

15 de noviembre de 2024.

El presente Manual de Procedimientos de la Dirección de Enlace Ciudadano fue elaborado en el mes de noviembre de 2024, con fundamento en el Reglamento Interior de la Secretaría de Participación Ciudadana.

Su contenido ha sido desarrollado, validado y aprobado por esta Dirección, en cumplimiento de sus atribuciones institucionales y con el objetivo de establecer de manera clara y sistemática los procesos operativos que orientan la implementación de acciones territoriales, de participación ciudadana y de vinculación comunitaria en el Estado de Nuevo León.

Elaboró: Francisco Fabián Urquieta Canales Responsable de Proyectos 	Revisó: René Osvaldo Cantú Uvario Jefe de Zona 
Autorizó: Jesús Mario De la Garza Aguilar Director de Enlace Ciudadano	

Manual de Procedimientos de la Dirección de Enlace Ciudadano



ÍNDICE

1. Marco Jurídico
2. Objetivo
3. Alcance
4. Procedimientos
 - Dirección de Enlace Ciudadano
 - Transversales

MARCO JURÍDICO

El presente manual se sustenta en los siguientes marcos normativos:

- Ley Orgánica de la Administración Pública para el Estado de Nuevo León.
- Ley de Participación Ciudadana para el Estado de Nuevo León.
- Ley que Crea las Juntas de Mejoramiento Moral, Cívico y Material en el Estado de Nuevo León.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Participación Ciudadana.
- Reglamento de la Ley de Participación Ciudadana para el Estado de Nuevo León.
- Plan Estatal de Desarrollo de Nuevo León (Eje: Buen Gobierno, 3.3 Gobernanza Participativa e Inclusión).

Estos instrumentos legales establecen las facultades y atribuciones de la Secretaría de Participación Ciudadana, así como los lineamientos bajo los cuales opera la Dirección de Enlace Ciudadano.

OBJETIVO

El presente manual tiene como objetivo establecer los procedimientos operativos y administrativos de la Dirección de Enlace Ciudadano dentro de la Secretaría de Participación Ciudadana del Estado de Nuevo León.

Este documento busca estandarizar y sistematizar los procesos, asegurando que se realicen con eficiencia, transparencia y alineados a la normatividad vigente. Además, pretende garantizar la correcta ejecución de estrategias de vinculación, participación ciudadana e intervención comunitaria en las distintas regiones del estado.

Asimismo, el manual servirá como una herramienta de referencia para los servidores públicos encargados de ejecutar estos procedimientos, facilitando su labor y fortaleciendo la vinculación entre la ciudadanía y el Gobierno del Estado de Nuevo León.

ALCANCE

El presente manual es aplicable a todas las acciones realizadas por la Dirección de Enlace Ciudadano dentro del ámbito de la Secretaría de Participación Ciudadana del Estado de Nuevo León.

Los procedimientos descritos en este documento están dirigidos a:

- Titular de la Dirección de Enlace Ciudadano, quien tienen la responsabilidad de supervisar y garantizar la correcta implementación de los procedimientos.
- Servidores públicos encargados de la planeación, ejecución y seguimiento de estrategias de participación ciudadana.
- Coordinadores y personal operativo en territorio, quienes implementan las acciones en comunidad.
- Ciudadanos interesados en la organización y fortalecimiento de sus comunidades a través de mecanismos participativos.
- Organizaciones de la sociedad civil y otras entidades colaboradoras, que pueden trabajar en sinergia con la Secretaría de Participación Ciudadana para fomentar la participación social y comunitaria.

Este manual tiene un carácter dinámico y podrá actualizarse conforme a las necesidades operativas de la Secretaría de Participación Ciudadana, la evolución de las normativas aplicables y las condiciones del contexto social en el Estado de Nuevo León.



PROCEDIMIENTOS

Dirección de Enlace Ciudadano.

- SPC-DEC-001 Juntas Informativas.
- SPC-DEC-002 Actividades Comunitarias.
- SPC-DEC-003 Atención Ciudadana en Territorio.

Transversales.

- SPC-TR-001 Encuentros Ciudadanos.
- SPC-TR-002 Voluntariado: Leones en Acción.



PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE ENLACE CIUDADANO

24

Estructura Regional y Organización Operativa

La Dirección de Enlace Ciudadano, adscrita a la Subsecretaría de Vinculación Ciudadana de la Secretaría de Participación Ciudadana, organiza su operación en cinco zonas territoriales, con el objetivo de estructurar su presencia en el estado de manera eficiente y garantizar la cobertura de sus programas y actividades en todas las comunidades. Esta segmentación responde a criterios geográficos, demográficos, operativos y administrativos que permiten una mejor planificación y ejecución de las estrategias de vinculación ciudadana.

1. Regionalización Administrativa y Coordinación Estatal

- La segmentación en cinco zonas permite una mejor coordinación con dependencias estatales y municipales, alineando esfuerzos y recursos de manera estratégica.
- Facilita la ejecución de programas gubernamentales en territorio, asegurando que las acciones respondan a las características y necesidades de cada región.

