

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE OPERACIÓN REGIONAL

Agosto, 2011.

| Índice | |
|--|-----|
| Presentación | I |
| Organigrama | II |
| Simbología | III |
| Descripción de Procedimientos | IV |
| 1 Dirección de Operación Regional | |
| 1.1 Elaboración del Informe Mensual de Actividades de las Delegaciones Regionales | 1 |
| 1.2 Supervisión a las Delegaciones Regionales de la Contraloría General | 5 |
| 1.3 Suscripción del Programa Estatal de Trabajo en materia de Contraloría Social con Programas Federales | 10 |
| 1.4 Promoción y seguimiento de los Comités de Contraloría Ciudadana y Contraloría Social | 14 |
| 1.5 Supervisión a Comités de Contraloría Ciudadana y Comités de Contraloría Social | 20 |
| 1.6 Remisión de Declaraciones de Situación Patrimonial | 25 |
| 1.7 Remisión de Solicitudes de Constancias de No Inhabilitación | 30 |
| 1.8 Remisión de Notificaciones a Delegaciones Regionales | 35 |
| 1.9 Recepción y Seguimiento de Quejas, Sugerencias, Denuncias, Demandas y/o Peticiones | 40 |
| Directorio | V |
| Firmas de Autorización | VI |

Presentación

Para consolidar un modelo de gobierno que opere y sea eficiente se requiere de una Administración Pública que procure alcanzar la visión de un mejor Veracruz. Entre los objetivos establecidos en este Plan Veracruzano de Desarrollo 2011-2016, en su conjunto, buscan atender las expectativas que demanda un Gobierno ordenado, honesto y transparente.

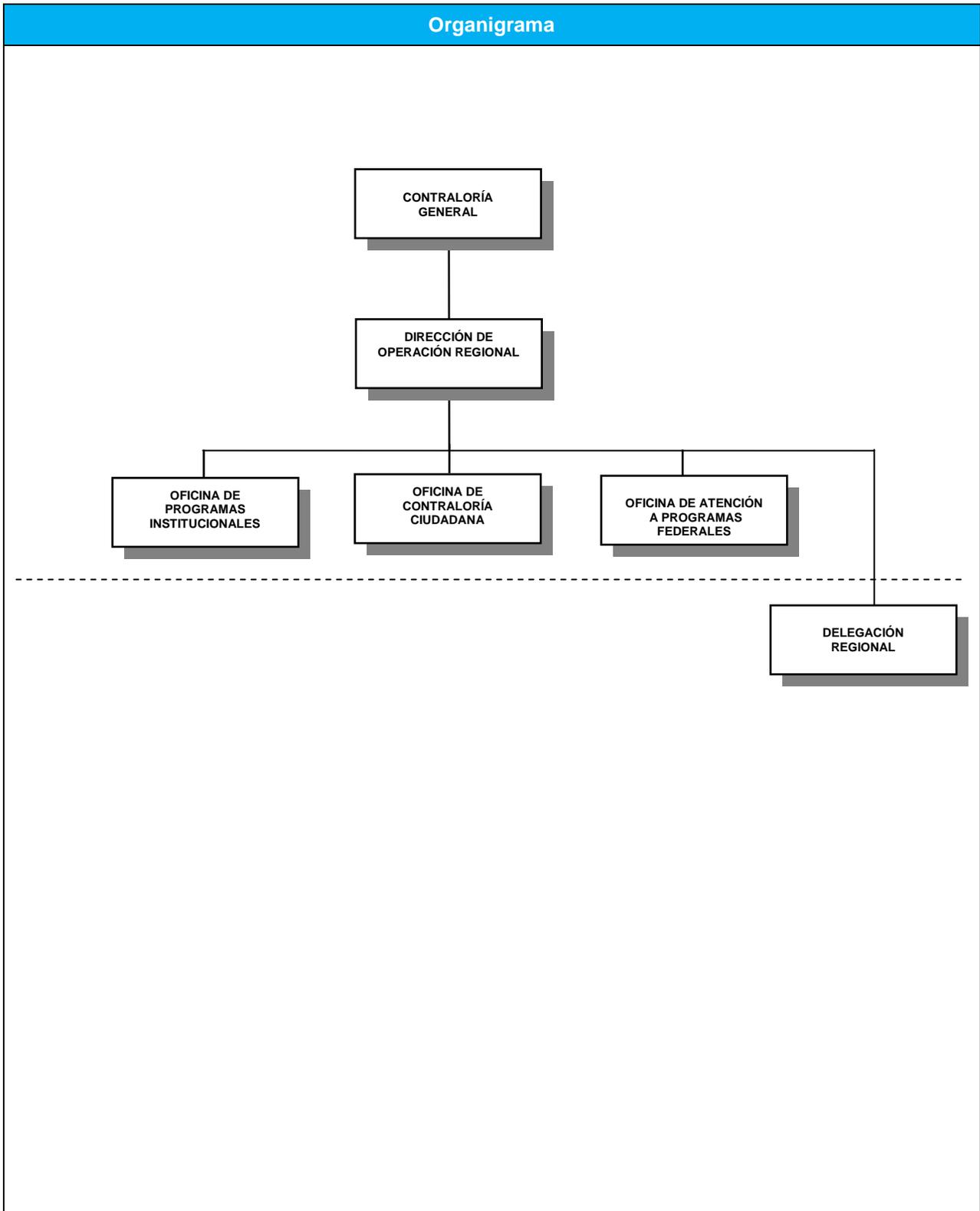
En este sentido, se estableció como estrategia: “elevar la calidad de la gestión”, y entre sus acciones se incluye la actualización de las disposiciones administrativas; así como incentivar una mayor eficiencia interinstitucional.

Para dar cumplimiento a estas acciones, la Contraloría General llevó a cabo la actualización de su marco administrativo, el cual detalla las actividades que de manera sistemática realizan cada una de las áreas que la integran.

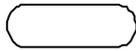
En este contexto, el presente Manual de Procedimientos es el resultado del proceso de actualización, realizado conjuntamente por la Dirección de Operación Regional y la Dirección General de Desarrollo Administrativo.

El Manual de Procedimientos tiene como objetivo ser un instrumento administrativo de apoyo, para identificar quién y cómo se realizan las actividades que dan cumplimiento a las atribuciones que el Reglamento Interior de la Contraloría General le confiere a la Dirección de Operación Regional, y contiene los siguientes apartados:

- *Organigrama*, que muestra las áreas que integran el área.
- *Simbología*, indica el nombre y significado de los símbolos utilizados en los diagramas de flujo de cada procedimiento.
- *Descripción de procedimientos*, incluye el nombre, objetivo, normas, descripción narrativa y diagrama de flujo de las actividades que efectúan las áreas que integran la Dirección de Operación Regional.
- *Directorio*, que *enlista* los nombres de los principales servidores públicos del área.
- *Firmas de autorización*, a través de las cuales se precisa la responsabilidad de cada área en la elaboración, revisión y autorización del documento.



Simbología



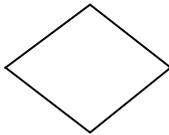
Terminal

Indica el inicio y término del procedimiento.



Operación

Representa la ejecución de una actividad o acciones a realizar con excepción de decisiones o alternativas.



Decisión y/o alternativa

Indica el punto dentro del flujo en el que son posibles varios caminos o alternativas (preguntas o verificación de decisiones).



Documento

Representa cualquier tipo de documento que se utilice, reciba, se genere o salga del procedimiento.



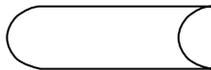
Archivo permanente

Indica que se guarda un documento de forma definitiva.



Archivo temporal

Indica que el documento se guarda en forma eventual o provisional.



Sistema informático

Indica el uso de un sistema informático en el procedimiento.



Pasa el tiempo

Representa una interrupción del proceso.



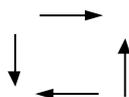
Conector de actividad

Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.



Conector de página

Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.



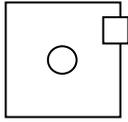
Dirección de flujo o líneas de unión

Conecta los símbolos señalando el orden en que deben realizarse las distintas operaciones.



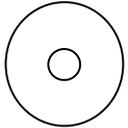
Aclaración

Se utiliza para realizar una aclaración correspondiente a una actividad del procedimiento.



Disquete

Representa la acción de respaldar la información generada en el procedimiento en una unidad magnética.



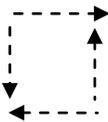
Disco compacto

Representa la acción de respaldar la información generada en el procedimiento en una unidad de lectura óptica.



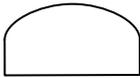
Preparación o Conector de procedimiento

Indica conexión del procedimiento con otro que se realiza de principio a fin para poder continuar el descrito.



Dirección de flujo de actividades simultáneas

Conecta los símbolos señalando el orden simultáneo de dos o más actividades que se desarrollan en diferente dirección.



Objeto

Es la representación gráfica de un objeto tangible descrito dentro del procedimiento.



Efectivo o Cheque

Representa el efectivo o cheque que se reciba, genere o salga del procedimiento.

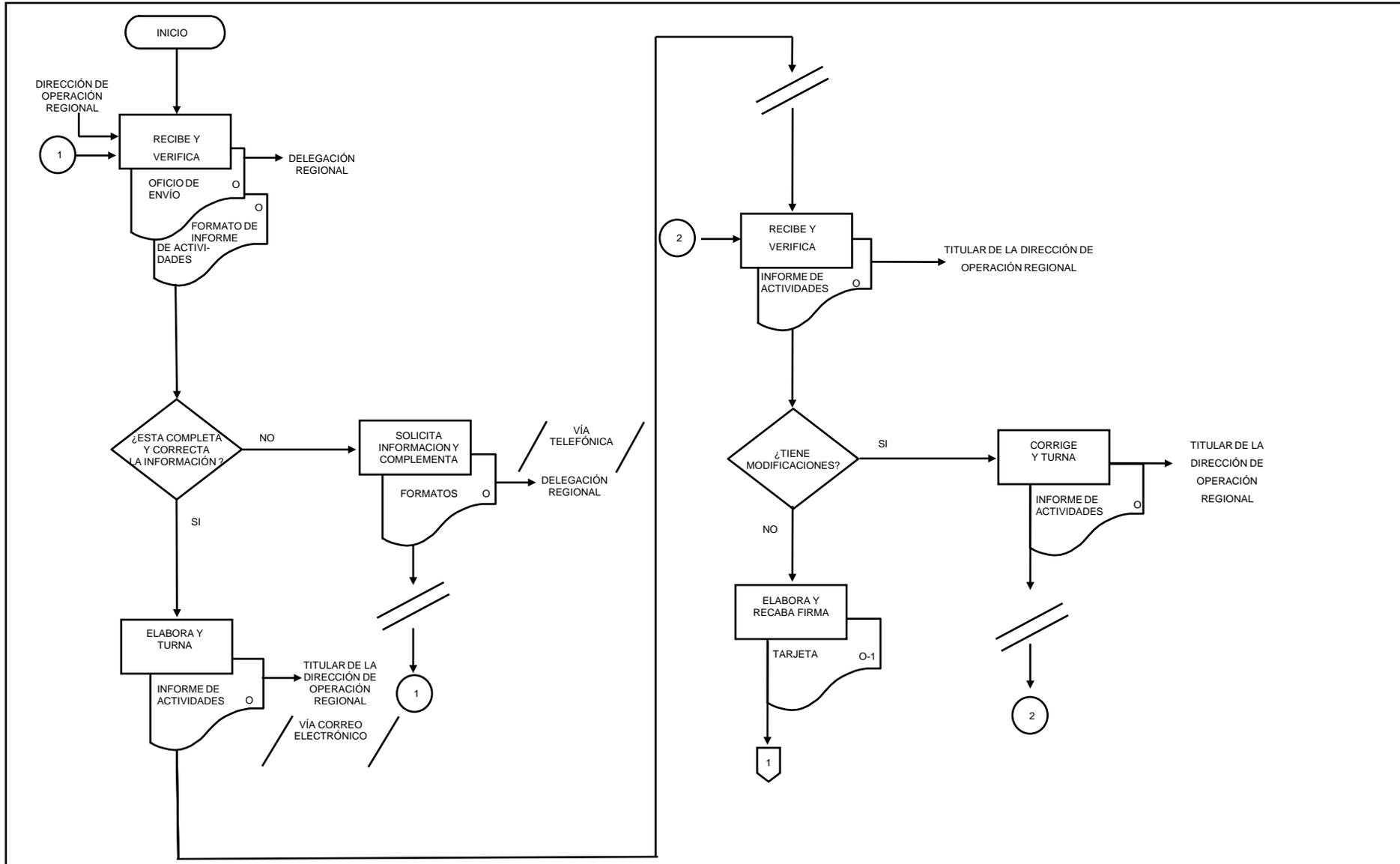
DESCRIPCIONES DE PROCEDIMIENTOS

| Procedimiento | |
|--------------------|--|
| Nombre: | Elaboración del Informe Mensual de Actividades de las Delegaciones Regionales. |
| Objetivo: | Concentrar los resultados de las Delegaciones Regionales, a fin de elaborar informes ejecutivos y reportar al Titular de la Dependencia las actividades que llevan a cabo. |
| Frecuencia: | Mensual. |

