




IGAVIM

OBSERVATORIO CIUDADANO Tehuacán

CIUDAD DE MÉXICO, 2014

	Manual Organizacional	
	Código: MOI-01	Emisión: 04/2014

I. GUÍA ACERCA DEL USO DEL MANUAL

El Manual Organizacional, aplica de manera General, para efectos del control documental y de la operatividad, que el Instituto para la Gestión, Administración y Vinculación Municipal (IGAVIM), determine, bajo los requerimientos de la Administración Municipal, legislativas y las necesidades ciudadanas.

IGAVIM también funge como Observatorio Ciudadano, el cual desarrolla su trabajo bajo cuatro coordinaciones:

1. Atención Ciudadana (Ver procedimiento PCAC-01)
2. Participación Ciudadana (Ver procedimiento PCPC-01)
3. Capacitación (Ver Procedimiento PCC-01)
4. Contraloría Ciudadana (Ver procedimiento de PCCC-01)

II. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Para los propósitos de facilitar la lectura e interpretación del Manual General se aplican los siguientes términos y definiciones siguientes:

Actas de cabildo.- Los acuerdos de los Ayuntamientos estarán plasmados en este documento, mismo que promoverá los argumentos, lineamientos y/o condiciones para las actividades a desarrollarse en cumplimiento de lo acordado.

Administración municipal.- El proceso de diseñar y ejecutar a base de estructuras y procesos organizados los objetivos seleccionados, logrando el cumplimiento de las metas, de una manera productiva, organizada, eficaz y eficiente.


Atención Ciudadana.- Es el conjunto de actividades y de actitudes que se relacionan entre sí, para satisfacer las necesidades de los ciudadanos

Cabildo.- Es un término que se vincula a la cultura del municipio español e hispanoamericano y se refiere al órgano de gobierno de la comuna. (*“ayuntamiento de personas señaladas para el gobierno”*)

Capacitación.- Es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, mediante el cual se desarrollan las habilidades y destrezas, que permitan un mejor desempeño.

Coadyuvar.- Es la contribución, asistencia o ayuda en la realización de algo.

Contraloría Ciudadana.- El conjunto de acciones de control, vigilancia y evaluación que realizan las personas, de manera organizada o independiente, en un modelo de derechos y compromisos ciudadanos, con el propósito de contribuir a que la gestión gubernamental

	Manual Organizacional	
	Código: MOI-01	Emisión: 04/2014

y el manejo de los recursos públicos se realicen en términos de transparencia, eficacia, legalidad y honradez, así como para exigir la rendición de cuentas a sus gobernantes.

Efectividad.- es el equilibrio entre la eficacia y la eficiencia

Eficacia.- Es el logro efectivo de los objetivos

Eficiencia.- Es el logro efectivo de los objetivos con la cantidad adecuada de recursos.

Georreferencia.- Es la localización de un objeto espacial en un sistema de coordenadas y Datum determinado. Este proceso es utilizado frecuentemente en los Sistemas de Información Geográfica

IGAVIM.- Instituto para la Gestión, Administración y Vinculación municipal

Indicador.- Es la medida verificable de cambio o resultado, diseñado para contar con un estándar contra el cual evaluar, estimar o demostrar el progreso, con respecto a metas establecidas.


Ley Orgánica Municipal.- Regula las bases para la integración y organización en el ámbito municipal del territorio, la población y el gobierno, así como dotar de lineamientos básicos a la Administración Pública Municipal, desarrollando las disposiciones contenidas en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la del Estado.

Mejora continua.- Una herramienta de mejora para cualquier proceso o servicio, la cual permite un crecimiento y optimización, para mejorar el rendimiento

Observatorio Ciudadano.- Una entidad sin patrimonio gubernamental, de participación y coordinación, con incidencia en la gestión y administración municipal, que analiza, observa, coordina, evalúa y propone, mejoras en las actuaciones gubernamentales que afecta directamente al ciudadano.

Participación Ciudadana.- Es la presencia de los ciudadanos en los asuntos públicos, como condición necesaria para alcanzar la gobernabilidad democrática, mediante un proceso de generación de conciencia crítica y propositiva.

Percepción.- Es la imagen mental que se forma con ayuda de la experiencia y necesidades, resultado de un proceso de selección, organización e interpretación de sensaciones, siendo subjetiva, selectiva y temporal.

	Manual Organizacional	
	Código: MOI-01	Emisión: 04/2014

Plan de Desarrollo Municipal.- Es un documento que refleja el acuerdo de los diferentes grupos y sectores en un ayuntamiento, donde definen los propósitos y estrategias para el desarrollo del municipio, estableciendo las principales políticas y líneas de acción.

Programas de Trabajo Anual (PTA's en el Estado de Puebla // antes POA's).- Es una herramienta de Planeación, de acción a corto plazo, que permiten la asignación de recursos humanos y materiales, a las acciones que harán posible el cumplimiento de las metas y objetivos.

Rendición de Cuentas.- Es la obligación de todos los servidores públicos de dar cuentas, explicar y justificar sus actos al público, que es el último depositario de la soberanía en una democracia.

