

*Al margen Escudo del Estado de México.*

# PROCEDIMIENTO 04: ATENCIÓN A REPORTES CIUDADANOS EN MATERIA DE CONTRALORÍA SOCIAL

OCTUBRE DE 2021

© Derechos Reservados.  
 Segunda Edición, septiembre de 2021.  
 Gobierno del Estado de México.  
 Secretaría de la Contraloría.  
 Dirección General de Contraloría y Evaluación Social.

Impreso y hecho en Toluca, México.  
 Printed and made in Toluca, Mexico.

La reproducción total o parcial de este documento podrá efectuarse mediante la autorización expofesa de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

PROCEDIMIENTO 04: ATENCIÓN DE REPORTES CIUDADANOS EN MATERIA DE CONTRALORÍA SOCIAL	Edición:	Segunda
	Fecha:	Septiembre de 2021
	Código:	21800004L

## ÍNDICE

**PRESENTACIÓN**.....

**OBJETIVO GENERAL** .....

**IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS (MAPA DE PROCESOS DE ALTO NIVEL)** .....

**RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**.....

**DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS**.....

1. Atención a Reportes Ciudadanos en materia de Contraloría Social..... 2100B0000L/04

**SIMBOLOGÍA** .....

**REGISTRO DE EDICIONES** .....

**DISTRIBUCIÓN** .....

**VALIDACIÓN** .....

## PRESENTACIÓN

La sociedad mexiquense exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello, la Administración Pública del Estado de México, impulsa acciones, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. El ciudadano es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos su prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Estatal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de Sistemas de Gestión de Calidad.

El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la Dirección General de Contraloría y Evaluación Social de la Secretaría de la Contraloría. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delinear la gestión administrativa de esta unidad administrativa.

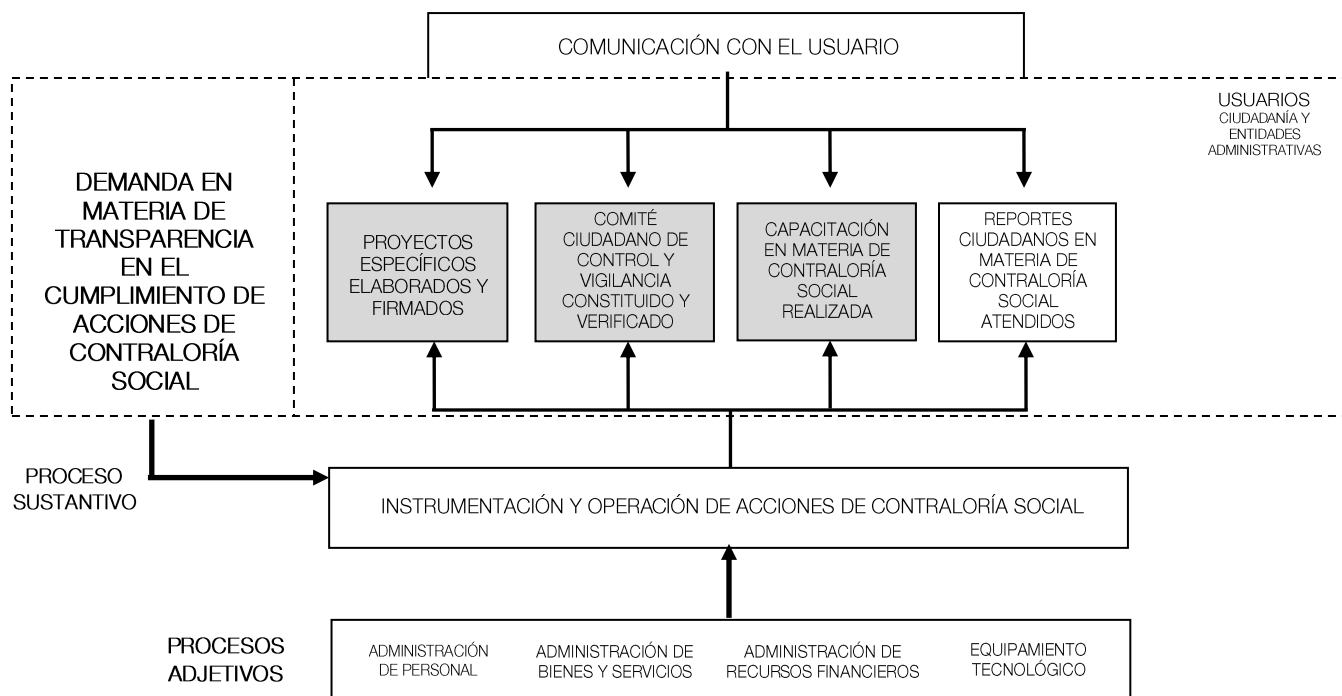
Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

**OBJETIVO GENERAL**

Mejorar la calidad y eficiencia de los trámites y servicios que brinda la Dirección General de Contraloría y Evaluación Social mediante la formalización y estandarización de sus métodos de trabajo y el establecimiento de políticas que regulen la ejecución de los procedimientos y las situaciones de excepción que puedan presentarse durante su desarrollo, así como para orientar a los servidores públicos responsables de su ejecución.

**IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS**

**MAPA DE PROCESOS DE ALTO NIVEL**



**RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**

**PROCESO: Instrumentación y Operación de acciones de Contraloría Social.** De la firma de proyectos específicos de contraloría social a la atención de reportes ciudadanos.

**PROCEDIMIENTOS:**

- **Elaboración y Firma de Proyectos Específicos del Programa de Contraloría Social.**
- **Constitución y Verificación de Operación de Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia.**
- **Capacitación en materia de Contraloría Social.**
- **Atención a Reportes Ciudadanos en materia de Contraloría Social**

**DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS****OBJETIVO**

Mejorar la ejecución de los programas sociales, obra pública y acciones en materia de Contraloría Social, así como la prestación de trámites y servicios, mediante la atención de los reportes ciudadanos presentados por las y los contralores sociales, en el ejercicio de sus funciones de vigilancia, control y seguimiento, así como los presentados por la ciudadanía en general.

**ALCANCE**

El presente Procedimiento es aplicable al personal adscrito a la Dirección General de Contraloría y Evaluación Social, responsables de atender los reportes ciudadanos captados por los medios institucionales.

**REFERENCIAS**

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México. Título Primero, Artículo 15. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", de fechas 10, 14, 17 de noviembre de 1917, sus reformas y adiciones.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de México, artículo 38 bis, Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", de fecha 17 de septiembre de 1981, sus reformas y adiciones.
- Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de México y Municipios. Libro Segundo. Título Primero, Capítulo Primero, Artículos 95, 96, 97 y Capítulo Segundo, Artículo 98. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", de fecha 30 de mayo de 2017.
- Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría. Capítulo V, Artículos 25 y 26. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", de fecha 22 de noviembre de 2018.
- Acuerdo del Ejecutivo del Estado por el que se establecen las Bases Generales para la implementación del Programa de Contraloría y Evaluación Social en el Estado de México y Municipios. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", de fecha 20 de agosto de 2020.
- Lineamientos de Operación del Programa de Contraloría y Evaluación Social. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", de fecha 31 de agosto de 2020.
- Manual General de Organización de la Secretaría de la Contraloría. Apartado VII Objetivo y funciones por Unidad Administrativas. 21800004000000L Dirección General de Contraloría Social. Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno", de fecha 17 de septiembre de 2019,

**RESPONSABILIDADES**

La Dirección General de Contraloría y Evaluación Social es la unidad administrativa responsable de atender los Reportes Ciudadanos, mediante su captación, clasificación, análisis y canalización a las autoridades correspondientes.

**La o el titular de la Dirección General de Contraloría y Evaluación Social deberá:**

- Firmar oficio para canalizar el Reporte Ciudadano Tipo "A" al Órgano Interno de Control de la entidad administrativa.
- Firmar oficio para canalizar el Reporte Ciudadano Tipo "B" a la Dirección General de Investigación.

**La o el titular de la Subdirección de Participación Ciudadana en el Control Interno deberá:**

- Revisar y rubricar el oficio para canalizar el Reporte Ciudadano Tipo "A" o "B".

- Firmar oficio para canalizar el Reporte Ciudadano Tipo “A”, a la Delegación Regional que corresponda, cuando se trate de un Órgano Interno de Control Municipal o de sus organismos auxiliares.

