



AYUNTAMIENTO DE **TEMASCALCINGO**

Servir con valores
2025-2027

Manual de Procedimientos **Contraloría Social y Atención Ciudadana**

ÍNDICE

PRESENTACIÓN.....	2
OBJETIVO GENERAL	3
PROCEDIMIENTOS	4
DIRECTORIO.....	53
VALIDACIÓN	54
HOJA DE ACTUALIZACIÓN	55

PRESENTACIÓN

El presente Manual de Procedimientos de la Contraloría Social del Municipio de Temascalcingo, Estado de México, Administración 2025-2027, constituye una herramienta esencial para garantizar la operatividad eficiente y transparente de las funciones de esta dependencia. Este documento está diseñado para ser una guía técnica que detalla minuciosamente los pasos necesarios para la ejecución de los procesos clave, asegurando la alineación con las normativas aplicables y promoviendo una cultura de rendición de cuentas y participación ciudadana.

El manual tiene como objetivo proporcionar a los servidores públicos, a los Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia, y a la población en general, una visión clara y comprensible de las actividades que se desarrollan en la Contraloría Social. Además, busca promover la estandarización de procesos, fomentar la mejora continua y contribuir al fortalecimiento institucional y a la confianza ciudadana en las instituciones municipales. Esta herramienta se enmarca en un contexto de creciente exigencia social por la transparencia y el uso eficiente de los recursos públicos.

OBJETIVO GENERAL

Asegurar la eficiencia, transparencia y legalidad en los procedimientos administrativos y operativos de la Contraloría Social del Municipio de Temascalcingo, garantizando la adecuada supervisión de los recursos públicos y fomentando la participación ciudadana activa en la vigilancia de programas sociales y obras públicas.

II. PROCEDIMIENTOS

Los procedimientos incluidos en este manual abarcan las actividades fundamentales que realiza la Contraloría social. Cada procedimiento se describe de manera detallada, incluyendo su objetivo específico, responsables, pasos a seguir, documentos requeridos, tiempos estimados y métricas de evaluación.

- La revisión de un proyecto de contraloría social implica verificar el cumplimiento de objetivos, la correcta ejecución de recursos, y la transparencia en el manejo del proyecto. A continuación, se detallaron los pasos clave:

Planificación de la Revisión

- **Definir los objetivos de la revisión:** Identificar qué aspectos del proyecto se evaluarán (recursos, cumplimiento, impacto, etc.).
- **Revisar documentos:** Analizar el proyecto original, los acuerdos, normativas aplicables, y los reportes previos.
- **Conformar un equipo:** Designar a los integrantes responsables de la revisión (ciudadanos, auditores, o personal técnico).

Recopilación de Información

- **Consultar a las partes involucradas:** Entrevistar a beneficiarios, gestores del proyecto y otros actores clave.
- **Revisar documentación técnica y financiera:** Examinar contratos, facturas, informes, y comprobantes de gastos.
- **Inspeccionar físicamente:** Realizar visitas al lugar del proyecto para verificar avances y condiciones.

Análisis de Cumplimiento

- **Comparar metas con avances:** Evaluar si los objetivos y cronogramas establecidos se han cumplido.
- **Verificar uso de recursos:** Confirmar que los recursos económicos y materiales se hayan destinado correctamente.
- **Evaluar transparencia:** Determinar si los procesos y decisiones del proyecto cumplen con los principios de claridad y rendición de cuentas.

- **Elaboración del Informe**
- **Documentar hallazgos:** Crear un informe con evidencias claras y conclusiones sobre el cumplimiento del proyecto.
- **Incluir recomendaciones:** Proponer acciones correctivas o de mejora según los resultados de la revisión.

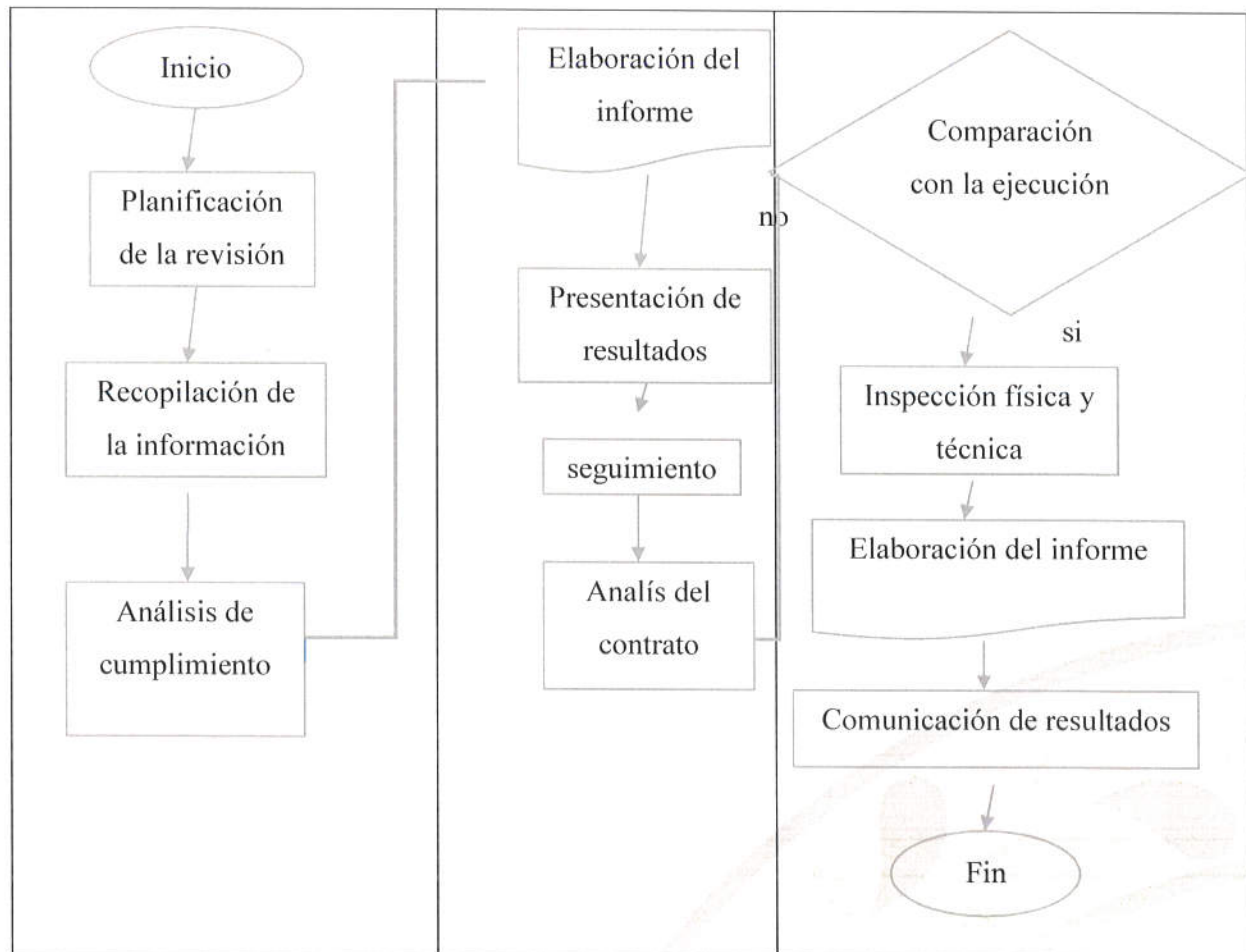
Presentación de Resultados

- **Difusión a la comunidad:** Compartir los hallazgos con los ciudadanos interesados, fomentando la transparencia.
- **Reuniones con responsables:** Presentar el informe a los gestores del proyecto para coordinar mejoras o ajustes necesarios.

Seguimiento

- **Monitorear compromisos:** Supervisar la implementación de las recomendaciones realizadas.
- **Evaluar impactos:** Verificar si las acciones correctivas han solucionado los problemas detectados.

Mantén una comunicación clara y objetiva durante todo el proceso, y fomenta la participación activa de la comunidad en la revisión para garantizar su legitimidad.



- La revisión de contratos en proyectos en ejecución dentro del ámbito de la contraloría social es crucial para garantizar el uso adecuado de los recursos, la transparencia, y el cumplimiento de lo pactado. A continuación, se detallan los pasos esenciales.

Planificación de la Revisión

- **Definir objetivos específicos:** Determinar si se evaluará el cumplimiento de términos, la legalidad, o el desempeño del contrato.
- **Revisar normativas aplicables:** Asegurarse de conocer las leyes y reglamentos que rigen los contratos (federales, estatales, o municipales).
- **Reunir documentación:** Solicitar copias de los contratos, anexos, convenios modificatorios, y cronogramas relacionados.

Análisis del Contrato

- **Verificar datos básicos:** Confirmar que el contrato incluye información esencial como las partes firmantes, objeto del contrato, plazos, costos, y especificaciones técnicas.
- **Evaluar cumplimiento legal:** Asegurarse de que el contrato cumple con la legislación vigente y con los lineamientos de contraloría social.
- **Revisar cláusulas clave:** Prestar atención a las condiciones de pago, penalizaciones, modificaciones, y garantías.

Comparación con la Ejecución

- **Revisar avances físicos y financieros:** Comparar lo establecido en el contrato con los informes de avance del proyecto.
- **Validar entregables:** Verificar si los bienes o servicios contratados cumplen con los estándares y tiempos estipulados.
- **Analizar desviaciones:** Detectar discrepancias en costos, plazos, o calidad, y evaluar si estas han sido justificadas y documentadas.

Inspección Física y Técnica

- **Supervisar obra o servicio:** Realizar visitas al lugar del proyecto para constatar que se ejecuta conforme a lo contratado.
- **Consultar a beneficiarios:** Obtener retroalimentación de los usuarios o beneficiarios sobre la calidad y pertinencia del proyecto.