Transparencia.- es la obligación de los sujetos obligados de hacer del conocimiento público la información derivada de su actuación, en ejercicio de sus atribuciones.

Procedimiento. Manera específica de desempeñar una actividad. De aquí tenemos que cuando este es documentado se le denomina "Procedimiento Escrito" y generalmente contiene; los propósitos y alcance de una actividad; que debe de hacerse y por quien; cuándo, dónde y como debe ser hecho, que materiales, equipo y documentos deben ser utilizados y cómo esto ser controlado y registrado.


III.INTRODUCCIÓN

Instituto para la Gestión Administración y Vinculación Municipal "IGAVIM" (Observatorio Ciudadano)

IGAVIM Observatorio Ciudadano, es una entidad sin patrimonio gubernamental, de participación y coordinación, con incidencia en la gestión y administración municipal, que analiza, observa, coordina, evalúa y propone, mejoras en las actuaciones gubernamentales para el beneficio de la ciudadanía.

Este; mantiene una solidez económica interna, los integrantes del observatorio colaboran para el sustento de las instalaciones y la constante de una caja chica para cubrir necesidades inmediatas.

Dentro de las funciones más importantes de IGAVIM Observatorio Ciudadano están: analizar, evaluar y monitorear a las autoridades municipales, estableciendo propuestas para fortalecer las debilidades gubernamentales y promover la participación ciudadana, en las diferentes áreas como son: Seguridad Pública, Tránsito municipal, Protección Civil, Medio Ambiente, Salud, Educación, etc; es decir, actúa directamente sobre la Administración Municipal.

	Manual Organizacional	
	Código: MOI-01	Emisión: 04/2014

Ante las deficiencias que existen en cada una de las dependencias municipales como son: limitada transparencia, deficiencia en los indicadores de evaluación, nula vinculación con otras dependencias, etc. (*para mayor referencia puede revisar el capítulo III denominado FODA que se encuentra en <http://www.igavim.org/Dias.html>*) es necesario se formulen y desarrollen las mejores prácticas en beneficio del territorio, promoviendo una adecuada Transparencia y rendición de cuentas, para minimizar los altos costos que dependen del erario público, procurando eficientar las acciones, para un desarrollo sostenible, sano y seguro.

IV. ANTECEDENTES

El Instituto para la Gestión, Administración y Vinculación Municipal (IGAVIM), también conocido como Observatorio Ciudadano en Tehuacán, tiene sus orígenes desde el año 2012 cuando el Colectivo CIMTRA¹ (Ciudadanos por municipios Transparentes), comenzó con el ejercicio de establecer una contraloría ciudadana en un municipio que fuese piloto, para la consolidación de las nuevas formas de evaluar por el Observatorio Ciudadano de Tehuacán², la necesidad surge por las evaluaciones realizadas al Ayuntamiento del municipio de Tehuacán desde el 2007 en materia de Transparencia y la tendencia a la baja en cada evaluación realizada. Cabe destacar que la intención de evaluar a un Ayuntamiento y a instituciones de Gobierno, es establecer de manera consciente sus debilidades, para que las desarrollen y las conviertan en fortaleza dentro de su administración, en un proceso de mejora continua, de imagen y de atención a los Ciudadanos. Debido a que la mayoría de los ayuntamientos no han logrado estructurar la secuencia pertinente para recuperar la confianza ciudadana, se procedió a estructurar un modelo propio, con el interés y disposición de un grupo de ciudadanos, que mostrará las debilidades y fortalezas a la administración gubernamental, a través de análisis, evaluaciones y monitoreo, que estableciera críticas constructivas, propuestas y recomendaciones para su continuidad y réplica.