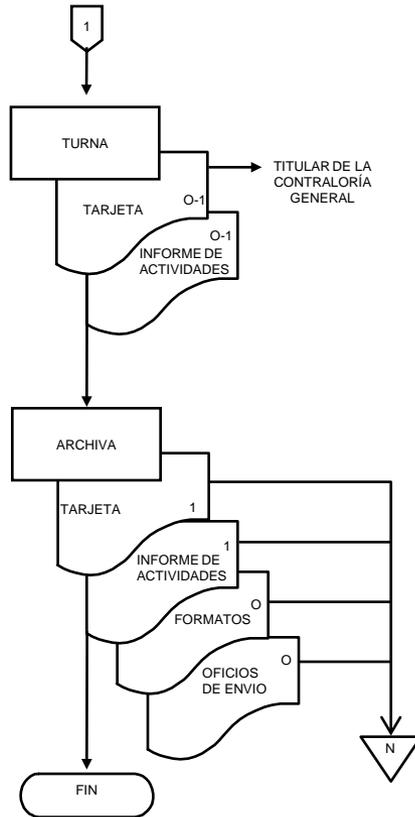
| Normas | | | | |
|---|--------------|--|---------------------------------|---------------------|
| *El Informe de Actividades deberá de contener las acciones de las Delegaciones Regionales. | | | | |
| *Las Delegaciones Regionales deberán de entregar los Formatos correspondientes los primeros 3 días hábiles de cada mes y deberán ser remitidas mediante Oficio . | | | | |
| *El Formato que cada Delegación Regional utilizará para la emisión de la información es el siguiente: | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Formato de Informe de Actividades, el cual contendrá el concentrado de avances de actividades en materia de Contraloría Ciudadana, Atención a Programas Federales y apoyos a diversas áreas de la Contraloría General. | | | | |
| *El Formato de Informe de Actividades que cada Delegación Regional utilizará, se enviará en original y medio magnético o a través del correo oficial de la Dirección de Operación Regional. | | | | |
| *Contraloría Ciudadana: Todas las actividades relacionadas con la participación de los Comités de Contraloría Ciudadana derivado del Programa Manos Limpias Cuentas Claras en su vertiente social. | | | | |
| * Atención a Programas Federales: Todas las actividades relacionadas en materia Contraloría Social, suscritas con la Secretaría de la Función Pública, según el Programa Anual de Trabajo. | | | | |
| * Apoyos a diversas áreas de la Contraloría General: Todas aquellas actividades que se realizan en apoyo a las Direcciones Generales y de Área, así como a los Órganos Internos de Control. | | | | |
| Fecha | | Elaboró | Revisó | Autorizó |
| Elaboración | Autorización | Dirección General de Desarrollo Administrativo | Dirección de Operación Regional | Contraloría General |
| Agosto 2011 | Agosto 2011 | | | |

| Área | Actividad | Descripción |
|---------------------------------|-----------|--|
| Dirección de Operación Regional | 1 | <p>Recibe de las Delegaciones Regionales el Oficio de envío y el Formato de informe de actividades en original, los cuales contienen el informe de avances de actividades de cada área y verifica que la información recibida este completa y correcta.</p> <p>¿Está completa y correcta la información?</p> |
| | 1 A | <p><u>En caso de no estar completa y correcta la información:</u> Solicita a la Delegación Regional correspondiente vía telefónica la información y la complementa en los Formatos en original.</p> <p>Pasa el tiempo.</p> <p>Continúa con la actividad número 1.</p> |
| | 2 | <p><u>En caso de estar completa y correcta la información:</u> Elabora con base en la información contenida en los Formatos de las Delegaciones Regionales el Informe de actividades y turna para autorización del Titular de la Dirección de Operación Regional, en original y a través del correo electrónico oficial de la Dirección.</p> <p>Pasa el tiempo.</p> |
| | 3 | <p>Recibe del Titular de la Dirección de Operación Regional el Informe de actividades en original y verifica si tiene modificaciones.</p> <p>¿Tiene modificaciones?</p> |
| | 3 A | <p><u>En caso de tener modificaciones:</u> Corrige con la Delegación Regional correspondiente vía telefónica el contenido del Informe de actividades en original, el cual turna al Titular de la Dirección de Operación Regional para su autorización.</p> <p>Pasa el tiempo.</p> <p>Continúa con la actividad No. 3</p> |
| | 4 | <p><u>En caso de no tener modificaciones:</u> Elabora y recaba firma del Titular de la Dirección de Operación Regional en Tarjeta, en original y copia dirigida al Titular de la Contraloría General.</p> |
| | 5 | <p>Turna al Titular de la Contraloría General Tarjeta e Informe de actividades en original y copia para acuse de recibo.</p> |
| | 6 | <p>Archiva de manera numérica definitiva las copias de la Tarjeta y del Informe de actividades, junto con los originales de los Formatos y Oficios de envío.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p> |

Dirección de Operación Regional
Elaboración del Informe Mensual de Actividades de las Delegaciones Regionales



Dirección de Operación Regional
Elaboración del Informe Mensual de Actividades de las Delegaciones Regionales



Procedimiento

Nombre: Supervisión a las Delegaciones Regionales de la Contraloría General.

Objetivo: Evaluar el funcionamiento y desempeño de las Delegaciones Regionales, con la finalidad de mejorar los servicios que se prestan a la ciudadanía y garantizar un control eficiente respecto a los programas y recursos que aplica el Poder Ejecutivo en todo el territorio veracruzano.

Frecuencia: Periódica.

Normas

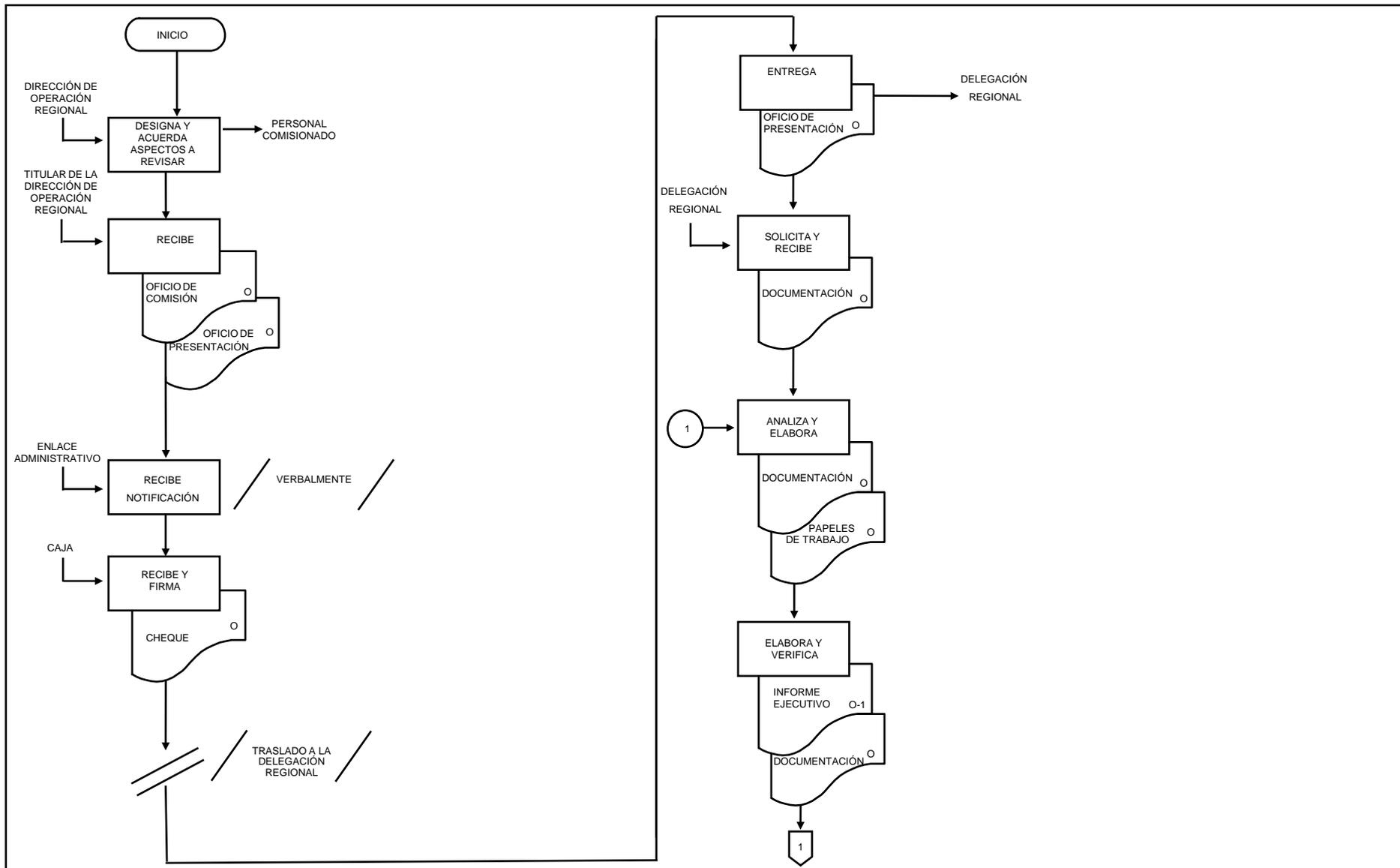
- El visitador elaborará un **Informe ejecutivo** sobre la revisión realizada en donde se especifique si observe alguna inconsistencia o anomalía, el cual deberá ser acompañado de los **Papeles de trabajo**.
- El **Informe ejecutivo** deberá entregarse máximo 3 días hábiles después de la supervisión a la Delegación Regional correspondiente, por el personal designado.

| Fecha | | Elaboró | Revisó | Autorizó |
|--------------------|---------------------|--|---------------------------------|---------------------|
| Elaboración | Autorización | Dirección General de Desarrollo Administrativo | Dirección de Operación Regional | Contraloría General |
| Agosto 2011 | Agosto 2011 | | | |

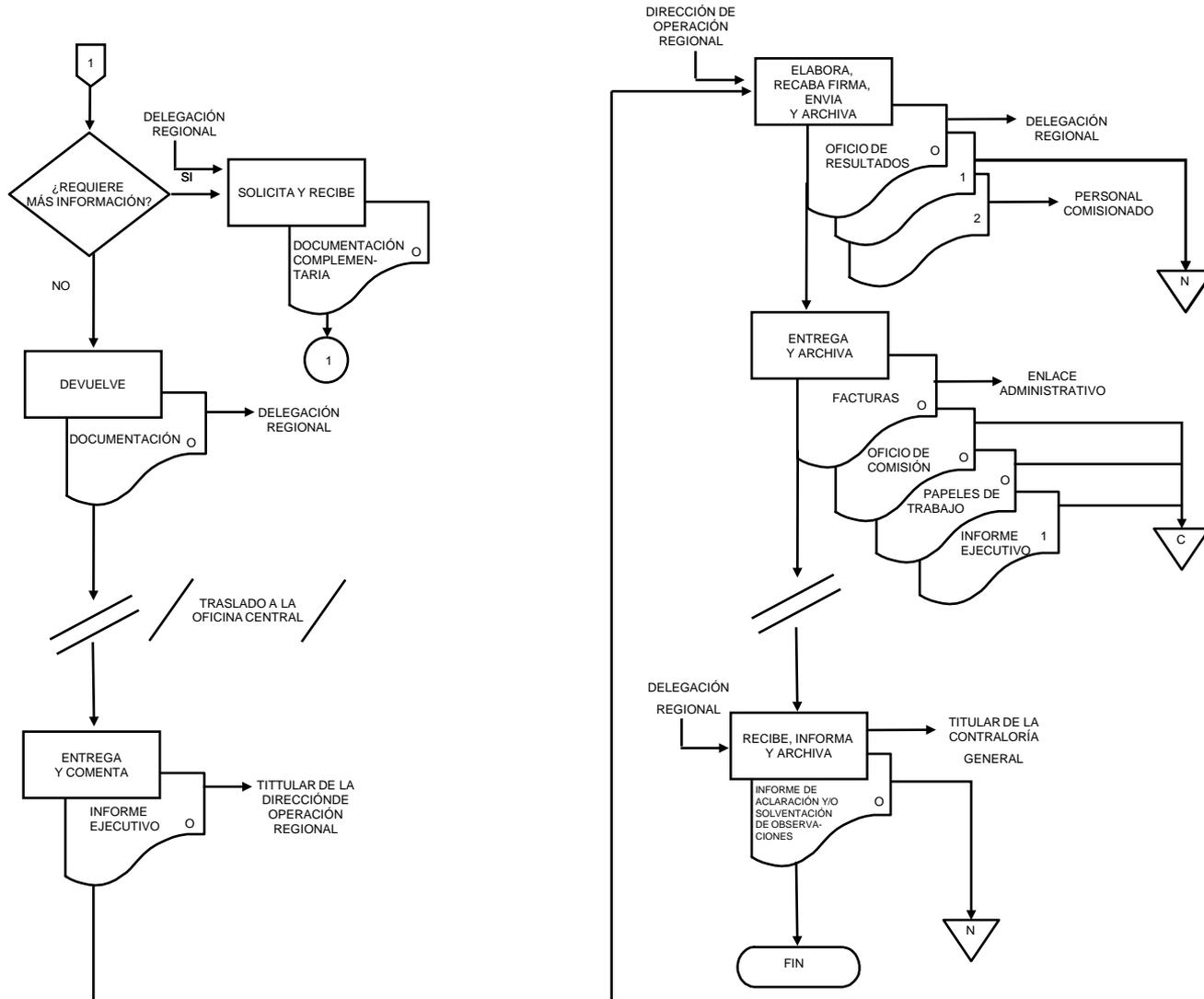
| Área | Actividad | Descripción |
|--|--|---|
| <p>Dirección de Operación Regional</p> | 1 | <p>Designa al personal que realizará la supervisión a la Delegación Regional correspondiente y acuerda con el Titular de la Dirección de Operación Regional los aspectos a revisar y líneas de acción a seguir.</p> |
| | 2 | <p>Recibe del Titular de la Dirección de Operación Regional los originales del Oficio de Comisión y del Oficio de presentación.</p> |
| | 3 | <p>Recibe verbalmente notificación del Enlace Administrativo que los viáticos para su traslado a la Delegación Regional correspondiente ya se encuentran tramitados y debe recoger el cheque, en la Unidad Administrativa.</p> |
| | 4 | <p>Recibe de la Caja el Cheque para cubrir los gastos de la comisión asignada por el Titular de la Dirección de Operación Regional y firma de recibido la póliza de cheques y posteriormente procede a trasladarse a la Delegación Regional correspondiente.</p> <p>Pasa el tiempo.</p> |
| | 5 | <p>Entrega a la Delegación Regional correspondiente el original del Oficio de presentación.</p> |
| | 6 | <p>Solicita y recibe de la Delegación Regional correspondiente la Documentación a revisar en original.</p> |
| | 7 | <p>Analiza la Documentación en original y elabora en original los Papeles de trabajo.</p> |
| | 8 | <p>Elaborará Informe ejecutivo en original y copia acompañado de los papeles de trabajo y verifica con base en la Documentación original proporcionada si requiere de más información.</p> <p>¿Requiere más información?</p> |
| | 8 A | <p><u>En caso de requerir más información:</u> Solicita y recibe de la Delegación Regional correspondiente la Documentación complementaria en original.</p> <p>Continúa con la actividad número 7.</p> |
| 9 | <p><u>En caso de no requerir más información:</u> Devuelve a la Delegación Regional correspondiente la Documentación proporcionada en original y se traslada a las oficinas centrales.</p> <p>Pasa el tiempo.</p> | |