Elaboración del Informe

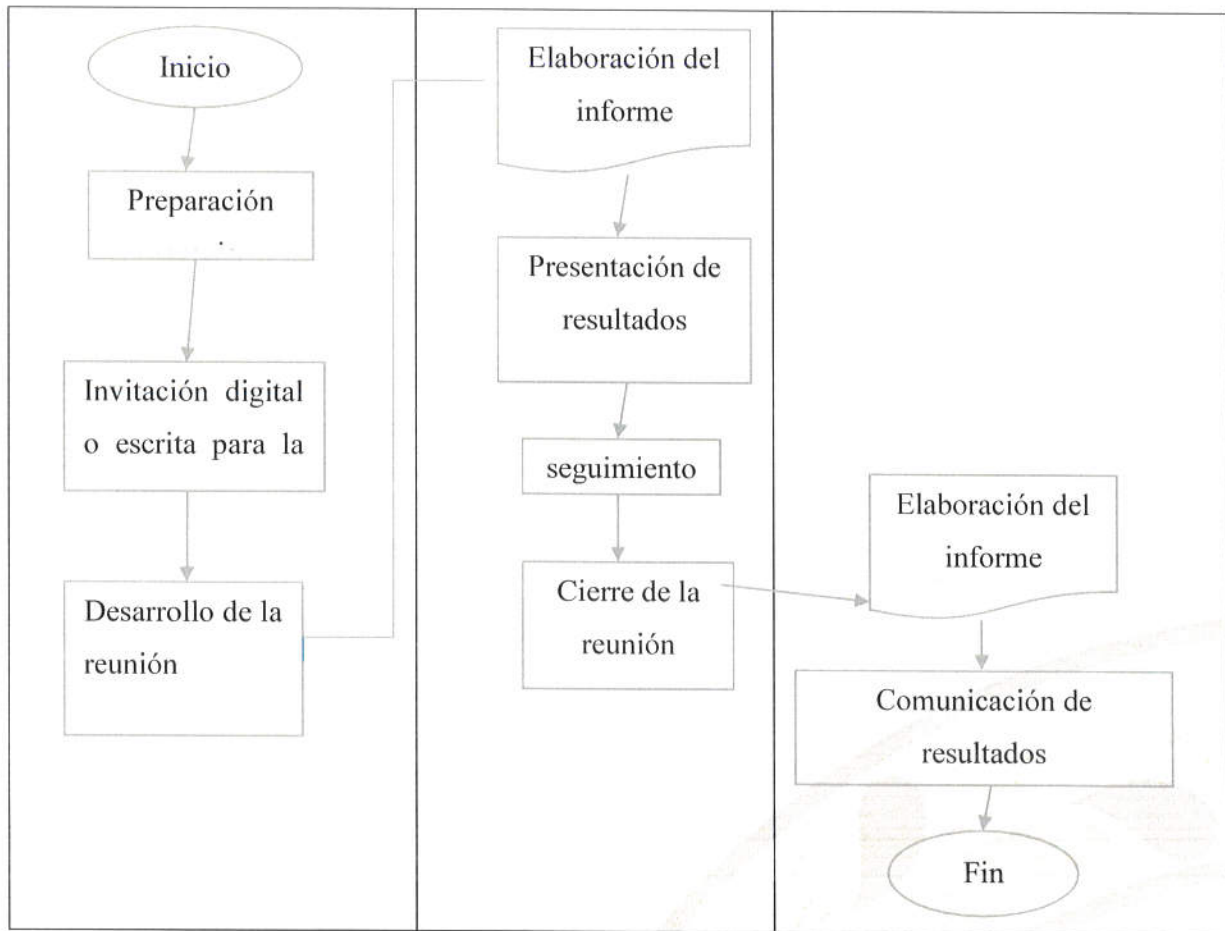
- **Documentar hallazgos:** Incluir observaciones sobre el cumplimiento o incumplimiento de términos contractuales.
- **Identificar irregularidades:** Señalar posibles faltas, como incumplimientos, pagos indebidos, o contratos mal estructurados.
- **Proponer acciones:** Sugerir medidas correctivas o preventivas en caso de irregularidades.

Comunicación de Resultados

- **Informe a la comunidad:** Divulgar los hallazgos de manera comprensible para los ciudadanos interesados.
- **Notificación a responsables:** Informar a las entidades contratantes y contratistas sobre las observaciones y solicitar respuestas o acciones.

Seguimiento

- **Supervisar correcciones:** Verificar que las irregularidades señaladas sean subsanadas.
- **Monitorear futuros contratos:** Aplicar las lecciones aprendidas para mejorar la transparencia y eficacia en contrataciones futuras.



- Organizar una reunión con autoridades locales para presentar un plan de supervisión y transparencia de contraloría social requiere preparación, claridad en los objetivos, y un enfoque colaborativo. A continuación, los pasos clave para llevarla a cabo:

Preparación Previa

Definir objetivos:

- Establecer metas claras de la reunión, como explicar el plan, obtener el respaldo de las autoridades, y fomentar la colaboración.

Preparar el material:

- Elaborar una presentación clara y concisa que incluya los objetivos, alcances, estrategias, y beneficios del plan de supervisión y transparencia.
- Incluir ejemplos de éxito de contraloría social (si aplica).

Convocatoria:

- Enviar invitaciones oficiales a las autoridades locales, indicando el propósito de la reunión, la agenda, y la importancia de su participación.

Asignar roles:

- Designar a los responsables de presentar cada sección del plan y de responder preguntas.

Desarrollo de la Reunión

Inicio: Presentación e introducción:

- Dar la bienvenida y explicar brevemente el propósito de la reunión.
- Presentar a los participantes clave del equipo de contraloría social.

Explicación del Plan:

- Describir los pilares del plan de supervisión y transparencia, como:
- **Objetivos:** Promover la transparencia y rendición de cuentas.

- **Metodología:** Supervisión de proyectos, revisión de contratos, inspección de obras, y difusión de resultados.

Beneficios: Mejorar la confianza ciudadana y fortalecer la gestión pública.

- Detallar el papel de las autoridades locales y su importancia en el éxito del plan.

Presentación de herramientas:

- Mostrar ejemplos de formatos de supervisión, plataformas digitales (si aplican), y métodos de difusión de resultados.

Diálogo con las autoridades:

- Abrir espacio para preguntas, aclaraciones, y sugerencias de las autoridades locales.
- Escuchar sus preocupaciones y aportes para adaptar el plan a las necesidades locales.

Cierre de la Reunión

Reafirmar compromisos:

- Resumir los acuerdos alcanzados y enfatizar la colaboración necesaria entre contraloría social y autoridades locales.

Entregar material:

- Proporcionar copias físicas o digitales del plan, agenda de actividades, y contactos clave para seguimiento.

Definir próximos pasos:

- Establecer fechas para acciones específicas, como capacitaciones, inspecciones, o reuniones de seguimiento.

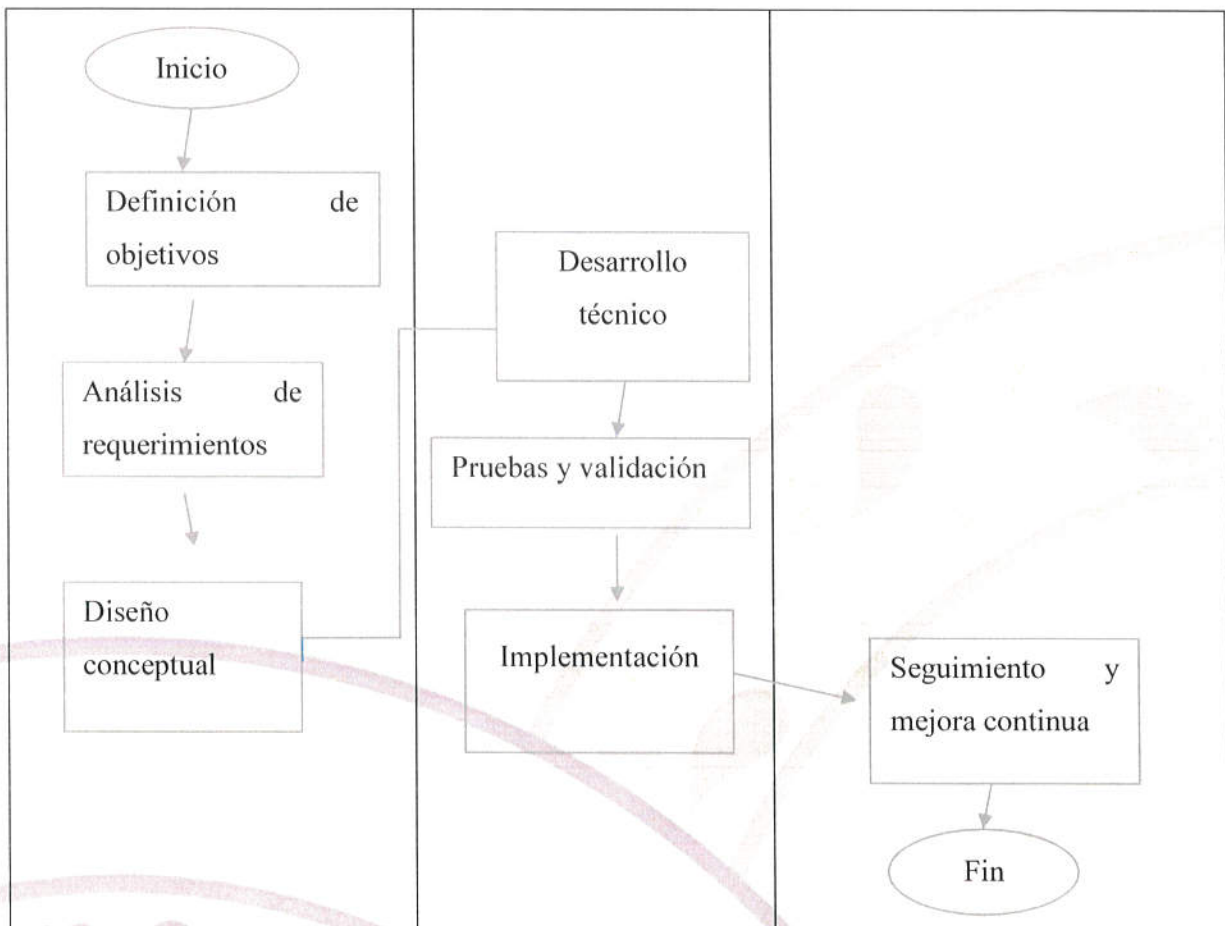
Seguimiento Posterior

Compartir acta de la reunión:

- Enviar un documento con los puntos tratados y acuerdos alcanzados para formalizar los compromisos.

Fortalecer la relación:

- Mantener una comunicación constante con las autoridades para garantizar su participación activa en el plan.



- El diseño de una plataforma digital para el monitoreo de obras públicas de contraloría social implica integrar herramientas tecnológicas con principios de transparencia, participación ciudadana y eficiencia. Aquí tienes los pasos clave.

Definición de Objetivos

Identificar necesidades:

- Establecer qué aspectos del monitoreo serán gestionados en la plataforma (avance físico, financiero, calidad, participación ciudadana, etc.).

Definir objetivos claros:

- Fomentar la transparencia.
- Facilitar el acceso a información.
- Permitir la participación ciudadana.
- Generar reportes en tiempo real.

Análisis de Requerimientos

Usuarios objetivo:

- Determinar quiénes usarán la plataforma: ciudadanos, contralores sociales, autoridades, contratistas, etc.

Funcionalidades principales:

- Registro y consulta de proyectos.
- Carga y validación de evidencias (fotos, documentos).
- Generación de reportes automáticos.
- Espacio para denuncias o comentarios ciudadanos.

