



LINEAMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS DIGITALES

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-06
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	23/05/24
PÁGINA:	1 de 11

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

ELABORA	REVISA	ADMINISTRA
RÚBRICA	RÚBRICA	RÚBRICA
Karina Onofre Martínez Directora General de Gobierno Digital y Soporte Tecnológico	Cintia Smith Secretaria de Innovación y Gobierno Abierto	María Fernanda Araujo Meza Directora de Planeación, Enlace y Proyectos Estratégicos

Con fundamento en lo dispuesto en los artículos 1, 88, 89 y 96 de la Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León; 5, 11, 14, 16 fracción IX, 113, 114, 115 fracciones I, II, III, XI, XII, XIII, XVI, XVIII, XIX, XXI, XXII y XLIII, 116 fracciones I, III, V, XV, XVI, XVIII XXI, XXVII, XXIX y XXX, 117 fracciones I, II, IV, XV, XVIII, XXIV, XXVII y XXVIII, 119 fracciones I, II, III, IV, VI, VII y XV del Reglamento de la Administración Pública Municipal de Monterrey; artículos 1, 2 fracciones II, V, VII, 6 fracciones I, III, V, VI, VII, XI, 7, 8 fracciones III, V, VI, VIII, X, XI, 9, 23, 24 fracción VI, 25 y 52 del Reglamento de Gobernanza Tecnológica para el Municipio de Monterrey, así como demás ordenamientos y disposiciones jurídicas aplicables.

La Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto del Municipio de Monterrey, a través de la Dirección de Gobierno Digital de la Dirección General de Gobierno Digital y Soporte Tecnológico genera el presente lineamiento con la finalidad de estandarizar y homologar los medios digitales por los que los Sujetos Obligados de las Entidades y Dependencias de la Administración Pública Municipal reciben participación y retroalimentación ciudadana.

I. OBJETIVO

Este documento describe el diseño y funcionamiento de los medios digitales para la participación y retroalimentación ciudadana de las políticas públicas implementadas con el objetivo de fortalecer la toma de decisiones, la transparencia, así como la colaboración entre las personas habitantes del Municipio de Monterrey y la Administración Pública Municipal.

II. ALCANCE

Este lineamiento es aplicable a todos los Sujetos Obligados de las Entidades y Dependencias de la Administración Pública Municipal.



LINEAMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS DIGITALES

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-06
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	23/05/24
PÁGINA:	2 de 11

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

III. DEFINICIONES

Crowdsourcing. Proceso de participación ciudadana donde se busca activar la inteligencia colectiva para recopilar información sobre temas específicos del Municipio de Monterrey. Esta práctica busca aprovechar la diversidad de habilidades y perspectivas de la sociedad para mejorar la eficiencia y la efectividad de los servicios públicos.

Dirección. Dirección de Gobierno Digital de la Dirección General de Gobierno Digital y Soporte Tecnológico de la Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto del Municipio de Monterrey.

Gobierno Abierto. Modelo de gobernanza colaborativa que busca revitalizar la confianza ciudadana en la acción pública. Consiste en el trabajo colaborativo de la administración pública con la ciudadanía para la definición y resolución de problemas públicos prioritarios mediante los principios rectores de transparencia, participación ciudadana, rendición de cuentas e innovación.

Medios Digitales. Plataformas o canales que utilizan tecnologías digitales para la creación, almacenamiento y distribución de contenido informativo sobre la Administración Pública Municipal.

Participación Ciudadana. Involucración activa de la ciudadanía en la toma de decisiones públicas y en asuntos que afectan a la comunidad en general.

Plataforma Digital. Conjunto integrado de servicios, herramientas y recursos tecnológicos que tienen como objetivo brindar servicios a la ciudadanía, gestionar operaciones internas y facilitar la interacción con diversos actores.

Retroalimentación Ciudadana. Respuestas, opiniones, reportes, denuncias y/o comentarios que la ciudadanía proporciona al Gobierno de Monterrey sobre sus políticas, servicios, apoyos o cualquier otra iniciativa. Puede ser tanto positiva como negativa y se utiliza para evaluar el desempeño de las instituciones, identificar áreas de mejora y ajustar políticas o servicios de acuerdo con las necesidades y expectativas de la comunidad.

Secretaría. Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto del Municipio de Monterrey.

SSO (Single Sign On). Solución digital que almacena y sincroniza las credenciales de los usuarios en los dispositivos a los que accede la persona usuaria.



LINEAMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS DIGITALES

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-06
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	23/05/24
PÁGINA:	3 de 11

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

IV. DESCRIPCIÓN

La participación y retroalimentación activa de la ciudadanía se rige como un pilar fundamental en la edificación de un gobierno abierto que, en conjunto con la transparencia y la rendición de cuentas, permite que la receptividad sea genuina. Cuando la sociedad se involucra proactivamente en los asuntos de interés público, se establece un vínculo estrecho entre la Administración Pública y la ciudadanía, fomentando la inclusión de diversas perspectivas, promoviendo el gobierno abierto y la innovación institucional, garantizando la capacidad de respuesta ante las dinámicas y necesidades de la comunidad.

En la era actual, los medios digitales experimentan una creciente importancia en la participación ciudadana ante los gobiernos. De acuerdo con Hovik & Giannoumis (2022), uno de los principales beneficios del uso de medios digitales para la participación ciudadana es el fomento de la interacción entre la ciudadanía y, por consecuencia, la autoorganización ciudadana. Por otro lado, estas herramientas pueden reducir los costos para el gobierno de consultar a la ciudadanía, reducir las barreras a la participación, promover la igualdad y la inclusión, y crear conexiones directas entre la ciudadanía y la persona servidora pública.

Es así como este tipo de medios se posicionan como un complemento a los canales tradicionales de participación y retroalimentación ciudadana ya establecidos, para así, diversificar las posibilidades de las y los vecinos y/o habitantes del municipio de Monterrey para participar en las decisiones públicas, así como reducir las brechas que no permiten la participación vinculante e incidente.

4.1. Propósito

Para la ciudadanía, la participación y la retroalimentación ciudadana por medios digitales deberán servir para:

- Incrementar la participación de una variedad de personas que normalmente se encuentran alejadas de las cuestiones públicas.
- Incentivar los grupos con intereses/temas comunes con el objetivo de permitir su retroalimentación.
- Establecer una interacción de forma directa, rápida y de bajos costos con las personas servidoras públicas.
- Incrementar las posibilidades de acceder a información rápidamente sobre determinado tema y su contexto.



LINEAMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS DIGITALES

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-06
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	23/05/24
PÁGINA:	4 de 11

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

- Construir una ciudadanía más activa y con mayor capacidad de conocimiento, análisis y crítica frente a los problemas del entorno.

Para las personas servidoras públicas, la participación y la retroalimentación ciudadana por medios digitales deberán ser una herramienta que contribuya a:

- Incluir e involucrar a un mayor número de personas, organizaciones de la sociedad civil y/o ciudadanía no organizada en los asuntos gubernamentales.
- Generar nuevos canales de participación y diálogo con la ciudadanía promoviendo la implementación de mecanismos de digitalización.
- Responder de manera oportuna a las necesidades de la ciudadanía.
- Ganar más precisión en las políticas públicas implementadas al tener la posibilidad de conocer de forma sencilla las opiniones y necesidades de la ciudadanía.
- Facilitar la recolección de datos que se generen de estos mecanismos que promuevan su uso para la toma de decisiones dentro de la Administración Pública Municipal.
- Documentar la participación para un seguimiento más preciso a cada una de las aportaciones.

4.2. Alcance

El presente lineamiento tiene como fin establecer las pautas y homologar los medios digitales de participación y retroalimentación ciudadana con la intención de promover que la información obtenida de los mismos tenga una incidencia en la elaboración de estrategias, planes y programas de manera transversal en la Administración Pública Municipal, buscando generar confianza, participación y apertura hacia la ciudadanía.

4.3. Pautas generales de diseño

A continuación, se describen las pautas de diseño a las que obedecen los medios digitales para la participación y retroalimentación ciudadana existentes y a las que se deberán apegar los medios digitales establecidos posteriormente.

- **Enfoque multicanal.** Las plataformas diseñadas deberán siempre tomar en cuenta la presencia de canales no digitales y no limitar la participación debido a la brecha digital. Pero deben confluir todos los canales a un solo depósito de datos común, unificado y homologado.



LINEAMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS DIGITALES

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-06
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	23/05/24
PÁGINA:	5 de 11

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

El desarrollo de algún proceso de participación o retroalimentación digital no deberá impedir que, de manera paralela a él, se desarrollen procesos e iniciativas similares de manera presencial o híbrida.