2. Extensión Territorial y Diversidad Geográfica

- Nuevo León cuenta con una amplia extensión territorial y una diversidad de entornos que incluyen zonas urbanas, suburbanas y rurales.
- La segmentación en zonas permite atender de manera organizada las particularidades de cada región, considerando factores como el acceso a servicios, la movilidad y la infraestructura comunitaria.

3. Densidad Poblacional y Dinámica Comunitaria

- Cada zona agrupa municipios con características demográficas similares, lo que permite diseñar estrategias que respondan a las dinámicas poblacionales de cada territorio.
- La distribución facilita la implementación de programas diferenciados que atiendan tanto las necesidades de las zonas metropolitanas como las de comunidades rurales.

4. Fortalecimiento de la Participación Ciudadana y el Desarrollo Comunitario

- La estructura regional facilita un acercamiento más directo con la ciudadanía, promoviendo la participación activa y el trabajo colaborativo en cada zona.

[Handwritten signature]

- Se busca fortalecer las capacidades organizativas de las comunidades, fomentando su involucramiento en los procesos de toma de decisiones y en la gestión de soluciones a problemáticas locales.

5. Coordinación Operativa y Optimización de Recursos

- La regionalización permite una mejor distribución del personal y los recursos, asegurando que cada zona cuente con los insumos y el equipo necesario para llevar a cabo sus actividades.
- Esta organización facilita la planeación y ejecución de programas, evitando la duplicidad de esfuerzos y asegurando una cobertura territorial equilibrada.

La división en zonas responde a un enfoque estratégico que permite estructurar la operación de la Dirección de Enlace Ciudadano de manera eficiente y equitativa, alineada con las necesidades y particularidades de cada región. A través de esta segmentación, se busca optimizar la atención a la ciudadanía y fortalecer los procesos de participación comunitaria en todo el estado.



Juntas Informativas

Definición

Las Juntas Informativas son reuniones comunitarias organizadas por la Dirección de Enlace Ciudadano con el objetivo de proporcionar información a la ciudadanía sobre sus derechos de organización y participación en la mejora de su entorno.

Estas juntas sirven como un espacio de diálogo donde se orienta a la comunidad sobre los mecanismos de participación y organización comunitaria, así como de otros programas gubernamentales disponibles. Además, permiten identificar problemáticas comunitarias y fomentar la colaboración entre la ciudadanía y el gobierno para la construcción de soluciones conjuntas.

Objetivo

Promover el acceso a la información sobre los mecanismos de participación ciudadana y fomentar la organización comunitaria a través de la realización de reuniones en territorio. A través de estas juntas, se busca que las personas conozcan los programas y servicios de la Secretaría de Participación Ciudadana y otras dependencias gubernamentales, facilitando la articulación entre gobierno y comunidad.

Funcionamiento

Las Juntas Informativas cumplen con los siguientes propósitos fundamentales:

- Brindar información accesible a la ciudadanía sobre los mecanismos de participación y organización comunitaria.
- Identificar problemáticas comunitarias comunes mediante el diálogo con las personas asistentes.
- Fomentar la participación activa de la ciudadanía en la mejora de su entorno.
- Consolidar información estadística y diagnóstica que permita la toma de decisiones basada en datos.
- Preparar el terreno para futuras acciones como la conformación de Juntas de Mejoramiento, la realización de Encuentros Ciudadanos, Diagnósticos Comunitarios o la implementación de programas de Buenas Prácticas.

Alcance

Este procedimiento es aplicable en todas las comunidades dentro del Estado de Nuevo León donde la Dirección de Enlace Ciudadano identifique la necesidad de fortalecer la organización ciudadana.

Las juntas pueden convocarse en respuesta a solicitudes ciudadanas o con base en un análisis territorial realizado por la Secretaría de Participación Ciudadana.

Marco Jurídico y Normativo

- Ley de Participación Ciudadana para el Estado de Nuevo León.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Participación Ciudadana.
- Ley que Crea las Juntas de Mejoramiento Moral, Cívico y Material en el Estado de Nuevo León.

Glosario

- Junta Informativa: Reunión organizada en territorio para informar a la ciudadanía sobre sus derechos de organización y participación.
- Junta de Mejoramiento: Organizaciones vecinales constituidas para la mejora de su comunidad.
- Comunidad de Buenas Prácticas: Espacio de intercambio de experiencias exitosas de participación ciudadana.
- Encuentro Ciudadano: Evento en el que diversas dependencias gubernamentales acercan sus programas y servicios a la ciudadanía, promoviendo la participación comunitaria y la vinculación con el gobierno.

Descripción del Proceso

El proceso de ejecución de las Juntas Informativas contempla tres fases principales, asegurando una adecuada planificación, desarrollo y seguimiento de la actividad.

