



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA UNIDAD DE VINCULACIÓN CIUDADANA



H. Ayuntamiento Constitucional
Melchor Ocampo 2022-2024
"Municipio con Esencia Humana"



"2023. Año del Septuagésimo Aniversario del Reconocimiento del Derecho al Voto de las Mujeres en México"

UNIDAD DE VINCULACIÓN CIUDADANA

Adolfo López Mateos No. 72

Barrio Señor de los Milagros, Melchor Ocampo

Estado de México.

Teléfonos 58780742 – 58780111 – 58783646

Correo electrónico vinculacion.ciudadana@melchor-ocampo.gob.mx

Impreso y hecho en Melchor Ocampo, Estado de México.

La Reproducción total o parcial de este Manual

Sólo se realizará mediante autorización expresa

Dándole el crédito correspondiente a la fuente.

© Derechos reservados

Tercera edición 2023

ÍNDICE

- 1.- Procedimiento
- 2.- Objetivo
- 3.- Alcance
- 4.- Referencia
- 5.- Responsabilidades
- 6.- Definiciones
- 7.- Insumos
- 8.- Resultados
- 9.- Políticas
- 10.- Desarrollo
- 11.- Diagrama
- 12.- Simbología
- 13.- Medición
- 14.- Distribución
- 15.- Formatos
- 16.- Hoja de validación



1.- PROCEDIMIENTO:

Atención ciudadana.

2.- OBJETIVO:

La Unidad de Vinculación Ciudadana tiene como objetivo el regular e impulsar el desarrollo de la participación ciudadana en el proceso de la gestión pública, con el objetivo de consolidar el estado de derecho, la democracia, el ejercicio pleno de la libertad y la seguridad social; manteniendo un ambiente de civilidad, respeto y tolerancia para la convivencia armónica entre los habitantes del municipio así como atender a la ciudadanía en diversos temas referentes a problemas ciudadanos y dar solución conjuntamente con las autoridades auxiliares (COPACI, Delegados y Subdelegados), así mismo otorgar apoyos para los diferentes eventos culturales que se realizan dentro del municipio y así salvaguardar la paz social de Melchor Ocampo.

3.- ALCANCE:

H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo

Unidad de Vinculación Ciudadana

Secretaría Técnica

Autoridades Auxiliares

Ciudadanía en General

4.- REFERENCIAS:

Ley Orgánica Municipal del Estado de México, título III, capítulo cuarto de las autoridades auxiliares, artículo 62 y capítulo quinto de las comisiones, Consejos de Participación Ciudadana y organizaciones sociales, artículo 76, Gaceta de Gobierno del Estado de México, 22 de septiembre de 1992, sus reformas y adiciones.

5.-RESPONSABILIDADES:

TITULAR: Supervisará y vigilará el desarrollo de la solicitud o petición de las autoridades auxiliares o ciudadanía en general hasta su solución.

AUXILAR: Tramitará, elaborará, integrará e informará al ciudadano o autoridad auxiliar sobre el estado en que se encuentra el trámite.

6.-DEFINICIONES:

Petición: Documento en el cual el ciudadano solicita el apoyo del H. Ayuntamiento.

Agradecimiento: Documento en el que el ciudadano agradece el apoyo otorgado.

Requisición: Documento mediante el cual la Unidad de Vinculación Ciudadana solicita el apoyo ante el H. Ayuntamiento.

7.-INSUMOS:

Petición o solicitud por parte del ciudadano y/o autoridad auxiliar.

Agradecimiento

Requisición

8.-RESULTADOS:

La resolución de la petición o queja del ciudadano o en su caso los COPACI y delegados.