| Área | Actividad | Descripción |
|------|-----------|--|
| | 10 | Entrega el original del Informe ejecutivo y comenta con el Titular de la Dirección de Operación Regional la situación que guarda la Delegación Regional. |
| | 11 | Elabora en original y dos copias Oficio de resultados y recaba firma del Titular de la Dirección de Operación Regional, envía el original a la Delegación Regional verificada solicitando que en un plazo determinado atienda y solvete las inconsistencias y/o anomalías detectadas según sea el caso, archiva de manera numérica definitiva la primera copia y conserva la segunda copia. |
| | 12 | Entrega al Enlace Administrativo las Facturas en original para la comprobación de viáticos y archiva de manera cronológica definitiva el original del Oficio de comisión , original de los Papeles de trabajo , la copia del Informe ejecutivo y la segunda copia del Oficio de resultados . Pasa el tiempo. |
| | 13 | Recibe en original Informe de aclaración y/o solventación de observaciones del Titular de la Delegación Regional, analiza e Informa al Titular de la Contraloría General para los efectos procedentes y archiva de manera cronológica definitiva. FIN DEL PROCEDIMIENTO. |

Dirección de Operación Regional
Supervisión a las Delegaciones Regionales de la Contraloría General



Dirección de Operación Regional
Supervisión a las Delegaciones Regionales de la Contraloría General



| Procedimiento | |
|--------------------|--|
| Nombre: | Suscripción del Programa Estatal de Trabajo en materia de Contraloría Social con Programas Federales. |
| Objetivo: | Concertar las actividades a desarrollar para promover y verificar la participación ciudadana a través de la Contraloría Social en los Programas Federales. |
| Frecuencia: | Anual |

| Normas | | | | | |
|---|--------------|--|---------------------------------|---------------------|--|
| <p>La Dirección de Operación Regional recibirá mediante Oficio de la Secretaría de la Función Pública el Programa anual de trabajo suscrito con la Contraloría General en materia de Contraloría Social.</p> <p>La Dirección de Operación Regional convocará mediante Oficio de invitación a las Dependencias y Entidades responsables de la coordinación y ejecución de los programas federales.</p> <p>La Dirección de Operación Regional suscribirá Programas Estatales de Trabajo con las dependencias y entidades federales responsables de la coordinación y ejecución de los programas federales con base en el Acuerdo de coordinación que celebran el Ejecutivo Federal y el Ejecutivo del Estado libre y soberano de Veracruz de Ignacio de la Llave cuyo objeto es la realización de un programa de coordinación especial denominado "Fortalecimiento del Sistema Estatal de Control y Evaluación de la Gestión Pública y Colaboración en Materia de Transparencia y Combate a la Corrupción".</p> | | | | | |
| Fecha | | Elaboró | Revisó | Autorizó | |
| Elaboración | Autorización | Dirección General de Desarrollo Administrativo | Dirección de Operación Regional | Contraloría General | |
| Agosto 2011 | Agosto 2011 | | | | |

| Área | Actividad | Descripción |
|---------------------------------|---|---|
| Dirección de Operación Regional | 1 | <p>Recibe de la Secretaría de la Función Pública Oficio y Programa anual de trabajo en original, con base en el Acuerdo de coordinación que celebran el Ejecutivo Federal y el Ejecutivo del Estado de Veracruz, cuyo objeto es la realización de un programa de coordinación especial denominado "Fortalecimiento del Sistema Estatal de Control y Evaluación de la Gestión Pública y Colaboración en Materia de Transparencia y Combate a la Corrupción y analiza.</p> |
| | 2 | <p>Elabora en original Oficio de invitación a los Titulares de las Dependencias y Entidades responsables y ejecutoras de los programas federales, a la reunión de concertación de actividades y firma del Programa Estatal de Trabajo en materia de Contraloría Social con Programas Federales y turna para autorización del Titular de la Dirección de Operación Regional.</p> <p>Pasa el tiempo.</p> |
| | 3 | <p>Recibe del Titular de la Dirección de Operación Regional Oficio de invitación en original y verifica que el oficio no tenga modificaciones.</p> <p>¿Tiene modificaciones?</p> |
| | 3 A | <p><u>En caso de tener modificaciones:</u> Corrige el Oficio de invitación en original y turna al Titular de la Dirección de Operación Regional para su autorización.</p> <p>Pasa el tiempo.</p> <p>Continúa con la actividad número 3.</p> |
| | 4 | <p><u>En caso de no tener modificaciones:</u> Envía original del Oficio de invitación a los Titulares de las Dependencias y Entidades responsables y ejecutoras de los programas federales y distribuye cuatro copias de la siguiente manera. 1ª copia para el Titular de la Contraloría General, 2ª Copia a la Secretaría de la Función Pública 3ª y 4ª copia se archivan como acuse de recibo de manera numérica temporal</p> <p>Pasa el tiempo.</p> |
| 5 | <p>Acude a reunión de concertación de actividades y firma del Programa estatal de trabajo con Titulares y/o Representantes de las Dependencias y Entidades responsables y ejecutoras de los programas federales, firma en original dos tantos el Programa estatal de trabajo y distribuye de la siguiente manera:</p> <p>1T Para la Contraloría General. 2T Para la Dependencia Ejecutora del los Programas Federales.</p> | |

| Normas | | |
|--------|---|--|
| | 6 | Elabora expediente del Programa estatal de trabajo en original y archiva de manera cronológica temporal. FIN DEL PROCEDIMIENTO |

| Procedimiento | |
|--------------------|---|
| Nombre: | Promoción y seguimiento de los Comités de Contraloría Ciudadana y Contraloría Social |
| Objetivo: | Impulsar la participación ciudadana para que se constituyan Comités con el objeto de supervisar, controlar y vigilar que los servicios, obras y acciones de la Administración Pública, se realicen con transparencia, eficiencia y la correcta aplicación de los recursos públicos. |
| Frecuencia: | Permanente. |

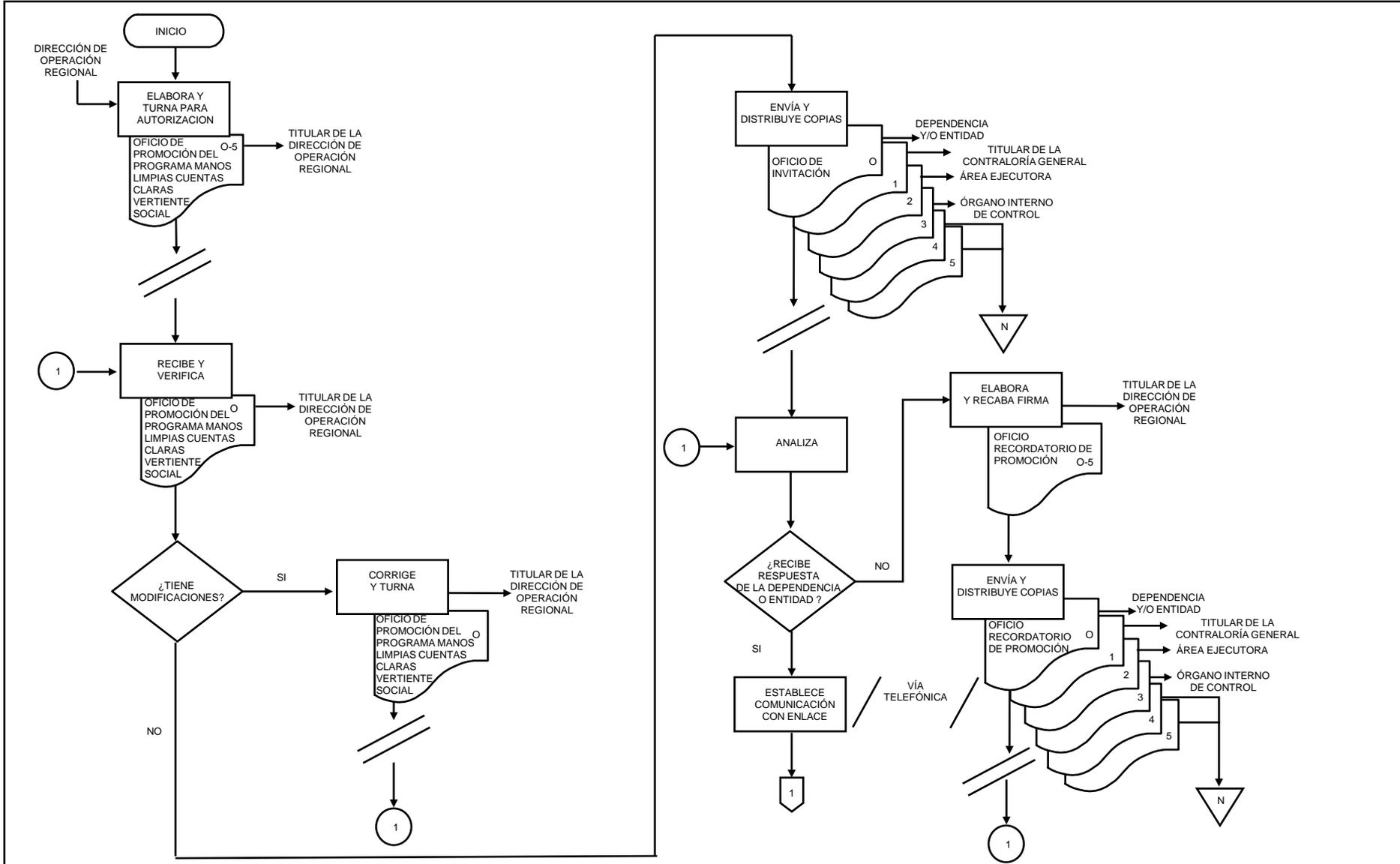
| Normas | | | | |
|---|--------------|--|---------------------------------|---------------------|
| <p>* Los Oficios originales se acompañaran de copias de conocimiento al Titular de la Contraloría General, al Órgano Interno de Control que corresponda y a la Dependencia ejecutora y los acuses de minutorio y archivo.</p> <p>* La Dirección de Operación Regional mediante Oficio de promoción del Programa Manos Limpias y Cuentas Claras en su Vertiente Social establecerá la designación de un enlace.</p> <p>* La Dirección de Operación Regional establecerá comunicación vía telefónica con el enlace designado por la Dependencia o Entidad para concertar el lugar, fecha y hora para la celebración de una reunión informativa, así como la logística del evento.</p> <p>* Las fechas, hora y lugar para la constitución y/o capacitación de los Comités de Contraloría Ciudadana y Contraloría Social se ratificará a la Dependencia o Entidad por medio de Oficio de confirmación de calendario.</p> | | | | |
| Fecha | | Elaboró | Revisó | Autorizó |
| Elaboración | Autorización | Dirección General de Desarrollo Administrativo | Dirección de Operación Regional | Contraloría General |
| Agosto 2011 | Agosto 2011 | | | |