1. Planeación

Antes de llevar a cabo una Junta Informativa, es necesario realizar un análisis territorial que permita identificar las comunidades en las que se requiere fortalecer la organización vecinal. Además, se coordina la logística del evento y se implementan estrategias de difusión.

Actividades:

- Identificación de comunidades prioritarias con base en diagnósticos previos o solicitudes ciudadanas.
- Coordinación con la Dirección de Organización Ciudadana para garantizar una información integral.
- Definición de lugar y fecha, considerando la accesibilidad y seguridad del espacio.
- Elaboración del orden del día, estableciendo los temas a tratar y las intervenciones de las personas facilitadoras.
- Difusión del evento mediante invitaciones directas, redes sociales y volanteo en la comunidad.

2. Ejecución

Durante la realización de la Junta Informativa, se establece un diálogo con la comunidad, brindando información sobre los programas y mecanismos de participación disponibles, además de identificar problemáticas y necesidades específicas de la comunidad.

Actividades:

- Registro de asistencia y recopilación de datos demográficos básicos para fines estadísticos.
- Presentación del objetivo de la Junta Informativa.
- Exposición sobre los derechos de participación ciudadana y los programas disponibles.
- Espacio de diálogo para conocer inquietudes y problemáticas comunitarias.
- Registro de temas prioritarios planteados por la comunidad para su seguimiento.

3. Seguimiento

Después de la Junta Informativa, se realiza un análisis de la información obtenida, se sistematizan los hallazgos y se canalizan las necesidades detectadas a las áreas competentes para su atención.

37

Actividades:

- Sistematización de la información recabada.
- Canalización de necesidades a áreas competentes dentro de la Secretaría o a otras dependencias gubernamentales.
- Evaluación del impacto de la Junta Informativa y retroalimentación a la comunidad sobre los siguientes pasos.

Resultados Esperados

1. Mayor conocimiento ciudadano sobre los mecanismos de participación.
2. Identificación de problemáticas comunitarias prioritarias.
3. Fomento de la organización comunitaria y de la autogestión vecinal.
4. Generación de información estadística para la mejora de estrategias de participación ciudadana.



Actividades Comunitarias

Definición

Las Actividades Comunitarias son acciones organizadas por la Dirección de Enlace Ciudadano en conjunto con la ciudadanía para la mejora, apropiación y fortalecimiento del tejido social en el espacio público. Estas actividades buscan fomentar la participación de las personas en iniciativas que benefician a su comunidad, promoviendo el sentido de pertenencia y colaboración entre vecinos.

Dado que la Secretaría de Participación Ciudadana no tiene la facultad directa de intervenir físicamente en espacios públicos o bien, proveer servicios de otras dependencias de gobierno, estas actividades funcionan como un puente entre la ciudadanía y otras dependencias gubernamentales, organismos o instituciones que pueden aportar recursos o apoyos para su realización.

Objetivo

Promover la participación ciudadana, la autogestión y la corresponsabilidad entre ciudadanía y gobierno a través de actividades comunitarias que contribuyan a la recuperación, cuidado y apropiación del espacio público, fortaleciendo el tejido social y mejorando la calidad de vida de la comunidad.

Funcionamiento

Las Actividades Comunitarias cumplen con los siguientes propósitos fundamentales:

- Fomentar la participación ciudadana mediante el trabajo colectivo en proyectos de beneficio comunitario.
- Promover la apropiación del espacio público como una estrategia para fortalecer la convivencia y la cohesión social.
- Articular esfuerzos entre la ciudadanía, el gobierno y organizaciones para la realización de actividades que respondan a necesidades específicas de la comunidad.
- Identificar y canalizar necesidades comunitarias a dependencias gubernamentales y actores clave que puedan contribuir a su solución.
- Generar información estadística y de seguimiento para evaluar el impacto de las actividades y mejorar estrategias futuras.

Alcance

Las Actividades Comunitarias pueden realizarse en cualquier colonia, barrio o comunidad del Estado de Nuevo León donde la Dirección de Enlace Ciudadano identifique la necesidad de fortalecer la organización ciudadana y el uso del espacio público.

Pueden participar:

- Ciudadanos organizados o vecinos interesados en mejorar su entorno.
- Organizaciones de la sociedad civil que trabajan en el ámbito comunitario.
- Dependencias gubernamentales con atribuciones en el mantenimiento o mejoramiento del espacio público.
- Instituciones educativas y del sector privado interesadas en colaborar con la comunidad.

Marco Jurídico y Normativo

- Ley de Participación Ciudadana para el Estado de Nuevo León.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Participación Ciudadana.
- Ley que Crea las Juntas de Mejoramiento Moral, Cívico y Material en el Estado de Nuevo León.

Glosario

- Actividad Comunitaria: Iniciativa organizada entre ciudadanía y gobierno para la mejora del entorno y fortalecimiento del tejido social.
- Apropiación del Espacio Público: Proceso mediante el cual la comunidad se involucra en el cuidado y uso responsable de los espacios comunes.
- Participación Ciudadana: Derecho de la ciudadanía a involucrarse en la toma de decisiones y en acciones que impacten su comunidad.

