SERVICIO DE LOCATEL.	PORCENTAJE DE ACUERDOS O CONVENIOS FIRMADOS.	$(\text{ACUERDOS O CONVENIOS FIRMADOS} / \text{ACUERDOS O CONVENIOS PROGRAMADOS}) * 100$	TRIMESTRAL	REPORTE EJECUTIVO MENSUAL DE LA DIRECCIÓN DE INFORMATEL Y LOCATEL	LAS INSTITUCIONES ENLAZADAS CON LOCATEL FIRMAN ACUERDOS O CONVENIOS DE COLABORACIÓN.
	A3C2. CAPACITACIÓN A TRAVÉS DE CURSOS DE INSTRUCCIÓN.	PROMEDIO DE ASISTENTES POR CURSO.	$(\text{ASISTENTES AL CURSO} / \text{CURSOS IMPARTIDOS})$	TRIMESTRAL	REPORTE EJECUTIVO MENSUAL DE LA DIRECCIÓN DE INFORMATEL Y LOCATEL	SE CUENTA CON PERSONAL Y EQUIPO NECESARIO PARA PROPORCIONAR LAS INSTRUCCIONES DE CAPACITACIÓN.
	C3. QUEJAS PARA LA ATENCIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CANALIZADAS.	A1C3. CANALIZACIÓN DE QUEJAS DE SERVICIOS PÚBLICOS A LAS INSTITUCIONES CORRESPONDIENTES REALIZADAS.	PORCENTAJE DE QUEJAS CANALIZADAS A INSTITUCIONES REALIZADAS.	$(\text{NÚMERO DE QUEJAS CANALIZADAS} / \text{NÚMERO DE QUEJAS ATENDIDAS}) * 100$	TRIMESTRAL	REPORTE EJECUTIVO MENSUAL DE LA DIRECCIÓN DE INFORMATEL Y LOCATEL
ACTIVIDADES (Procesos)	A2C3. SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE QUEJAS DE SERVICIOS PÚBLICOS REALIZADAS.	PORCENTAJE DE QUEJAS A LAS QUE SE LE DA SEGUIMIENTO.	$(\text{NÚMERO DE QUEJAS A LAS QUE SE LES DA SEGUIMIENTO} / \text{NÚMERO DE QUEJAS CANALIZADAS}) * 100$	TRIMESTRAL	REPORTE EJECUTIVO MENSUAL DE LA DIRECCIÓN DE INFORMATEL Y LOCATEL	LA USUARIOS ATIENDEN LA SOLICITUD DE LOCATEL PARA CONOCER EL ESTADO DE LA QUEJA CANALIZADA.
	ACTIVIDADES (Procesos)	A1C4. ELABORACIÓN DE PROGRAMA DE DIFUSIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMATEL Y LOCATEL ASÍ COMO DE LAS DEPENDENCIAS QUE SOLICITAN EL APOYO PARA LA DIFUSIÓN DE SUS SERVICIOS OTORGADA.	PORCENTAJE DE PROGRAMAS DIFUNDIDOS.	$(\text{NÚMERO DE PROGRAMAS GUBERNAMENTALES DIFUNDIDOS} / \text{NÚMERO DE PROGRAMAS GUBERNAMENTALES PROGRAMADOS}) * 100$	TRIMESTRAL	REPORTE EJECUTIVO MENSUAL DE LA DIRECCIÓN DE INFORMATEL Y LOCATEL
A2C4. DIFUSIÓN DE CAMPAÑAS DE PUBLICIDAD MEDIANTE TV (INTERACTIVO VOICE RESPONSE) MAIL, LLAMADAS PREDECTIVAS, REDES SOCIALES.		PORCENTAJE DE USUARIOS QUE RECIBIERON LA INFORMACIÓN DE LA CAMPAÑA.	$(\text{NÚMERO DE USUARIOS QUE RECIBIERON LA INFORMACIÓN DE LA CAMPAÑA} / \text{NÚMERO DE USUARIOS A LOS QUE SE LES ENVÍO LA CAMPAÑA}) * 100$	TRIMESTRAL	REPORTE EJECUTIVO MENSUAL DE LA DIRECCIÓN DE INFORMATEL Y LOCATEL	EL SISTEMA DE TELEFONÍA Y REDES FUNCIONA CON NORMALIDAD.



www.nl.gov.mx 81 2033 2751

Edificio Nuevo León Contigo, Av. Junco de la Vega 143, Col. Roma, Monterrey, N.L. C.P. 64700

@SCiudadanaNL @sparticipa_nl
www.participacionciudadana.nl.gov.mx

IV. Complementariedades o coincidencias con otros programas presupuestarios de la administración pública estatal

El programa Servicios de Información Comunitaria y Localización de Personas, perteneciente a la Secretaría de Participación Ciudadana encuentra complementariedad con otros programas tal y como se muestra a continuación.

Acorde a las definiciones que presenta el CONEVAL el programa muestra coincidencia con los programas Desarrollo Municipal, Registro Civil, Servicios Notariales, Servicios de Legalización y Apostilla y Archivo General del Estado ya que el objetivo Consolidar la gobernabilidad democrática y garantizar la estabilidad social en el estado, es el mismo para los programas señalados tal y como se muestra a continuación:

Programa Presupuestario	Objetivo
Desarrollo Municipal	Consolidar la gobernabilidad democrática y garantizar la estabilidad social en el estado
Registro Civil	Consolidar la gobernabilidad democrática y garantizar la estabilidad social en el estado
Servicios Notariales,	Consolidar la gobernabilidad democrática y garantizar la estabilidad social en el estado
Servicios de Legalización y Apostilla	Consolidar la gobernabilidad democrática y garantizar la estabilidad social en el estado
Archivo General del Estado	Consolidar la gobernabilidad democrática y garantizar la estabilidad social en el estado



V. Alineación a la planeación nacional, estatal, sectorial y de los ODS 2030

Documento	Plan Nacional de Desarrollo (2018-2024)	Plan Estatal de Desarrollo (2015-2021)	Objetivos de Desarrollo Sustentable 2030
Tema	1. Justicia y Estado de Derecho.	Gobernabilidad Democrática	16 Paz, justicia e instituciones sólidas
Objetivo	1.2. Fortalecer la cultura democrática, abrir el gobierno a la participación social y escuchar de manera permanente a la sociedad, dando especial atención a las mujeres y los grupos históricamente discriminados y marginados.	Consolidar la gobernabilidad democrática y garantizar la estabilidad social en el estado	144 Crear instituciones eficaces, responsables y transparentes a todos los niveles.
Estrategia	1.2.4. Garantizar el pleno ejercicio de la libertad de expresión, del derecho a la identidad y de los derechos a la información y de petición, además de fortalecer la transparencia y la apertura gubernamental, como medios para la exigibilidad de sus derechos y el fortalecimiento de la ciudadanía.	Brindar certeza jurídica a la ciudadanía en los servicios proporcionados por las instancias gubernamentales	Garantizar el acceso público a la información y proteger las libertades fundamentales, de conformidad con las leyes nacionales y los acuerdos internacionales.

VI. Vigencia de los diagnósticos

El presente diagnóstico estará vigente del 1 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022, pudiendo sufrir modificaciones con la publicación o modificación de Leyes, reglamentos y Planes que afecten las actividades del Programa Presupuestario.