| Área | Actividad | Descripción |
|---------------------------------|-----------|--|
| Dirección de Operación Regional | 1 | <p>Elabora Oficio de promoción del Programa Manos Limpias y Cuentas Claras en su Vertiente Social en original y cinco copias dirigido a los Titulares de las Dependencias y Entidades responsables y ejecutoras de los programas federales, requiriendo la designación de un enlace y turna para autorización del Titular de la Dirección de Operación Regional.</p> <p>Pasa el tiempo.</p> |
| | 2 | <p>Recibe del Titular de la Dirección de Operación Regional Oficio de promoción del Programa Manos Limpias y Cuentas Claras en su Vertiente Social en original y verifica que el oficio no tenga modificaciones.</p> <p>¿Tiene modificaciones?</p> |
| | 2 A | <p><u>En caso de tener modificaciones:</u> Corrige el Oficio de promoción del Programa Manos Limpias y Cuentas Claras en su Vertiente Social en original y turna al Titular de la Dirección de Operación Regional para su autorización.</p> <p>Pasa el tiempo.</p> <p>Continúa con la actividad número 2.</p> |
| | 3 | <p><u>En caso de no tener modificaciones:</u> Envía el Oficio de promoción del Programa Manos Limpias y Cuentas Claras en su Vertiente Social en original a las Dependencias y Entidades del Gobierno Estatal y/o Federal y distribuye las copias de la siguiente manera:</p> <p>1ª copia para el Titular de la Contraloría General, 2ª Copia al Área ejecutora. 3ª Copia al Órgano Interno de Control. 4ª y 5ª copia se archivan como acuse de recibo de manera numérica definitiva</p> <p>Pasa el tiempo.</p> |
| | 4 | <p>Analiza si recibe respuesta de la Dependencia o Entidad correspondiente.</p> <p>¿Recibe respuesta de la Dependencia o Entidad?</p> |
| | 4 A | <p><u>En caso de no recibir respuesta:</u> Elabora Oficio recordatorio de promoción en original y cinco copias y recaba firma del Titular de la Dirección de Operación Regional, reiterando la designación de un enlace.</p> |

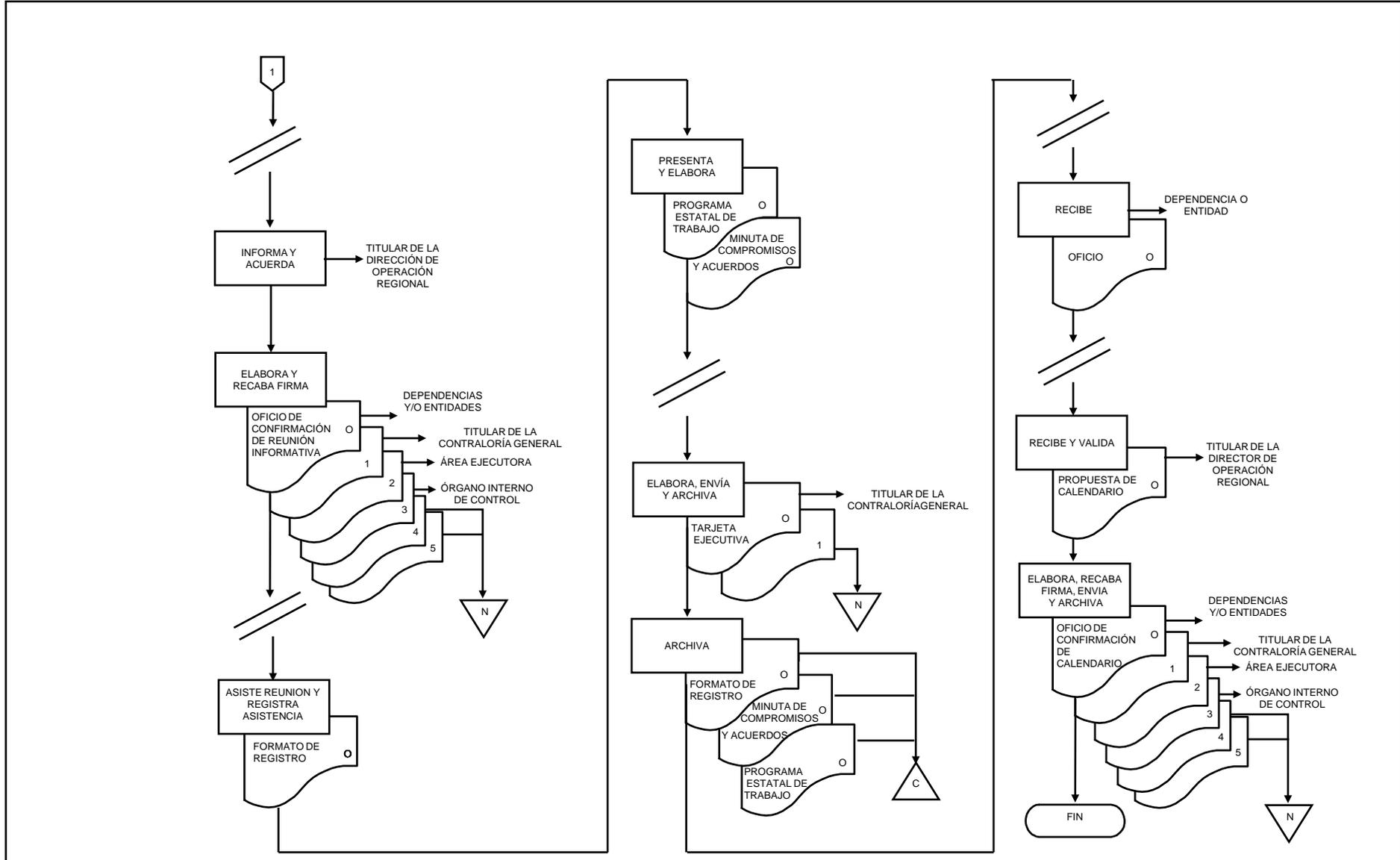
| Área | Actividad | Descripción |
|------|--|---|
| | <p>4 A1</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>7</p> <p>8</p> <p>9</p> <p>10</p> | <p>Envía al titular de la Dependencia y/o Entidad correspondiente el Oficio recordatorio en original, y distribuye las copias de la siguiente manera:</p> <p>1ª copia para el Titular de la Contraloría General, 2ª Copia al Área ejecutora. 3ª Copia al Órgano Interno de Control. 4ª y 5ª copia se archivan como acuse de recibo de manera numérica definitiva</p> <p>Pasa el tiempo. Continúa con la actividad número 4.</p> <p><u>En caso de recibir respuesta:</u> Establece comunicación vía telefónica con el enlace designado por la Dependencia o Entidad para concertar el lugar, fecha y hora para la celebración de una reunión informativa, así como la logística del evento.</p> <p>Pasa el tiempo.</p> <p>Informa y acuerda con el Titular de la Dirección de Operación Regional la fecha y hora propuesta para la celebración de la reunión informativa.</p> <p>Elabora Oficio de confirmación de reunión informativa en original y cinco copias para la Dependencia o Entidad correspondiente y recaba firma del Titular de la Dirección de Operación Regional.</p> <p>Envía al Titular de la Dependencia y/o Entidad correspondiente el Oficio de confirmación de reunión informativa en original, y distribuye las copias de la siguiente manera:</p> <p>1ª copia para el Titular de la Contraloría General, 2ª Copia al Área ejecutora. 3ª Copia al Órgano Interno de Control. 4ª y 5ª copia se archivan como acuse de recibo de manera numérica definitiva</p> <p>Pasa el tiempo.</p> <p>Asiste a la reunión informativa, registra la asistencia del personal en el Formato de registro en original.</p> <p>Presenta Programa estatal de trabajo y elabora Minuta de compromisos y acuerdos en original sobre compromisos contraídos por la Dependencia o Entidad, Órgano Interno de Control y Dirección de Operación Regional.</p> <p>Pasa el tiempo.</p> |

| Área | Actividad | Descripción |
|------|-----------|---|
| | 11 | Elabora y Tarjeta ejecutiva en original y copia para acuse de recibo para el Titular de la Contraloría General, informando el resultado de la reunión y los compromisos y acuerdos, envía original y archiva copia de manera numérica definitiva.. |
| | 12 | Archiva de manera cronológica temporal, el Formato de registro, Minuta de compromisos y acuerdos y Programa estatal de trabajo en original. Pasa el tiempo. |
| | 13 | Recibe de la Dependencia o Entidad mediante Oficio en original, el nombre del responsable de promover la constitución de los Comités de Contraloría Ciudadana y Contraloría Social. Pasa el tiempo. |
| | 14 | Recibe de la Dependencia o Entidad, vía fax o correo electrónico, la Propuesta de calendario en original, para la promoción de los Comités de Contraloría Ciudadana y Contraloría Social y valida con el Titular de la Dirección de Operación Regional. |
| | 15 | Elabora Oficio de confirmación de calendario original y cinco copias para la Dependencia o Entidad correspondiente y recaba firma del Titular de la Dirección de Operación Regional, envía al Titular de la Dependencia y/o Entidad correspondiente en original y distribuye las copias de la siguiente manera: 1ª copia para el Titular de la Contraloría General, 2ª Copia al Área ejecutora. 3ª Copia al Órgano Interno de Control. 4ª y 5ª copia se archivan como acuse de recibo de manera numérica definitiva. FIN DEL PROCEDIMIENTO. |

Dirección de Operación Regional
Promoción y Seguimiento de los Comités de Contraloría Ciudadana y Contraloría Social



Dirección de Operación Regional
Promoción y Seguimiento de los Comités de Contraloría Ciudadana y Contraloría Social



Procedimiento

Nombre: Supervisión a Comités de Contraloría Ciudadana y Comités de Contraloría Social.

Objetivo: Constatar que los Comités de Contraloría Ciudadana y Comités de Contraloría Social, se encuentren debidamente constituidos, cuenten con la información básica para el desarrollo de sus funciones y verificar el seguimiento de sus actividades.

Frecuencia: Permanente.

Normas

La Dirección de Operación Regional deberá elaborar un **Programa de supervisión a comités** a efecto de llevar a cabo las supervisiones, el cual contendrá la siguiente información relación de comités, lugar, fecha y hora en que se aplicarán las entrevistas.

Para realizar las entrevistas se utilizará el formato **Cedula de supervisión a comités** el cual será requisitado por el personal que realice las entrevistas y contendrá preguntas específicas para saber si los Comités están bien capacitados, si cuentan con documentación y formatos necesarios para realizar sus actividades, así como también si conocen cuales son las instancias o vías para hacer llegar sus escritos, reportes o cédulas de vigilancia.

El personal encargado de realizar las entrevistas al personal deberá elaborar un **Informe** de la situación que guardan los Comités.

*Mediante **Oficio** se le informará al responsable o titular de la Dependencia o Entidad de las observaciones o inconsistencias detectadas derivado de la entrevista al Comité y se le solicitará que solvente a la brevedad e informe a l respecto o implemente las medidas necesarias.

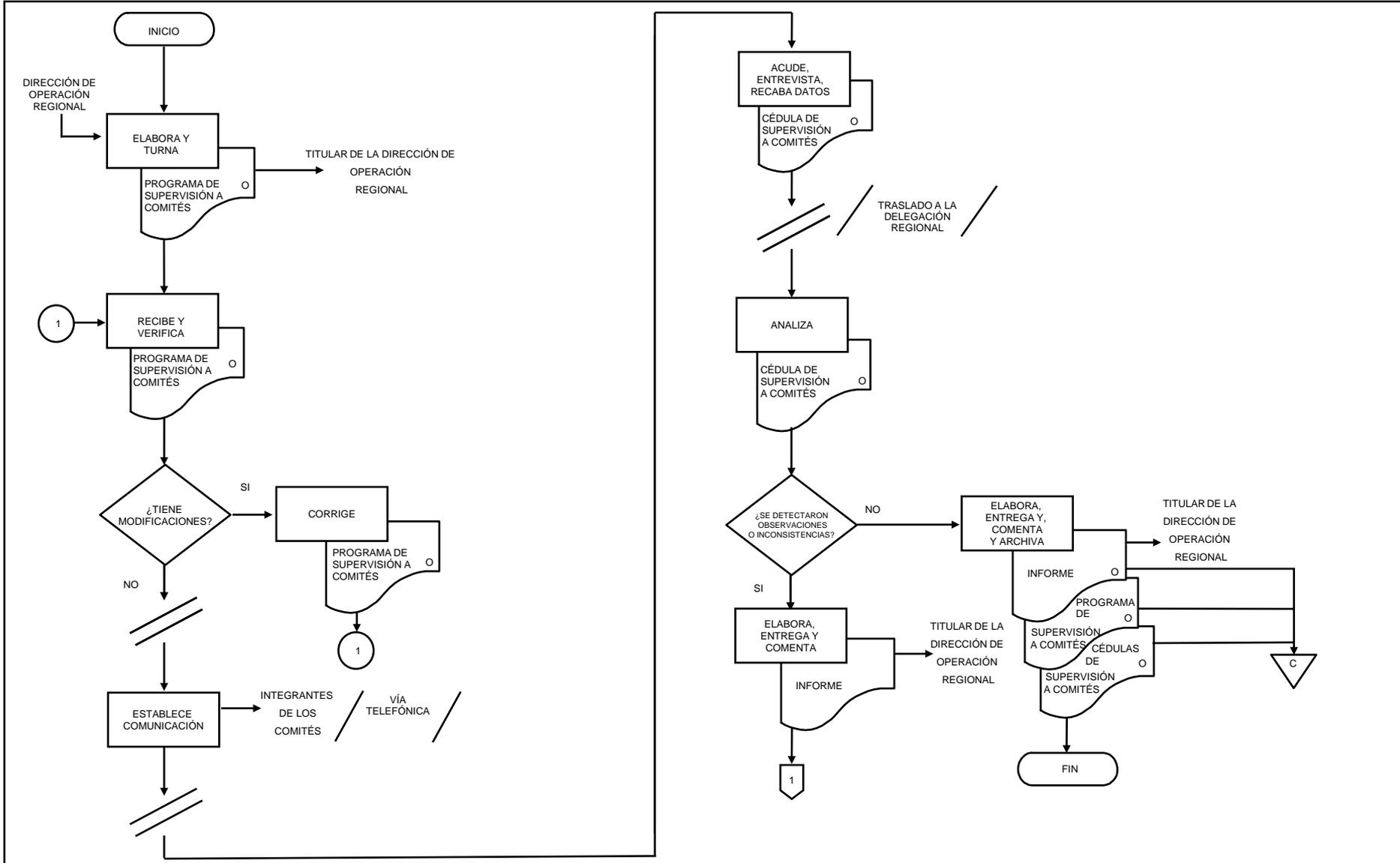
* Los **Oficios** originales se acompañaran de copias de conocimiento al titular de la Contraloría General, así como al del Órgano Interno de Control correspondiente y al superior jerárquico de la dependencia y/o entidad y los acuses de minutario y archivo.