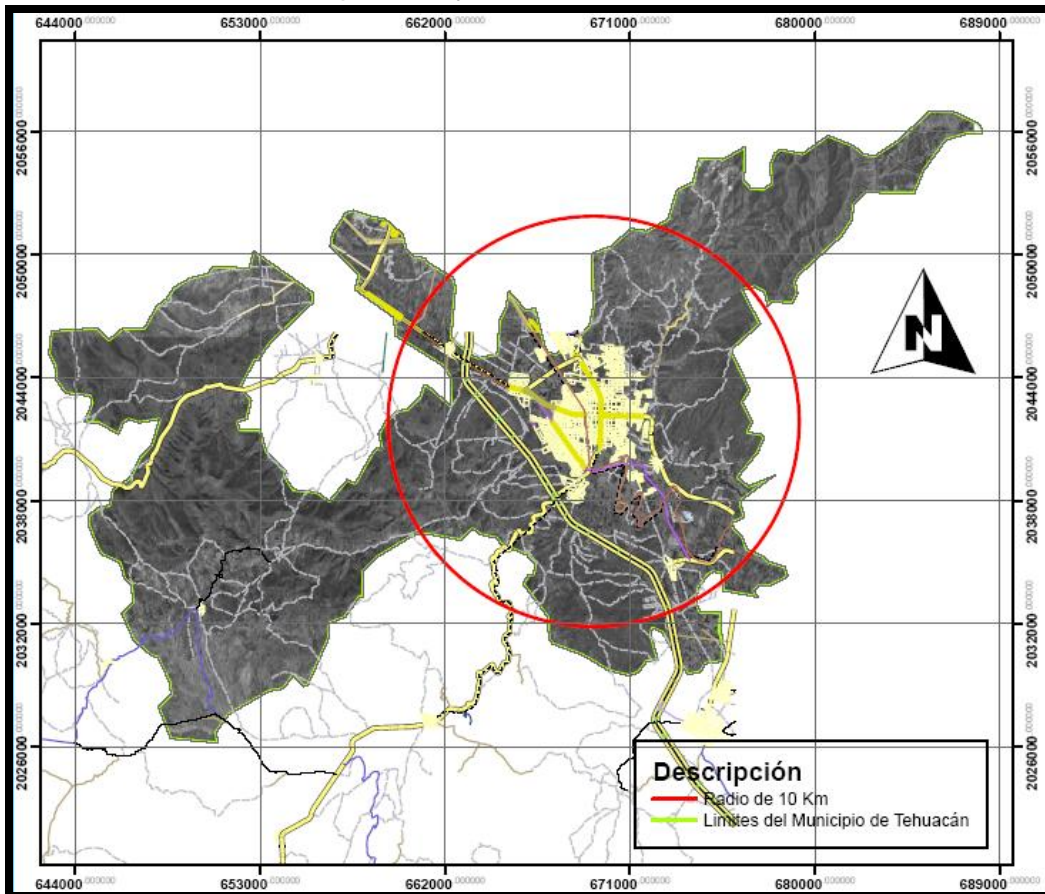
El 09 de abril de 2012, el colectivo (CIMTRA), convocó a diferentes actores sociales, para dar a conocer los resultados en materia de Transparencia del análisis que se realizó a la Administración Municipal (2011 - 2014). Los resultados demostraron, que una de las principales debilidades fue la poca participación ciudadana en las decisiones gubernamentales.

Cabe destacar que la influencia de la zona geográfica, el tamaño de la población y el tamaño del municipio, son factores que dificultan y limitan la generación de técnicas y

¹ La Metodología CIMTRA se sustenta en el análisis de indicadores propios

² IGAVIM Observatorio Ciudadano analiza y evalúa lo siguiente: Programas Operativos Anuales, actas de cabildo, la percepción Ciudadana, indicadores propios, medios de comunicación, entre otros. Las herramientas de evaluación en materia de transparencia, se pueden observar en el "Manual CIMTRA" y cada uno de los procedimientos de IGAVIM disponibles en el portal www.igavim.org

alternativas, para dar a conocer, sensibilizar y capacitar a la ciudadanía, sobre los temas, acciones y oportunidades que el gobierno realiza y establece. En relación a lo anterior, es necesario mencionar que los medios de comunicación juegan un papel importante, desafortunadamente no a toda la ciudadanía le interesa el actuar gubernamental y mucho menos le interesa conocer las políticas y ordenamientos.



En relación a lo anterior, surge un segundo reto que tiene que ver con el análisis de las 1,281 encuestas encaminadas al seguimiento a la Administración (2011 - 2014), y es que los resultados empíricos demostraron que los habitantes del municipio de Tehuacán, Puebla, señalaron que: La dependencia con mayores rezagos y de poca estabilidad según la percepción fue Seguridad Pública.