**Las o los titulares de los Departamentos de Control y Vigilancia deberán:**

- Revisar y rubricar el oficio para canalizar el Reporte Ciudadano Tipo “A” o “B”.
- Instruir a la o al Responsable de la Atención de Reportes Ciudadanos, registre en el Sistema Integral de Contraloría Social el Reporte Ciudadano Tipo “A” o “B” captado por la Dirección General de Contraloría y Evaluación Social.
- Instruir a la o al Responsable de la Atención de Reportes Ciudadanos, el envío en original del oficio de canalización firmado y el Reporte Ciudadano Tipo “A” al Órgano Interno de Control de la Entidad Administrativa o a la Delegación Regional que corresponda, cuando se trate de un Órgano Interno de Control Municipal o de sus organismos auxiliares; así como el oficio de canalización firmado y el Reporte Ciudadano Tipo “B” a la Dirección General de Investigación.

**La o el Responsable de la Atención de Reportes Ciudadanos de los Departamentos de Control y Vigilancia deberá:**

- Elaborar el oficio para canalizar el Reporte Ciudadano Tipo “A” o “B”.
- Registrar en el Sistema Integral de Contraloría Social el Reporte Ciudadano Tipo “A” o “B” captados por la Dirección General de Contraloría y Evaluación Social y los seguimientos correspondientes.
- Enviar en original el oficio de canalización firmado y Reporte Ciudadano Tipo “A” al Órgano Interno de Control de la entidad administrativa.
- Enviar en original el oficio de canalización firmado y el Reporte Ciudadano Tipo “A” a la Delegación Regional que corresponda, cuando se trate de un Órgano Interno de Control Municipal o de sus organismos auxiliares.
- Enviar en original el oficio de canalización firmado y el Reporte Ciudadano Tipo “B” a la Dirección General de Investigación.
- Integrar el expediente del Reporte Ciudadano Tipo “A” y “B”.
- Llevar el registro, control y seguimiento de los Reportes Ciudadanos Tipo “A” y Tipo “B”.

**La o el titular de la Delegación Regional de Contraloría Social y Atención Ciudadana deberá:**

- Firmar el oficio para canalizar el Reporte Ciudadano Tipo “A” al Órgano Interno de Control Municipal o de sus organismos auxiliares. Firmar el oficio para canalizar a la Subdirección de Participación Ciudadana en el Control Interno el Reporte Ciudadano Tipo “A” o “B”.
- Instruir al o al Responsable de la Atención de Reportes Ciudadanos de la Delegación Regional, el registro y seguimiento del Reporte Ciudadano Tipo “A”, así como el registro del Reporte Ciudadano Tipo “B” en el Sistema Integral de Contraloría Social.
- Enviar por correo electrónico el oficio de canalización y el Reporte Ciudadano Tipo “B” a la Subdirección de Participación Ciudadana en el Control Interno.
- Instruir a la o al Responsable de la Atención de Reportes Ciudadanos de la Delegación Regional, el envío del oficio de canalización firmado y el Reporte Ciudadano Tipo “A” en original al Órgano Interno de Control Municipal o de sus organismos auxiliares.
- Enviar al Departamento de Control y Vigilancia el oficio de canalización firmado y el Reporte Ciudadano Tipo “A” o “B”.

**La o el Responsable de la Atención de Reportes Ciudadanos de la Delegación Regional deberá:**

- Elaborar el oficio para canalizar al Departamento de Control y Vigilancia el Reporte Ciudadano Tipo “A” o “B”.
- Elaborar el oficio para canalizar al Órgano Interno de Control Municipal o de sus organismos auxiliares el Reporte Ciudadano Tipo “A”.
- Registrar en el Sistema Integral de Contraloría Social el Reporte Ciudadano Tipo “A” y “B”.
- Enviar al Departamento de Control y Vigilancia el oficio de canalización firmado y el Reporte Ciudadano Tipo “A” o “B”.
- Enviar al Órgano Interno de Control Municipal o de sus organismos auxiliares el oficio de canalización y el Reporte Ciudadano Tipo “A”.
- Integrar el archivo de Reportes Ciudadanos Tipo “A” que contengan su seguimiento, cuando se trate de Órganos Internos de Control Municipal o de sus organismos auxiliares.

**DEFINICIONES**

Delegación Regional:	Delegación Regional de Contraloría Social y Atención Ciudadana.
Días Hábiles:	Los días comprendidos de lunes a viernes con excepción de aquellos que se declaren no laborables en el Acuerdo del Secretario de Finanzas por el que se establece el calendario oficial que regirá durante el año corriente, mismo que se publica en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno".
Dirección General:	Dirección General de Contraloría y Evaluación Social.
Departamentos de Control y Vigilancia:	Departamento de Control y Vigilancia de Obra o Departamento de Control y Vigilancia de Programas Sociales.
Entidad Administrativa:	Dependencias y organismos auxiliares de la Administración Pública del Estado de México, cuando confluyan recursos estatales totales o parciales.
Reporte Ciudadano Tipo "A":	Formato que utiliza el Contralor Social o ciudadano para realizar alguna aclaración o solicitud de información con motivo de la ejecución de los programas sociales, obra pública y acciones, así como la prestación de trámites y servicios.
Reporte Ciudadano Tipo "B":	Formato que utiliza el Contralor Social o ciudadano para manifestar alguna queja o denuncia, sugerencia u opinión, agradecimiento o reconocimiento con motivo de la ejecución de los programas sociales, obra pública y acciones, así como la prestación de trámites y servicios.
Responsable de la Atención de Reportes Ciudadanos:	Persona servidora pública adscrita a la Dirección General de Contraloría y Evaluación Social, Subdirección de Participación Ciudadana, Departamentos de Control y Vigilancia, y/o Delegaciones Regionales de Contraloría Social y Atención Ciudadana que tiene por encargo las actividades establecidas en este procedimiento.
Subdirección de Participación Ciudadana:	Subdirección de Participación Ciudadana en el Control Interno.
DGI:	Dirección General de Investigación de la Secretaría de la Contraloría.
OICM:	Órgano Interno de Control Municipal o Contraloría Municipal o Contraloría Interna Municipal, incluyendo a sus organismos auxiliares.
OIC:	Órgano Interno de Control de la entidad administrativa de la Administración Pública Estatal, incluyendo a sus organismos auxiliares.
SAM:	Sistema de Atención Mexiquense que es el vínculo de comunicación de la ciudadanía con el Gobierno del Estado de México, Ayuntamientos y sus organismos auxiliares, a través del cual se puede presentar vía electrónica, denuncias por la presunta irregular actuación de las personas servidoras públicas de las dependencias y organismos auxiliares de la Administración Pública Estatal y en contra de particulares vinculados con faltas administrativas graves cometidas por dichas personas servidoras públicas; así como captar las sugerencias para el mejoramiento de los trámites y servicios públicos estatales y reconocimientos en la prestación de los mismos.
SICOSO:	Sistema Integral de Contraloría Social.

**INSUMOS**

- El Reporte Ciudadano Tipo "A" o "B" recibido para su atención.

**RESULTADOS**

- Reportes Ciudadanos atendidos.

**INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS**

- Constitución y Verificación de Operación de Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia.

**POLÍTICAS**

- La o el Responsable de la Atención de Reportes Ciudadanos deberán registrar en el SICOSO los Reportes Ciudadanos Tipo “A” o “B” el mismo día de su recepción.
- La o el Responsable de la Atención de Reportes Ciudadanos, deberá elaborar el oficio para canalizar el Reporte Ciudadano Tipo “A” o “B”, a más tardar el día hábil siguiente de su recepción.
- La o el Responsable de la Atención de Reportes Ciudadanos de los Departamentos de Control y Vigilancia o de la Delegación Regional, una vez que cuente con el acuse de recibo por parte del OIC, la Dirección General de Investigación o del OICM respectivamente, deberá finalizar el registro en el SICOSO, dándose por atendido dicho Reporte Ciudadano.
- La persona titular de la Subdirección de Participación Ciudadana tendrá la facultad de firmar los oficios de canalización en ausencia de la persona titular de la Dirección General, con la finalidad de dar cumplimiento a los términos establecidos en este procedimiento.
- La o el Responsable de la Atención de Reportes Ciudadanos de los Departamentos de Control y Vigilancia o de la Delegación Regional, elaborará oficio de canalización para los Reportes Ciudadanos Tipo “A” o Tipo “B”, con copia al o la Contralor(a) Social o persona que presentó el Reporte Ciudadano.
- La persona Responsable de la Atención de Reportes Ciudadanos de los Departamentos de Control y Vigilancia podrá coordinarse con la Coordinación Administrativa para enviar documentos al OIC.
- La Dirección General deberá enviar a la Dirección General de Investigación, el Reporte Ciudadano Tipo “B” en original por medio de oficio, en un plazo no mayor a cinco días hábiles a partir de su recepción.
- Las personas servidoras públicas involucradas en este procedimiento, serán responsables del seguimiento del Reporte Ciudadano hasta ser turnado al área correspondiente.
- En caso fortuito o de fuerza mayor, de no contar con oficio de canalización firmado se enviará el Reporte Ciudadano a través de un correo electrónico institucional; de no contar con el acuse de recibo correspondiente, se considera el envío del correo electrónico institucional para estos efectos.
- Los o las Contralores(as) Sociales o la ciudadanía en general presentarán de manera personal los Reportes Ciudadanos a la Dirección General o a la Delegación Regional, o a través de los siguientes medios institucionales:
  - Línea telefónica.
  - Buzones fijos o móviles.
  - SAM
  - Aplicación DENUNCIA EDOMEX.
  - Correo electrónico oficial.