| Fecha | | Elaboró | Revisó | Autorizó |
|--------------------|---------------------|--|---------------------------------|---------------------|
| Elaboración | Autorización | Dirección General de Desarrollo Administrativo | Dirección de Operación Regional | Contraloría General |
| Agosto 2011 | Agosto 2011 | | | |

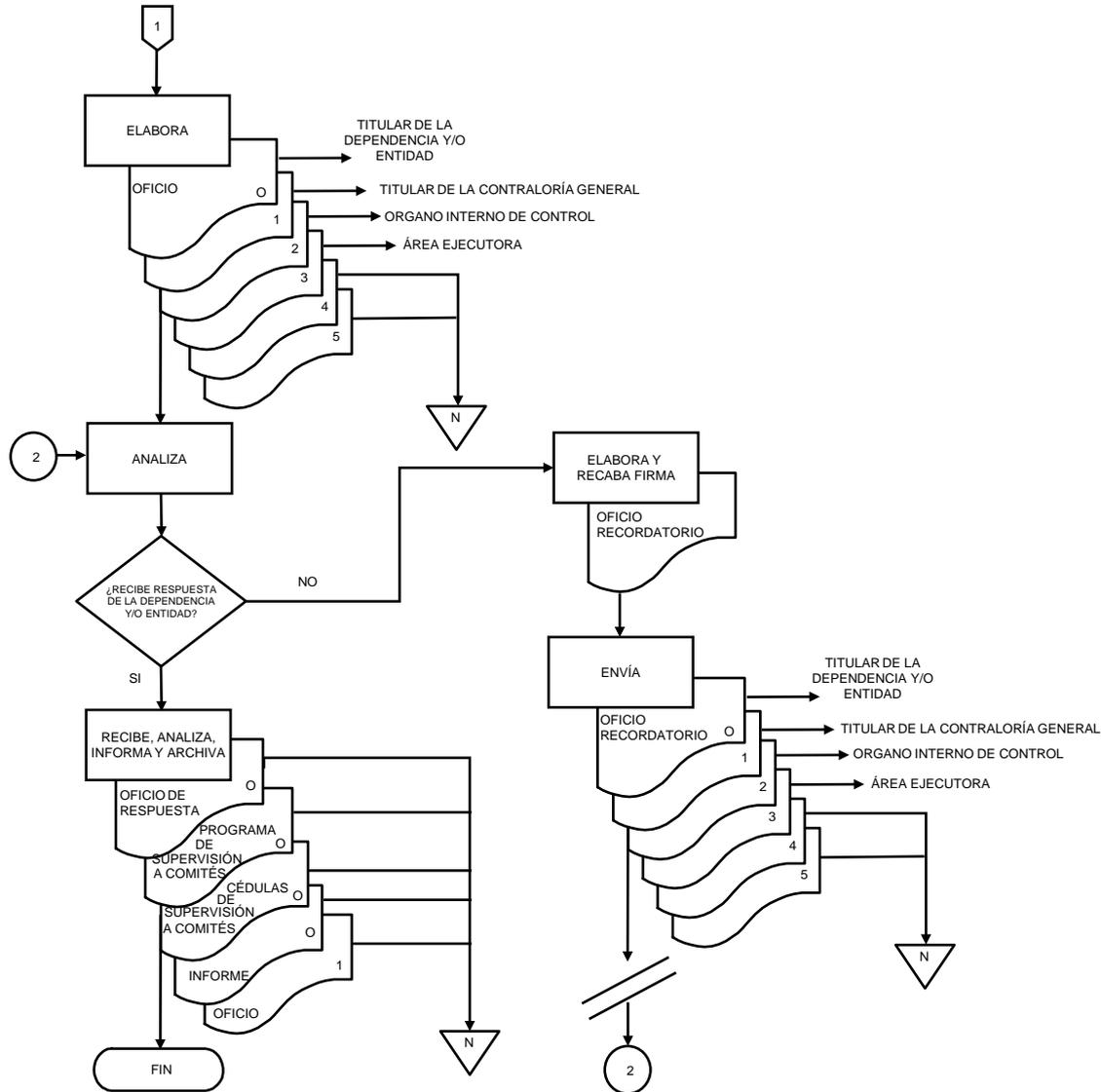
| Área | Actividad | Descripción |
|---------------------------------|-----------|---|
| Dirección de Operación Regional | 1 | Elabora Programa de supervisión a comités en original, el cual deberá contener la relación de comités, el lugar, la fecha y hora en que serán entrevistados y turna para validación del Titular de la Dirección de Operación Regional. |
| | 2 | Recibe del Titular de la Dirección de Operación Regional el Programa de supervisión a comités en original y verifica si tiene modificaciones. ¿Tiene modificaciones? |
| | 2 A | <u>En caso de tener modificaciones:</u> Corrige el Programa de supervisión a comités en original. Pasa el tiempo. Continúa con la actividad No. 2 |
| | 3 | <u>En caso de no tener modificaciones:</u> Establece comunicación vía telefónica con el o los integrantes del Comité de Contraloría Ciudadana o Contraloría Social para concertar lugar, fecha y hora de la entrevista. Pasa el tiempo. |
| | 4 | Acude al lugar, fecha y hora acordados, entrevista a cada uno de los integrantes de los Comités o a un representante designado del Comité, recaba datos en el formato Cedula de supervisión a comités , concluye entrevistas y se traslada a las oficinas centrales. Pasa el tiempo. |
| | 5 | Analiza la información vertida en cada una de las Cédulas de supervisión a comités en original. ¿Se detectaron observaciones o inconsistencias? |
| | 5 A | <u>En caso de no detectarse observaciones o inconsistencias:</u> Elabora Informe en original sobre la situación que guardan los Comités, entrega y comenta con el Titular de la Dirección de Operación Regional la situación que guardan los comités y archiva junto con el Programa de supervisión a comités , en original y las Cédulas de supervisión a comités , en original de manera cronológica definitiva. FIN DEL PROCEDIMIENTO. |

| Área | Actividad | Descripción |
|------|-----------|--|
| | 6 | <p><u>En caso de detectarse observaciones o inconsistencias:</u> Elabora Informe en original sobre la situación que guardan los Comités, entrega y comenta con el Titular de la Dirección de Operación Regional la situación que guardan los comités.</p> |
| | 7 | <p>Elabora Oficio original y cinco copias informando al Titular de la Dependencia o Entidad responsable, sobre las observaciones o inconsistencias detectadas derivadas de la supervisión, solicitándole a su vez que implemente las medidas o acciones necesarias para su solventación.</p> |
| | | <p>Distribuye las copias del Oficio de la siguiente forma: 1ª Copia al Titular de la Contraloría General. 2ª Copia Órgano Interno de Control 3ª Copia Área ejecutora. 4ª y 5ª Copia la archiva como acuse de recibo de manera numérica definitiva.</p> |
| | 8 | <p>Analiza si recibe respuesta de la Dependencia o Entidad.</p> |
| | | <p>¿Recibe respuesta de la Dependencia o Entidad?</p> |
| | 8 A | <p><u>En caso de no recibir respuesta:</u> Elabora Oficio recordatorio en original y cinco copias, recaba firma del Titular de la Dirección de Operación Regional.</p> |
| | 8 A1 | <p>Envía al Titular de la Dependencia o Entidad correspondiente Oficio recordatorio en original, reiterando informe de las medidas o acciones implementadas para solventar las observaciones o inconsistencia detectadas.</p> |
| | | <p>Distribuye las copias del Oficio de la siguiente forma: 1ª Copia al Titular de la Contraloría General. 2ª Copia al Órgano Interno de Control 3ª Copia al Área ejecutora. 4ª y 5ª Copia la archiva como acuse de recibo de manera numérica definitiva.</p> |
| | | <p>Pasa el tiempo. Continúa con la actividad número 8.</p> |
| | 9 | <p><u>En caso de recibir respuesta:</u> Recibe Oficio de respuesta en original, analiza, informa al Titular de la Dirección de Operación Regional la situación que guardan los comités y archiva junto con el Programa de supervisión a comités en original, Cédulas de supervisión a comités en original, Informe en original y copia de Oficio de manera numérica definitiva.</p> |
| | | <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO</p> |

Dirección de Operación Regional
Supervisión a Comités de Contraloría Ciudadana y Comités de Contraloría Social



Dirección de Operación Regional
Supervisión a Comités de Contraloría Ciudadana y Comités de Contraloría Social



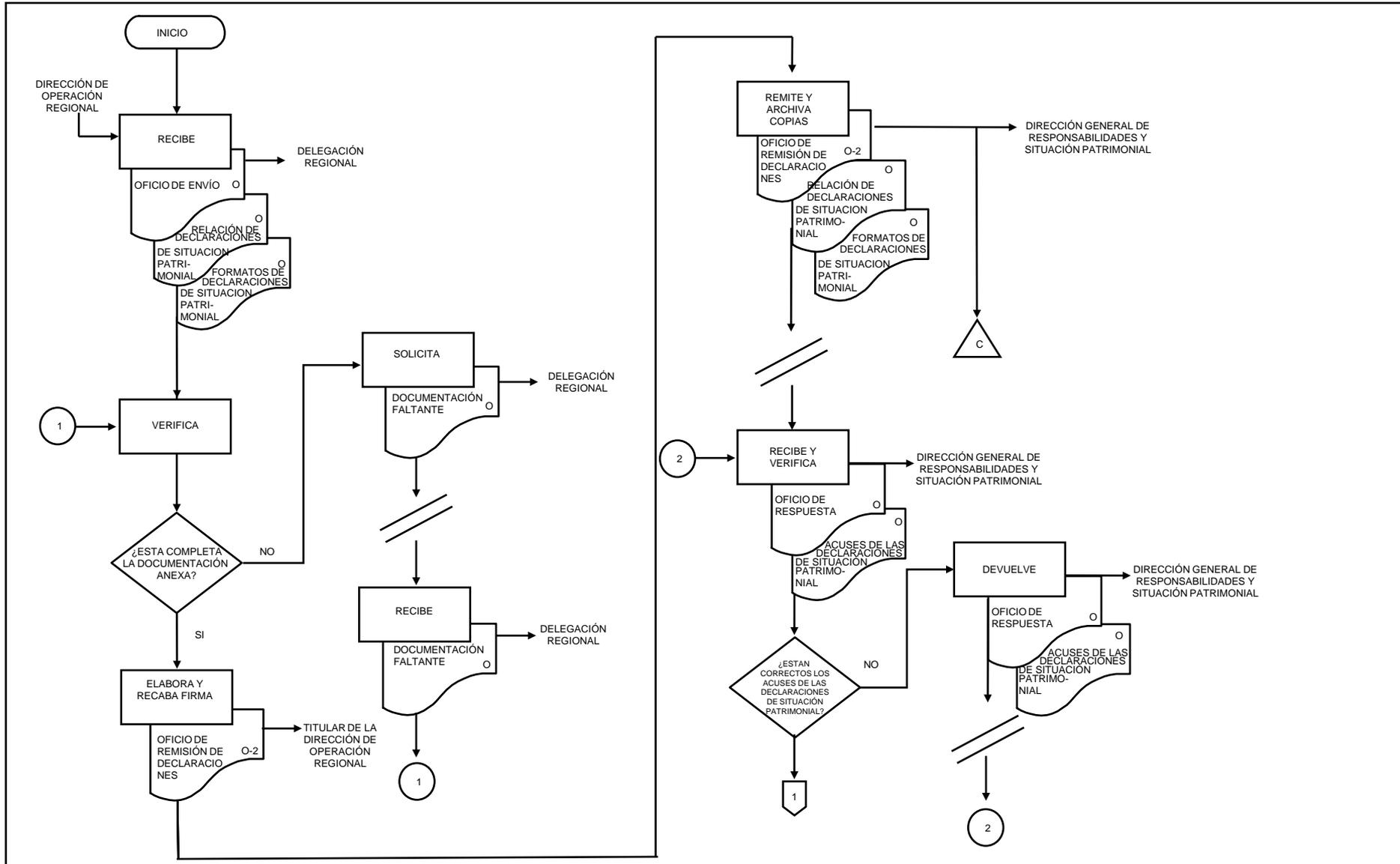
| Procedimiento | |
|--------------------|---|
| Nombre: | Remisión de Declaraciones de situación patrimonial. |
| Objetivo: | Apoyar a la Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial, en la remisión de Declaraciones de situación patrimonial, recepcionadas en las Delegaciones Regionales con la finalidad de eficientar el trámite. |
| Frecuencia: | Semanal. |