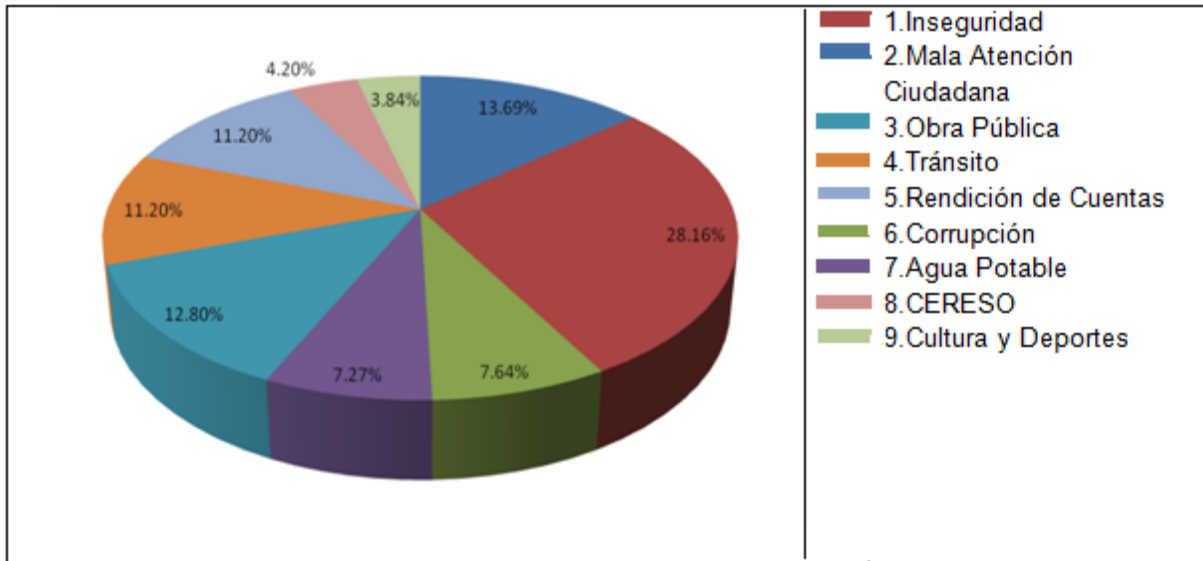


Tabla 1.1 Resultados encuesta de Percepción Ciudadana

Derivado de los resultados a partir de Abril del 2012, surge un reto a enfrentar por parte de CIMTRA, observar y analizar, porqué los resultados cada año iban descendiendo en este municipio, por lo que se decide de manera prioritaria llevar a cabo un proceso de monitoreo continuo por medio de una Contraloría Ciudadana, que derivó en crear a IGAVIM Observatorio Ciudadano.

Finalmente, se hicieron entrega de los resultados del monitoreo realizado a la Administración 2011 - 2014, realizados bajo diferentes herramientas (*Metodología CIMTRA, Programas Operativos Anuales, actas de cabildo, la percepción Ciudadana, indicadores propios y las noticias*), mismos que permitieron evaluar y concluir el actuar gubernamental con lo indicado por la Ley Orgánica Municipal y el Plan de Desarrollo municipal,

i. INFORMACIÓN DE CONTACTO

“IGAVIM” Observatorio Ciudadano

Dirección: Camelia # 160 Colonia Guerrero México, D.F. C.P. 06300


Avenida Héroe de Nacozari # 406 casi esquina 4 Poniente, Col. Zaragoza
Tehuacán, Puebla C.P. 75750

Teléfono: 01 (238) 38 26259

Correo: igavim.oc@gmail.com

V. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA

Con total consciencia de su papel en el desempeño de las actividades, se establece la siguiente misión, visión y valores.

	Manual Organizacional	
	Código: MOI-01	Emisión: 04/2014

MISIÓN

IGAVIM Observatorio Ciudadano; es una organización de la sociedad civil que promueve la Atención, Participación, capacitación y Contraloría Ciudadana, en asuntos de interés público, bajo la esencia de propiciar la transparencia, rendición de cuentas, eficacia, eficiencia y mejora continua de la Administración municipal, fortaleciendo y vinculando las acciones en pro del territorio y de la sociedad

VISIÓN

Ser una organización de referencia y vínculo entre ciudadanía - gobierno, coadyuvando con la administración municipal y fortaleciendo la Participación Ciudadana dentro de las políticas Públicas, para generar una seguridad territorial, recuperación de la confianza ciudadana e influir de manera integral en el desarrollo del municipio.

VALORES

Todas las personas que participan y colaboran en IGAVIM Observatorio Ciudadano, persiguen un comportamiento ético e íntegro, así como un alto nivel de transparencia informativa, con el fin de fomentar relaciones a largo plazo basadas en la confianza ciudadana.

IGAVIM Observatorio Ciudadano no depende de ninguna dependencia gubernamental, legislador, partido o grupo político, por lo que no interviene en propagandas políticas.

OBJETIVO GENERAL

Analizar, evaluar y monitorear las actividades gubernamentales, mediante diversas herramientas que al vincularse propicien resultados críticos y cercanos a la realidad, promover la Participación Ciudadana y fortalecer la Administración Gubernamental en pro de un territorio sano, sostenible y seguro.


METAS

- ✓ Desarrollar y difundir investigaciones, acciones, instrumentos para la promoción de la participación organizada de la población en pro de la transparencia, rendición de cuentas y acceso a la información.

Todo el material que genere IGAVIM Observatorio Ciudadano, estará soportado y argumentado con el proceso de análisis, evaluación y monitoreo de la Contraloría Ciudadana y con estadística pública gubernamental, misma que será difundida constantemente.

- ✓ Promover la participación ciudadana en asuntos de interés público por medio de actividades, eventos, talleres, foros que fomenten la Seguridad Territorial y Pública

La promoción de las actividades será propuesta internamente por IGAVIM Observatorio Ciudadano y será analizada para su operatividad, el cuál dependerá de las necesidades ciudadanas y del trabajo que esté desarrollando el Observatorio.

	Manual Organizacional	
	Código: MOI-01	Emisión: 04/2014

- ✓ Realizar investigaciones y docencia sobre problemas del desarrollo de México, con el propósito de organizar programas de estudio, impartir cursos, diplomados y conferencias, publicar libros, artículos, videos, discos compactos, películas y cualquier otro medio de comunicación, e implementar proyectos que impulsen el desarrollo.

Toda la información que genere IGAVIM Observatorio Ciudadano será difundida como aporte para el desarrollo del ciudadano.

