

MANUAL OPERATIVO DE LA DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



INTRODUCCIÓN:

La Dirección de Participación Ciudadana del Municipio tiene como objetivo fomentar la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones y en la gestión pública municipal. Este manual establece las normas y procedimientos para el funcionamiento eficiente y transparente de la Dirección.

OBJETIVOS:

- Fomentar la participación ciudadana en la toma de decisiones municipales
- Promover la transparencia y la rendición de cuentas en la gestión pública municipal
- Fortalecer la relación entre la ciudadanía y el gobierno municipal

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA:

- Director de Participación Ciudadana
- Coordinadores de Programas y Proyectos
- Personal de Apoyo

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES:

- Director de Participación Ciudadana:

- Dirigir y coordinar las actividades de la Dirección
- Desarrollar e implementar programas y proyectos de participación ciudadana
- Trabajar con comunidades y organizaciones civiles para promover la participación ciudadana
- Representar a la Dirección en eventos y reuniones

- Coordinadores de Programas y Proyectos:

- Coordinar y ejecutar programas y proyectos de participación ciudadana
- Trabajar con comunidades y organizaciones civiles para promover la participación ciudadana
- Evaluar y monitorear el impacto de los programas y proyectos

- Personal de Apoyo:

- Proporcionar asistencia administrativa y técnica a la Dirección
- Apoyar en la organización de eventos y reuniones

PROCEDIMIENTOS:

- Recepción y Atención de Solicitudes Ciudadanas:

- Recibir y registrar solicitudes y propuestas ciudadanas en oficina de la Dirección en presidencia.
- Analizar y evaluar las solicitudes y propuestas
- Proporcionar respuesta y seguimiento a las solicitudes y propuestas

- Organización de Eventos y Reuniones:

- Planificar y organizar eventos y reuniones de participación ciudadana
- Coordinar con comunidades y organizaciones civiles para promover la participación ciudadana
- Evaluar el impacto de los eventos y reuniones

- Desarrollo de Programas y Proyectos:

- Identificar necesidades y oportunidades para desarrollar programas y proyectos de participación ciudadana
- Diseñar y implementar programas y proyectos
- Evaluar y monitorear el impacto de los programas y proyectos

INDICADORES DE DESEMPEÑO:

- Número de solicitudes ciudadanas atendidas
- Número de eventos y reuniones organizados
- Nivel de participación ciudadana en los programas y proyectos
- Satisfacción ciudadana con los servicios proporcionados

EVALUACIÓN Y MONITOREO:

- La Dirección de Participación Ciudadana será evaluada y monitoreada periódicamente para asegurar su eficiencia y efectividad.
- Se realizarán ajustes y mejoras según sea necesario para garantizar el cumplimiento de los objetivos y metas establecidas.

DISPOSICIONES FINALES:

- Este manual es de aplicación obligatoria para todo el personal de la Dirección de Participación Ciudadana.
- Se actualizará y revisará periódicamente para reflejar cambios en la estructura organizativa, funciones y procedimientos.

Anexo 1. Ficha de Proceso

Nombre del Proceso: SOLICITUD DE PROPUESTAS CIUDADANAS

Área Responsable: PARTICIPACION CIUDADANA

Objetivo del Proceso: DAR RESPUESTA A LAS SOLICITUDES Y PROPUESTAS

Alcance: JURÍDICO Y DE INFORMACIÓN

Responsable del Proceso: DIRECCION DE PARTICIPACION CIUDADANA

Insumos: CONSEJO DE PARTICIPACION CIUDADANA PARA LA GOBERNANZA Y LA PAZ DE ATOYAC, JALISCO

Actividades Principales: REVISION DE PROPUESTA

Productos o Resultados: RESPUESTA A PROPUESTA

Usuarios o Beneficiarios: 1

Indicadores de Desempeño: TIEMPO DE ENTREGA 8 DIAS HABILES

Riesgos Identificados: QUE LA PROPUESTA ESTE FUERA DEL ALCANCE DEL AYUNTAMIENTO PARA LLEVAR A CABO SU IMPLEMENTACION

Controles Implementados: CANALIZAR AL AREA CORRESPONDIENTE LA PROPUESTA

Normatividad Aplicable: LA LEY DE PARTICIPACION CIUDADANA DEL ESTADO DE JALISCO

Fecha de Elaboración: 2000

Fecha de Actualización:

Anexo 2. Diagrama de Flujo del Proceso

Nombre del Proceso: SOLICITUD DE PROPUESTAS CIUDADANAS

Área Responsable: PARTICIPACION CIUDADANA

Descripción General: DAR RESPUESTA A SOLICITUD DE PROPUESTAS DE LA CIUDADANIA

Inicio del Proceso: SE PRESENTA SOLICITUD A LA DIRECCION DE PARTICIPACION CIUDADANA, DIRECTAMENTE EN OFICINA

Secuencia de Actividades: 1. SE PRESENTA SOLICITUD ANTE LA DIRECCIÓN,

2. SE CANALIZA DE ACUERDO CON LA PROPUESTA PRESENTADA

3. SE REALIZAN LOS OBJETIVOS Y BENEFICIOS A LA CIUDADANIA DE ACUERDO CON LA PROPUESTA PRESENTADA

4. SE DA RESPUESTA DE ACUERDO CON LO RESUELTO POR PARTE DEL AYUNTAMIENTO

Responsables por Actividad: 1. DIRECTORA DE PARTICIPACION CIUDADANA, 2. DIRECTOR DEL AREA A DONDE SE DERIVA LA PROPUESTA, JUNTO CON PRESIDENTE MUNICIPAL3.DIRECTORA DE PARTICIPACION CIUDADANA

Documentos Generados: RESPUESTA A SOLICITUD DE PROPUESTA CIUDADANA

Tiempo Estimado del Proceso: a) 8 DIAS HABILES

Anexo 3. Ficha de Indicadores de Calidad

Nombre del Indicador: SOLICITUD DE PROPUESTAS CIUDADANAS

Proceso Asociado: RESPUESTA A SOLICITUD DE PROPUESTA

Objetivo del Indicador: MEDIR CUMPLIMIENTO CON PLAZOS DE ENTREGA

Fórmula de Cálculo: ENTREGADO SEGÚN EL SERVICIO SI () NO ()

Unidad de Medida: DOCUMENTO ENTREGADO O NO ENTREGADO

Frecuencia de Medición: CADA SOLICITUD

Meta Establecida: ENTREGA PUNTUAL SEGÚN EL SERVICIO

Fuente de Información: DIRECTORA DE PARTICIPACION CIUDADANA

Área Responsable de Medición: DIRECTORA DE PARTICIPACION CIUDADANA

Interpretación del Resultado: ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

Anexo 4. Registro de Acciones Correctivas y Preventivas

Número de Acción: X/XX/XXXX

Proceso Relacionado: RESPUESTA A SOLICITUD DE PROPUESTA

Descripción de la No Conformidad o Riesgo: A) QUE LA PROPUESTA ESTE FUERA DEL ALCANCE DEL AYUNTAMIENTO PARA LLEVAR A CABO SU IMPLEMENTACION

Causa Raíz Identificada: 1. COSTOS ELEVADOS CON LA IMPLEMENTACION , 2. QUE AFECTE A TERCEROS CON SU IMPLEMENTACION 3. QUE NO SE ENCUENTRE DENTRO DE LAS FACULTADES DEL AYUNTAMIENTOS PARA PODER IMPLEMENTARLA EN EL MUNICIPIO.

Tipo de Acción (Correctiva / Preventiva): CORRECTIVA: VER TODAS LAS POSIBILIDADES DE PODER IMPLEMENTARLAS Y EN DADO CASO PROPONER OPCIONES PARA PODER DAR CUMPLIMIENTO A LA PROPUESTA PRESENTADA.

PREVENTIVA: 1ª Vez. OFICIO DE EXTRAÑEZA E INVITACIÓN A MEJOR CUMPLIMIENTO, 2ª. Vez. AMONESTACIÓN POR ESCRITO, 3ª. VEZ SUSPENSIÓN POR 30 DIAS.

Acción Definida: 1ª Vez. OFICIO DE EXTRAÑEZA E INVITACIÓN A MEJOR CUMPLIMIENTO, 2ª. Vez. AMONESTACIÓN POR ESCRITO, 3ª. VEZ SUSPENSIÓN POR 30 DIAS.

Responsable: DIRECCION DE PARTICIPACION CIUDADANA

Fecha Compromiso: 05/01/2026

Evidencia de Cumplimiento: DOCUMENTOS EXPEDIDOS CORREGIDOS

Estatus: CUMPLIMIENTO () NO CUMPLIMIENTO ()

Anexo 5. Encuesta de Satisfacción Ciudadana

ESTE FORMATO ES PARA TENERLO A DISPOSICIÓN DEL USUARIO Y ENTREGÁRSELO PARA QUE LO LLENE A SU VOLUNTAD.

Servicio Evaluado: RESPUESTA A SOLICITUD DE PROPUESTA CIUDADANA

Fecha: _____

Tiempo de atención (1-5): EN DIAS _____

Trato del personal (1-5): EXCELENTE () REGULAR () MALO ()

Claridad de la información (1-5): EXCELENTE () REGULAR () MALO ()

Resultado del trámite o servicio (1-5): DOCUMENTO ENTREGADO () DOCUMENTO DEMORADO ()
DOCUMENTO NO ENTREGADO ()

Comentario u Observación del Ciudadano:

Área Responsable: DIRECCION DE PARTICIPACION CIUDADANA

DIRECTORA: ERIKA ELIZABETH RAMIREZ VARGAS

I.

II.