| Normas | | | | |
|--|--------------|--|---------------------------------|---------------------|
| <p>* La Dirección de Operación Regional recibirá de las Delegaciones Regionales semanalmente, Oficios de envío de Declaraciones de situación patrimonial, a efecto de canalizarlas a la Dirección de Responsabilidades y Situación Patrimonial para el trámite correspondiente.</p> <p>* El Oficio de envío de Declaraciones de situación patrimonial en original y dos copias, contendrá (Número progresivo, Nombre del solicitante, Registro Federal de Causantes, Tipo de declaración y fecha de envío) y deberá acompañarse de los siguientes anexos, Relación de Declaraciones de situación patrimonial en original y Formatos de las Declaraciones de Situación Patrimonial Inicial, Anual y Conclusión en original.</p> <p>* La Dirección de Operación Regional deberá cotejar el número de Declaraciones de situación patrimonial indicado en el Oficio con documentos anexos.</p> <p>* Como Identificación oficial se considerará la credencial de elector, pasaporte y cartilla militar.</p> <p>* La Dirección de Operación Regional llevará un registro mensual de la cantidad recibida de las Declaraciones de situación patrimonial Inicial, Anual y Conclusión de las Delegaciones Regionales.</p> | | | | |
| Fecha | | Elaboró | Revisó | Autorizó |
| Elaboración | Autorización | Dirección General de Desarrollo Administrativo | Dirección de Operación Regional | Contraloría General |
| Agosto 2011 | Agosto 2011 | | | |

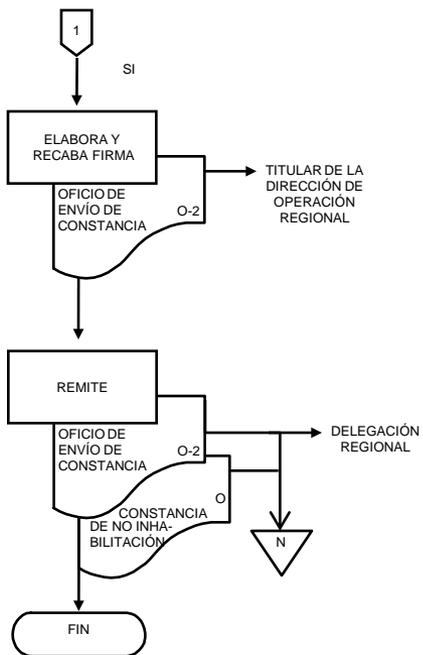
| Área | Actividad | Descripción |
|---------------------------------|-----------|--|
| Dirección de Operación Regional | 1 | Recibe de la Delegación Regional, Oficio de envío en original y dos copias para acuse de recibo, Relación de Declaraciones de situación patrimonial en original, así como anexo Formatos de las Declaraciones de Situación Patrimonial Inicial, Anual y Conclusión en original. |
| | 2 | Verifica que este completa la documentación anexa. ¿Está completa la documentación? |
| | 2 A | <u>En caso de no estar completa la documentación:</u> Solicita a la Delegación Regional de manera económica la Documentación faltante , en original. Pasa el tiempo. |
| | 2 B | Recibe de la Delegación Regional la Documentación faltante solicitada, en original. Continúa con la actividad número 2. |
| | 3 | <u>En caso de estar completa la documentación:</u> Elabora y recaba firma del Titular de la Dirección de Operación Regional en el Oficio de remisión de Declaraciones a la Dirección General de Responsabilidades en original y dos copias para acuse de recibo. |
| | 4 | Remite Oficio de remisión de Declaraciones en original y dos copias, a la Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial, Relación de Declaraciones de situación patrimonial en original, así como anexo Formatos de las Declaraciones de Situación Patrimonial Inicial, Anual y Conclusión en original, archiva copias previo acuse de recibo de manera cronológica temporal para el seguimiento correspondiente. Pasa el tiempo. |
| | 5 | Recibe Oficio de respuesta en original de la Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial con los Acuses de las Declaraciones de Situación Patrimonial y verifica que estén correctos. ¿Están correctos los Acuses de las Declaraciones de Situación Patrimonial? |
| | 5 A | <u>En caso de no estar correctos los Acuses de las Declaraciones de Situación Patrimonial:</u> Devuelve Oficio de respuesta y Acuses de las Declaraciones de Situación Patrimonial en original para su corrección correspondiente. Pasa el tiempo. |

| Área | Actividad | Descripción |
|------|-----------|---|
| | 6 | <p>Continúa con la actividad número 5.</p> <p><u>En caso de estar correctos los Acuses de las Declaraciones de Situación Patrimonial:</u> Elabora y recaba firma del Titular de la Dirección de Operación Regional en el Oficio de envío de Acuses de las Declaraciones de situación patrimonial a la Delegación Regional en original y dos copias para acuse de recibo.</p> |
| | 7 | <p>Remite a la Delegación Regional Oficio de envío de Acuses de las Declaraciones de situación patrimonial en original y dos copias para acuse de recibo, Acuses de las Declaraciones de situación patrimonial Original, archiva copias de manera numérica permanente.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p> |

Dirección de Operación Regional
Remisión de Declaraciones de Situación Patrimonial



Dirección de Operación Regional
Remisión de Declaraciones de Situación Patrimonial



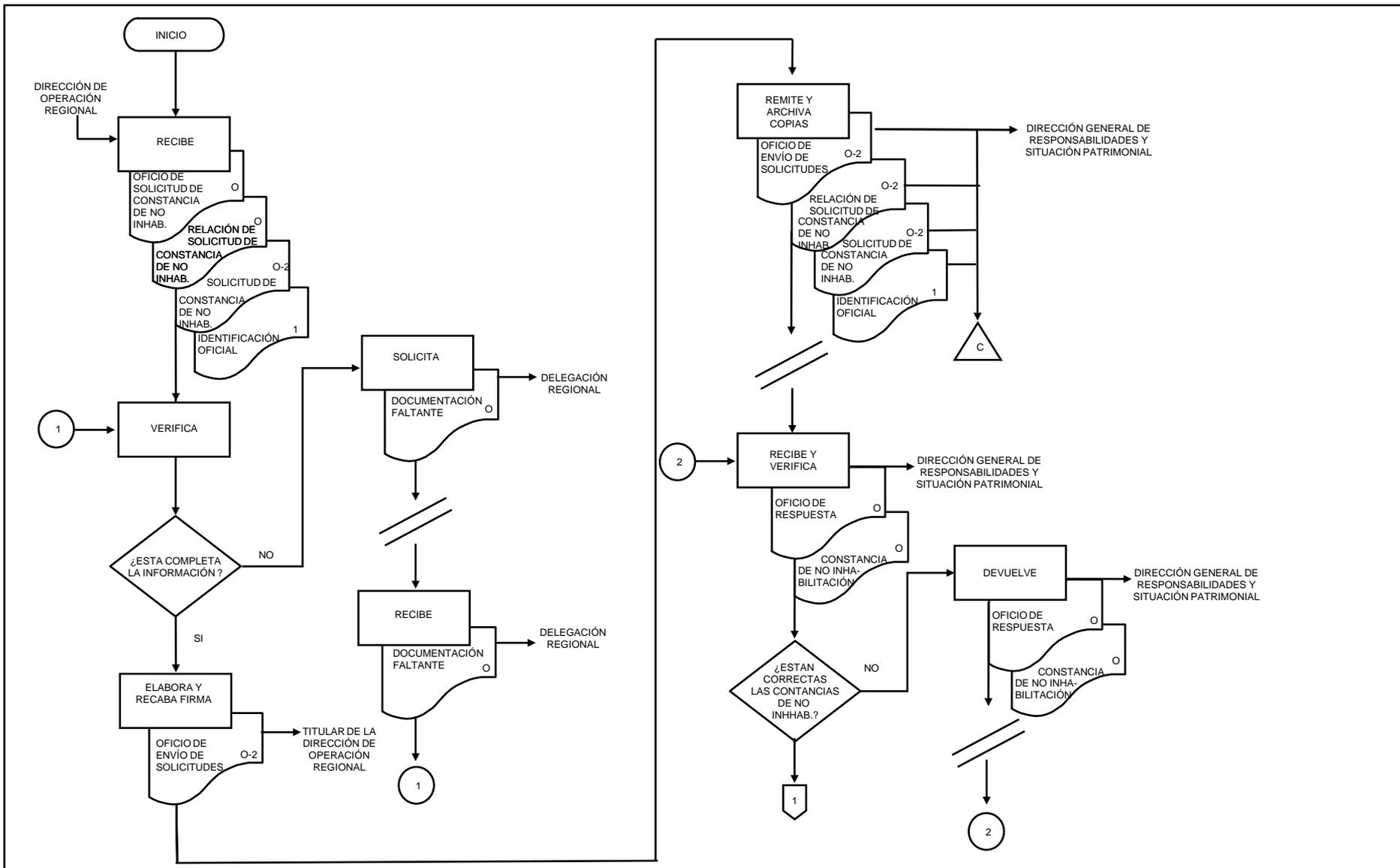
| Procedimiento | |
|--------------------|--|
| Nombre: | Remisión de Solicitudes de Constancias de No Inhabilitación |
| Objetivo: | Apoyar a la Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial, en la remisión de solicitudes de Constancias de No Inhabilitación, recepcionadas en las Delegaciones Regionales con la finalidad de agilizar el trámite. |
| Frecuencia: | Semanal. |

| Normas | | | | |
|--|--------------|--|---------------------------------|---------------------|
| <p>* La Dirección de Operación Regional recibirá de las Delegaciones Regionales semanalmente, Oficios de solicitud de Constancia de no inhabilitación, a efecto de canalizarlas a la Dirección de Responsabilidades y Situación Patrimonial para el trámite correspondiente.</p> | | | | |
| <p>* El Oficio de solicitud de Constancias de no inhabilitación en original y dos copias, deberá acompañarse de los siguientes anexos, Formato de relación de constancias de no inhabilitación en original, que contendrá (Número progresivo, Nombre del solicitante, Registro Federal de Causantes, Dependencia, Puesto a Desempeñar, Fecha de ingreso y Fecha de envío), Solicitud de constancia de no inhabilitación en original y dos copias y copia de Identificación oficial con fotografía.</p> | | | | |
| <p>* La Dirección de Operación Regional deberá cotejar el número de solicitudes de Constancias de no inhabilitación indicado en el Oficio de solicitud con documentos anexos.</p> | | | | |
| <p>* Como Identificación oficial se considerará la credencial de elector, pasaporte y cartilla militar.</p> | | | | |
| <p>* La Dirección de Operación Regional llevará un registro mensual de la cantidad recibida de las Constancias de no inhabilitación de las Delegaciones Regionales.</p> | | | | |
| Fecha | | Elaboró | Revisó | Autorizó |
| Elaboración | Autorización | Dirección General de Desarrollo Administrativo | Dirección de Operación Regional | Contraloría General |
| Agosto 2011 | Agosto 2011 | | | |