- ✓ Respetar la libertad de investigación y contribuir activamente al avance hacia la justicia social por medio de la democracia.
- ✓ La atención a requerimientos básicos de subsistencia en materia de alimentación, vestido o vivienda
- ✓ La asistencia o rehabilitación médica o la atención en establecimientos especializados.
- ✓ La asistencia jurídica el apoyo o la promoción para la tutela de los derechos de los menores, así como para la readaptación social de personas que han llevado conductas ilícitas
- ✓ La orientación social, educación o capacitación para el trabajo
- ✓ Apoyo para el desarrollo de los pueblos y comunidades indígenas
- ✓ Aportación de servicios para la atención a grupos sociales con discapacidad.
- ✓ Fomento de acciones para mejorar la economía popular
- ✓ Apoyo en el aprovechamiento de los recursos naturales
- ✓ Apoyo en la defensa y promoción de los derechos humanos.
- ✓ Actividades cívicas enfocadas a promover la participación ciudadana en asuntos de interés público.
- ✓ Promoción de la equidad de género.


En IGAVIM Observatorio Ciudadano se promueve la equidad de género en todo momento.

- ✓ Promoción y fomento educativo, cultural, artística, científico y tecnológico
- ✓ Promoción y defensa de los derechos de los consumidores
- ✓ Participación en acciones de protección civil.

No solo es participar en acciones, sino también en desarrollar y analizar los diferentes factores de riesgos existentes, la vulnerabilidad de la ciudadanía a la que está expuesta, la jerarquización de Riesgos y por ende las recomendaciones, programas y/o procedimiento necesarios para su implementación y prevención, esto se realizará de acuerdo con el programa de actividades que se contemplé.

- ✓ Promoción de la participación organizada dela población en las acciones que mejoren sus propias condiciones de subsistencia en beneficio de la comunidad o en la promoción de acciones en materia de seguridad ciudadana.

De alguna manera general, se asocia la Seguridad Ciudadana con el concepto de orden público, sin embargo este concepto debe centrarse en una amplia protección de las personas y en sus distintas formas, por lo que la participación Ciudadana jugará un rol

	Manual Organizacional	
	Código: MOI-01	Emisión: 04/2014

importante dentro de los mecanismos que integre IGAVIM Observatorio Ciudadano. Dentro de este objetivo, IGAVIM Observatorio Ciudadano Trimestralmente dará a conocer la estadística correspondiente de acuerdo con la metodología aprobada por el Observatorio Nacional Ciudadano y México Evalúa.

- ✓ Formular, editar, adquirir y distribuir sin fines de lucro el material necesario para la difusión de la Asociación.
- ✓ Impartir talleres, mesas redondas, conferencias y cualquier tipo de evento de capacitación sobre los temas propios de su objeto social.

Todas las actividades serán programadas de acuerdo con las necesidades del ciudadano y con las actividades del Observatorio

VI. FINANCIAMIENTO

El financiamiento se cubre por los integrantes que conforman el observatorio, sin embargo; se estima que a mediano plazo se establezca la incorporación de donativos y de apoyos económicos

VII. NORMAS DE REFERENCIA

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
 - Leyes de carácter Federal y Tratados Internacionales.
 - Constituciones Estatales, Leyes Estatales y municipales
 - Reglamentos Estatales y municipales
 - Usos y costumbres.
- 6° "...el derecho a la información será garantizado por el Estado"
 - 8° "Los funcionarios y empleados públicos respetarán el ejercicio del derecho de petición..."
 - 26° "...La planeación será democrática. Mediante la participación de los diversos sectores sociales recogerá las aspiraciones y demandas de la sociedad para incorporarlas al plan y los programas de desarrollo..."

Por otro lado, en la Ley General de Desarrollo Social se establecen principios fundamentales como la participación social entendida como el derecho de las personas y organizaciones a intervenir e integrarse, individual o colectivamente en la formulación, ejecución y evaluación de las políticas, programas y acciones del desarrollo social, y en cuanto a la transparencia se refrenda que la información relativa al desarrollo social es pública y que las autoridades del país garantizarán que la información gubernamental sea objetiva, oportuna, sistemática y veraz.