Descripción del Proceso

El proceso de realización de Actividades Comunitarias se divide en tres fases principales, asegurando su planeación, ejecución y seguimiento adecuado.

37

1. Planeación

Antes de llevar a cabo una actividad comunitaria, es fundamental identificar las necesidades del entorno y coordinar los recursos disponibles para su implementación.

Actividades:

- Identificación de necesidades comunitarias.
- Determinación del tipo de actividad a realizar (reforestación, jornadas de limpieza, actividades culturales, deportivas o de salud, etc.).
- Definición del lugar y fecha de la actividad, asegurando accesibilidad y seguridad.

2. Ejecución

La realización de la actividad debe garantizar la participación activa de la comunidad y el cumplimiento del objetivo planteado.

Actividades:

- Organización de los participantes y asignación de roles en la actividad.
- Implementación de la actividad comunitaria según el plan establecido.
- Registro de asistencia y documentación del evento mediante fotografías y testimonios.
- Espacio de diálogo con la comunidad para evaluar la experiencia y recabar retroalimentación.

3. Seguimiento

El seguimiento es clave para asegurar que las acciones emprendidas tengan continuidad y generen un impacto sostenible en la comunidad.

Actividades:

- Sistematización de la información recabada durante la actividad.
- Canalización de necesidades adicionales detectadas a las dependencias correspondientes.
- Evaluación del impacto de la actividad y seguimiento a compromisos comunitarios.



Resultados Esperados

1. Mayor involucramiento de la ciudadanía en la mejora de su entorno.
2. Fortalecimiento del tejido social y la organización comunitaria.
3. Generación de datos estadísticos sobre participación y necesidades comunitarias.
4. Creación de redes de colaboración entre ciudadanía, gobierno y otros sectores.



Atención Ciudadana en Territorio

Definición

La Atención Ciudadana en Territorio es una estrategia de vinculación directa entre la ciudadanía y el gobierno estatal, a través de la cual se identifican necesidades comunitarias, se canalizan problemáticas a las instancias correspondientes y se promueve el acceso a los servicios gubernamentales.

Esta actividad es ejecutada por la Dirección de Enlace Ciudadano en colaboración con la Subsecretaría de Atención Ciudadana, con el propósito de acercar el canal 070 de atención gubernamental a las comunidades y fortalecer la capacidad de respuesta del gobierno ante las demandas ciudadanas.

Objetivo

Brindar atención directa a la ciudadanía mediante la presencia en territorio, facilitando la recopilación de necesidades comunitarias, la canalización de problemáticas y la vinculación con las dependencias gubernamentales correspondientes para su seguimiento.

Funcionamiento

La Atención Ciudadana en Territorio se lleva a cabo a través de brigadas itinerantes que visitan comunidades estratégicas para realizar un diagnóstico de necesidades, orientar a la ciudadanía sobre la gestión de trámites y canalizar solicitudes a las instancias pertinentes.

Este procedimiento permite:

- Detectar problemáticas prioritarias mediante encuestas, sistemas digitales y contacto directo con la población.
- Canalizar reportes y solicitudes ciudadanas hacia el canal 070 y otras dependencias estatales.
- Facilitar información sobre programas gubernamentales y cómo acceder a ellos.
- Brindar seguimiento a las necesidades comunitarias detectadas en territorio.



- Optimizar el registro mediante el uso de sistemas digitales para mejorar la trazabilidad y el seguimiento de solicitudes.

Además, estas acciones pueden integrarse en otras actividades de la Secretaría de Participación Ciudadana, como Encuentros Ciudadanos, Juntas Informativas, Diagnósticos Comunitarios y Actividades Comunitarias, garantizando un mayor alcance y efectividad en la identificación y gestión de problemáticas comunitarias.

Alcance

Este procedimiento aplica en todo el Estado de Nuevo León, priorizando comunidades con alta demanda de servicios gubernamentales, rezago social o solicitudes previas de atención. Las brigadas pueden realizarse de manera programada o en respuesta a contingencias específicas que requieran intervención inmediata.

Marco Jurídico y Normativo

- Ley de Participación Ciudadana para el Estado de Nuevo León.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Participación Ciudadana.
- Ley de Atención y Protección a los Derechos de los Ciudadanos de Nuevo León.

Glosario

- Brigadas de Atención Ciudadana: Equipos itinerantes que realizan recorridos en comunidades para recopilar necesidades y canalizar reportes ciudadanos.
- 070: Mecanismo de atención multi-canal del Gobierno de Nuevo León para recibir solicitudes, quejas y reportes de la ciudadanía.
- Diagnóstico Comunitario: Herramienta utilizada para identificar problemáticas recurrentes en una comunidad y diseñar estrategias de atención.
- Sistemas digitales: Plataformas tecnológicas que permiten registrar, procesar y dar seguimiento a los datos obtenidos en campo para mejorar la eficiencia en la atención ciudadana.