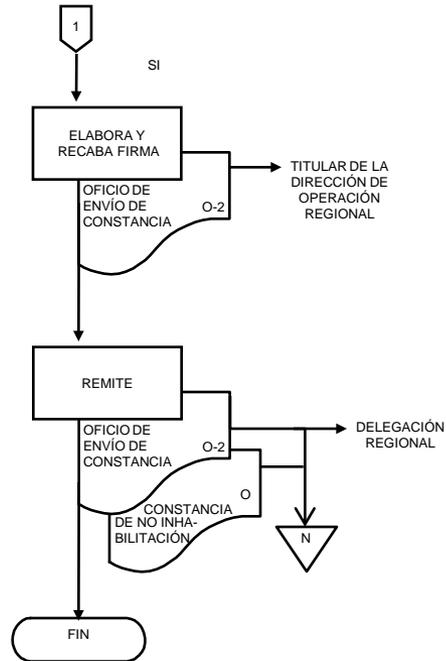
| Área | Actividad | Descripción |
|---------------------------------|-----------|--|
| Dirección de Operación Regional | 1 | Recibe de la Delegación Regional, Oficio de solicitud de constancia de no inhabilitación en original y dos copias para acuse de recibo, Relación de solicitud de constancia de no inhabilitación en original, así como anexo Solicitud de constancia de no inhabilitación en original y dos copias y copia de Identificación oficial con fotografía. |
| | 2 | Verifica que este completa la documentación anexa. ¿Está completa la documentación? |
| | 2 A | <u>En caso de no estar completa la documentación:</u> Solicita a la Delegación Regional de manera económica la Documentación faltante . Pasa el tiempo. |
| | 2 B | Recibe de la Delegación Regional la Documentación faltante solicitada. Continúa con la actividad número 2. |
| | 3 | <u>En caso de estar completa la documentación:</u> Elabora y recaba firma del Titular de la Dirección de Operación Regional en el Oficio de envío de solicitudes a la Dirección General de Responsabilidades en original y dos copias para acuse de recibo. |
| | 4 | Remite Oficio de envío de solicitudes en original y dos copias, a la Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial, Relación de solicitud de constancia de no inhabilitación en original, así como anexo Solicitud de constancia de no inhabilitación en original y dos copias y copia de Identificación oficial con fotografía, para la elaboración de las constancias, archiva copias previo acuse de recibo de manera cronológica temporal para el seguimiento correspondiente. Pasa el tiempo. |
| | 5 | Recibe Oficio de respuesta en original de la Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial con las Constancias de no inhabilitación que hayan procedido y verifica que estén correctas. |
| | 5 A | ¿Están correctas las Constancias de No Inhabilitación? <u>En caso de no estar correctas las Constancias de No Inhabilitación:</u> Devuelve Oficio de respuesta y Constancias de no inhabilitación en original para su corrección correspondiente. Pasa el tiempo. |

| Área | Actividad | Descripción |
|------|-----------|---|
| | 6 | Continúa con la actividad número 5. |
| | 7 | <p><u>En caso de estar correctas las Constancias de No Inhabilitación:</u> Elabora y recaba firma del Titular de la Dirección de Operación Regional en el Oficio de envío de constancias a la Delegación Regional en original y dos copias para acuse de recibo.</p> <p>Remite a la Delegación Regional Oficio de envío de constancias en original y dos copias para acuse de recibo, Constancias de no inhabilitación Original, archiva copias de manera numérica permanente.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p> |

**Dirección de Operación Regional
Remisión de Solicitudes de Constancias de No Inhabilitación**



Dirección de Operación Regional
Remisión de Solicitudes de Constancias de No Inhabilitación



Procedimiento

Nombre: Remisión de Notificaciones a Delegaciones Regionales.

Objetivo: Apoyar a la Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial en remitir a las Delegaciones Regionales, las Notificaciones a los servidores públicos sobre una audiencia de ley o sobre la resolución de algún procedimiento en el que esté involucrado.

Frecuencia: Semanal

Normas

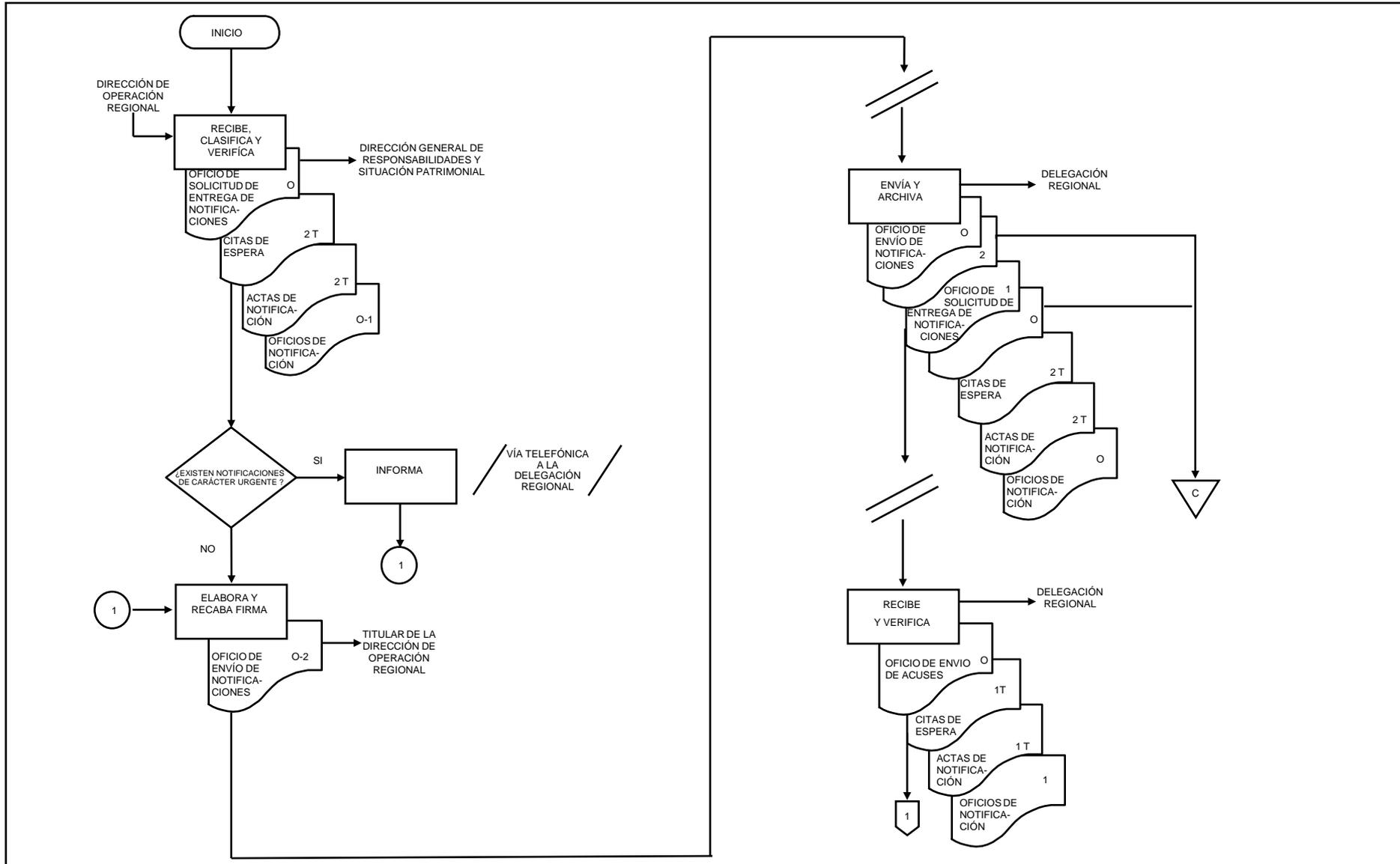
- la Dirección de Operación Regional recibirá de la Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial **Oficio de solicitud de entrega de notificaciones** en original, **Cita de espera** y **Actas de Notificación** en dos tantos y **Oficios de Notificación** en original y copia para acuse de recibo, para que por conducto de las Delegaciones Regionales se lleve a cabo la entrega de notificaciones a servidores públicos del Poder Ejecutivo derivados de Procesos Administrativos.
- La Dirección de Operación Regional verificará que el **Oficio de solicitud de entrega de notificaciones** se remita quince días anteriores al término de la prescripción de los documentos.
- La Dirección de Operación Regional verificará que coincidan el número de documentos indicado en el **Oficio de solicitud de entrega de notificaciones** con los documentos anexos.
- La Dirección de Operación Regional, deberá verificar al momento de recibir el **Oficio de solicitud de entrega de notificaciones** si existen notificaciones de carácter urgente.
- Cuando existan notificaciones de carácter urgente la Dirección de Operación Regional, deberá informar vía telefónica a la Delegación Regional para que tome las medidas necesarias.
- En caso de que no se haga la notificación deberá informar a la Dirección de Operación Regional en el **Oficio de envío de acuses** el motivo por el cual no se llevó a cabo.

| Fecha | | Elaboró | Revisó | Autorizó |
|--------------------|---------------------|--|---------------------------------|---------------------|
| Elaboración | Autorización | Dirección General de Desarrollo Administrativo | Dirección de Operación Regional | Contraloría General |
| Agosto 2011 | Agosto 2011 | | | |

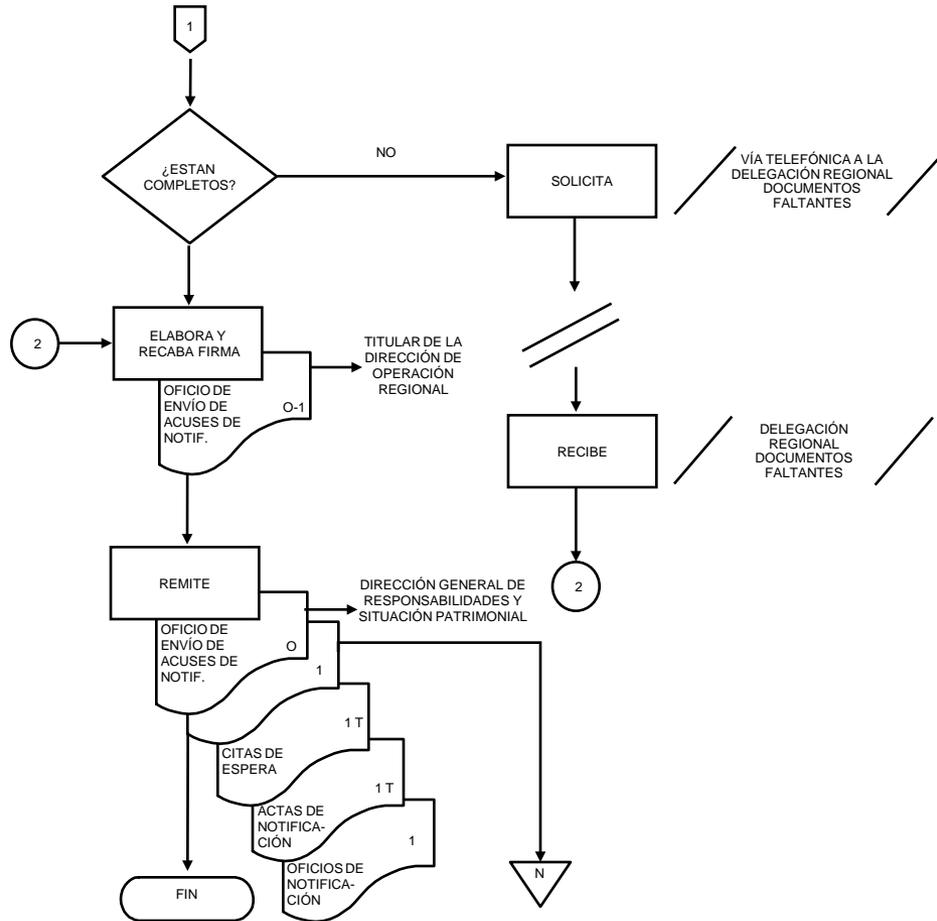
| Área | Actividad | Descripción |
|---------------------------------|-----------|--|
| Dirección de Operación Regional | 1 | <p>Recibe de la Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial el Oficio de solicitud de entrega de notificaciones en original, Cita de espera y Actas de Notificación en dos tantos y Oficios de Notificación en original y copia para acuse de recibo, clasifica y verifica si existen notificaciones con carácter de urgente.</p> <p>¿Existen notificaciones de carácter urgente?</p> |
| | 1 A | <p><u>En caso de que existan notificaciones de carácter urgente:</u> Informa vía telefónica a la Delegación Regional correspondiente, la existencia de notificaciones con carácter de urgente, a efecto de que tome las medidas pertinentes.</p> <p>Continúa con la actividad número 2</p> |
| | 2 | <p><u>En caso de que no existan notificaciones de carácter urgente:</u> Elabora Oficio de envío de notificaciones en original y dos copias para acuse de recibo y recaba firma del Titular de la Dirección de Operación Regional para su autorización.</p> <p>Pasa el tiempo</p> |
| | 3 | <p>Envía a la Delegación Regional Oficio de envío de notificaciones en original, copia del Oficio de solicitud de entrega de notificaciones, Cita de espera y Actas de Notificación en dos tantos y Oficios de Notificación en original y copia para acuse de recibo, archiva Oficio de solicitud de entrega de notificaciones original y copias de acuses de recibo del Oficio de envío de notificaciones de manera cronológica permanente.</p> <p>Pasa el tiempo.</p> |
| | 4 | <p>Recibe de la Delegación Regional el Oficio de envío de acuses en original, Citas de espera en un tanto, Actas de Notificación en un tanto y Oficios de Notificación en copia y verifica si están completos.</p> <p>¿Están completos?</p> |
| | 4 A | <p><u>En caso de no estar completos:</u> Solicita a la Delegación Regional vía telefónica los documentos faltantes.</p> <p>Pasa el tiempo.</p> |
| | 4 A1 | <p>Recibe de la Delegación Regional los documentos faltantes.</p> <p>Continúa con la actividad número 5.</p> |

| Área | Actividad | Descripción |
|---------------------------------|-----------|---|
| Dirección de Operación Regional | 5 | <u>En caso de estar completos:</u> Elabora en original y copia para acuse de recibo Oficio de envío de acuses de notificaciones a la Dirección de Responsabilidades y Situación Patrimonial y recaba firma del Titular de la Dirección de Operación Regional. |
| | 6 | Remite a la Dirección de Responsabilidades y Situación Patrimonial Oficio de envío de acuses de notificaciones en original, Citas de espera y Actas de Notificación en un tanto y Oficios de Notificación en copia y archiva copia de Oficio de envío de acuses de notificaciones de manera numérica permanente. FIN DEL PROCEDIMIENTO. |

Dirección de Operación Regional
Remisión de Notificaciones a Delegaciones Regionales



Dirección de Operación Regional
Remisión de Notificaciones a Delegaciones Regionales



Procedimiento

Nombre: Recepción y seguimiento de quejas, sugerencias, denuncias, demandas y/o peticiones.