Todo lo anterior se resume en el esquema de la figura 1.2 Objetivos y Metas

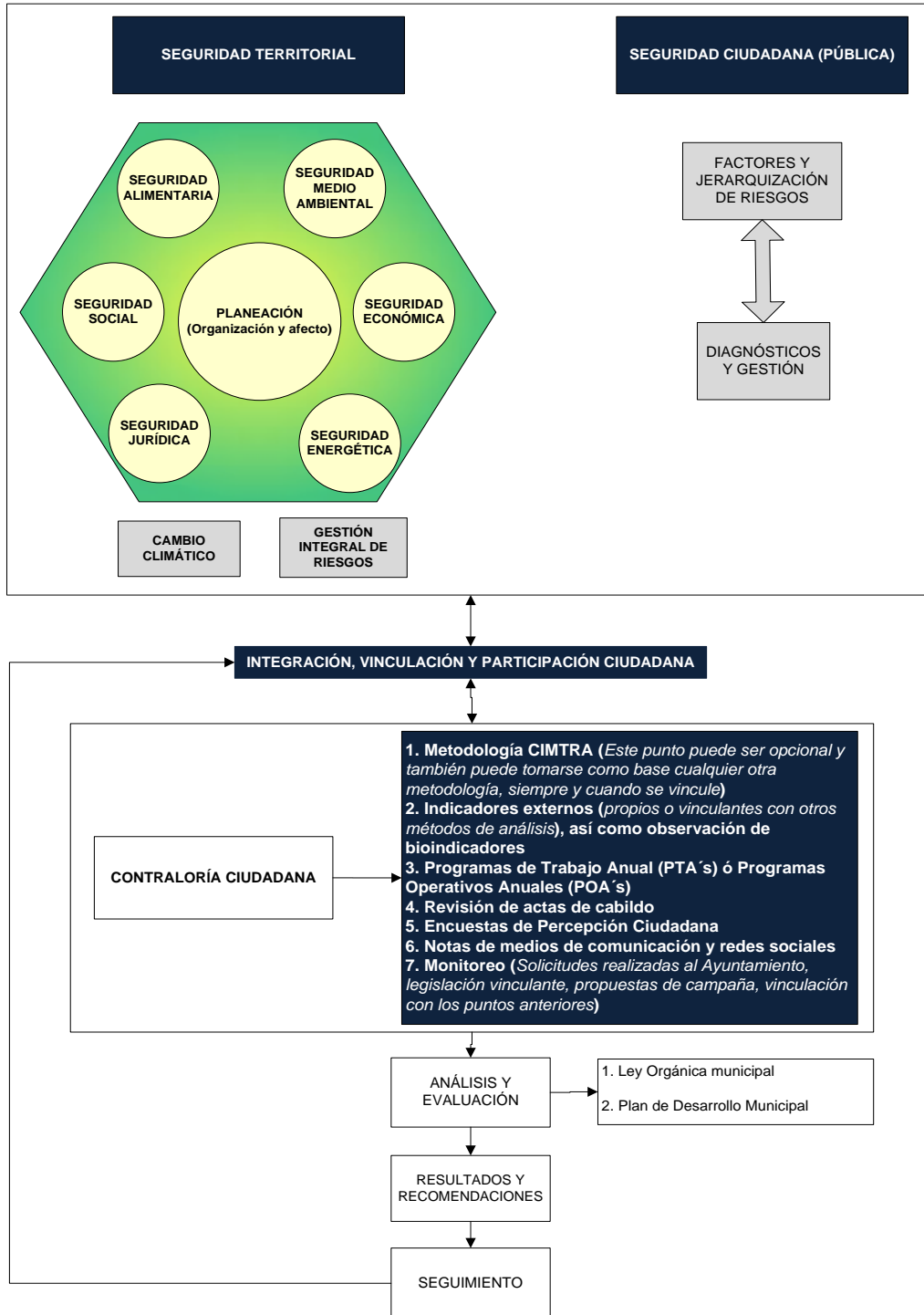



Tabla 1.2 Objetivos y metas

	Manual Organizacional	
	Código: MOI-01	Emisión: 04/2014

1. SISTEMA DE GESTIÓN

1.1 Generalidades

La documentación IGAVIM Observatorio Ciudadano:

- Alcances, Objetivos y Normas de referencia (**Ver V, VI y VII**)
- El Manual Organizacional
- Los procedimientos documentados, los instructivos de trabajo y los registros necesarios de acuerdo a las necesidades de IGAVIM (**Ver FOI-01**)

1.2 Control de los documentos

El cumplimiento a los requisitos de este apartado se encuentra documentado en el procedimiento “Control de documentos y registros (**PCD-01**)”.

1.3 Control de los registros

Los registros que proporcionan evidencia de la realización del producto, del cumplimiento de las actividades y de las responsabilidades dentro de cada proceso se establecen en los documentos aplicables a los mismos.

El cumplimiento a los requisitos de este apartado se encuentra documentado en el procedimiento “Control de documentos y registros (**PCD-01**)”.

2 RESPONSABILIDAD (Planificación)

2.1 Objetivos

Como parte del compromiso de IGAVIM Observatorio Ciudadano, los objetivos se establecen en el **punto VI** con el fin de mejorar el desempeño.

2.2 Planificación.

La planificación de la implementación y mantenimiento, se encuentra documentada en el “Programa anual (**FOI-04**)”, En el “Programa anual (**FOI-04**)” se determinan las actividades planificadas, su objetivo, el alcance, las fechas de inicio y la fecha en la que se notificará sobre cada actividad.

2.3. Responsabilidad y comunicación

IGAVIM Observatorio Ciudadano, se asegura de que las responsabilidades están claramente definidas y se comunican dentro de la organización, para ello, establece el “Organigrama (**Ver Figura 2**)”.