**DESARROLLO**

NO.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
		Viene de las actividades del procedimiento “Constitución y Verificación de Operación de Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia”.
1.	Contralor(a) Social o persona ciudadana	Elabora Reporte Ciudadano Tipo “A” o “B” y determina: <b>¿A qué área entrega el Reporte Ciudadano?</b>
2.	Contralor(a) Social o persona ciudadana	<b>Entrega a los Departamentos de Control y Vigilancia de Obra y/o Programas Sociales.</b>

NO.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
		Entrega Reporte Ciudadano Tipo "A" o "B" en original y copia. Obtiene acuse.  <b>Se conecta con la operación No. 4.</b>
3.	Delegación Regional/Titular	Entrega el oficio de canalización en original y copia junto con Reporte Ciudadano Tipo "A" para un OIC o Tipo "B" al Departamento de Control y Vigilancia de Obra y/o Programas Sociales y archiva acuse previo acuse de recibo.
4.	Departamentos de Control y Vigilancia de Obra y/o de Programas Sociales/ Titular	Recibe Reporte Ciudadano Tipo "A" o "B", en original y copia, sella de recibido en la copia y en su caso oficio de canalización y devuelve, revisa y determina:  <b>¿De quién recibe el Reporte Ciudadano y que tipo de Reporte Ciudadano es?</b>
5.	Departamentos de Control y Vigilancia de Obra y/o de Programas Sociales/ Titular	<b>Si Recibe de un o una Contralor(a) Social o de la ciudadanía un Reporte Ciudadano Tipo "A" o "B".</b> Revisa y entrega el Reporte Ciudadano a la persona Responsable de la Atención de Reportes Ciudadanos, instruye su registro en el SICOSO y la elaboración del oficio de canalización.
6.	Departamentos de Control y Vigilancia de Obra y/o de Programas Sociales/ Responsable de la Atención de Reportes Ciudadanos	Recibe Reporte Ciudadano Tipo "A" o "B", lo registra en el SICOSO, elabora oficio de canalización, imprime, adjunta el Reporte Ciudadano y entrega a la persona titular de los Departamentos de Control y Vigilancia.  <b>Se conecta con la operación No. 9</b>
7.	Departamentos de Control y Vigilancia de Obra y/o de Programas Sociales/ Titular	<b>Si Recibe de la Delegación Regional oficio de canalización y Reporte Ciudadano Tipo "A" o "B".</b>  Revisa, archiva oficio, entrega Reporte Ciudadano Tipo "A" o "B" a la persona Responsable de la Atención de Reportes Ciudadanos e instruye la elaboración de un nuevo oficio de canalización.
8.	Departamentos de Control y Vigilancia de Obra y/o de Programas Sociales/ Responsable de la Atención de Reportes Ciudadanos	Recibe Reporte Ciudadano Tipo "A" o "B", elabora oficio de canalización, imprime, adjunta Reporte Ciudadano y entrega a la persona titular del Departamento de Control y Vigilancia.
9.	Departamentos de Control y Vigilancia de Obra y/o de Programas Sociales / Titular	Recibe oficio de canalización y Reporte Ciudadano Tipo "A" o "B", revisa oficio y determina:  <b>¿Requiere correcciones el oficio de canalización?</b>
10.	Departamentos de Control y Vigilancia de Obra y/o de Programas Sociales/ Titular	<b>Sí requiere correcciones el oficio de canalización.</b>  Indica correcciones en el oficio de canalización y devuelve, junto con el Reporte Ciudadano Tipo "A" o "B", a la persona Responsable de la Atención de Reportes Ciudadanos del Departamento de Control y Vigilancia.
11.	Departamentos de Control y Vigilancia de Obra y/o de Programas Sociales/ Responsable de la Atención de Reportes Ciudadanos	Recibe indicación, oficio de canalización con observaciones y el Reporte Ciudadano Tipo "A" o "B", se entera de las correcciones, corrige, imprime y devuelve oficio, junto con el Reporte Ciudadano Tipo "A" o "B", a la persona titular del Departamento de Control y Vigilancia.  <b>Se conecta con la operación No. 9</b>