Requisitos técnicos:

- Asegurar accesibilidad desde dispositivos móviles y escritorio.
- Diseñar una interfaz intuitiva y multilingüe si es necesario.
- Garantizar seguridad de datos y privacidad.

Diseño Conceptual

Mapa del sistema:

- Crear diagramas que describan cómo los usuarios interactuarán con la plataforma.

Definir módulos clave:

- **Dashboard:** Para la visualización de datos resumidos.
- **Seguimiento de obras:** Información detallada de cada proyecto.
- **Participación ciudadana:** Reportes, encuestas, o quejas.
- **Reportes y análisis:** Descarga de estadísticas e informes.

Diseño de la interfaz (UX/UI):

- Crear bocetos o prototipos iniciales para la interfaz gráfica, priorizando usabilidad.

Desarrollo Técnico

Selección de tecnologías:

- Backend: Frameworks como Django, Laravel o Node.js.
- Frontend: React, Angular o Vue.js.
- Base de datos: MySQL, PostgreSQL, o MongoDB.
- Hosting: Nube pública (AWS, Azure, Google Cloud) o servidores propios.

Desarrollo iterativo:

- Crear un producto mínimo viable (MVP) con las funciones esenciales.
- Iterar según retroalimentación de pruebas.

Integraciones:

- Herramientas GIS para geolocalización de obras.
- APIs para conexión con bases de datos gubernamentales.

Pruebas y Validación

Pruebas funcionales:

- Asegurar que cada módulo funcione correctamente.

1. Pruebas de carga:

- Evaluar el desempeño bajo múltiples usuarios simultáneos.

2. Pruebas de seguridad:

- Detectar vulnerabilidades y proteger la información sensible.

Implementación

Capacitación de usuarios:

- Realizar talleres o guías para enseñar a usar la plataforma.

1. Lanzamiento:

- Implementar un despliegue inicial con monitoreo constante.

Seguimiento y Mejora Continua

Recolección de retroalimentación:

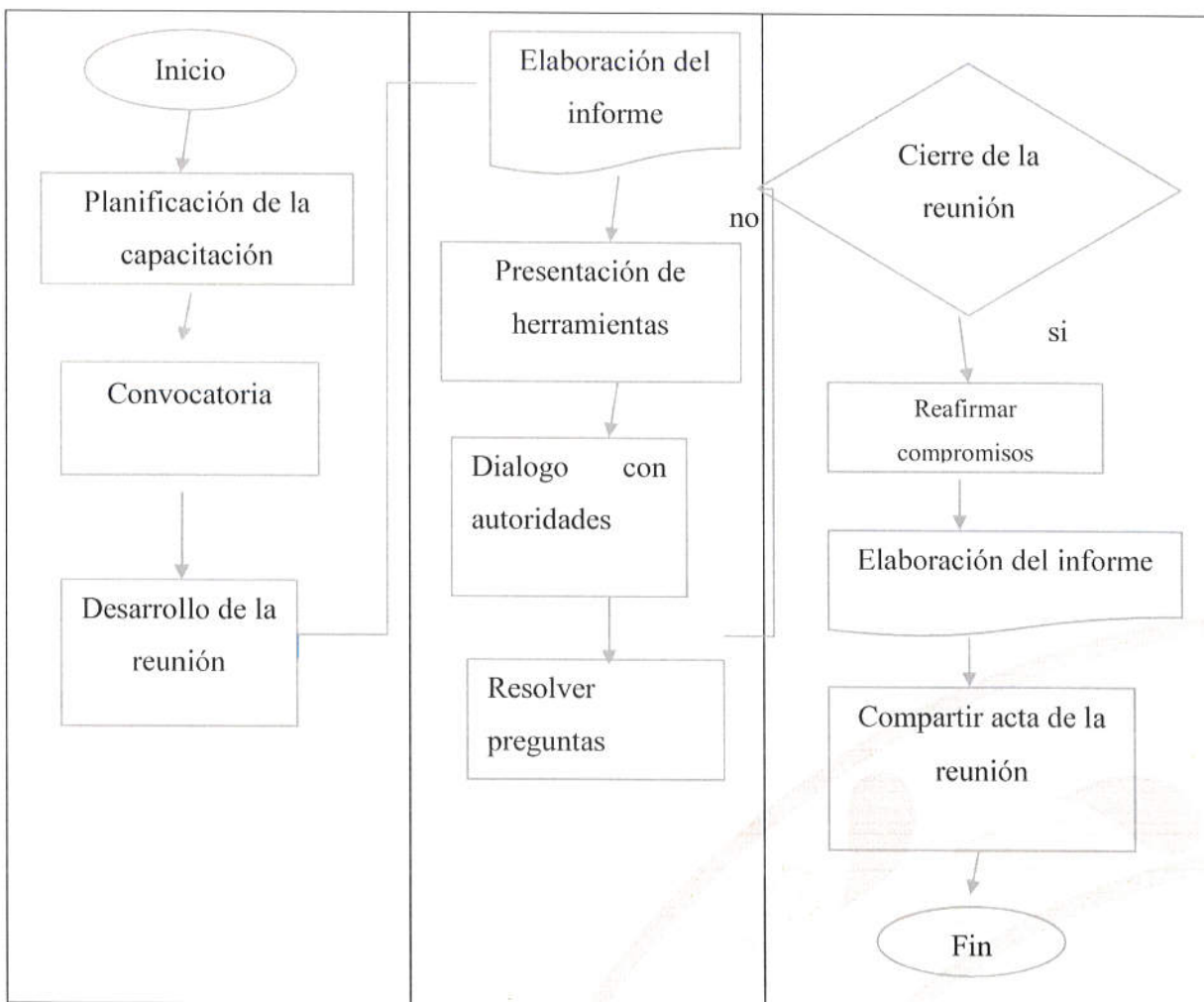
- Escuchar a los usuarios para identificar mejoras necesarias.

Actualizaciones periódicas:

- Agregar nuevas funcionalidades según las necesidades emergentes.

Mantenimiento técnico:

- Asegurar la estabilidad y disponibilidad de la plataforma.



1. La capacitación a comités ciudadanos sobre sus funciones de supervisión de obra en el marco de la contraloría social debe ser clara, práctica y orientada a empoderar a los participantes. A continuación, los pasos clave:

Planificación de la Capacitación

Definir objetivos claros:

- Explicar las funciones del comité en la supervisión de obras públicas.
- Enseñar técnicas de monitoreo y reporte.
- Fomentar el compromiso ciudadano con la transparencia.

Identificar temas clave:

- Conceptos básicos de contraloría social.
- Ciclo de vida de las obras públicas.
- Funciones específicas de los comités ciudadanos.
- Técnicas de supervisión y manejo de evidencias.
- Elaboración de reportes y seguimiento.

Diseñar el material didáctico:

- Crear guías, presentaciones y ejemplos prácticos adaptados al nivel educativo de los participantes.
- Incluir formatos de supervisión y casos de estudio.

Establecer la logística:

- Definir fecha, lugar, duración y métodos (presencial, virtual o híbrido).
- Asegurar recursos necesarios como proyectores, materiales impresos o acceso a plataformas digitales.

Desarrollo de la Capacitación

Introducción:

- Presentar a los facilitadores y objetivos de la capacitación.
- Explicar la importancia de la contraloría social en la supervisión de obras.

Explicación teórica:

- **Marco normativo:** Explicar las leyes y reglamentos que respaldan la participación ciudadana.
- **Funciones del comité:** Detallar actividades como supervisar avances, revisar contratos y reportar irregularidades.
- **Derechos y responsabilidades:** Enfatizar la importancia de actuar de forma ética y proactiva.

Taller práctico:

- **Supervisión de obras:** Enseñar a identificar avances físicos, calidad de materiales, y cumplimiento de plazos.
- **Uso de herramientas:** Instruir sobre el manejo de formatos de supervisión, plataformas digitales (si aplican), y recolección de evidencias (fotos, videos, notas).
- **Simulación:** Realizar ejercicios prácticos para identificar y documentar problemas hipotéticos en una obra.

Resolución de dudas:

- Brindar espacio para preguntas y aclaraciones sobre las responsabilidades y procedimientos. **Evaluación y Seguimiento**

Evaluar aprendizaje:

- Aplicar ejercicios o cuestionarios para medir la comprensión de los temas tratados.
- Solicitar retroalimentación de los participantes sobre la capacitación.

Entrega de materiales:

- Proporcionar manuales, formatos de supervisión y guías rápidas para consulta futura.

Definir próximos pasos:

- Coordinar reuniones regulares para seguimiento de las actividades del comité.
- Ofrecer soporte técnico o asesoría durante las supervisiones iniciales.

Reforzamiento Continuo

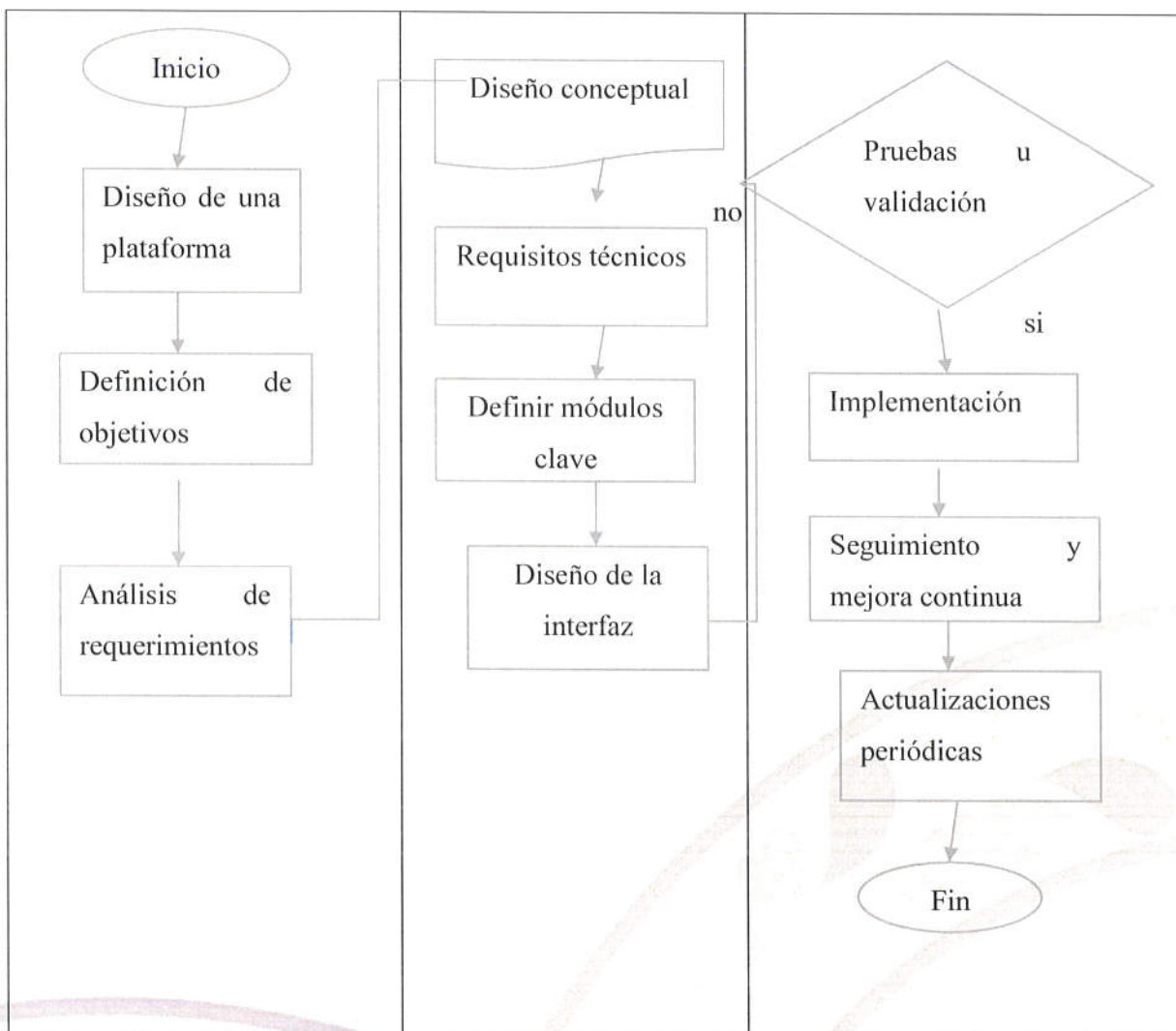
Capacitaciones periódicas:

- Organizar talleres adicionales para actualizar conocimientos y resolver problemas recurrentes.

Canales de comunicación:

- Establecer un medio (teléfono, correo, plataforma) para recibir dudas, reportes y solicitudes de apoyo

Fomentar un ambiente participativo durante la capacitación, utilizando ejemplos reales y dinámicas grupales para reforzar el aprendizaje. Esto garantizará que los comités ciudadanos comprendan y ejerzan su función de manera efectiva.



2. La implementación de auditorías preventivas a proyectos en ejecución en el ámbito de la contraloría social tiene como objetivo identificar y corregir irregularidades antes de que afecten significativamente los resultados. A continuación, los pasos clave para su desarrollo:

Planificación de la Auditoría Preventiva

Definir objetivos:

- Identificar riesgos y prevenir incumplimientos.

- Asegurar el uso eficiente de recursos públicos.
- Fortalecer la transparencia y la participación ciudadana.

Seleccionar los proyectos a auditar:

- Priorizar proyectos de alto impacto social, mayor presupuesto o con antecedentes de irregularidades.
- Considerar solicitudes o denuncias ciudadanas como criterio de selección.

Conformar el equipo auditor:

- Incluir a ciudadanos, especialistas y autoridades competentes.
- Asegurarse de que los participantes cuenten con la capacitación adecuada.

Diseñar un plan de trabajo:

- Definir el alcance, los indicadores clave a evaluar y los plazos de la auditoría.
- Establecer los recursos necesarios para su ejecución.

Ejecución de la Auditoría

Revisión documental:

- Analizar contratos, presupuestos, cronogramas, especificaciones técnicas y reportes de avance.
- Verificar que los documentos cumplan con la normativa aplicable y sean consistentes entre sí.

Inspección en campo:

- Visitar las obras para verificar el avance físico en relación con el cronograma.
- Evaluar la calidad de los materiales y el cumplimiento de las especificaciones técnicas.
- Documentar hallazgos con fotografías, notas y registros.

Entrevistas y encuestas:

- Consultar a los beneficiarios, contratistas y supervisores del proyecto para recopilar perspectivas sobre su ejecución.

Detección de riesgos:

- Identificar posibles desviaciones, retrasos, uso indebido de recursos o problemas de calidad.
- Clasificar los riesgos según su impacto y probabilidad.

Análisis de Resultados

Elaboración del informe:

- Documentar los hallazgos de manera clara, incluyendo evidencia fotográfica y referencias a documentos revisados.
- Señalar riesgos detectados, posibles consecuencias y recomendaciones preventivas.

Presentación de resultados:

- Compartir el informe con las autoridades responsables del proyecto y, si aplica, con la comunidad.
- Asegurarse de que los hallazgos sean comprensibles para todos los actores involucrados. **Seguimiento y Correctivas**

Monitoreo de acciones correctivas:

- Verificar que las recomendaciones sean implementadas en tiempo y forma.
- Documentar las medidas tomadas y su impacto en la ejecución del proyecto.

Fortalecimiento de capacidades:

- Proveer capacitación adicional a los actores involucrados para prevenir la repetición de errores.

Actualización del plan de auditoría:

- Ajustar metodologías e indicadores según las lecciones aprendidas en auditorías previas.

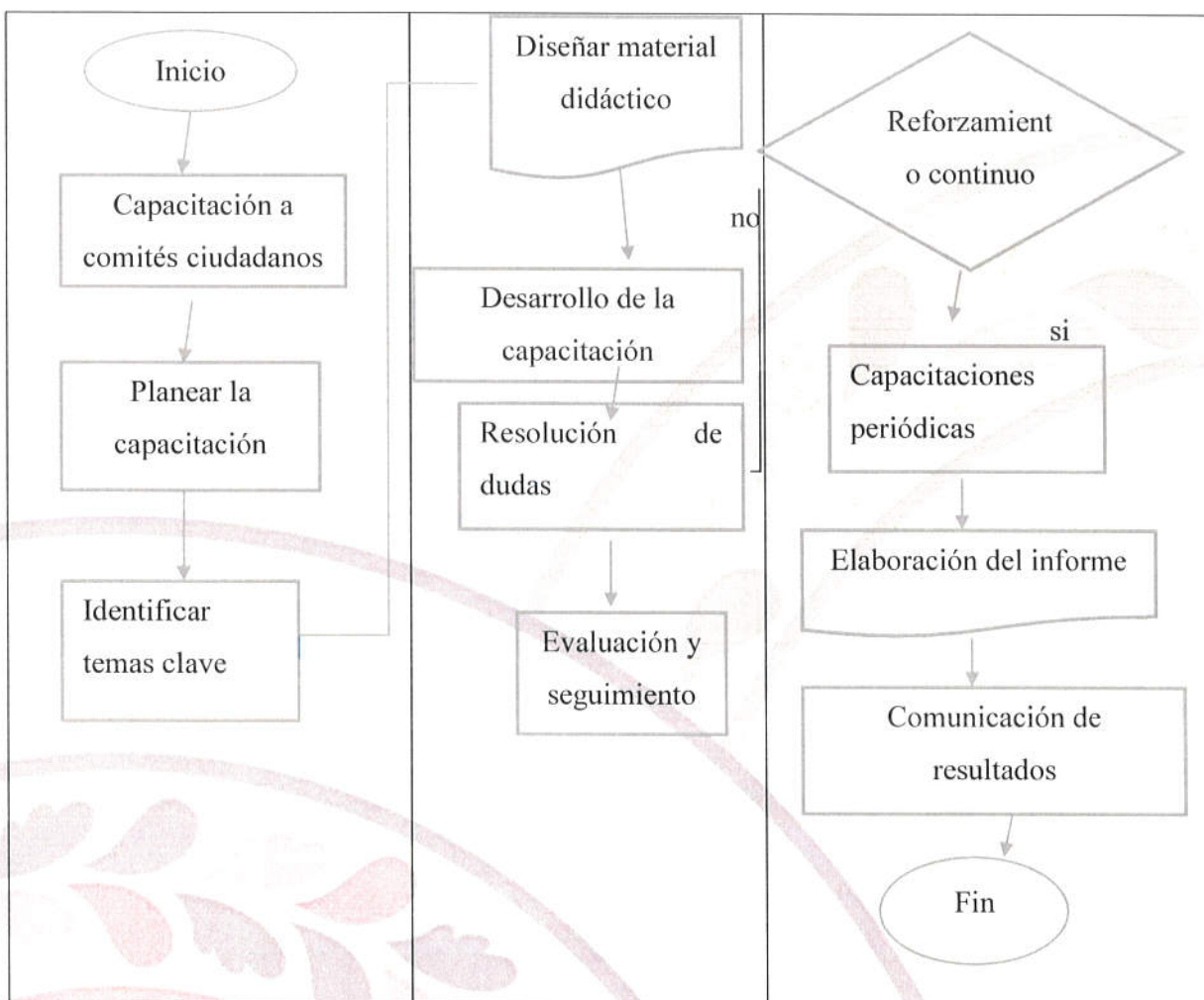
Comunicación y Transparencia

Difusión de resultados:

- Publicar un resumen del informe en medios accesibles (plataformas digitales, reuniones comunitarias).
- Garantizar que la información clave sea comprensible para la ciudadanía.

Fomentar la participación ciudadana:

- Invitar a los ciudadanos a proponer mejoras y participar en futuras auditorías preventivas.



3. La comunicación efectiva y la colaboración son clave para su éxito.

Planificación de la Revisión

Definir objetivos y alcances:

- Establecer qué aspectos se revisarán (avance físico, cumplimiento de cronograma, uso de recursos, calidad de la obra).
- Identificar los criterios de éxito del proyecto (plazos, calidad, presupuesto).

Elaborar un plan de trabajo:

- Definir el cronograma de visitas y revisión de documentos.
- Establecer quiénes formarán parte del equipo de supervisión (ciudadanos, técnicos, autoridades).

Recopilación de documentos y antecedentes:

- Obtener el contrato, cronograma, presupuestos, informes de avance, planos, y cualquier documento relacionado con el proyecto

Revisión de Avances Físicos

Visita a la obra:

- Realizar visitas periódicas a la obra para verificar que el avance físico coincida con el plan de trabajo.
- Evaluar si los plazos y las metas del proyecto se están cumpliendo según lo previsto en el cronograma.

Inspección de calidad:

- Verificar que los materiales utilizados y los métodos de construcción sean conformes a las especificaciones técnicas del proyecto.
- Realizar mediciones y comparaciones con los planos y especificaciones de la obra.

Registro de observaciones:

- Documentar cualquier hallazgo, como retrasos, deficiencias en la ejecución o incumplimiento de normativas, con fotos, notas y videos.

Revisión de Avances Financieros

Revisión de presupuesto y pagos:

- Comparar los pagos realizados con los avances físicos de la obra.
- Verificar que los desembolsos se hayan realizado conforme al presupuesto aprobado.

Análisis de variaciones:

- Identificar si hay desviaciones en el presupuesto o en los costos, y determinar su justificación.