2.3.1 Organigrama

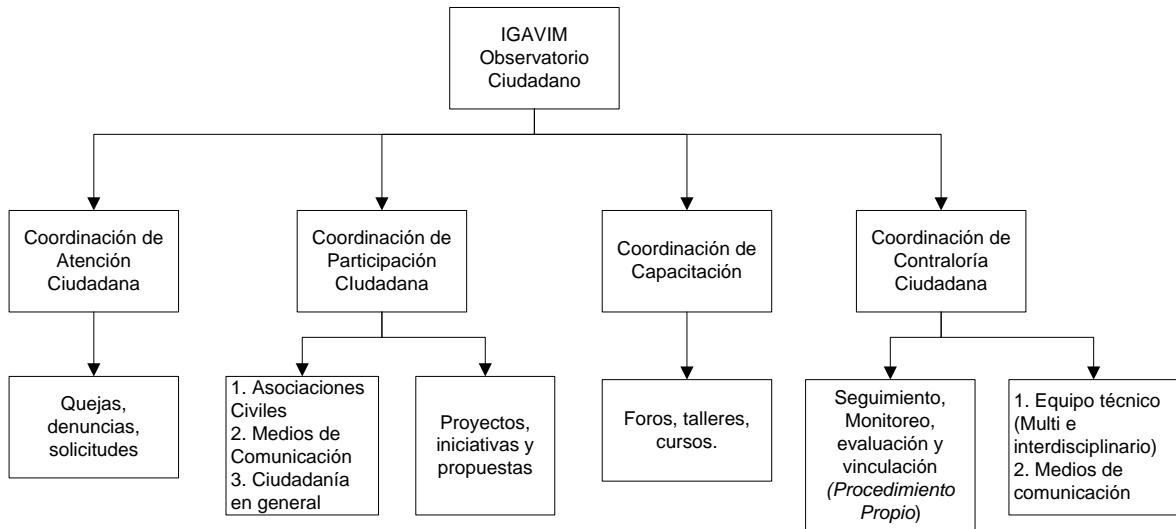


Figura 2. Organigrama.

2.3.2 Comunicación interna

IGAVIM Observatorio Ciudadano, se asegura de que se establecen los canales de comunicación apropiados dentro del Organismo, mediante el establecimiento de responsabilidad en las funciones pertinentes (**Ver 2.3.1**), ya que las diferentes coordinaciones se encargan de comunicar de forma directa todo lo relacionado con el Sistema de Gestión a los participantes y colaboradores.

De manera periódica se ejecutan reuniones de manera presencial y/o en línea con los integrantes de IGAVIM Observatorio Ciudadano, antes del inicio de las actividades productivas, la comunicación de cambios en los proyectos y Organismo y comunicar información acerca del Sistema de Gestión (incluyendo las no conformidades del ciudadano y del gobierno), así se asegura de que la comunicación es oportuna y se realiza de forma vertical y horizontal. Las reuniones pueden ser semanales y mensuales, además se utilizan medios como el correo electrónico y los boletines escritos.


2.4 Revisión.

2.4.1 Generalidades

IGAVIM Observatorio Ciudadano, revisa de forma SEMESTRAL el estado del Sistema de Gestión, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continuas, en caso de que se detecte en las actividades y procedimientos, que se requiere de una revisión, ésta se realiza de forma inmediata.

3 RECURSOS

3.1 Resultados de la revisión

	Manual Organizacional	
	Código: MOI-01	Emisión: 04/2014

Los resultados de la revisión IGAVIM Observatorio Ciudadano, incluyen todas las decisiones y acciones relacionadas con la mejora del sistema de Gestión y de sus coordinaciones.

3.2 Recursos Humanos

El personal que participa y colabora en IGAVIM Observatorio Ciudadano, lo hace con responsabilidad, procurando el beneficio ciudadano, siendo incluyente en las decisiones gubernamentales, desarrollando y promoviendo la Democracia Participativa.

3.3 Infraestructura

IGAVIM Observatorio Ciudadano, está comprometido con la adecuación de la oficina, espacios, equipos de trabajo y con los productos y servicios de apoyo (botiquines, extintor, entre otros) necesarios para lograr la conformidad de las actividades.

4 REALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES

4.1. Planificación de la realización de las actividades.

IGAVIM Observatorio Ciudadano, planifica y desarrolla lo necesario para “Atención Ciudadana, Participación Ciudadana, Capacitación y Contraloría Ciudadana”

La información necesaria y la descripción de la metodología que se aplica para ejecutar estas coordinaciones, se encuentran documentadas o referenciadas en los procedimientos específicos (**Ver Tabla 1**).


Tabla 1. Procedimientos específicos	
Nombre	Código
Coordinación de Atención Ciudadana	PCAC-01
Coordinación de Participación Ciudadana	PCPC-01
Coordinación de Capacitación	PCC-01
Coordinación de Contraloría Ciudadana	PCCC-01

4.2 Identificación y trazabilidad

La descripción al cumplimiento de los requisitos de este apartado, se encuentra en los procedimientos específicos (**Ver Tabla 1**).

4.3 Información

IGAVIM Observatorio Ciudadano, observará, analizará y vinculará toda la información pública gubernamental.

	Manual Organizacional	
	Código: MOI-01	Emisión: 04/2014

4.4 Aviso de Privacidad

IGAVIM Observatorio Ciudadano, es responsable de recabar sus datos personales, del uso que se le dé a los mismos y de su protección. Por lo cual, de acuerdo con lo dispuesto por la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares (LFPDPPP), se protegerán en todo momento los derechos acceso, rectificación, cancelación y oposición. (ARCO)

Su información personal no será utilizada con fines comerciales, si no con el sólo objetivo de dar valor agregado a sus miembros y usuarios.