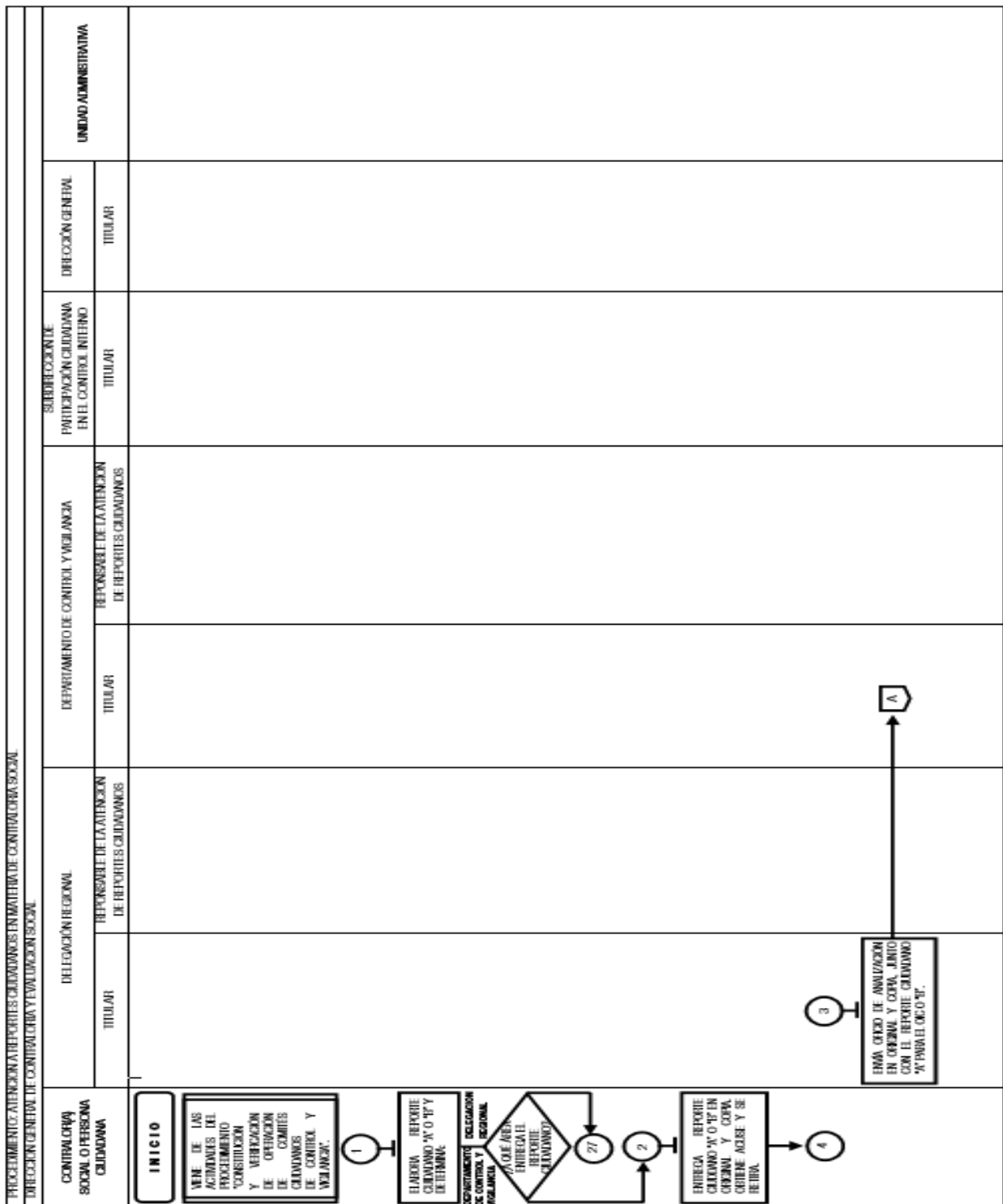
NO.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
12.	Departamentos de Control y Vigilancia de Obra y/o de Programas Sociales / Titular	<b>No requiere correcciones el oficio de canalización.</b>  Rubrica oficio de canalización, anexa el Reporte Ciudadano Tipo "A" o "B", y entrega a la persona titular de la Subdirección de Participación Ciudadana para rúbrica o firma del oficio de canalización.
13.	Subdirección de Participación Ciudadana en el Control Interno/ Titular	Recibe oficio de canalización y el Reporte Ciudadano Tipo "A" o "B", revisa oficio y determina:  <b>¿Qué tipo de reporte ciudadano es y a quién va dirigido el oficio?</b>
14.	Subdirección de Participación Ciudadana en el Control Interno/ Titular	<b>Reporte Ciudadano Tipo "A" y oficio dirigido al OIC o Reporte Ciudadano Tipo "B" y oficio dirigido a la DGI.</b>  Rubrica oficio, anexa Reporte Ciudadano Tipo "A" o "B" y entrega a la persona titular de la Dirección General para recabar su firma.
15.	Dirección General de Contraloría y Evaluación Social/ Titular	Recibe oficio de canalización y Reporte Ciudadano Tipo "A" o "B", firma y devuelve los documentos a la persona titular de la Subdirección de Participación Ciudadana en el Control Interno e instruye su envío.
16.	Subdirección de Participación Ciudadana en el Control Interno/ Titular	Recibe oficio de canalización firmado y Reporte Ciudadano Tipo "A" o "B", entrega los documentos a la persona titular del Departamento de Control y Vigilancia y le instruye su envío.  <b>Se conecta con la operación No. 18</b>
17.	Subdirección de Participación Ciudadana en el Control Interno/ Titular	<b>Reporte Ciudadano Tipo "A" y oficio dirigido al OICM</b>  Firma el oficio de canalización, anexa el Reporte Ciudadano Tipo "A" e instruye a la persona titular del Departamento de Control y Vigilancia, su envío a la Delegación Regional correspondiente.
18.	Departamentos de Control y Vigilancia de Obra y/o de Programas Sociales / Titular	Recibe oficio de canalización firmado y el Reporte Ciudadano Tipo "A" o "B" y solicita a la o al Responsable de la atención de reportes ciudadanos el envío a la Unidad Administrativa correspondiente.
19.	Departamentos de Control y Vigilancia de Obra y/o de Programas Sociales/ Responsable de la Atención de Reportes Ciudadanos	Recibe oficio de canalización firmado y el Reporte Ciudadano Tipo "A" o "B" y determina:  <b>¿Quién es el destinatario del oficio de canalización y corresponde a Reporte Ciudadano Tipo "A" o "B"?</b>
20.	Departamentos de Control y Vigilancia de Obra y/o de Programas Sociales/ Responsable de la Atención de Reportes Ciudadanos	<b>El destinatario del oficio es el OIC y corresponde a Reporte Ciudadano Tipo "A".</b>  Recibe oficio de canalización y el Reporte Ciudadano Tipo "A", entrega al OIC de la Entidad Administrativa que corresponda y recaba acuse de recibo.
21.	OIC	Recibe oficio en original y copia, así como el Reporte Ciudadano Tipo "A", sella copia como acuse de recibo y entrega.  <b>Se conecta a un procedimiento inherente al OIC.</b>
22.	Departamentos de Control y Vigilancia de Obra y/o de Programas Sociales/ Responsable de la Atención de Reportes Ciudadanos	Recibe acuse, se retira, registra y adjunta en SICOSO acuse de recibo, da por atendido el Reporte Ciudadano y archiva documentos para su control.