Verificación de la correcta asignación de recursos:

- Asegurarse de que los recursos estén siendo utilizados eficientemente, sin desviaciones ni mal uso.

Revisión de Cumplimiento de Normativas y Contratos

Verificación de los términos contractuales:

- Asegurarse de que los compromisos establecidos en el contrato se estén cumpliendo en cuanto a plazos, calidad y especificaciones.

Cumplimiento de normativas locales y nacionales:

- Verificar que se cumplan las normativas de seguridad, medio ambiente, y otras regulaciones relacionadas con la obra pública.

Revisión de Participación Ciudadana

1. Recopilación de feedback:

- Consultar con la comunidad y los beneficiarios sobre la calidad y el progreso de la obra.
- Registrar cualquier queja, sugerencia o solicitud de mejora relacionada con la ejecución del proyecto.

Incluir denuncias o reportes:

- Dar seguimiento a las denuncias o reportes recibidos a través de canales de participación ciudadana (por ejemplo, quejas sobre la calidad o los retrasos).

Elaboración del Informe de Avance

Documentar hallazgos:

- Preparar un informe detallado con los avances y resultados de la revisión. Incluir observaciones, evidencias, fotos, y cualquier irregularidad detectada.

Recomendaciones:

- Proponer acciones correctivas o medidas de mejora para los aspectos que no cumplen con los requisitos del proyecto.

Presentación del informe:

- Presentar el informe a las autoridades pertinentes y compartirlo con la comunidad para mantener la transparencia.

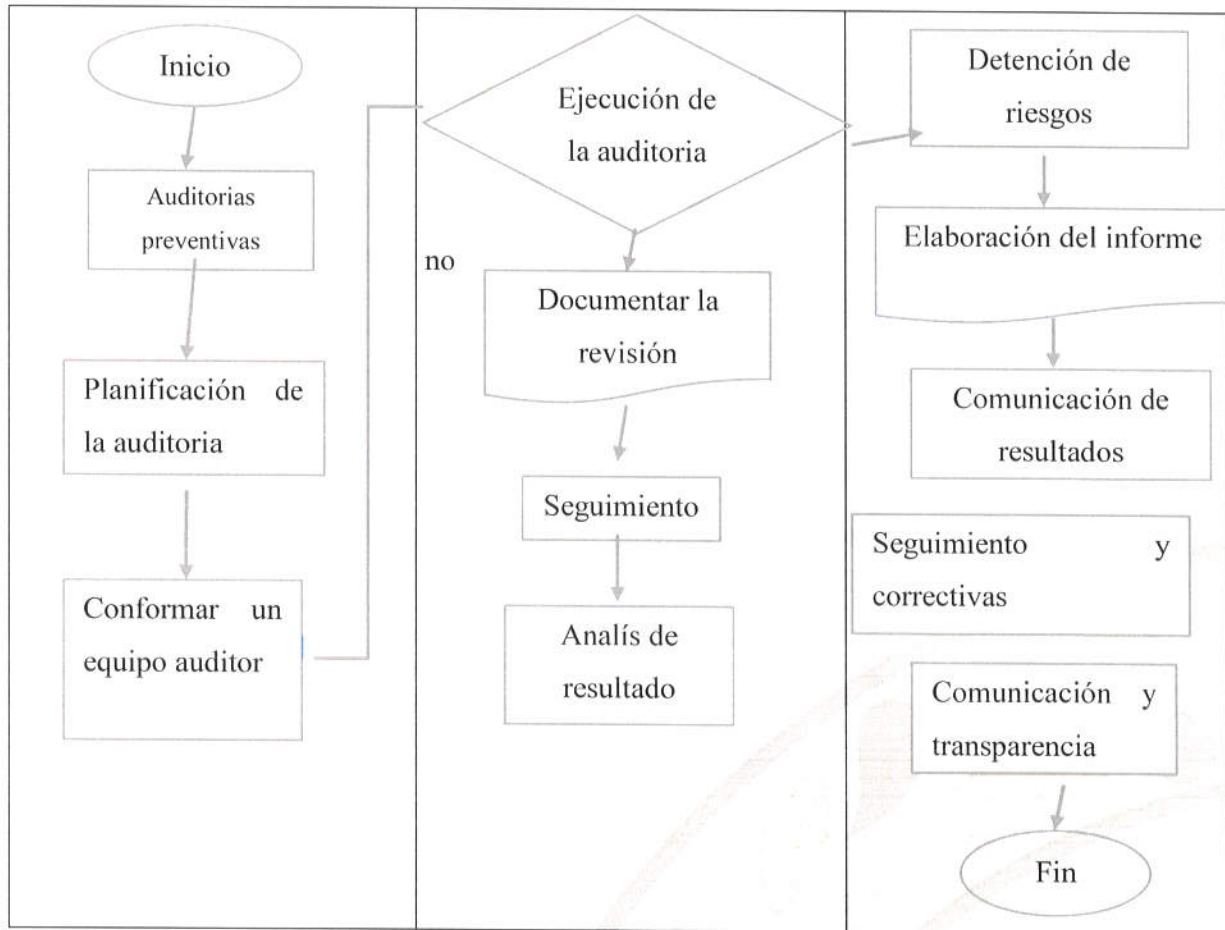
Seguimiento y Monitoreo Continuo

Revisión de las medidas correctivas:

- Hacer un seguimiento a las recomendaciones realizadas para asegurarse de que se implementen de manera adecuada.

Monitoreo continuo:

- Mantener un seguimiento regular del avance de la obra y los recursos hasta su conclusión.



4. Organizar talleres para la ciudadanía sobre contraloría social implica educar a los participantes sobre su papel en la supervisión de recursos públicos y proyectos. A continuación, se detallan los pasos clave para planificar e implementar estos talleres:

Planificación del Taller

Definir los objetivos:

- Informar sobre qué es la contraloría social y su importancia.
- Capacitar a la ciudadanía en herramientas y procesos de supervisión.
- Fomentar la participación activa y responsable en la vigilancia de proyectos.

Identificar la audiencia:

- Establecer quiénes serán los participantes (comités ciudadanos, líderes comunitarios, beneficiarios de proyectos, etc.).

Diseñar el contenido:

- **Temas clave:**
 - Conceptos básicos de contraloría social.
 - Derechos y responsabilidades ciudadanas.
 - Métodos de supervisión y reporte.
 - Uso de herramientas digitales (si aplican).
- **Material didáctico:**
 - Presentaciones, guías prácticas, casos de estudio y formatos para reportes.

Establecer la logística:

- Definir fecha, lugar y duración del taller.
- Preparar recursos como proyectores, hojas de trabajo, y equipo audiovisual.

Promoción del Taller

Invitación a los participantes:

- Difundir el evento a través de convocatorias en medios locales, redes sociales, carteles o visitas a comunidades.

Enfatizar beneficios:

- Resaltar la importancia de la contraloría social y cómo su participación puede mejorar el uso de los recursos públicos.

Ejecución del Taller

Introducción:

- Presentar a los facilitadores y objetivos del taller.
- Explicar el propósito y los beneficios de la contraloría social.

Sesión teórica:

- Explicar los conceptos básicos:
 - ¿Qué es la contraloría social?
 - ¿Por qué es importante la participación ciudadana?
 - Marco normativo y derechos ciudadanos.

Sesión práctica:

- **Análisis de casos:**
 - Presentar ejemplos de proyectos exitosos y problemáticos, destacando el papel de la contraloría social.
- **Simulación de supervisión:**
 - Enseñar cómo monitorear proyectos, registrar hallazgos, y reportar irregularidades.
- **Uso de formatos:**

- Explicar cómo llenar reportes de supervisión y denuncias.

Espacio de preguntas:

- Resolver dudas y escuchar comentarios de los participantes.

Evaluación del Taller

Aplicar una evaluación:

- Solicitar a los participantes que llenen un formulario para medir su aprendizaje y recibir retroalimentación sobre el taller.

Reflexión grupal:

- Fomentar un diálogo para identificar inquietudes o ideas sobre cómo aplicar lo aprendido.

Seguimiento y Fortalecimiento

Entrega de material:

- Proporcionar guías, formatos y contactos para apoyo técnico en futuras actividades de contraloría social.

Creación de redes:

- Promover la conexión entre los participantes para fortalecer la colaboración y el intercambio de experiencias.

Capacitaciones adicionales:

- Ofrecer talleres periódicos para reforzar conocimientos y abordar temas avanzados.

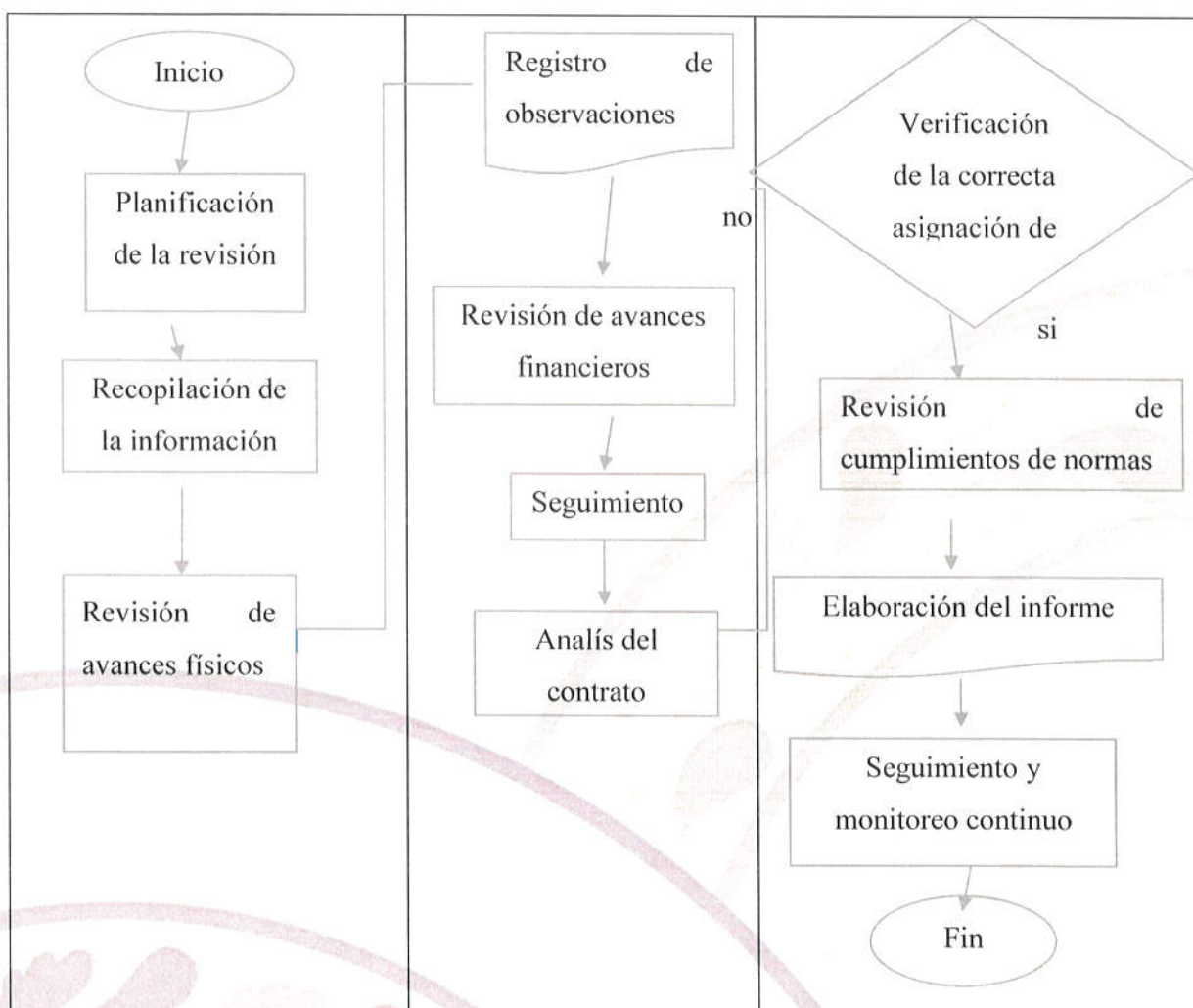
Difusión de Resultados

Comunicar logros:

- Publicar un resumen del taller en medios locales o redes sociales, destacando la participación ciudadana.