- **Accesibilidad y Usabilidad.** Las plataformas deberán ser diseñadas en función de la persona usuaria considerando los criterios de accesibilidad establecidos por el **L-SIG-GGD-03** *Lineamiento de Diseño de Interfaces y Experiencia de la Persona Usuaria*. De igual manera, la usabilidad es clave y deberá considerar a las personas con diferentes niveles de habilidades tecnológicas.
- **Enfoque ciudadano.** Para aumentar la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones, el gobierno deberá hacer que la información sea fácil de entender para las personas en todas sus capacidades.
- **Confianza y Privacidad.** Las plataformas deberán garantizar la protección de la privacidad y seguridad de los datos de las personas usuarias que participan en estas plataformas, cumpliendo con estándares de seguridad robustos y claros para generar confianza.
- **Transparencia en la Información.** La información gestionada en las plataformas de participación y retroalimentación ciudadana es información pública y, por lo tanto, está sujeta a las pautas de transparencia de la información vigentes.
- **Interacción bidireccional.** Deberá asegurarse la interacción bidireccional entre la ciudadanía y su gobierno. Debe ser posible dar seguimiento multicanal cruzado, es decir, un caso recibido por un medio, debe poder ser continuado su seguimiento por cualquier otro canal.

4.4. Medios Digitales para Retroalimentación Ciudadana

4.4.1. Atención de demandas de la ciudadanía

La Administración Pública Municipal deberá garantizar que la ciudadanía cuente con medios digitales que permitan su interacción con el gobierno, con la finalidad de que estos permitan la realización de reportes que son competencia del municipio y lograr así una mayor satisfacción ciudadana. De esta manera, es imperativo que al



LINEAMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS DIGITALES

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-06
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	23/05/24
PÁGINA:	6 de 11

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

implementar dichos canales de atención a la ciudadanía estos cumplan con las siguientes características:

- a. La Administración Pública Municipal deberá garantizar que los medios digitales destinados a la atención de demandas de la ciudadanía permitan la canalización correcta y eficiente aprovechando el uso de la tecnología para reducir la carga de la gestión de los reportes asignados eficazmente a las áreas correspondientes.
- b. Los medios digitales disponibles para la atención de demandas de la ciudadanía deberán permitir que se logren identificar aquellas temáticas que son prioridad para la ciudadanía con la finalidad de contribuir a la toma de decisiones con base en datos.
- c. Los medios digitales para la atención de las demandas de la ciudadanía deberán brindar trazabilidad para que la ciudadanía pueda tener un seguimiento claro de sus reportes, permitiéndoles así ejercer seguimiento activo que trascienda del acto de levantar reportes.
- d. Los medios digitales destinados a la atención de demandas de la ciudadanía deberán cumplir con el **L-SIG-GGD-08** *Lineamiento de Criterios y Estándares de Interoperabilidad* y el **L-SIG-GGD-09** *Lineamiento de Criterios, Estándares y Operación de Gestión de Datos y Apertura de Datos*. Lo anterior para garantizar que dichos medios puedan ser escalables e interoperables con el ecosistema digital de la Administración Pública Municipal de Monterrey.

4.4.2. Encuestas de satisfacción ciudadana

- Debe establecerse claramente el objetivo de la encuesta y los datos que desean obtenerse.
- Las preguntas deberán ser concisas y relevantes con un lenguaje claro, conciso y sencillo.
- Los datos recabados deberán gestionarse de acuerdo al **L-SIG-GGD-09** *Lineamiento de Criterios, Estándares y Operación de Gestión de Datos y Apertura de Datos*.
- Deberá diseñarse en función de un muestreo significativo.

Para incluir un formulario de satisfacción ciudadana, la dependencia interesada deberá solicitar a la Dirección, la evaluación de factibilidad



LINEAMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS DIGITALES

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-06
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	23/05/24
PÁGINA:	7 de 11

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

de su formulario a través de un oficio, bajo la observancia de la normativa vigente aplicable.

4.4.3. Foros de discusión

Los foros de discusión en línea buscan fomentar el intercambio de ideas, debates constructivos y la colaboración entre el gobierno y la ciudadanía. Estos deberán de llevarse a cabo a través de la plataforma designada por la Secretaría de manera que permita que cada persona ciudadana pueda participar en el foro de discusión y emitir su opinión utilizando un usuario que lo identifique.