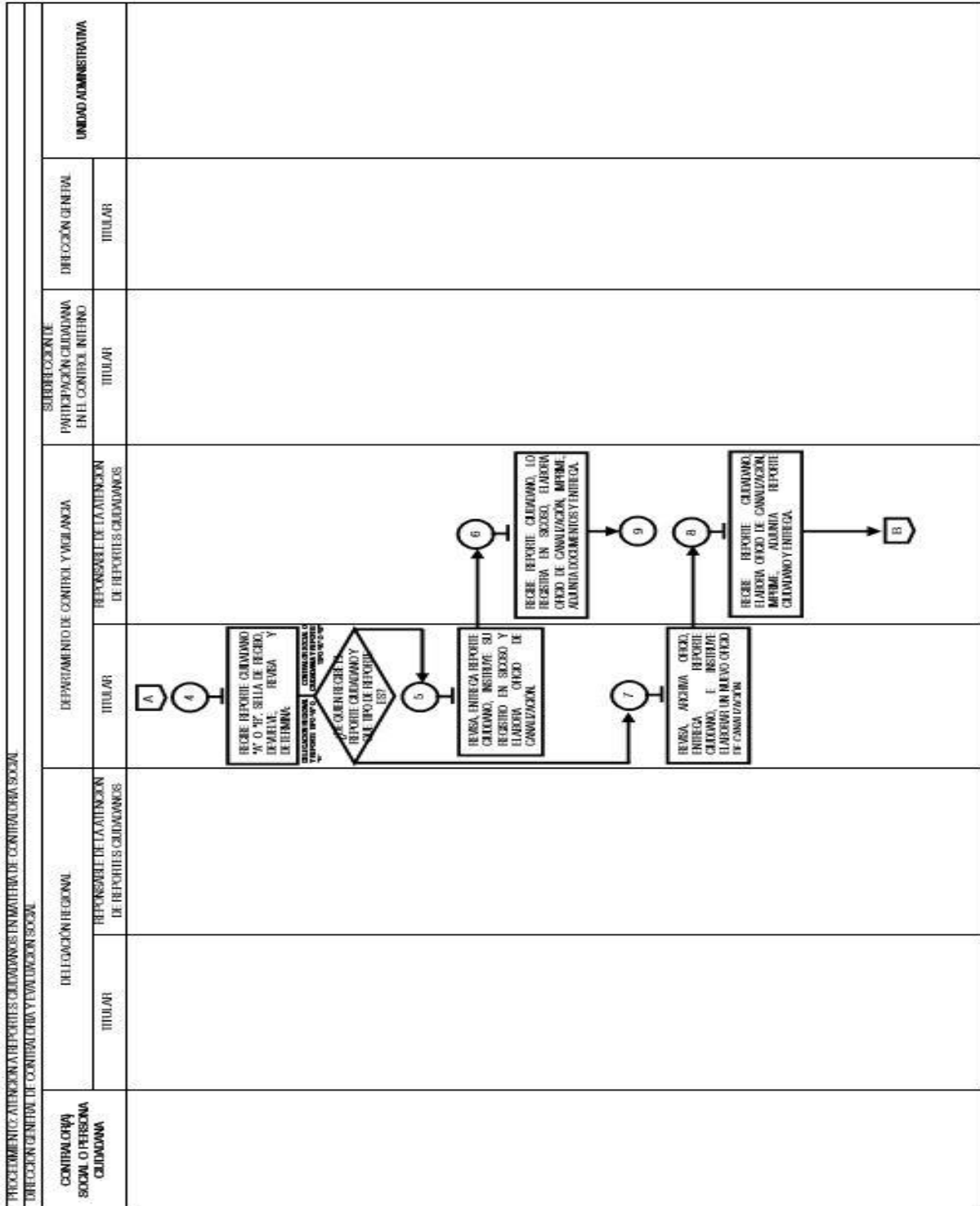


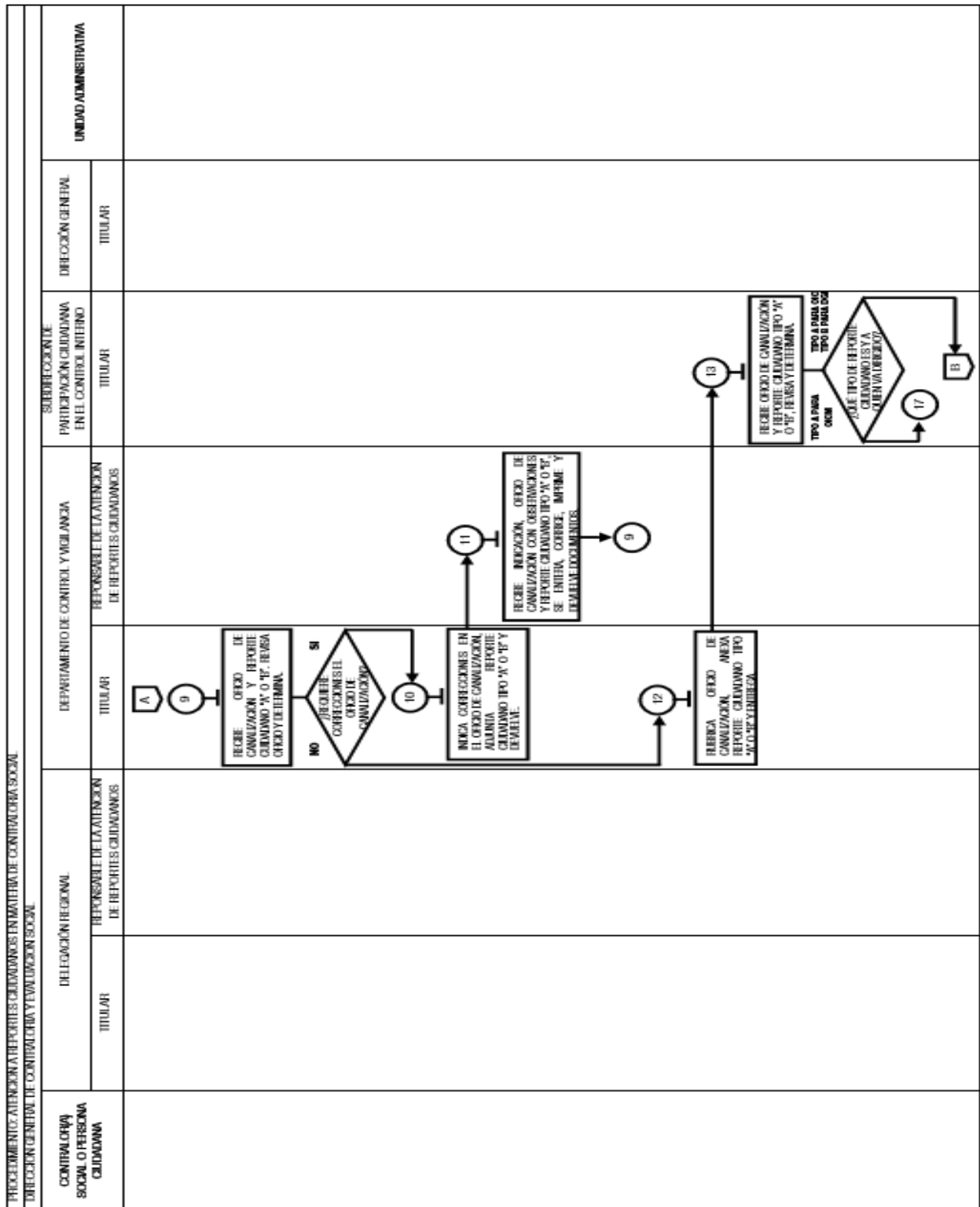
NO.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
23.	Departamentos de Control y Vigilancia de Obra y/o de Programas Sociales/ Responsable de la Atención de Reportes Ciudadanos	<p><b>Viene de la actividad 19.</b></p> <p><b>El destinatario del oficio es la Dirección General de Investigación y corresponde a Reporte Ciudadano Tipo “B”.</b></p> <p>Recibe oficio de canalización firmado, Reporte Ciudadano Tipo “B”, entrega al Dirección General de Investigación y recaba acuse de recibo.</p>
24.	Dirección General de Investigación	<p>Recibe oficio en original y copia, así como el Reporte Ciudadano Tipo “B”, sella copia como acuse de recibo y entrega.</p> <p><b>Se conecta a un procedimiento Inherente a la Dirección General de Investigación.</b></p>
25.	Departamentos de Control y Vigilancia/ Responsable de la Atención de Reportes Ciudadanos	<p>Recibe acuse, registra y adjunta en SICOSO acuse de recibo, da por atendido el Reporte Ciudadano y archiva documentos para su control.</p>
26.	Departamentos de Control y Vigilancia de Obra y/o de Programas Sociales/ Responsable de la Atención de Reportes Ciudadanos	<p><b>Viene de la actividad 19.</b></p> <p><b>El destinatario del oficio es el OICM y corresponde a Reporte Ciudadano Tipo “A”</b></p> <p>Envía a la Delegación Regional correspondiente el oficio de canalización firmado y el Reporte Ciudadano Tipo “A”, recaba acuse de recibo y archiva para su control.</p> <p><b>Se conecta con la operación No. 28</b></p>
27.	Contralor(a) Social o persona ciudadana	<p><b>Viene de la operación No. 1</b></p> <p><b>Entrega a la Delegación Regional</b></p> <p>Entrega Reporte Ciudadano Tipo “A” o “B” en original y copia. Obtiene acuse de recibo y se retira.</p>
28.	Delegación Regional/Titular	<p>Recibe un Reporte Ciudadano Tipo “A” o “B”, en original y copia u oficio de canalización, sella de recibido en copia como acuse y devuelve, revisa y determina:</p> <p><b>¿De quién recibe el Reporte Ciudadano y que tipo de Reporte Ciudadano es?</b></p>
29.	Delegación Regional/Titular	<p><b>Si Recibe de un o una Contralor(a) Social o de la ciudadanía un Reporte Ciudadano Tipo “A” o “B”.</b></p> <p>Revisa y entrega el Reporte Ciudadano a la persona Responsable de la Atención de Reportes Ciudadanos, instruye su registro en el SICOSO y la elaboración del oficio de canalización.</p>
30.	Delegación Regional/ Responsable de la Atención de Reportes Ciudadanos	<p>Recibe Reporte Ciudadano Tipo “A” o “B”, lo registra en el SICOSO, elabora oficio de canalización, imprime, adjunta el Reporte Ciudadano Tipo “A” o “B” y entrega a la persona titular de la Delegación Regional.</p> <p><b>Se conecta con la operación No. 33</b></p>
31.	Delegación Regional/Titular	<p><b>Si Recibe de los Departamentos de Control y Vigilancia oficio de canalización y Reporte Ciudadano Tipo “A”.</b></p> <p>Revisa, archiva oficio, entrega Reporte Ciudadano Tipo “A” o “B” a la persona Responsable de la Atención de Reportes Ciudadanos e instruye la elaboración de un nuevo oficio de canalización.</p>