Promover futuros eventos:

- Invitar a más personas a involucrarse en actividades de contraloría social.



5. La evaluación interna de los resultados obtenidos por trimestre en la contraloría social permite medir el desempeño, identificar áreas de mejora y ajustar estrategias. Aquí están los pasos para llevar a cabo esta evaluación:

Planificación de la Evaluación

Definir los objetivos:

- Medir el grado de cumplimiento de las metas trimestrales.
- Identificar logros, áreas de oportunidad y retos.
- Mejorar los procesos para el siguiente periodo.

Establecer indicadores clave (KPI):

- Número de proyectos supervisados.
- Irregularidades detectadas y resueltas.
- Participación ciudadana registrada.
- Transparencia en la rendición de cuentas.

Organizar el equipo evaluador:

- Incluir miembros de la contraloría social y, si es posible, observadores externos para garantizar imparcialidad.

Recopilar datos:

- Recabar informes trimestrales, actas, evidencias de supervisión y retroalimentación ciudadana.

Análisis de los Resultados

Revisión de logros:

- Comparar los resultados obtenidos con las metas establecidas al inicio del trimestre.
- Identificar proyectos exitosos y documentar buenas prácticas.

Detección de problemas:

- Evaluar las dificultades enfrentadas, como falta de recursos, baja participación ciudadana o irregularidades recurrentes.

Evaluación de la participación ciudadana:

- Analizar los niveles de involucramiento, cantidad de comités activos y efectividad de sus aportes.

Medición del impacto:

- Determinar si las actividades de supervisión influyeron positivamente en los proyectos monitoreados.

Elaboración del Informe de Evaluación

Estructura del informe:

- **Introducción:** Objetivos del trimestre y contexto.
- **Resultados clave:** Metas alcanzadas, indicadores cumplidos y avances significativos.
- **Hallazgos:** Problemas identificados y lecciones aprendidas.
- **Recomendaciones:** Sugerencias para mejorar el desempeño en el próximo trimestre.

Presentación del informe:

- Compartir los resultados con los equipos de trabajo, autoridades locales y la comunidad, promoviendo la transparencia.

Seguimiento y Mejora Continua

Implementación de recomendaciones:

- Asignar responsables y plazos para ejecutar las mejoras sugeridas.

Capacitación y ajustes:

- Organizar talleres o reuniones para reforzar capacidades en áreas de oportunidad identificadas.

Monitoreo constante:

- Establecer un sistema de revisión continua para detectar posibles problemas antes del próximo trimestre.

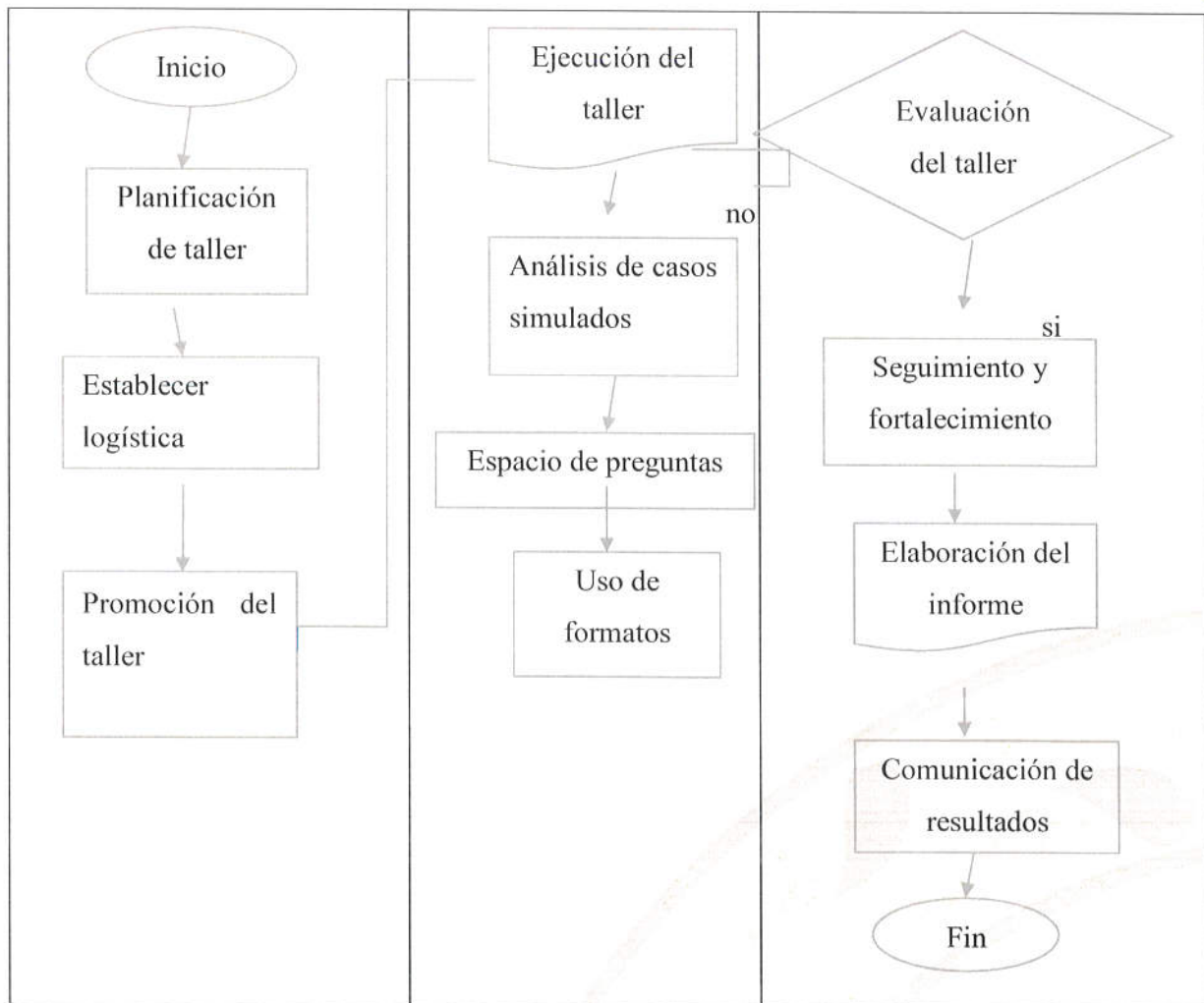
Promoción de la Transparencia

Difusión de resultados:

- Publicar un resumen del informe en plataformas digitales, boletines comunitarios o reuniones públicas.

Fomentar retroalimentación:

- Invitar a los ciudadanos a compartir sus opiniones sobre los resultados y el desempeño de la contraloría social.



6. Realizar ajustes estratégicos basados en los informes y auditorías de la contraloría social implica identificar áreas de mejora y diseñar acciones correctivas para maximizar la eficiencia, la transparencia y el impacto social. A continuación, se presentan los pasos clave:

Análisis de los Informes y Auditorías

Revisión detallada:

- Analizar los hallazgos clave de los informes y auditorías.
- Identificar patrones, desviaciones recurrentes y problemas específicos en proyectos o procesos.

Clasificación de hallazgos:

- Separar los hallazgos según su naturaleza (administrativos, técnicos, financieros, sociales).
- Priorizar las áreas que requieren atención urgente o tienen mayor impacto.

Detección de causas raíz:

- Utilizar herramientas como el análisis de causa raíz para entender los factores subyacentes de las irregularidades o problemas.

Definición de Ajustes Estratégicos

Establecer objetivos claros:

- Determinar qué se quiere lograr con los ajustes, como mejorar la transparencia, corregir errores o fortalecer la participación ciudadana.

Diseñar acciones correctivas:

- Ejemplos:
 - Implementar controles financieros más estrictos.
 - Reestructurar procesos administrativos.
 - Incrementar la capacitación de comités ciudadanos o del personal técnico.

- Introducir tecnologías para el monitoreo y reporte de proyectos.

Asignar responsables:

- Identificar a los actores responsables de implementar cada ajuste (autoridades, supervisores, comités ciudadanos).

Establecer plazos:

- Fijar un cronograma con fechas límite para cada acción correctiva.

Implementación de los Ajustes

Comunicación de los cambios:

- Informar a todos los involucrados (autoridades, ciudadanos, contratistas) sobre los ajustes a realizar.
- Explicar cómo estos cambios beneficiarán los proyectos y la comunidad.

Capacitación:

- Proveer talleres o guías para garantizar que los responsables comprendan y puedan ejecutar las nuevas estrategias.

Aplicación de herramientas:

- Incorporar sistemas de monitoreo, plataformas digitales o metodologías específicas para mejorar la supervisión y la rendición de cuentas.

Monitoreo y Seguimiento

Supervisión continua:

- Realizar revisiones periódicas para evaluar la implementación de los ajustes.
- Documentar avances y desafíos encontrados en el proceso.

Indicadores de desempeño:

- Medir el impacto de los ajustes utilizando indicadores como:

- Reducción de irregularidades.
- Mayor cumplimiento de plazos y presupuestos.
- Incremento en la participación ciudadana.

Retroalimentación constante:

- Recoger opiniones de los involucrados para ajustar las estrategias en tiempo real si es necesario.

Evaluación y Comunicación de Resultados

Revisión de impacto:

- Comparar los resultados obtenidos tras los ajustes con los objetivos planteados.
- Identificar lecciones aprendidas para futuros ajustes estratégicos.