Estos foros deben cumplir con el objetivo de fomentar la discusión entre la ciudadanía sobre algún tema de relevancia para la Administración Pública Municipal. Es posible que las personas servidoras públicas también participen en ellos con el rol de moderadores/as.

Los foros de discusión tendrán las siguientes reglas de conducta y participación, las cuales deberán ser acotadas por todas las personas participantes. En caso de que alguna persona participante las infrinja, se le bloqueará su usuario en la plataforma digital.

- Respetar a todas las personas participantes.
- Evitar el uso de lenguaje ofensivo, difamatorio o discriminatorio.
- Mantener la discusión sobre el tema del foro.
- No hacer spam o publicidad no autorizada.
- No compartir información personal de terceros sin su consentimiento.
- Reportar cualquier comportamiento inapropiado a las personas moderadoras.

4.4.4. Reporte de Errores

La Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto, a través de la Dirección, es la encargada de establecer el medio digital para el reporte de errores de los servicios digitales del Municipio.

Esto incluye cualquier sistema desarrollado o adquirido por la administración pública digital que preste un servicio de cara a la



LINEAMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS DIGITALES

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-06
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	23/05/24
PÁGINA:	8 de 11

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

ciudadanía. Algunos ejemplos, no limitados a, son el Módulo Digital, Decidimos, etc.

4.5. Medios Digitales para la Participación Ciudadana

4.5.1. Consultas Ciudadanas

Las consultas ciudadanas organizadas por el Municipio de Monterrey y normadas por el Reglamento de Participación Ciudadana del Municipio de Monterrey podrán llevarse a cabo a través de una plataforma digital que permita tanto la publicación del asunto que se somete a consulta, como la votación de la ciudadanía.

Esta plataforma deberá contar con un espacio en el que la ciudadanía pueda informarse sobre la materia de la consulta, así como de las bases, términos, condiciones y periodo de la misma, previo al inicio de la fase de votación.

Para la fase de votación de las Consultas Ciudadanas, la plataforma digital deberá permitir emitir votos en un módulo de encuestas si el proceso requiere votos únicos respecto de alternativas previamente establecidas, asegurando que cada persona ciudadana emita únicamente un voto.

La plataforma digital deberá también permitir la recopilación de comentarios de la ciudadanía en caso de que la Consulta Ciudadana requiera concentrar la opinión expresa de la ciudadanía al someter a consulta algún documento o proceso de la Administración Pública Municipal de Monterrey. A su vez, la dependencia responsable de la Consulta deberá responder a los comentarios realizados por la ciudadanía, argumentando la razón por la cual éstos serán o no tomados en cuenta para la redacción final del documento en cuestión.

En caso de que se desee publicar una Consulta Ciudadana en la plataforma digital, se deberá solicitar a la Dirección, a través de un correo electrónico y un oficio, con un mínimo de cuatro días hábiles de anticipación previos al inicio del periodo de Consulta en cuestión. Dicha notificación deberá incluir:

- a. Nombre de la Consulta Ciudadana.



LINEAMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS DIGITALES

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-06
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	23/05/24
PÁGINA:	9 de 11

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

- b. Dependencia o dependencias a cargo de la consulta.
- c. Nombre de la persona Enlace responsable de la consulta desde la Dirección de Gobierno y Asuntos Políticos de la Secretaría del Ayuntamiento del Municipio de Monterrey. La persona Enlace responsable deberá ya estar capacitada en el uso de la plataforma por personal de la Dirección. En caso de no contar con dicha capacitación, deberá solicitarla con al menos 14 días hábiles de anticipación.
- d. Fecha de inicio de la consulta.
- e. Fecha de finalización de la Consulta Ciudadana, que deberá tener un mínimo de un día hábil posterior a la fecha de inicio de la misma consulta.

4.5.2. Presupuesto Participativo

La plataforma digital de Consulta Ciudadana será utilizada como medio digital del Presupuesto Participativo. Para tal fin, se deberá digitalizar en la misma cada una de las diferentes fases del proceso:

- a. Registro ciudadano.
- b. Presentación de propuestas de proyectos.
- c. Evaluación de la factibilidad de los proyectos propuestos.
- d. Votación de los proyectos.
- e. Comunicación de los resultados de la votación.
- f. Seguimiento a los proyectos elegidos.