9.-POLÍTICAS:

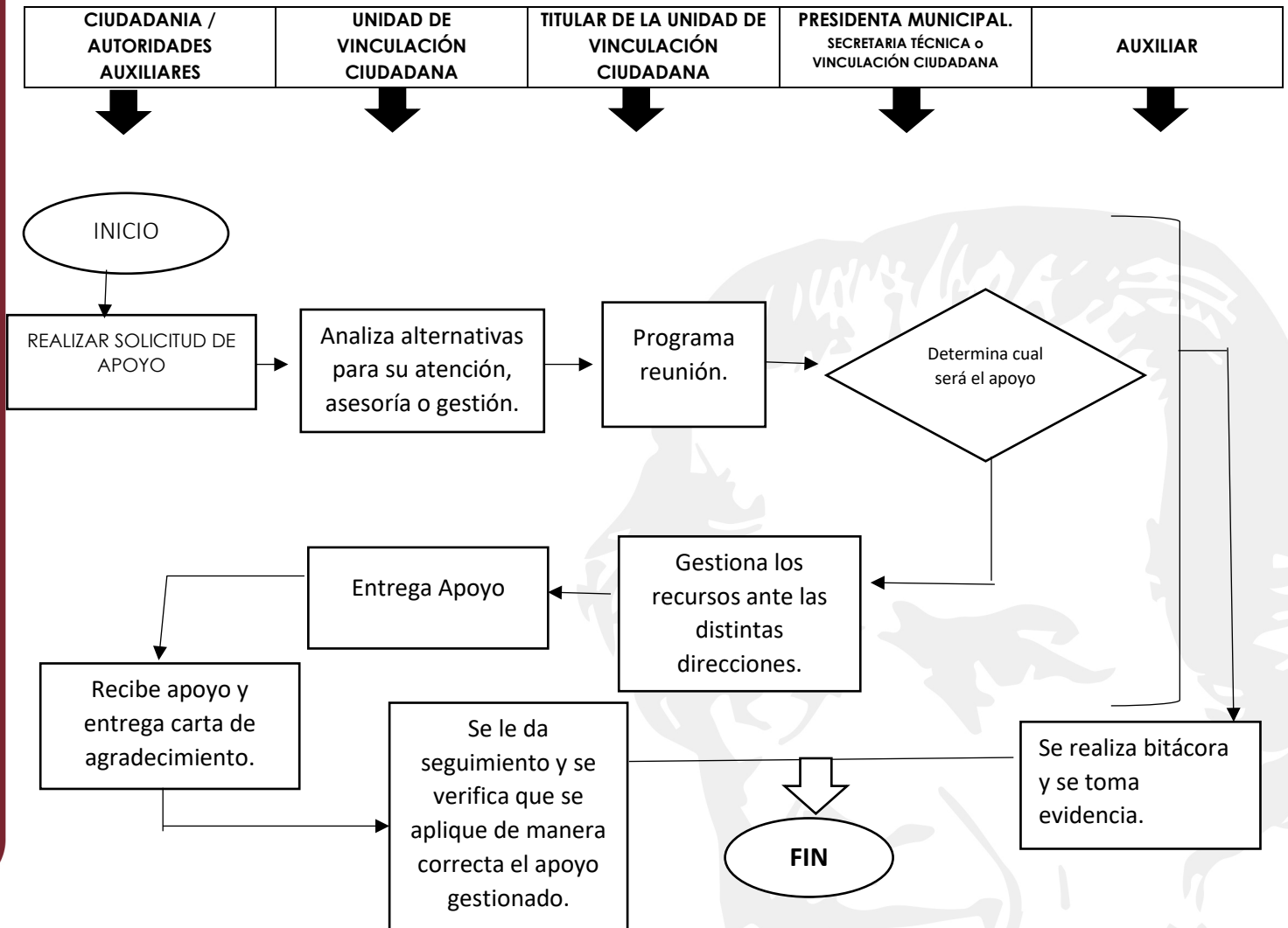
Los trámites se realizarán únicamente en días hábiles con un horario de atención de lunes a viernes de 9 a 6 pm y sábados de 9 a 1 pm.

La resolución de la petición o queja del ciudadano o en su caso los COPACI y delegados.