Difusión de resultados:

- Publicar un informe que explique los cambios realizados, su impacto y los beneficios para la comunidad.
- Promover la transparencia mediante reuniones comunitarias o plataformas digitales.

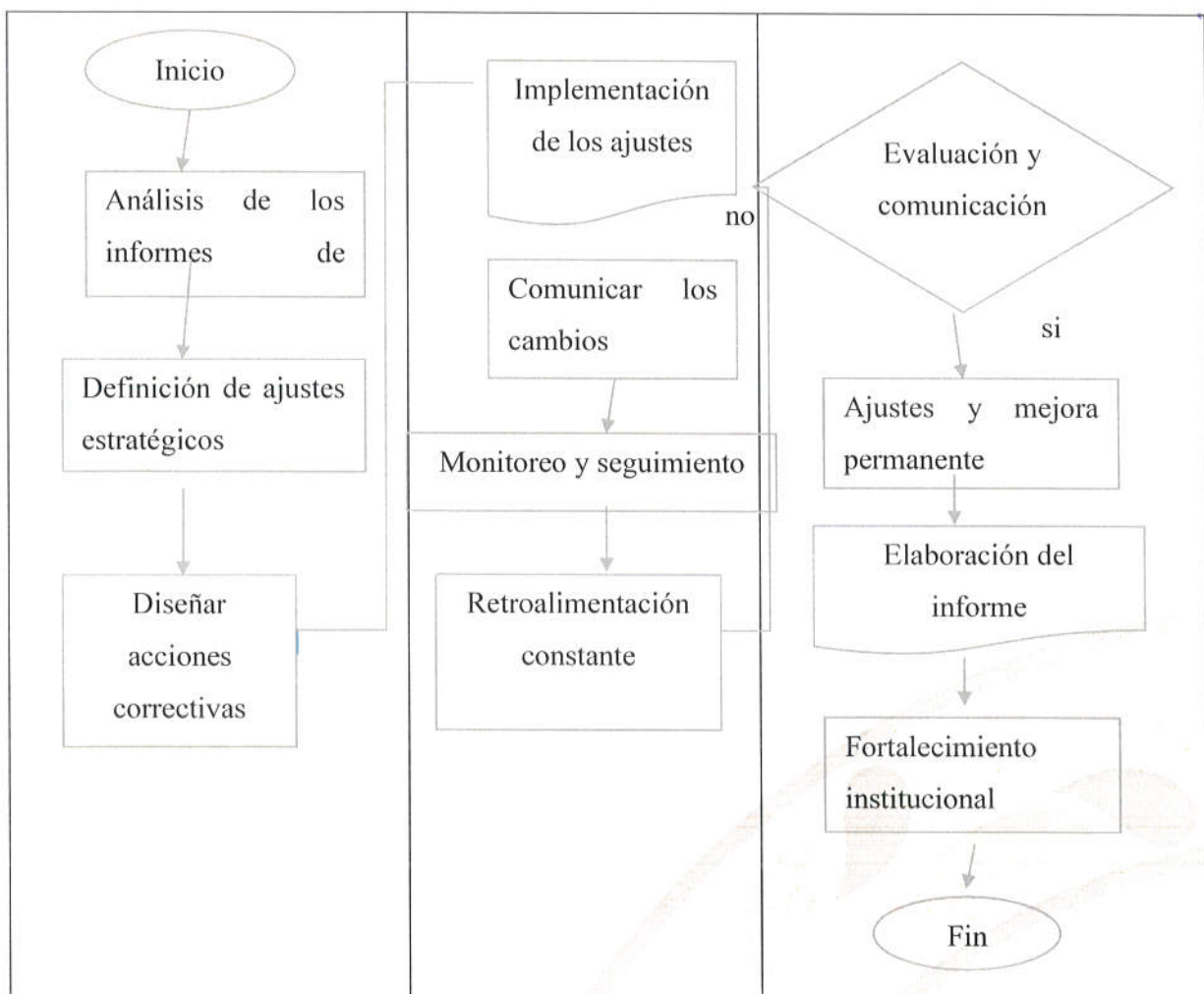
Ajustes Continuos y Mejora Permanente

Establecimiento de un ciclo de mejora continua:

- Incorporar los ajustes estratégicos como parte de un proceso regular de revisión y optimización.
- Actualizar protocolos y procedimientos de forma sistemática.

Fortalecimiento institucional:

- Implementar mecanismos para prevenir problemas detectados en el futuro.
- Fortalecer las capacidades técnicas y sociales de los actores involucrados.



11. Para la publicación del primer informe de resultados de las obras públicas en la contraloría social, es importante seguir un proceso estructurado que garantice la transparencia y claridad de la información. A continuación, te detallo los pasos esenciales:

1. Recolección y Organización de Datos

Recopilar información:

- Obtener los datos clave de las obras supervisadas: avances, presupuestos, cronogramas, materiales utilizados, y cualquier reporte o hallazgo relevante de las auditorías y supervisiones.

Verificar la calidad de la información:

- Asegurarse de que la información esté completa y sea precisa antes de ser presentada.

Clasificar los datos:

- Organizar la información por tipo de obra, ubicación, estado de ejecución y otros criterios relevantes para facilitar su comprensión.

Elaboración del Informe

Estructura del informe:

- **Introducción:** Presentación de los objetivos del informe y la metodología de supervisión utilizada.
- **Descripción de las obras:** Detallar las obras públicas evaluadas, incluyendo su ubicación, presupuesto y responsables.
- **Resultados clave:** Incluir los hallazgos más importantes, como avances, desviaciones en plazos o presupuestos, problemas detectados, y las acciones correctivas propuestas o implementadas.
- **Recomendaciones:** Proponer medidas para mejorar la ejecución de futuras obras y la participación ciudadana en la contraloría social.

Incluir evidencia:

- Adjuntar fotografías, gráficas, tablas y otros documentos que respalden los resultados obtenidos.

Lenguaje claro y accesible:

- Utilizar un lenguaje comprensible para todos los públicos, incluidos los ciudadanos, autoridades y otros actores involucrados.

Revisión Interna

Validación del informe:

- Revisar el contenido del informe con el equipo encargado de la contraloría social para asegurar su precisión y coherencia.
- Verificar que las conclusiones sean consistentes con los datos obtenidos.

Aprobación por las autoridades:

- Obtener la aprobación de las autoridades locales o la instancia pertinente para garantizar que el informe sea oficial.

Publicación del Informe

Diseño del informe:

- Asegurarse de que el informe esté bien presentado visualmente para facilitar su comprensión (usando infografías, cuadros comparativos, etc.).

Publicación en medios oficiales:

- Publicar el informe en sitios web oficiales de la contraloría social, plataformas gubernamentales, y redes sociales.
- Distribuir el informe a través de boletines, reuniones comunitarias, y otros medios accesibles para el público general.

Difusión en medios de comunicación:

- Contactar con medios de comunicación locales (radios, periódicos, canales de televisión) para asegurar una amplia difusión del informe.

Promoción de la Participación Ciudadana

Convocar a la ciudadanía:

- Invitar a la comunidad a participar en presentaciones del informe o mesas de discusión sobre los resultados obtenidos.

Apertura para comentarios y sugerencias:

- Establecer canales para que los ciudadanos puedan hacer preguntas, dar sugerencias o presentar inquietudes sobre el contenido del informe.

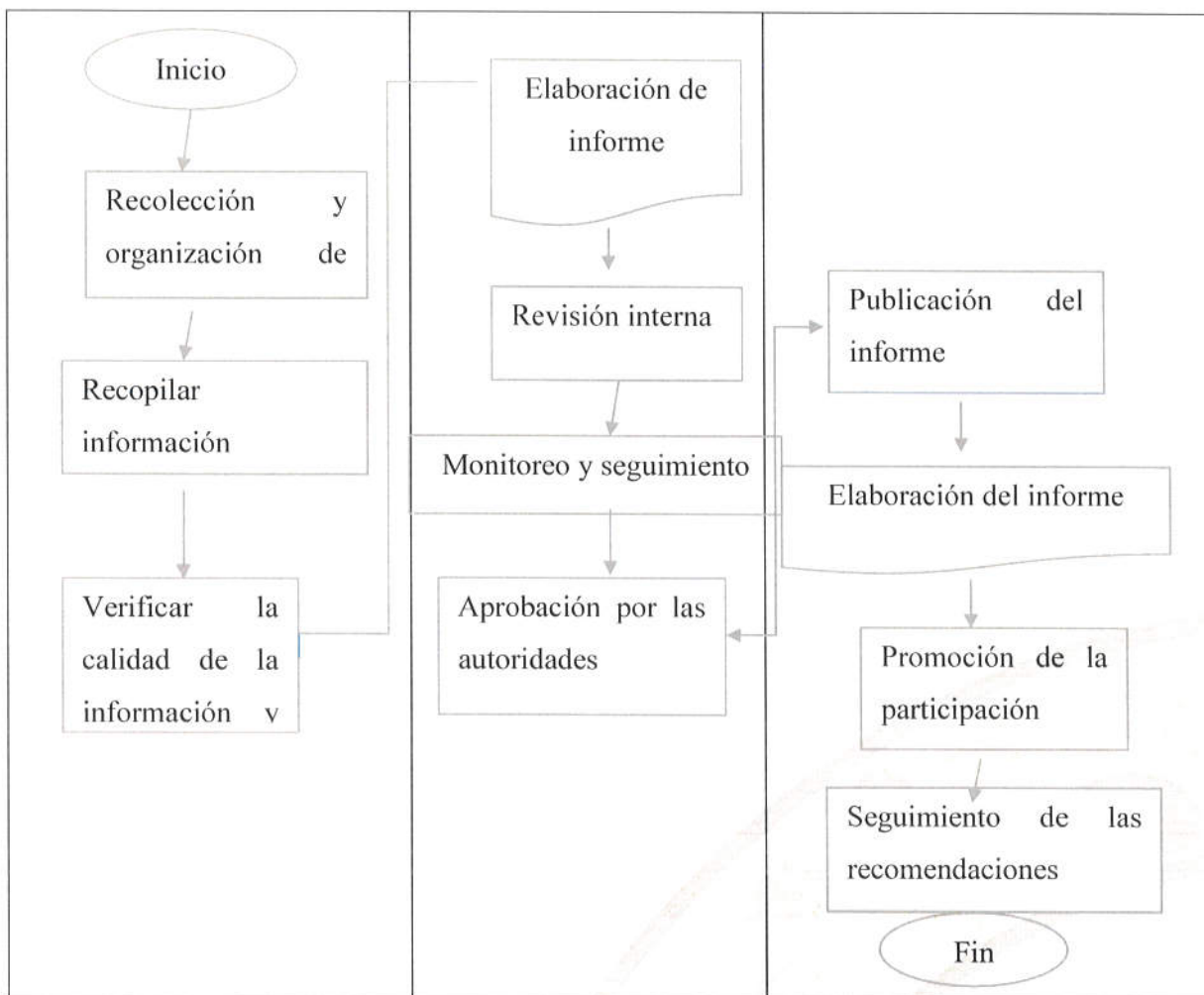
Seguimiento de las Recomendaciones

Monitorear la implementación de acciones correctivas:

- Realizar un seguimiento de las recomendaciones planteadas en el informe para garantizar que se implementen adecuadamente.