El Ciudadano podrá ser contactado personalmente o recibir información sobre las diversas actividades y programas que lleva a cabo IGAVIM, para dar seguimiento a la relación establecida entre Usted y el mismo, o bien, para actualizar sus datos personales y/o de registro.

La persona tiene derecho de acceder, rectificar y cancelar sus datos personales, así como de oponerse al tratamiento de los mismos o revocar el consentimiento que para tal fin nos haya otorgado.

IGAVIM Observatorio Ciudadano, se reserva el derecho de cambiar, modificar y/o complementar el presente Aviso de Privacidad, en cualquier momento.

Éste aviso es válido para toda la información recogida o enviada al portal de la Organización, así como a los correos electrónicos indicados. En nuestro sitio, se encuentran enlaces (links) a otros sitios web operados por terceros, por lo que IGAVIM Observatorio ciudadano, no se hace responsable por las políticas o prácticas de privacidad de tales sitios.

5.0 MEDICION, ANALISIS Y MEJORA

5.1. Generalidades


IGAVIM Observatorio Ciudadano, planifica e implementa el seguimiento, medición, análisis y mejora necesarios para:

- Demostrar la conformidad de las actividades de cada coordinación.
- Asegurarse de la conformidad del Sistema de Gestión
- Mejorar continuamente la eficacia del sistema de Gestión

Esto comprende la determinación de los métodos aplicables, incluyendo las técnicas estadísticas y el alcance de su utilización. Se determina que cada coordinación, es responsable del análisis de la información que le sea concerniente, aunque ésta, se genere en otra. De forma semestral cada coordinación, elabora un reporte del análisis de la información que les corresponde.

- Objetivo y Alcance del informe

Establece las necesidades que el informe satisface y las dimensiones en las que su contenido puede aplicarse.

	Manual Organizacional	
	Código: MOI-01	Emisión: 04/2014

➤ Información de soporte del informe

Se incluye la información recolectada durante el periodo en el que se elabora el informe.

➤ Análisis matemático de la información (Uso de herramientas estadísticas)

Cada coordinación, determina las técnicas de análisis a utilizar para procesar la información recolectada en función de la competencia del personal y de la naturaleza de los datos, el objetivo de esta sección del informe es extraer el mayor provecho de la información para la toma de decisiones y para la detección de oportunidades de mejora.

➤ Resultados del análisis (de forma preferente se presentan gráficamente)

Permite ver de forma clara y resumida el análisis de la información. Esta sección se presenta en función de la cantidad y tipo de información analizada, debe permitir al usuario del reporte poseer una visión clara y global del comportamiento de lo analizado.

➤ Conclusiones

Asigna una evaluación global al desempeño de la coordinación que se analiza y determina su estado actual con respecto a lo planeado (documentos, indicadores, objetivos, alcances, Diagrama del proceso central, entre otros).

➤ Oportunidades de mejora

Se determinan los procesos que tienen posibilidad de fortalecer sus características positivas y los que pueden reducir o eliminar características negativas.

5.2 Satisfacción del ciudadano


IGAVIM Observatorio Ciudadano, establece como una de las medidas del desempeño del Sistema de Gestión, el seguimiento de la información relativa a la percepción del ciudadano con respecto al cumplimiento de lo solicitado. Para obtener y analizar dicha información se recurre a la aplicación de la “Encuesta de satisfacción del ciudadano” (**FOI-05**)”

5.3. Análisis de datos.

Las técnicas (incluyendo herramientas estadísticas) apropiadas de análisis se determinan de acuerdo a la cantidad y naturaleza de los datos pueden incluir entre otras:

- Gráficos de barras
- Gráficos de dispersión
- Gráficos de pastel
- Georreferencia, etc.

Entre la información que se analiza se puede mencionar:

	Manual Organizacional	
	Código: MOI-01	Emisión: 04/2014

- La información de la satisfacción del ciudadano
- El seguimiento de los objetivos
- Las sugerencias de la ciudadanía sobre el funcionamiento y
- Los programas y los resultados de cursos de formación

Se debe tener muy claro que el único propósito del análisis de la información es la MEJORA CONTINUA.

5.4 Mejora continua

IGAVIM Observatorio Ciudadano, determina que las propuestas para la mejora continua se plantean por las coordinaciones, sobre el análisis de la información que genera cada eje.

Como resultado de las revisiones también se generan propuestas de mejora continua (**Ver 5.1**)

6 DOCUMENTOS RELACIONADOS

Tabla 1.- Documentos relacionados	
Formatos	
Lista Maestra de Documentos	FOI-01
Programa Anual	FOI-04
Encuesta de satisfacción ciudadana	FOI-05
Procedimientos	
Coordinación de Atención Ciudadana	PCAC-01
Coordinación de Participación Ciudadana	PCPC-01
Coordinación de Capacitación	PCC-01
Coordinación de Contraloría Ciudadana	PCCC-01