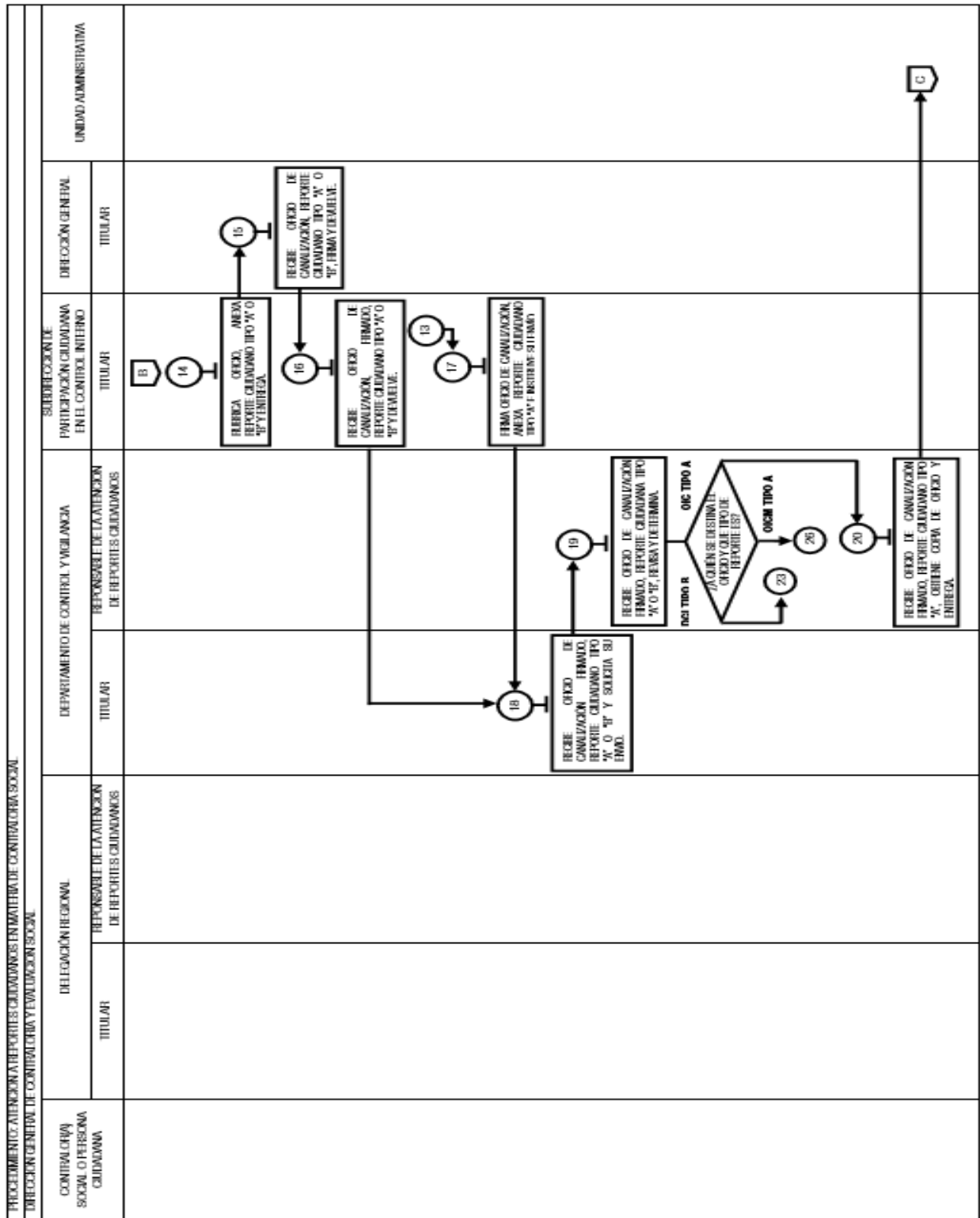
NO.	UNIDAD ADMINISTRATIVA/PUESTO	ACTIVIDAD
32.	Delegación Regional/ Responsable de la Atención de Reportes Ciudadanos	Recibe Reporte Ciudadano Tipo "A", elabora oficio de canalización imprime, adjunta el Reporte Ciudadano y entrega a la persona titular de la Delegación Regional.
33.	Delegación Regional/Titular	Recibe oficio de canalización y Reporte Ciudadano Tipo "A" o "B", revisa oficio y determina:  <b>¿Requiere correcciones el oficio de canalización?</b>
34.	Delegación Regional/Titular	<b>Sí requiere correcciones el oficio de canalización.</b>  Indica correcciones en el oficio de canalización y devuelve junto con el Reporte Ciudadano Tipo "A" o "B" a la persona Responsable de la Atención de Reportes Ciudadanos.
35.	Delegación Regional/ Responsable de la Atención de Reportes Ciudadanos	Recibe indicación y oficio de canalización con observaciones y el Reporte Ciudadano Tipo "A" o "B", se entera de las correcciones, corrige, imprime y devuelve oficio junto con el Reporte Ciudadano Tipo "A" o "B" a la persona titular de la Delegación Regional.  <b>Se conecta con la operación No. 33</b>
36.	Delegación Regional/ Titular	<b>No requiere correcciones el oficio de canalización.</b>  Verifica destinatario y determina:  <b>¿El oficio está dirigido al OICM o a los Departamentos de Control y Vigilancia?</b>
37.	Delegación Regional/ Titular	<b>El Oficio está dirigido a los Departamentos de Control y Vigilancia</b>  Firma y envía el oficio de canalización junto con el Reporte Ciudadano Tipo "A" o "B", entrega a la persona titular de los Departamentos de Control y Vigilancia, recaba acuse de recibo y archiva para su control.  <b>Se conecta con la operación No. 3</b>
38.	Delegación Regional/ Titular	<b>El oficio está dirigido al OICM.</b>  Firma oficio de canalización, anexa el Reporte Ciudadano Tipo "A" e instruye a la persona Responsable de la Atención de Reportes Ciudadanos entregar documentos al OICM y recabar acuse de recibo.
39.	Delegación Regional/ Responsable de la Atención de Reportes Ciudadanos	Recibe instrucción, junto con oficio de canalización firmado y Reporte Ciudadano Tipo "A", entrega al OICM que corresponda y recaba acuse de recibo.
40.	OICM	Recibe oficio en original y copia, así como el Reporte Ciudadano Tipo "A", sella copia como acuse de recibo y entrega.  <b>Se conecta al procedimiento inherente a la OICM.</b>
41.	Delegación Regional/ Responsable de la Atención de Reportes Ciudadanos	Recibe acuse, registra y adjunta en SICOSO acuse de recibo, da por atendido el Reporte Ciudadano y archiva los documentos en la Delegación Regional para su control.  Fin del Procedimiento.

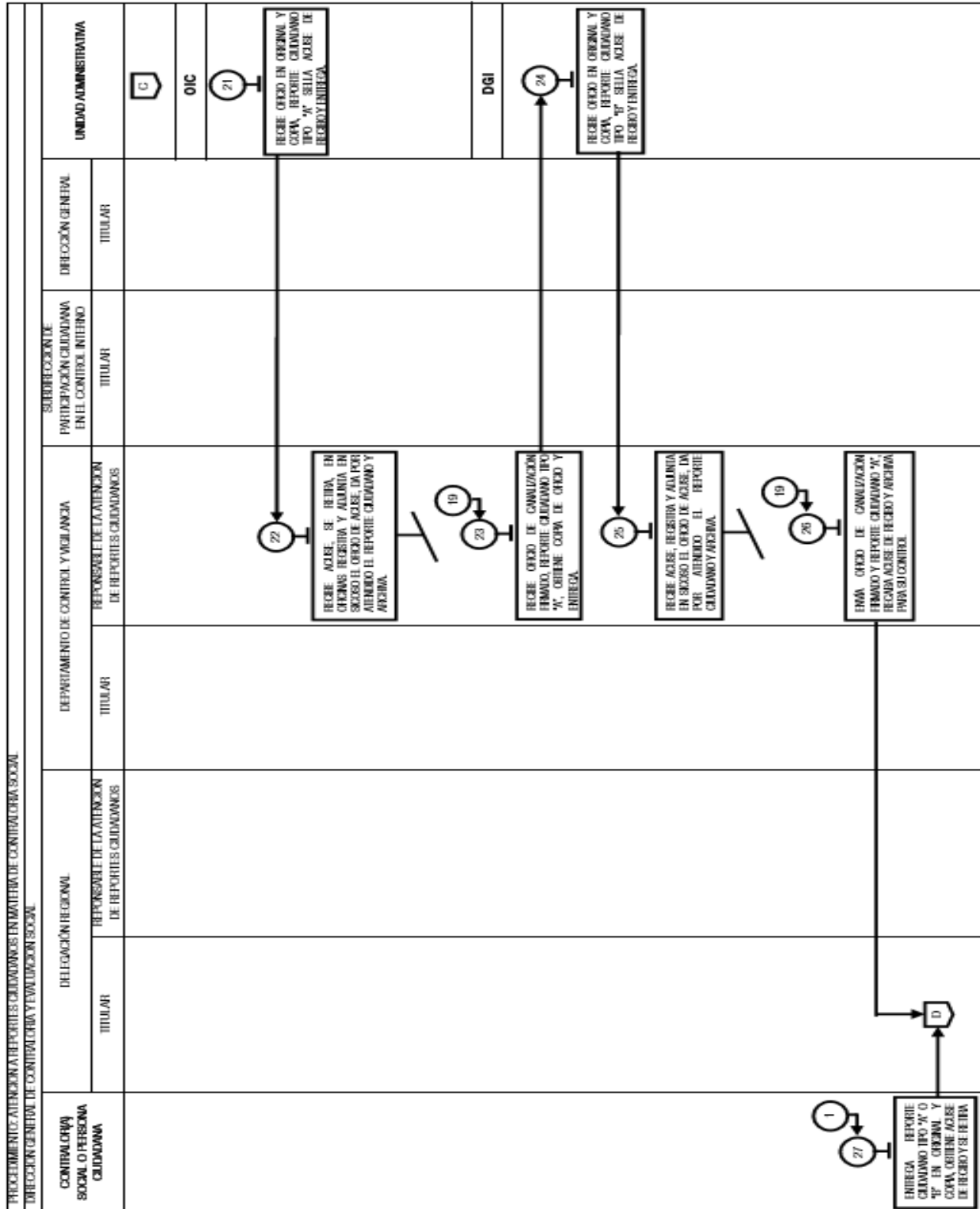
DIAGRAMA:







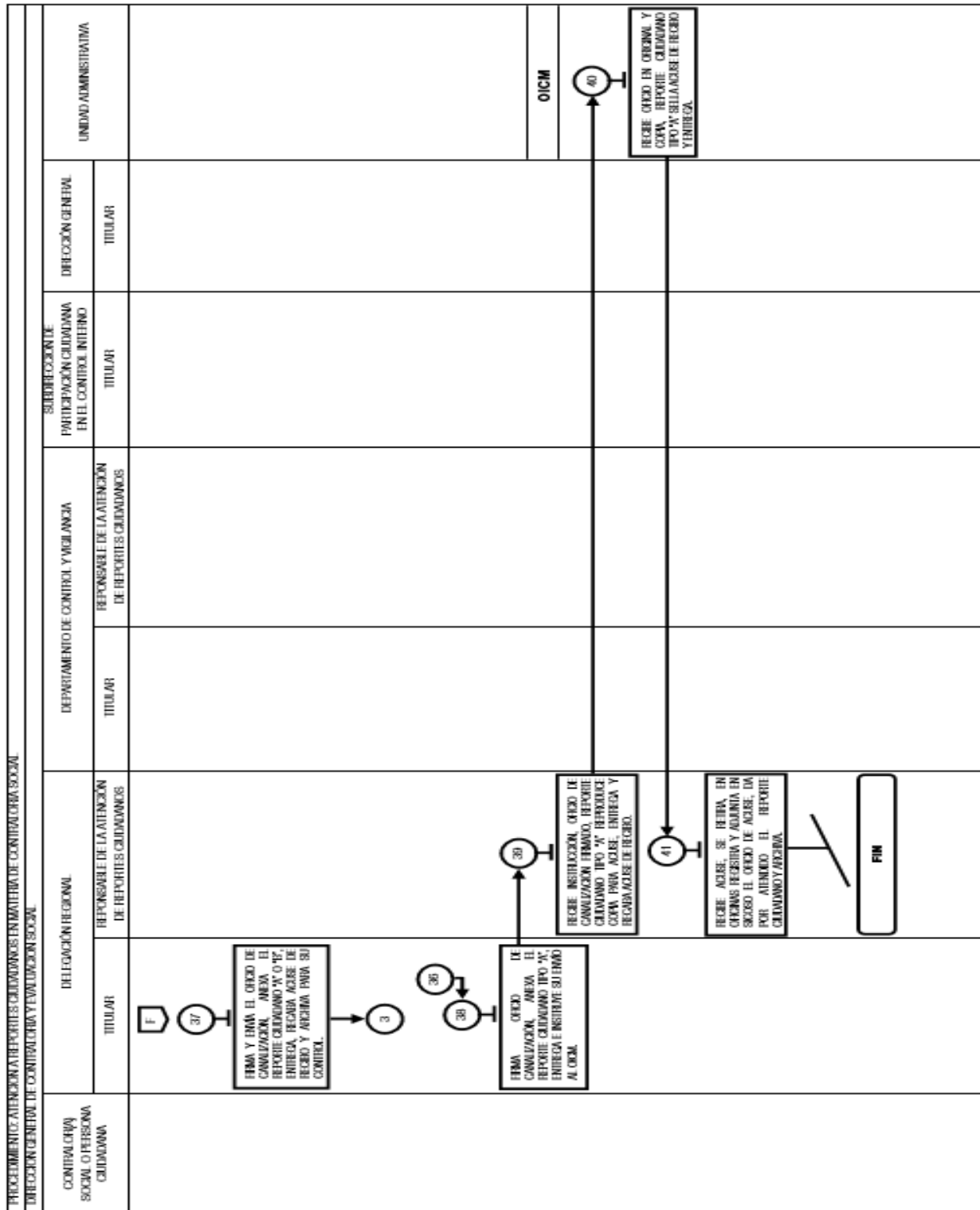




PROCEDIMIENTO GENERAL DE ATENCIÓN A REQUERIMIENTOS DE CIUDADANOS EN MATERIA DE CONTRIBUCIÓN SOCIAL		DEPARTAMENTO DE CONTROL Y VIGILANCIA DE REQUERIMIENTOS DE CIUDADANOS		DELEGACIÓN REGIONAL DE REQUERIMIENTOS DE REQUERIMIENTOS DE CIUDADANOS		SUBDIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL CONTROL INTERNO		DIRECCIÓN GENERAL		UNIDAD ADMINISTRATIVA	
CONTRIBUCIÓN SOCIAL O PERSONA CIUDADANA		TITULAR		TITULAR		TITULAR		TITULAR			



PROCEDIMIENTO: ATRIBUCIÓN DE REPORTES CIDADANOS EN MATERIA DE CONTRALORÍA SOCIAL			
CONTALORÍA SOCIAL O PERSONA CIUDADANA	DELEGACIÓN REGIONAL		UNIDAD ADMINISTRATIVA
	TITULAR	RESPONSABLE DE LA ATENCIÓN DE REPORTES CIDADANOS	
DEPARTAMENTO DE CONTROL Y VIGILANCIA		DIRECCIÓN GENERAL	
TITULAR		TITULAR	
SUBDIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL CONTROL INTERNO		TITULAR	
<pre> graph TD     E((E)) --&gt; 33((33))     33 --&gt; B1[RECIBE OFICIO DE CANALIZACIÓN...]      B1 --&gt; D1{¿REQUIERE CORRECCIONES EL OFICIO DE CANALIZACIÓN?}     D1 -- SI --&gt; 34((34))     D1 -- NO --&gt; 35((35))     34 --&gt; B2[NUNCA CORRECCIONES EN EL OFICIO DE CANALIZACIÓN...]      B2 --&gt; 36((36))     35 --&gt; B3[RECIBE INMEJORACIÓN, OFICIO DE CANALIZACIÓN...]      B3 --&gt; 36     36 --&gt; B4[VERIFICA EL DESTINATARIO Y DETERMINA...]      B4 --&gt; D2{¿CORRECTIVO DE LA ATRIBUCIÓN?}     D2 -- SI --&gt; 37((37))     D2 -- NO --&gt; 38((38))     37 --&gt; B5[RECIBE INFORMACIÓN, OFICIO DE CANALIZACIÓN...]      B5 --&gt; 39((39))     38 --&gt; 39     39 --&gt; F{{F}}     </pre>			



**MEDICIÓN**

Indicador para conocer la eficiencia de atención de los Reportes Ciudadanos por parte de la Dirección General de Contraloría y Evaluación Social.

$$\frac{\text{Número de Reportes Ciudadanos canalizados del periodo}}{\text{Número de Reportes Ciudadanos recibidos del periodo}} \times 100 = \text{Porcentaje de Reportes Ciudadanos atendidos.}$$

**REGISTRO DE EVIDENCIAS**

La atención a Reportes Ciudadanos queda registrada en el SICOSO, en el SAM o en los acuses de recibo de oficios de canalización como evidencia documental.

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS  
Reporte Ciudadano.**

**SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA** EDOMEX

**REPORTE CIUDADANO**

Este formato deberá de ser llenado con los datos mínimos solicitados para ser utilizado con los fines esperados de quien lo presenta.

1. **Obras Públicas:** \_\_\_\_\_ **Programas Sociales:** \_\_\_\_\_ **Otro:** \_\_\_\_\_

2. **Nº de Control de Reporte:** \_\_\_\_\_

3. **Fecha de realización:** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

4. **País del Acta Constitutiva del COCICOVI:** \_\_\_\_\_

5. **TIPO DE REPORTE CIUDADANO:**

**TIPO A:**  Aclaración  Solicitud

**TIPO B:**  Denuncia o Queja  Sugerencia u Opinión  Reconocimiento o Agradecimiento

6. **DATOS DEL CONTRALOR SOCIAL O PERSONA QUE PRESENTÓ EL REPORTE**

Nombre: \_\_\_\_\_

Domicilio Particular: \_\_\_\_\_ Calle: \_\_\_\_\_ No: \_\_\_\_\_

Colonia, Fraccionamiento y/o Localidad: \_\_\_\_\_ C.P.: \_\_\_\_\_

Municipio: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_ Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

7. **DATOS DE LA OBRA PÚBLICA, PROGRAMA SOCIAL, TRÁMITE O SERVICIO**

Municipio: \_\_\_\_\_ Localidad: \_\_\_\_\_

Nombre de la Obra Pública, Programa Social: \_\_\_\_\_

Dependencia u Organismo: \_\_\_\_\_ Trámite o Servicio: \_\_\_\_\_

8. **TIPO B: DATOS DE LA PRESUNTA IRREGULARIDAD**

<b>Obras Públicas:</b>	<b>Programas Sociales:</b>	<b>Trámites o Servicios:</b>
<input type="checkbox"/> No ha iniciado la obra	<input type="checkbox"/> No ha llegado el apoyo	<input type="checkbox"/> No se cumplió con el horario
<input type="checkbox"/> Materiales de baja calidad	<input type="checkbox"/> Productos de baja calidad	<input type="checkbox"/> Los requerimientos no son claros
<input type="checkbox"/> La obra no se apega al expediente técnico	<input type="checkbox"/> Productos caducados	<input type="checkbox"/> La conclusión no es dentro del plazo
<input type="checkbox"/> Los trabajos se encuentran suspendidos	<input type="checkbox"/> Mal manejo del programa	<input type="checkbox"/> El personal no está calificado
<input type="checkbox"/> Trabajos defectuosos	<input type="checkbox"/> Baja injustificada del padrón de beneficiados	<input type="checkbox"/> No se otorgó el servicio
<input type="checkbox"/> Otros: _____	<input type="checkbox"/> Otros: _____	<input type="checkbox"/> Otros: _____