Objetivo: Recepcionar y canalizar las quejas, sugerencias, denuncias, demandas, peticiones y/o reconocimientos de la ciudadanía, Comités de Contraloría Ciudadana y/o Comités de Contraloría Social en los programas federales a la Dependencia y/o Entidad correspondiente en relación a la obra, acción o servicio que otorga para su resolución.

Frecuencia: Permanente

Normas

* La Dirección de Operación Regional recepcionará **Escritos de Quejas, Sugerencias, Denuncias, Demandas y/o Peticiones**.

Los **Escritos de Quejas, Sugerencias, Denuncias, Demandas y/o Peticiones**, deberán contener requisitos básicos para su atención (Nombre, dirección, teléfono).

Las **Quejas y Denuncias, Demandas** podrán ser recibidas vía buzón, correo, internet, teléfono o de manera personal en las instalaciones de la Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial.

* Las áreas a través de las cuales se pueden recibir las **Quejas, Sugerencias, Denuncias, Demandas y/o Peticiones** son: las Contralorías Internas, Delegaciones Regionales, Dependencias y Entidades.

* La Dirección de Operación Regional deberá de elaborar **Oficio de envío** para informar al responsable o titular de la Dependencia o Entidad, los comentarios, observaciones o inconsistencias que el Comité de Contraloría Ciudadana o la ciudadanía en general realiza en relación a la obra, acción o servicio que otorga.

* Mediante **Oficio recordatorio** la Dirección de Operación Regional notificará al Titular de la Dependencia o Entidad, que no se ha obtenido respuesta al reporte de inconsistencias detectadas en la supervisión de Comités de Contraloría Ciudadana, Contraloría Social e instancias de los niveles de Gobierno Federal, Estatal y Municipal.

* La Dirección de Operación Regional deberá de recibir **Oficio de envío** correspondiente a la respuesta emitida por la Dependencia o Entidad en relación al reporte de observaciones o inconsistencias detectadas en la supervisión a los Comités de Contraloría Ciudadana, para que esta informe al comité respectivo.

* Se registrará en el **Formato de control de atención a Quejas, Sugerencias, Denuncias, Demandas y/o Peticiones o de seguimiento a comités** el comportamiento que ha tenido el comité, observaciones que ha generado y/o de la atención que se le da al documento enviado por la ciudadanía en general.

* Se informará mediante **Oficio** al comité o ciudadano interesado sobre la respuesta o acción que genere la Dependencia o Entidad en relación a su **Queja, Sugerencia, Denuncia, Demanda y/o Petición**.

Normas

* Los **Oficios** originales se acompañaran de copias de conocimiento al Titular de la Contraloría General, Órgano Interno de Control, Área Ejecutora y los acuses de minutorio y archivo.

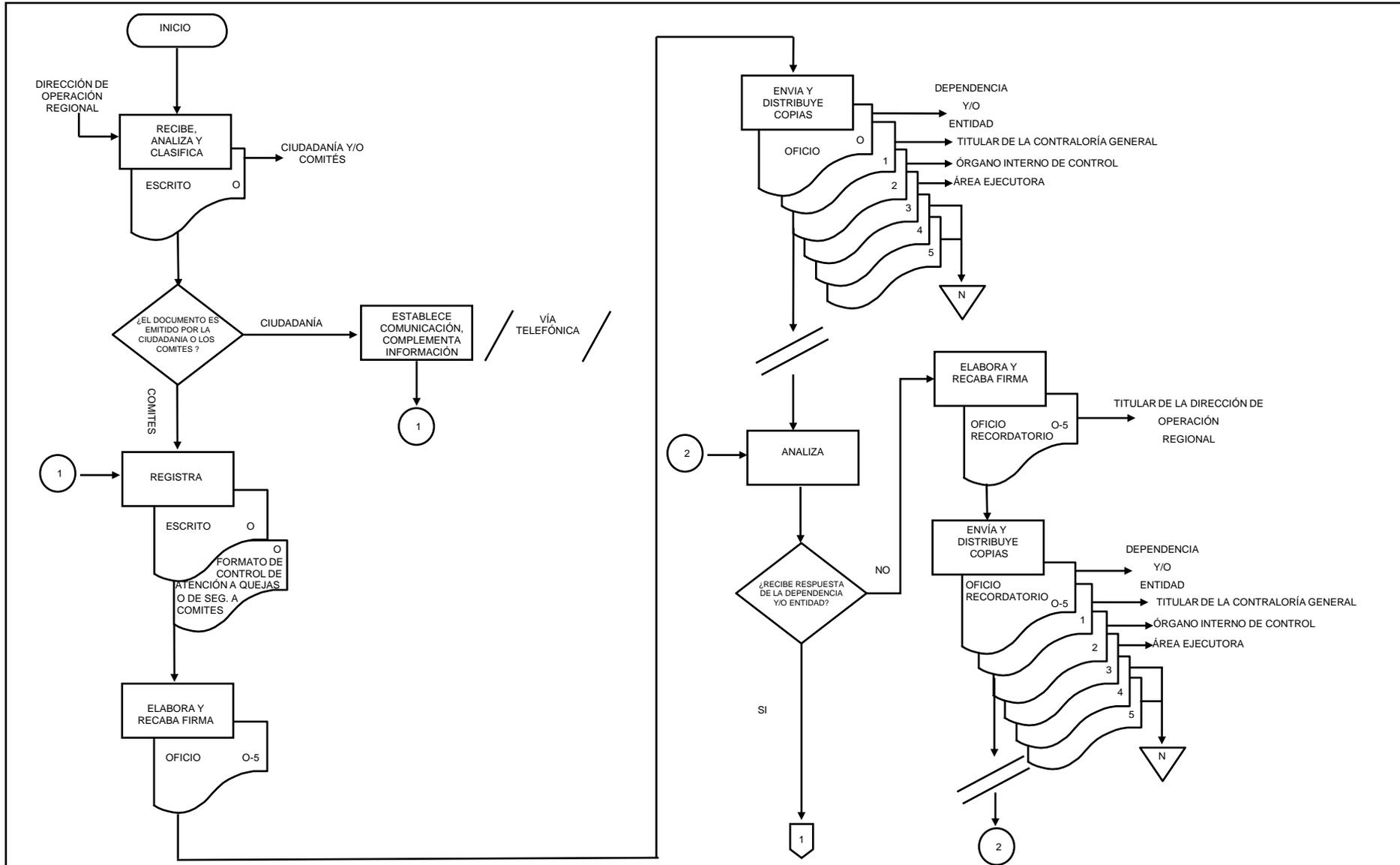
* **Las Quejas o Denuncias** anónimas se les dará seguimiento únicamente cuando presenten elementos sustentables que justifiquen su correspondiente investigación. En caso de no proceder, se archivarán.

| Fecha | | Elaboró | Revisó | Autorizó |
|--------------------|---------------------|--|---------------------------------------|------------------------|
| Elaboración | Autorización | Dirección General de Desarrollo Administrativo | Dirección de Operación Regional | Contraloría General |
| Agosto 2011 | Agosto 2011 | | | |

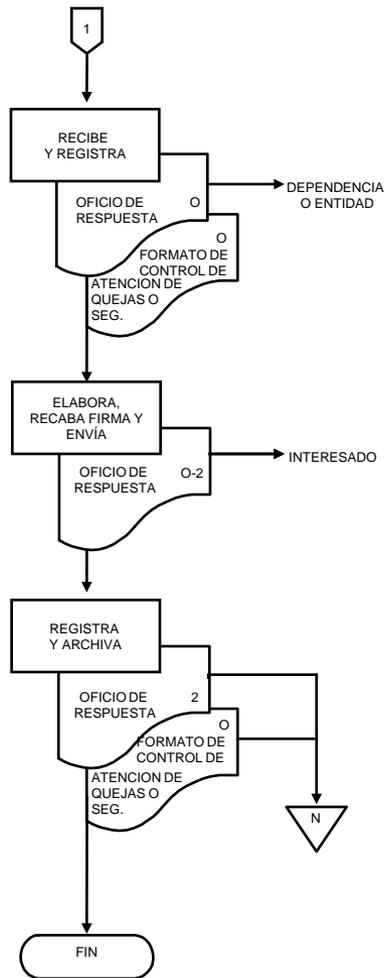
| Área | Actividad | Descripción |
|---------------------------------|-----------|---|
| Dirección de Operación Regional | 1 | <p>Recibe de la ciudadanía, Comités de Contraloría Ciudadana y/o Contraloría Social Escrito de queja, sugerencia, denuncia, demanda y/o petición en original, analiza y clasifica por quien es emitido el documento.</p> <p>¿El documento es emitido por la ciudadanía en general o los Comités de Contraloría?</p> |
| | 1 A | <p><u>En caso de ser emitido por la ciudadanía en general:</u> Establece comunicación, vía telefónica, con quien formuló el documento, con la intención de ampliar la información u orientar al ciudadano para canalizar el asunto a la Dependencia o Entidad correspondiente, complementa información.</p> <p>Continúa con la actividad 2.</p> |
| | 2 | <p><u>En caso de ser emitido por el Comité de Contraloría :</u> Registra Escrito original en el Formato de control de atención de quejas o de seguimiento a comités original para su control correspondiente.</p> |
| | 3 | <p>Elabora Oficio original y cinco copias, recaba firma del Titular de la Dirección de Operación Regional.</p> |
| | 4 | <p>Envía al Titular de la Dependencia o Entidad correspondiente Oficio en original, solicitando respuesta a la queja, sugerencia, denuncia, demanda y/o petición.</p> <p>Distribuye las copias del Oficio de la siguiente forma: 1ª Copia al Titular de la Contraloría General. 2ª Copia Órgano Interno de Control 3ª Copia Área ejecutora. 4ª y 5ª Copia la archiva como acuse de recibo de manera numérica definitiva.</p> <p>Pasa el tiempo.</p> |
| | 5 | <p>Analiza si recibe respuesta por parte del Titular de la Dependencia o Entidad correspondiente.</p> <p>¿Recibe respuesta del Titular de la Dependencia o Entidad correspondiente?</p> |
| | 5 A | <p><u>En caso de no recibir respuesta:</u> Elabora Oficio recordatorio en original y cinco copias, recaba firma del Titular de la Dirección de Operación Regional.</p> |
| | 5 A1 | <p>Envía al titular de la Dependencia o Entidad correspondiente Oficio recordatorio en original, reiterando la respuesta a la queja, sugerencia, denuncia, demanda y/o petición ciudadana, que no ha atendido o resuelto dentro de los 45 días hábiles después de su recepción.</p> |

| Área | Actividad | Descripción |
|------|-----------|--|
| | | <p>Distribuye las copias del Oficio de la siguiente forma: 1ª Copia al Titular de la Contraloría General. 2ª Copia Órgano Interno de Control 3ª Copia Área ejecutora. 4ª y 5ª Copia la archiva como acuse de recibo de manera numérica definitiva.</p> <p>Pasa el tiempo.</p> <p>Continúa con la actividad número 5.</p> <p>6 <u>En caso de recibir respuesta:</u> Recibe y registra Oficio de respuesta original de la Dependencia y/o Entidad en el Formato de control de atención de quejas o de seguimiento a comités.</p> <p>7 Elabora Oficio de respuesta en original y dos copias para acuse de recibo, recaba firma del Titular de la Dirección de Operación Regional y envía al interesado.</p> <p>8 Registra Oficio de respuesta en copia en el Formato de control de atención a quejas o de seguimiento a comités y archiva de manera numérica definitiva.</p> <p>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</p> |

Dirección de Operación Regional
Recepción y Seguimiento de Quejas, Sugerencias, Denuncias, Demandas y/o Peticiones



Dirección de Operación Regional
Recepción y Seguimiento de Quejas, Sugerencias, Denuncias , Demandas y/o Peticiones



Directorio

Dirección de Operación Regional

Oficina de Programas Institucionales

Oficina de Contraloría Ciudadana

Oficina de Atención a Programas Federales

Firmas de Autorización

ELABORACIÓN

**LIC. JOSÉ ANTONIO FLORES VARGAS
DIRECTOR GENERAL DE DESARROLLO
ADMINISTRATIVO**

**LIC. HÉCTOR E. MANCISIDOR REBOLLEDO
JEFE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA**

REVISIÓN

**LIC. ENRIQUE BENÍTEZ PONCE
DIRECTOR DE OPERACIÓN REGIONAL**

AUTORIZACIÓN

**C.P.C. IVÁN LÓPEZ FERNÁNDEZ
CONTRALOR GENERAL**

Xalapa, Veracruz de Ignacio de la Llave.
Agosto del año 2011.