27

Descripción del Proceso

1. Planeación

Esta fase establece los criterios para seleccionar las comunidades a visitar, definir la logística de la brigada y coordinar con las dependencias responsables la canalización de reportes ciudadanos.

Actividades:

- Identificación de comunidades prioritarias con base en solicitudes ciudadanas o análisis territorial.
- Coordinación con la Subsecretaría de Atención Ciudadana para integrar al 070 en la estrategia de atención.
- Definición de fechas y lugares de intervención, asegurando accesibilidad y seguridad del espacio.
- Preparación del equipo de trabajo, incluyendo formatos de encuesta y herramientas de registro digital.
- Difusión de la brigada mediante volanteo, redes sociales y comunicación con líderes comunitarios.

2. Ejecución

Durante la jornada de atención, los equipos realizan visitas y recorridos en las colonias y comunidades, interactuando con la ciudadanía para conocer sus necesidades y canalizar solicitudes.

Actividades:

- Recorridos barriales para escuchar a las personas, conocer sus necesidades y registrar solicitudes.
- Aplicación de encuestas y recopilación de reportes ciudadanos utilizando herramientas digitales para optimizar el almacenamiento y análisis de información.
- Registro de solicitudes y necesidades en el sistema de atención del canal 070.
- Orientación a la ciudadanía sobre trámites y servicios gubernamentales.
- Identificación de problemáticas recurrentes en la comunidad para su análisis posterior.

- Participación en las actividades de la Secretaría de Participación Ciudadana y de otras dependencias del Gobierno del Estado para ampliar la cobertura de la atención ciudadana.

3. Seguimiento

Una vez concluida la brigada, se canalizan las solicitudes recibidas y se da seguimiento a los reportes.

Actividades:

- Sistematización de la información recabada en la brigada, integrando los registros en plataformas digitales de seguimiento.
- Canalización de solicitudes al 070 para su gestión con dependencias gubernamentales según su competencia.
- Seguimiento a los reportes ciudadanos para asegurar su correcta gestión.
- Evaluación del impacto de la brigada y generación de informes de resultados.
- Retroalimentación a la comunidad sobre el estado de los reportes canalizados.

Resultados Esperados

1. Mayor accesibilidad de la ciudadanía a la gestión de trámites y servicios gubernamentales.
2. Identificación y canalización efectiva de problemáticas comunitarias.
3. Fortalecimiento de la vinculación entre el gobierno y la ciudadanía.
4. Generación de información estadística para la mejora de políticas públicas de atención ciudadana.
5. Implementación de herramientas digitales para la recopilación y seguimiento de solicitudes.



TRANSVERSALES



Encuentro Ciudadano

Definición

Los Encuentros Ciudadanos son espacios de vinculación organizados por la Secretaría de Participación Ciudadana para acercar los programas y servicios gubernamentales a la ciudadanía. A través de módulos de atención, actividades de participación, un diálogo ciudadano y la recopilación de necesidades comunitarias, estos encuentros fomentan el diálogo entre gobierno y sociedad, facilitando el acceso a soluciones y fortaleciendo la participación ciudadana.

Objetivo

Vincular y atender de manera eficiente a la ciudadanía con los servicios del gobierno estatal, gestionando sus demandas a través de mecanismos de atención. Asimismo, canalizar y dar seguimiento a propuestas y solicitudes ciudadanas, fortaleciendo redes de gobernanza en coordinación con los Tres Gabinetes de Gobierno. Además, promover alianzas estratégicas con ONGs, universidades y otras organizaciones para mejorar la colaboración y optimizar la respuesta a las necesidades comunitarias.

Funcionamiento

Los Encuentros Ciudadanos cumplen con los siguientes propósitos fundamentales:

- Acercar servicios gubernamentales a las comunidades sin necesidad de que la ciudadanía deba trasladarse a oficinas gubernamentales.
- Fomentar la corresponsabilidad y la apropiación del espacio público, promoviendo el fortalecimiento de la comunidad mediante la participación activa de sus habitantes.
- Promover la relación entre autoridades y la ciudadanía, incluyendo la posibilidad de establecer un Diálogo Ciudadano para atender inquietudes y propuestas ciudadanas.
- Escuchar y atender solicitudes que la ciudadanía haya realizado con la Subsecretaría de Atención Ciudadana.
- Recopilar información sobre problemáticas comunitarias para su canalización y seguimiento.



- Se realiza un levantamiento de percepción ciudadana, para la elaboración de un termómetro de opinión pública, esto con la herramienta de Radiografía Ciudadana, realizado por la Subsecretaría de Participación Ciudadana.
- Fortalecer la organización comunitaria mediante la participación de la Dirección de Organización Ciudadana y la Dirección de Enlace Ciudadano.

Alcance

Este procedimiento es aplicable en todas las comunidades dentro del Estado de Nuevo León, priorizando aquellas donde se han identificado necesidades mediante diagnósticos previos, actividades comunitarias, juntas informativas o solicitudes ciudadanas.