4.5.2.1. Registro ciudadano. La plataforma digital deberá permitir que la ciudadanía pueda registrarse en ella a través del SSO establecido por la Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto, de acuerdo al **L-SIG-GGD-08** *Lineamiento de Criterios y Estándares de Interoperabilidad* y su cuenta Municipal para la ciudadanía en el momento, así como validar su cuenta acreditando su identidad como personas residentes del Municipio de Monterrey al proporcionar su domicilio y un correo electrónico; esto para efectos de presentar propuestas de proyectos.

4.5.2.2. Presentación de propuestas de proyectos. La plataforma digital deberá permitir que la ciudadanía haga propuestas de



LINEAMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS DIGITALES

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-06
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	23/05/24
PÁGINA:	10 de 11

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

proyectos únicamente en el sector o ámbito territorial en el que residen. Asimismo, cada propuesta presentada podrá ser editada a través del usuario original por un periodo determinado por la Dirección de Participación Ciudadana de la Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto, posterior a su publicación en la plataforma digital. Las personas usuarias de la plataforma digital podrán también hacer comentarios a las propuestas presentadas a manera de foro de discusión.

- 4.5.2.3. Evaluación de la factibilidad de los proyectos propuestos.** La plataforma digital deberá ser el espacio en el que se den a conocer la factibilidad de cada uno de los proyectos presentados para su evaluación. Para esto, la plataforma deberá permitir identificar cada proyecto presentado como factible o no factible, acompañado de una justificación fundada y motivada para su revisión por la ciudadanía.
- 4.5.2.4. Votación de los proyectos.** La plataforma digital deberá ser el medio digital por el cual la ciudadanía podrá votar por el proyecto de su preferencia correspondiente al sector o ámbito territorial en el que residen. Ésta deberá garantizar que sólo se pueda validar un voto por cada persona ciudadana independientemente si emite un voto de manera digital o uno presencial, en caso de que aplique. Como lo indica el Reglamento de Presupuesto Participativo del Municipio de Monterrey, la votación electrónica se podrá realizar a cualquier hora y desde cualquier lugar dentro del plazo señalado, siempre que se cuente con acceso a internet, a través de la plataforma digital.
- 4.5.2.5. Comunicación de los resultados de la votación.** La plataforma digital deberá ser el espacio en el que se publiquen los resultados finales de la votación y en el que deberán permanecer para su posterior consulta.

4.5.3. Crowdsourcing



LINEAMIENTO DE LA PARTICIPACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN CIUDADANA POR MEDIOS DIGITALES

CÓDIGO:	L-SIG-GGD-06
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	23/05/24
PÁGINA:	11 de 11

SECRETARÍA DE INNOVACIÓN Y GOBIERNO ABIERTO

El Crowdsourcing permite aprovechar el conocimiento colectivo y la creatividad de la ciudadanía para mejorar la gobernanza, promover la participación ciudadana y abordar eficazmente los desafíos y necesidades locales de la Administración Pública Municipal de Monterrey a través de la generación de ideas, recopilación de datos, resolución de problemáticas públicas y mejora de servicios de manera colectiva.

En caso de que alguna dependencia de la Administración Pública Municipal de Monterrey desee implementar una política de crowdsourcing para la recopilación de datos, deberá solicitar la evaluación de factibilidad y/o visto bueno mediante oficio dirigido a la Dirección General de Gobierno Digital y Soporte Tecnológico con copia a la persona titular de la Secretaría de Innovación y Gobierno Abierto del Municipio de Monterrey, bajo la observancia de lo dispuesto por el **L-SIG-GGD-08** *Lineamiento de Criterios y Estándares de Interoperabilidad*, el **L-SIG-GGD-09** *Lineamiento de Criterios, Estándares y Operación de Gestión de Datos y Apertura de Datos* y el **L-SIG-GGD-07** *Lineamiento de Criterios y Estándares de Gestión de Software del Municipio*.

V. REFERENCIAS Y/O BIBLIOGRAFÍAS

- **L-SIG-GGD-03** *Lineamiento de Diseño de Interfaces y Experiencia de la Persona Usaria.*
- **L-SIG-GGD-07** *Lineamiento de Criterios y Estándares de Gestión de Software del Municipio.*
- **L-SIG-GGD-08** *Lineamiento de Criterios y Estándares de Interoperabilidad.*
- **L-SIG-GGD-09** *Lineamiento de Criterios, Estándares y Operación de Gestión de Datos y Apertura de Datos.*

VI. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO
01	23/05/24	Creación del lineamiento.