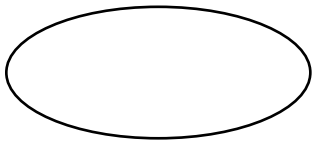
10.-DESARROLLO

UNIDAD ADMINISTRATIVA	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO
Ciudadano o Autoridad Auxiliar	Solicita apoyo o prestación de servicios públicos, seguridad pública, alumbrado público mantenimiento de áreas verdes, etc.	solicitud / oficio
Unidad de Vinculación ciudadana	Recibe solicitud, analiza alternativas para atención, asesoría o gestión, y canaliza para su trámite correspondiente.	solicitud / oficio
Titular de la Unidad de Vinculación Ciudadana	Lleva a cabo la reunión de trabajo en el lugar señalado, determina el alcance del apoyo solicita y determina cuál será el apoyo.	solicitud / oficio
Presidente Municipal, Secretaria Técnica	Determina cuál será el apoyo, tomando en cuenta las posibilidades del H. Ayuntamiento.	solicitud / oficio
Presidente Municipal, Secretaria Técnica, Titular de Vinculación.	Gestiona los recursos materiales y humanos, ante las direcciones correspondientes a fin de cumplir en tiempo lo solicitado.	solicitud / oficio
Unidad de Vinculación Ciudadana	Entrega de apoyos gestionados	solicitud / oficio
Ciudadano o Autoridad Auxiliar	Recibe apoyo y entrega carta de agradecimiento	oficio
Unidad de Vinculación Ciudadana, Titular de la Unidad de Vinculación Ciudadana	Da seguimiento a la resolución de resultados verifica que se aplique de manera correcta los apoyos gestionados	
Auxiliar	Recaba evidencias y actualiza bitácora, de todo el proceso.	fotografía, archivos
Fin del proceso		

11.-DIAGRAMA



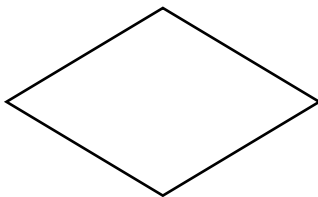
12.- SIMBOLOGÍA



Indicador Terminador



Proceso



Decisión

13.-MEDICIÓN

Número (trimestral o semestral) de reuniones programadas.	X100= porcentaje de reuniones de trabajo realizadas.
---	--

Por cada trámite se realiza el procedimiento otra vez

14.-DISTRIBUCIÓN

El original del Manual de Procedimientos de la **Unidad de Vinculación Ciudadana**, se encuentra en poder de la **Unidad de Vinculación Ciudadana** de Melchor Ocampo, Estado de México.

Una copia simple del Manual de Procedimientos de la **Unidad de Vinculación Ciudadana**, se entregará a la Secretaria Técnica y Secretaria del H. Ayuntamiento de Melchor Ocampo, Estado de México.

15.- FORMATOS

FORMATO DE RESPUESTA A PETICIÓN

Melchor Ocampo Estado de México a ___ de ___ del 2023

DEPENDENCIA: H.AYUNTAMIENTO

No.OFICIO:MO/PM/000000

PRESENTE

Quien suscribe DRA. VICTORIA VÍQUEZ VEGA, PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DEL H. AYUNTAMIENTO MELCHOR OCAMPO, le envía un saludo y en respuesta al oficio remitido a esta instancia se le informa que se le brindará el apoyo con _____ a las posibilidades del Municipio.

Sin más por el momento, agradeciendo la atención prestada, quedo a sus ordenes.

ATENTAMENTE

DRA. VICTORIA VÍQUEZ VEGA
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL
DEL H.AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO,
ESTADO DE MÉXICO

FORMATO DE AGRADECIMIENTO

Melchor Ocampo Estado de México a ___ de _____ del 2023

Asunto: _____

DRA VICTORIA VÍQUEZ VEGA
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL DEL
H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO

PRESENTE

Por medio de la presente reciba usted un cordial saludo, agradeciendo el apoyo y las atenciones que se tuvieron para la festividad de _____, las cuales se llevaron a cabo con éxito, gracias a su compromiso y disponibilidad.

Sin más por el momento quedo de usted.

ATENTAMENTE

(Firma del Ciudadano)

16.- HOJA DE VALIDACIÓN

DRA. VICTORIA VÍQUEZ VEGA
PRESIDENTE MUNICIPAL CONSTITUCIONAL
DEL H. AYUNTAMIENTO DE MELCHOR OCAMPO.

MTRA. GENOVEVA CARREÓN ESPINOSA
SECRETARIA DEL H. AYUNTAMIENTO DE
MELCHOR OCAMPO.

C.PLUTARCO JAIME MEJÍA RODRÍGUEZ
TITULAR DE LA UNIDAD DE VINCULACIÓN CIUDADANA
DEL MUNICIPIO DE MELCHOR OCAMPO.