Marco Jurídico y Normativo

- Ley de Participación Ciudadana para el Estado de Nuevo León.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Participación Ciudadana.
- Ley que Crea las Juntas de Mejoramiento Moral, Cívico y Material en el Estado de Nuevo León.

Glosario

- Encuentro Ciudadano: Evento de atención ciudadana en el que diversas dependencias gubernamentales acercan sus programas y servicios a la comunidad.
- Diálogo Ciudadano: Espacio dentro del Encuentro Ciudadano donde autoridades de alto nivel dialogan con la ciudadanía sobre sus necesidades y propuestas.
- Gestión Ciudadana: Registro de solicitudes, problemáticas o propuestas expresadas por la ciudadanía para su canalización a las dependencias correspondientes.
- Scouting: Actividad de reconocimiento previo en el lugar donde se llevará a cabo el Encuentro Ciudadano, con el objetivo de evaluar las condiciones físicas, técnicas y logísticas del espacio.



Unidades Responsables

- Coordinación de Proyectos: Estrategia, supervisión, gestión de recursos y evaluación del evento.
- Dirección de Enlace Ciudadano: Organización territorial, convocatoria, logística operativa y gestión de solicitudes.
- Dirección de Organización Ciudadana: Promoción de la participación ciudadana, vinculación con comunidades y seguimiento organizativo.

Descripción del Proceso

1. Planeación y Coordinación

Previo a la realización del Encuentro Ciudadano, se lleva a cabo un proceso de planificación y coordinación interinstitucional para garantizar su éxito.

Actividades y responsabilidades:

- **Coordinación de Proyectos:**
 - Definir la estrategia general del Encuentro Ciudadano y sus objetivos específicos.
 - Convocar a las dependencias gubernamentales participantes.
 - Colaborar con la Dirección de Enlace Ciudadano en la elaboración de fichas técnicas y administrativas para conocer las necesidades logísticas del evento.
 - Gestionar los recursos necesarios para la instalación de módulos de atención.
 - Diseñar la estrategia y organización del diálogo ciudadano.
 - Coordinar la logística en territorio para la instalación de módulos de atención y actividades de vinculación.
- **Dirección de Enlace Ciudadano:**
 - Realizar un scouting en territorio para seleccionar la ubicación óptima del evento, considerando accesibilidad, seguridad y disponibilidad de servicios.
 - Diseñar la estrategia de difusión y convocatoria para la ciudadanía mediante volanteo, perifoneo, visitas casa por casa, juntas informativas previas, redes sociales, entre otros medios.



- Recopilar información sobre las principales necesidades comunitarias para orientar a la Coordinación de Proyectos sobre la participación de dependencias clave.
 - Organizar y gestionar el diálogo ciudadano, asegurando un proceso estructurado y eficiente entre la ciudadanía y las autoridades.
- **Dirección de Organización Ciudadana:**
 - Colaborar en la planificación de actividades de promoción de la participación ciudadana durante el evento.
 - Identificar y convocar a líderes comunitarios y representantes de Juntas de Mejoramiento para participar en el Encuentro Ciudadano.
 - Apoyar en la difusión del evento dentro de las comunidades con las que mantiene contacto.

2. Ejecución

Durante esta fase, se lleva a cabo el evento en el espacio previamente seleccionado. Se instalan los módulos de atención de las dependencias participantes y se desarrollan diversas actividades de vinculación ciudadana.

Actividades y responsabilidades:

- **Coordinación de Proyectos**
 - Convocar e invitar a las dependencias del gobierno del Estado a fin de que instalen espacios por medio de los cuales, se atienda, se oriente o se le gestione a la ciudadanía.
 - Supervisar la instalación de módulos de atención de las dependencias participantes.
 - Monitorear el cumplimiento de la estrategia y objetivos del Encuentro Ciudadano.
 - Gestionar y coordinar el desarrollo del diálogo ciudadano.
 - Garantizar la correcta operación logística del evento.
 - Implementar la logística en el territorio para la instalación de módulos de atención.
 - Asegurar la adecuada distribución del espacio y la organización del flujo de asistentes.

3

- **Dirección de Enlace Ciudadano**
 - Supervisar la atención a la ciudadanía y la recopilación de solicitudes y problemáticas.
 - Asegurar la adecuada gestión de los turnos de participación en el diálogo ciudadano.
 - Registrar y canalizar las necesidades expresadas por la comunidad a través de los diferentes espacios de atención.
- **Dirección de Organización Ciudadana**
 - Implementar actividades y dinámicas que promuevan la participación ciudadana dentro del evento.
 - Difundir información sobre los mecanismos de participación y organización comunitaria.
 - Brindar asesoría a la ciudadanía sobre cómo involucrarse en procesos de mejora comunitaria.
 - Recopilar información clave sobre problemáticas y oportunidades de organización comunitaria detectadas en el evento.