9. **TIPO B: DATOS DE LA DENUNCIA, QUEJA, RECONOCIMIENTO O AGRADECIMIENTO**

Nombre del Servidor Público: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Dependencia: \_\_\_\_\_

DEPENDENCIA/PLANEACIÓN/ENTAMBIENTO

Estatal  Municipal  Federal

10. **DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS, FAVOR DE INDICAR FECHA, TIEMPO, MODO Y LUGAR**

(Anexar datos de los testigos, documentación soporte, comentarios, si se cuenta con ello)

11. **FIRMA DE QUIEN ELABORA**

12. **FECHA DE RECEPCIÓN:** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

13. **NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN RECIBE**


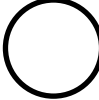


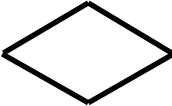




SECRETARÍA DE LA CONTRALORÍA



Av. Pórtico de Mayo núm. 1731, esq. Pórtico Dorado, col. Zona Industrial, Toluca, México, C.P. 50271. Teléfono: (01 722) 270 87 00. [www.edomex.gob.mx](http://www.edomex.gob.mx)

<b>INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: REPORTE CIUDADANO</b>		
<b>Objetivo:</b> Medio por el cual las o los Contralores Sociales en el ejercicio de sus funciones de control y vigilancia o personas ciudadanas en general presentan un Reporte Ciudadano sobre posibles aclaraciones, solicitudes, denuncias o quejas, sugerencias u opiniones y agradecimientos o reconocimientos.		
<b>Distribución y Destinatarios:</b> Se genera en original por parte de las o los Contralores Sociales o personas ciudadanas en general, se registra en el Sistema Integral de Contraloría Social, se envía al OIC al OICM correspondiente o a la Dirección General de Investigación y se archiva en la Dirección General de Contraloría y Evaluación Social.		
<b>NO.</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>
1.	Obra Pública/ Programas Sociales/ Otros	Marcar con una "X" si es de Obra Pública, Programas Sociales u Otros.
2.	Número de Control de Reporte	Anotar el número que arroja el Sistema Integral de Contraloría Social en el momento de capturar la cédula de seguimiento. (Campo para uso exclusivo de la Dirección General de Contraloría y Evaluación Social y/o la Delegación Regional de Contraloría Social y Atención Ciudadana).
3.	Fecha de Realización	Anotar la fecha en que se realizó el llenado del Reporte Ciudadano, iniciando por el día, mes y año completo, utilice dos dígitos para día y mes, cuatro para el año (dd/mm/aaaa).
4.	Folio del Acta Constitutiva del COCICOVI	Anotar el número de folio del Acta Constitutiva del Comité Ciudadano de Control y Vigilancia, cuando el reporte se presente por un Contralor Social.
5.	Tipo de Reporte Ciudadano	Marcar con una "X" el tipo de Reporte Ciudadano.
6.	Datos del contralor social o persona que presentó el reporte	Anotar el nombre completo, domicilio particular (calle, número, colonia, fraccionamiento y/o localidad, código postal y municipio), teléfono y correo electrónico de la o el contralor social o persona ciudadana que requisitó el formato.
7.	Datos de la Obra Pública, Programa Social, Trámite o Servicio	Registrar todos los campos solicitados, debiendo anotar de manera específica el municipio y localidad donde se ejecuta la Obra Pública o el Programa Social, nombre completo de la Obra Pública o Programa Social y dependencia u organismo ejecutor; en caso de tratarse de un trámite o servicio anotar el nombre completo.
8.	Datos de la presunta irregularidad	Marcar con una "X" la (s) opción (es), respecto al motivo por el cual se presenta el Reporte Ciudadano.
9.	Datos de la Denuncia, Queja, Agradecimiento o Reconocimiento	Escribir el nombre completo y el cargo de la persona servidora pública, el nombre de la dependencia donde labora y marcar con una "X" el ámbito de gobierno (Federal, Estatal o Municipal).
10.	Descripción de los Hechos, Favor de Indicar Tiempo, Modo y Lugar	Escribir de manera detallada todos los argumentos que exprese en su opinión la o el Contralor Social o persona ciudadana que presenta el Reporte Ciudadano.
11.	Firma de Quien Elabora	Anotar la firma de la o el Contralor Social o persona ciudadana que presenta el Reporte Ciudadano.
12.	Fecha de Recepción	Anotar la fecha en que se recibió el Reporte Ciudadano, iniciando por el día, mes y año completo, utilice dos dígitos para día y mes, cuatro para el año (dd/mm/aaaa). (Campo para uso exclusivo de la Dirección General de Contraloría y Evaluación Social o la Delegación Regional de Contraloría Social y Atención Ciudadana).
13.	Nombre y Firma de Quien Recibe	Anotar el nombre y la firma de la persona servidora pública que recibió el Reporte Ciudadano. (Campo para uso exclusivo de la Dirección General de Contraloría y Evaluación Social o la Delegación Regional de Contraloría Social y Atención Ciudadana).

**SIMBOLOGÍA**

Para la elaboración de los diagramas se utilizaron los siguientes símbolos los cuales tiene la representación y significado siguiente:

Símbolo	Representa
	<b>Inicio o final del procedimiento.</b> Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utilice para indicar el principio del procedimiento se anotará la palabra INICIO y cuando se termine se escribirá la palabra FIN.
	<b>Conector de Operación.</b> Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación dentro del mismo procedimiento. Se anota dentro del símbolo un número en secuencia, concatenándose con las operaciones que le anteceden y siguen.
	<b>Operación.</b> Representa la realización de una operación o actividad relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.
	<b>Conector de hoja en un mismo procedimiento.</b> Este símbolo se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia donde va y al principio de la siguiente hoja de donde viene; dentro del símbolo se anotará la letra "A" para el primer conector y se continuará con la secuencia de las letras del alfabeto.
	<b>Decisión.</b> Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describirá brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con el signo de interrogación.
	<b>Línea continua.</b> Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están realizando en el área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña punta de flecha y puede ser utilizada en la dirección que se requiera y para unir cualquier actividad.
	<b>Línea de guiones.</b> Es empleada para identificar una consulta, cotejar o conciliar la información; invariablemente, deberá salir de una inspección o actividad combinada; debe dirigirse a uno o varios formatos específicos y puede trazarse en el sentido que se necesite, al igual que la línea continua se termina con una pequeña punta flecha.
	<b>Línea de comunicación.</b> Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, telex, fax, modem, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continua.
	<b>Fuera de flujo.</b> Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza el signo de fuera de flujo para finalizar su intervención en el procedimiento.

Símbolo	Representa
	<b>Interrupción del procedimiento.</b> En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo al usuario de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria e insoslayable.
	<b>Conector de procedimientos.</b> Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Es importante anotar, dentro del símbolo, el nombre del proceso del cual se deriva o hacia dónde va.

### REGISTRO DE EDICIONES

Segunda edición, septiembre de 2021: Se actualizó el procedimiento de “Atención a Reportes Ciudadanos en materia de Contraloría Social”, quedando sin efecto el procedimiento publicado en el Manual Procedimientos de la Dirección General de Contraloría y Evaluación Social del Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno” del 31 de agosto de 2015.

### DISTRIBUCIÓN

El original del manual de procedimientos se encuentra en resguardo de la Dirección General de Contraloría y Evaluación Social.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- Subdirección de Participación Ciudadana en el Control Interno.
- Subdirección de Atención Ciudadana y Evaluación.
- Delegación Regional de Contraloría Social y Atención Ciudadana Zona Norte, Noreste, Sur, Sureste, Valle de Toluca, Metropolitana, Oriente.

### VALIDACIÓN

\_\_\_\_\_  
 LIC. HUGO ANTONIO T. OROZCO MENDOZA  
**DIRECTOR GENERAL DE CONTRALORÍA Y EVALUACIÓN SOCIAL**  
**(RÚBRICA).**

\_\_\_\_\_  
 LIC. GUSTAVO MARTÍNEZ PACHECO  
**SUBDIRECTOR DE PARTICIPACIÓN**  
**CIUDADANA EN EL CONTROL INTERNO**  
**(RÚBRICA).**

\_\_\_\_\_  
 LIC. MARÍA INÉS ROSAS ARCE  
**SUBDIRECTORA DE ATENCIÓN**  
**CIUDADANA Y EVALUACIÓN**  
**(RÚBRICA).**