



Manual de Procedimientos de Vinculación Ciudadana

1. Introducción

Propósito: Documentar los procedimientos necesarios para planificar, implementar y evaluar actividades de vinculación ciudadana, garantizando la participación activa de la población en los proyectos del organismo.

Alcance: Este manual aplica a todas las áreas y personal involucrados en actividades relacionadas con la participación y atención ciudadana.

2. Marco Normativo

Ley General de Participación Ciudadana.

Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Reglamento interno de la organización.

3. Objetivos del Procedimiento

1. Fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones públicas.
2. Promover la transparencia en los proyectos sociales y gubernamentales.
3. Facilitar procesos de consulta y retroalimentación ciudadana.
4. Crear canales efectivos para atender las inquietudes y propuestas de la población.

4. Procedimientos

Procedimiento 1: Organización de Foros Ciudadanos



VINCULACIÓN CIUDADANA





Objetivo: Facilitar espacios de diálogo entre ciudadanos y autoridades para identificar necesidades y propuestas.

Responsable: Área de Consulta Ciudadana.

Procedimiento:

1. Realizar un diagnóstico de la comunidad para identificar temas prioritarios.
2. Planificar el foro: definir fecha, lugar, duración y participantes.
3. Diseñar una convocatoria pública (carteles, redes sociales, medios de comunicación).
4. Implementar el foro:

Realizar un registro de asistencia.

Presentar el tema a discutir.

Facilitar el diálogo con mediadores capacitados.

5. Registrar las propuestas y conclusiones.
6. Elaborar un informe para las autoridades y participantes.

Procedimiento 2: Atención de Solicitudes Ciudadanas

Objetivo: Atender las preguntas, quejas y sugerencias de los ciudadanos de manera eficiente.

Responsable: Área de Atención Ciudadana.

Procedimiento:

1. Recibir la solicitud por los diferentes canales: presencial, telefónico o electrónico.



VINCULACIÓN CIUDADANA





2. Registrar la solicitud en el sistema correspondiente, asignando un folio de seguimiento.
3. Canalizar la solicitud al área o funcionario responsable.
4. Emitir una respuesta al ciudadano en un plazo no mayor a 5 días hábiles.
5. Archivar la solicitud y la respuesta para fines de transparencia y seguimiento.

Procedimiento 3: Evaluación de Proyectos de Vinculación Ciudadana

Objetivo: Medir el impacto de las actividades realizadas y garantizar la mejora continua.

Responsable: Área de Transparencia y Evaluación.

Procedimiento:

1. Identificar los indicadores clave de desempeño (número de participantes, satisfacción, resultados obtenidos).
2. Diseñar encuestas o métodos de evaluación participativa.
3. Realizar reuniones con líderes comunitarios para obtener retroalimentación.
4. Elaborar un reporte de evaluación con las recomendaciones obtenidas.
5. Incorporar los hallazgos en la planeación de futuros proyectos.

5. Políticas Generales

1. Todos los procedimientos deben realizarse de forma inclusiva, respetando la diversidad de la comunidad.
2. La información recabada en los procesos debe manejarse con confidencialidad y ser usada únicamente para los fines establecidos.
3. Las actividades deben promover la transparencia y la rendición de cuentas ante la ciudadanía.

6. Anexos



VINCULACIÓN CIUDADANA





1. Formatos de Registro:

Lista de asistencia.

Formato de recepción de solicitudes.

2. Cronograma Sugerido:

Cronograma general para la organización de foros y actividades.

3. Ejemplo de Informe Final:

Modelo de informe de resultados de foros o proyectos ciudadanos.



VINCULACIÓN CIUDADANA