3. Seguimiento

Tras la realización del Encuentro Ciudadano, se lleva a cabo un proceso de análisis de la información recabada y gestión de los casos registrados, con el fin de garantizar una correcta canalización y seguimiento de los compromisos adquiridos.

Actividades y responsabilidades:

- **Coordinación de Proyectos**
 - Elaborar un informe detallado con los resultados del evento y el impacto generado.
 - Evaluar la efectividad del Encuentro Ciudadano y realizar ajustes para futuras ediciones.
 - Coordinar el seguimiento de los compromisos adquiridos en la mesa de audiencia.
 - Sistematizar la información obtenida en el evento y canalizar las problemáticas detectadas hacia las dependencias correspondientes.
- **Dirección de Enlace Ciudadano**
 - Realizar un monitoreo del seguimiento a las solicitudes ciudadanas registradas.

Handwritten signature or mark in blue ink.

- Dar seguimiento a las acciones derivadas del evento en las comunidades participantes.
- **Dirección de Organización Ciudadana**
 - Mantener contacto con las comunidades para dar seguimiento a las iniciativas de participación derivadas del Encuentro.
 - Coordinar la integración de nuevas Juntas de Mejoramiento y otras formas de organización comunitaria promovidas en el evento.
 - Apoyar en la difusión de los resultados del Encuentro Ciudadano entre la comunidad.

Resultados Esperados

1. Mayor acceso de la ciudadanía a los servicios gubernamentales.
2. Fortalecimiento del vínculo entre gobierno y comunidad.
3. Identificación y canalización efectiva de problemáticas comunitarias.
4. Incremento en la participación de la ciudadanía en los programas gubernamentales.



Voluntariado: Leones en Acción

Definición

El Programa de Leones en Acción de la Secretaría de Participación Ciudadana impulsa la participación de jóvenes, estudiantes universitarios y ciudadanía en general en actividades que fortalezcan sus comunidades. A través de este programa, los voluntarios colaboran con el gobierno del estado, instituciones educativas y organizaciones civiles para mejorar espacios públicos, promover la organización vecinal y generar impacto social.

Objetivo

Facilitar la colaboración ciudadana en iniciativas comunitarias, fortaleciendo la organización vecinal, la recuperación y mejora de espacios públicos, y la ejecución de proyectos con impacto social, con especial énfasis en la participación juvenil y estudiantil.

Funcionamiento

El Programa de Voluntariado se desarrolla con base en cuatro principios fundamentales:

- Fomento a la participación juvenil y comunitaria: Involucrar a jóvenes, estudiantes y ciudadanía en general en actividades de impacto social.
- Vinculación interinstitucional: Consolidar alianzas con dependencias de gobierno, instituciones educativas y sociedad civil para fortalecer las acciones de voluntariado.
- Intervención comunitaria: Impulsar proyectos que generen un cambio positivo en el entorno y promuevan la cohesión social.
- Desarrollo de liderazgo social: Facilitar espacios de formación y experiencia en la gestión comunitaria para fortalecer el liderazgo juvenil y vecinal.
- Fortalecer la organización comunitaria mediante la participación de la Dirección de Organización Ciudadana y la Dirección de Enlace Ciudadano.



Alcance

Este programa está dirigido a:

- Jóvenes y estudiantes universitarios interesados en la acción comunitaria.
- Organizaciones de la sociedad civil con proyectos de impacto social.
- Instituciones educativas que promuevan el servicio social y el voluntariado.

Marco Jurídico y Normativo

- Ley de Participación Ciudadana para el Estado de Nuevo León.
- Reglamento Interior de la Secretaría de Participación Ciudadana.
- Ley que Crea las Juntas de Mejoramiento Moral, Cívico y Material en el Estado de Nuevo León.

Glosario

- Voluntariado: Acción de participar de manera libre y organizada en actividades comunitarias sin fines de lucro.
- Red de Voluntariado: Grupo de personas organizadas que colaboran en iniciativas sociales bajo la coordinación de la Secretaría de Participación Ciudadana.
- Voluntariado Juvenil: Iniciativa enfocada en la participación de jóvenes y estudiantes en proyectos de impacto comunitario.
- Junta de Mejoramiento: Organización vecinal legalmente constituida que promueve el desarrollo de su comunidad.

Descripción del Proceso

El programa de voluntariado se desarrolla en tres fases principales: planeación y convocatoria, ejecución de actividades y seguimiento y evaluación. A continuación, se describen las responsabilidades de cada área involucrada.

1. Planeación y Convocatoria

La planeación del voluntariado implica la identificación de necesidades, la definición de actividades y la convocatoria de participantes. En esta etapa, se establecen los lineamientos estratégicos del programa y se articulan esfuerzos con las áreas responsables.



Actividades y responsabilidades:

- **Coordinación de Proyectos:**

- Diseñar y gestionar el Programa de Voluntariado, asegurando su alineación con las estrategias de participación ciudadana de la Secretaría.
- Definir los objetivos, enfoques y lineamientos operativos del voluntariado.
- Identificar proyectos, iniciativas comunitarias y eventos gubernamentales en los que se pueda incorporar la participación de voluntarios.
- Desarrollar materiales de formación para voluntarios en conjunto con la Dirección de Organización Ciudadana.
- Gestionar convenios y acuerdos de colaboración con universidades, empresas y organizaciones de la sociedad civil para fomentar la participación de jóvenes y otros sectores.
- Diseñar la estrategia de difusión del programa, utilizando redes sociales, medios digitales, universidades, empresas y grupos comunitarios.
- Supervisar y coordinar la logística general de cada intervención de voluntariado.

- **Dirección de Enlace Ciudadano:**

- Identificar comunidades y proyectos específicos que puedan beneficiarse de la intervención de voluntarios.
- Facilitar el acceso a los territorios y garantizar la logística operativa de las actividades.
- Apoyar en la difusión de la convocatoria mediante redes sociales, volanteo y contacto directo con comunidades.

- **Dirección de Organización Ciudadana:**

- Diseñar e impartir capacitaciones dirigidas a los voluntarios en participación ciudadana, desarrollo social y autogestión comunitaria.
- Sensibilizar a los voluntarios sobre la importancia del trabajo colaborativo y su impacto en la comunidad.
- Trabajar en conjunto con la Coordinación de Proyectos para diseñar e implementar actividades y dinámicas de participación que integren a la comunidad y a los voluntarios de manera efectiva.

[Handwritten signature]

2. Ejecución

Durante esta fase, se implementan las actividades planificadas, asegurando la organización y participación efectiva de los voluntarios.

Actividades y responsabilidades:

- **Coordinación de Proyectos**
 - Garantizar la asignación de tareas a los voluntarios y supervisar su desempeño.
 - Supervisar la ejecución del voluntariado en campo, asegurando que las actividades se desarrollen conforme a los objetivos planteados.
 - Mantener comunicación con las dependencias involucradas para coordinar los esfuerzos en territorio.
 - Brindar acompañamiento a los voluntarios, asegurando que cuenten con el equipo, materiales y orientación adecuada.
 - Documentar las actividades realizadas para generar informes y sistematización de experiencias.
 - Promover una cultura de reconocimiento y motivación dentro del programa de voluntariado, destacando historias de impacto y experiencias exitosas.
- **Dirección de Enlace Ciudadano**
 - Coordinar la logística en territorio para la correcta ejecución de actividades.
 - Fungir como enlace entre los voluntarios y la comunidad, facilitando la interacción y el trabajo colaborativo.
- **Dirección de Organización Ciudadana**
 - Garantizar que los voluntarios apliquen los conocimientos adquiridos en la capacitación, desempeñen eficazmente su rol en la comunidad y promuevan la participación activa.
 - Ejecutar las actividades y dinámicas de participación que integren a los voluntarios con la comunidad de manera efectiva.

3. Seguimiento

Después de la ejecución de las actividades, se realiza un proceso de análisis para evaluar los resultados y mejorar futuras intervenciones.

Actividades y responsabilidades:

- **Coordinación de Proyectos**

- Sistematizar la información recabada sobre la participación y el impacto de las actividades.
- Elaborar un informe de resultados y aprendizajes, identificando áreas de oportunidad y mejores prácticas.
- Evaluar la eficacia del programa, considerando indicadores como la satisfacción de los voluntarios, el impacto en la comunidad y la continuidad de los proyectos.
- Gestionar mecanismos de retroalimentación con voluntarios y comunidades, para fortalecer futuras ediciones del programa.
- Promover el reconocimiento del voluntariado a través de certificaciones, eventos de clausura y testimonios de impacto.
- Explorar oportunidades de escalabilidad y replicabilidad del programa, estableciendo alianzas estratégicas con otras instituciones.
- Evaluar la percepción y satisfacción de los voluntarios y beneficiarios.
- Dar seguimiento a proyectos que requieran continuidad en el apoyo voluntario.

- **Dirección de Enlace Ciudadano**

- Facilitar el acceso a comunidades interesadas en recibir nuevas iniciativas de voluntariado.

- **Dirección de Organización Ciudadana**

- Evaluar el impacto de la capacitación en los voluntarios, midiendo su nivel de involucramiento y conocimientos adquiridos en participación ciudadana.
- Brindar retroalimentación y generar estrategias de mejora para futuras ediciones del programa de voluntariado.
- Reconocer la participación de voluntarios y fomentar su permanencia en el programa.

Resultados Esperados

1. Mayor involucramiento de la ciudadanía en iniciativas comunitarias, fortaleciendo la cultura del voluntariado en Nuevo León.
2. Incremento en la participación juvenil y estudiantil, promoviendo su integración en proyectos de desarrollo social y participación ciudadana.



3. Desarrollo de una red de voluntariado sostenible, que permita la continuidad de acciones en favor de la comunidad.
4. Mayor articulación entre sociedad civil, instituciones educativas y gobierno, promoviendo la vinculación intersectorial en temas de participación ciudadana.