Preparar informes de seguimiento:

- Publicar informes periódicos sobre el avance de las acciones correctivas para mantener la transparencia y el compromiso con la mejora continua.



7. Supervisión de obras públicas

Objetivo: Garantizar que las obras públicas se ejecuten conforme a las especificaciones técnicas, presupuestarias y legales establecidas, promoviendo el uso eficiente de los recursos.

Responsables:

- Contralor Social.
- Personal auxiliar asignado a la supervisión.
- Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia.

Pasos a seguir:

Revisión preliminar: Analizar los proyectos ejecutivos y contratos para identificar áreas de riesgo.

Visitas de inspección: Realizar inspecciones programadas y aleatorias al sitio de la obra.

Registro de hallazgos: Documentar observaciones en bitácoras de obra.

Informe técnico: Elaborar reportes que incluyan hallazgos, recomendaciones y conclusiones.

Seguimiento: Implementar acciones correctivas en caso de incumplimientos detectados.

Documentos requeridos:

- Contratos de obra.
- Bitácoras de avance físico y financiero.
- Actas de inspección.

Tiempos estimados:

- Planeación: 2 semanas.
- Inspección: Periódica durante la ejecución de la obra.
- Informe final: Dentro de los 15 días posteriores a la conclusión de la obra.

Diagrama de flujo de revisión de obras

8. Atención de quejas ciudadanas

Objetivo: Dar respuesta oportuna y eficaz a las quejas presentadas por la ciudadanía relacionadas con la gestión de recursos públicos.

Responsables:

- Contralor Social
- Personal de atención ciudadana.

Pasos a seguir:

- **Recepción:** Registrar formalmente la queja en el sistema de gestión.
- **Análisis preliminar:** Determinar la viabilidad de la queja y su procedencia.
- **Investigación:** Recabar pruebas y realizar entrevistas con las partes involucradas.
- **Resolución:** Emitir un dictamen que incluya recomendaciones o sanciones, según corresponda.

Documentos requeridos:

- Formato de registro de quejas.
- Evidencias aportadas por el denunciante.
- Reporte de investigación.

Tiempos estimados:

- Recepción y análisis: 3 días hábiles.
- Investigación: 10 a 15 días hábiles.
- Resolución: 5 días hábiles posteriores a la investigación.

Diagrama de flujo de queja ciudadana

La revisión final de las acciones realizadas durante un trimestre en el marco de la contraloría social permite evaluar el cumplimiento de los objetivos, detectar áreas de mejora y asegurar que las actividades de supervisión y control hayan sido efectivas. A continuación, te detallo los pasos clave para llevar a cabo esta revisión final:

Recolección de Información y Documentación

- Recopilación de informes y registros:

Obtener todos los informes de monitoreo, auditorías, y resultados de las actividades de contraloría social realizadas durante el trimestre. Recoger las actas de reuniones, documentos de seguimiento, y cualquier evidencia recopilada durante las visitas a las obras o proyectos supervisados.

- Revisión de los objetivos trimestrales:

Revisar las metas y objetivos establecidos al inicio del trimestre para compararlos con los resultados obtenidos.

Evaluación del Cumplimiento de Objetivos

- Comparar objetivos con resultados:

Analizar si se han alcanzado las metas propuestas, tales como la supervisión de un número específico de proyectos, la identificación de irregularidades, o la capacitación de comités ciudadanos.

Evaluar la efectividad de las estrategias implementadas para cumplir con los objetivos del trimestre.

- Identificación de desviaciones:

Identificar las áreas donde no se alcanzaron los resultados esperados y las razones de esas desviaciones.

Análisis de la Eficiencia en el Uso de Recursos

- Revisión del presupuesto y recursos utilizados:

Comparar los recursos asignados y utilizados con los resultados obtenidos, evaluando si hubo una gestión eficiente del presupuesto destinado a las actividades de contraloría social.

- Detección de irregularidades en el uso de recursos:

Verificar si hubo desviaciones o mal manejo de los recursos, y si las auditorías previas detectaron problemas en este sentido.

Evaluación de la Participación Ciudadana

- Revisión de la involucración de la comunidad:

Evaluar la participación ciudadana en las actividades de contraloría social, como la asistencia a talleres, reuniones de seguimiento y actividades de monitoreo de obras.

Medir la efectividad de los canales de comunicación abiertos para la ciudadanía (por ejemplo, líneas de denuncia, plataformas digitales).

- Revisión de la respuesta ciudadana:

Evaluar cómo se han gestionado las denuncias o sugerencias presentadas por la comunidad, y si se tomaron medidas correctivas cuando fue necesario.

Identificación de Logros y Áreas de Mejora

- Resaltar los logros alcanzados:

Identificar los éxitos durante el trimestre, como la resolución de irregularidades, la implementación de mejoras, o el fortalecimiento de la participación ciudadana.

- Detección de áreas de mejora:

Señalar las áreas donde no se logró el impacto esperado o donde se identificaron debilidades, como falta de recursos, deficiencias en la capacitación o problemas de coordinación.

Elaboración del Informe Final

- Estructura del informe:

Introducción: Resumen de los objetivos y actividades realizadas durante el trimestre.

Resultados obtenidos: Presentación de los logros y dificultades, incluyendo indicadores de desempeño y evidencia de las acciones realizadas.

Recomendaciones: Propuestas para mejorar el desempeño en el próximo trimestre, basadas en los hallazgos de la evaluación.

Conclusiones: Reflexión sobre el impacto general de las acciones de contraloría social en la mejora de la transparencia y la supervisión de obras públicas.

- Incluir evidencias y datos:

Incorporar fotografías, gráficos y estadísticas que respalden los resultados obtenidos y las conclusiones.

Presentación del Informe y Retroalimentación

- Compartir los resultados:

Presentar el informe final a las autoridades locales, comités ciudadanos, y otros actores clave involucrados en la contraloría social.

Publicar el informe en medios oficiales, plataformas digitales o mediante boletines, para garantizar la transparencia y accesibilidad de la información.

- Fomentar la retroalimentación:

Invitar a los participantes a proporcionar comentarios sobre el informe y las acciones realizadas, promoviendo la mejora continua.

Ajustes y Planificación para el Siguiete Trimestre

- Implementar mejoras:

Tomar en cuenta las recomendaciones y áreas de mejora identificadas para ajustar estrategias y planes de trabajo para el próximo trimestre.

Reajuste de objetivos:

Revisar y ajustar los objetivos para el siguiente trimestre en función de los resultados. La revisión final de las acciones realizadas durante un trimestre en el marco de la contraloría social permite evaluar el cumplimiento de los objetivos, detectar áreas de mejora y asegurar que las actividades de supervisión y control hayan sido efectivas.

Recolección de Información y Documentación

Recopilación de informes y registros:

- Obtener todos los informes de monitoreo, auditorías, y resultados de las actividades de contraloría social realizadas durante el trimestre.
- Recoger las actas de reuniones, documentos de seguimiento, y cualquier evidencia recopilada durante las visitas a las obras o proyectos supervisados.

Revisión de los objetivos trimestrales:

- Revisar las metas y objetivos establecidos al inicio del trimestre para compararlos con los resultados obtenidos.

Evaluación del Cumplimiento de Objetivos

Comparar objetivos con resultados:

- Analizar si se han alcanzado las metas propuestas, tales como la supervisión de un número específico de proyectos, la identificación de irregularidades, o la capacitación de comités ciudadanos.
- Evaluar la efectividad de las estrategias implementadas para cumplir con los objetivos del trimestre.

Identificación de desviaciones:

- Identificar las áreas donde no se alcanzaron los resultados esperados y las razones de esas desviaciones.

Análisis de la Eficiencia en el Uso de Recursos

Revisión del presupuesto y recursos utilizados:

- Comparar los recursos asignados y utilizados con los resultados obtenidos, evaluando si hubo una gestión eficiente del presupuesto destinado a las actividades de contraloría social.

Detección de irregularidades en el uso de recursos:

- Verificar si hubo desviaciones o mal manejo de los recursos, y si las auditorías previas detectaron problemas en este sentido.

Evaluación de la Participación Ciudadana

Revisión de la involucración de la comunidad:

- Evaluar la participación ciudadana en las actividades de contraloría social, como la asistencia a talleres, reuniones de seguimiento y actividades de monitoreo de obras.

- Medir la efectividad de los canales de comunicación abiertos para la ciudadanía (por ejemplo, líneas de denuncia, plataformas digitales).

Revisión de la respuesta ciudadana:

- Evaluar cómo se han gestionado las denuncias o sugerencias presentadas por la comunidad, y si se tomaron medidas correctivas cuando fue necesario.

Identificación de Logros y Áreas de Mejora

Resaltar los logros alcanzados:

- Identificar los éxitos durante el trimestre, como la resolución de irregularidades, la implementación de mejoras, o el fortalecimiento de la participación ciudadana.

Detección de áreas de mejora:

- Señalar las áreas donde no se logró el impacto esperado o donde se identificaron debilidades, como falta de recursos, deficiencias en la capacitación o problemas de coordinación.

Elaboración del Informe Final

Estructura del informe:

- **Introducción:** Resumen de los objetivos y actividades realizadas durante el trimestre.
- **Resultados obtenidos:** Presentación de los logros y dificultades, incluyendo indicadores de desempeño y evidencia de las acciones realizadas.
- **Recomendaciones:** Propuestas para mejorar el desempeño en el próximo trimestre, basadas en los hallazgos de la evaluación.
- **Conclusiones:** Reflexión sobre el impacto general de las acciones de contraloría social en la mejora de la transparencia y la supervisión de obras públicas.

Incluir evidencias y datos:

- Incorporar fotografías, gráficos y estadísticas que respalden los resultados obtenidos y las conclusiones.

Presentación del Informe y Retroalimentación

Compartir los resultados:

- Presentar el informe final a las autoridades locales, comités ciudadanos, y otros actores clave involucrados en la contraloría social.
- Publicar el informe en medios oficiales, plataformas digitales o mediante boletines, para garantizar la transparencia y accesibilidad de la información.

Fomentar la retroalimentación:

- Invitar a los participantes a proporcionar comentarios sobre el informe y las acciones realizadas, promoviendo la mejora continua.

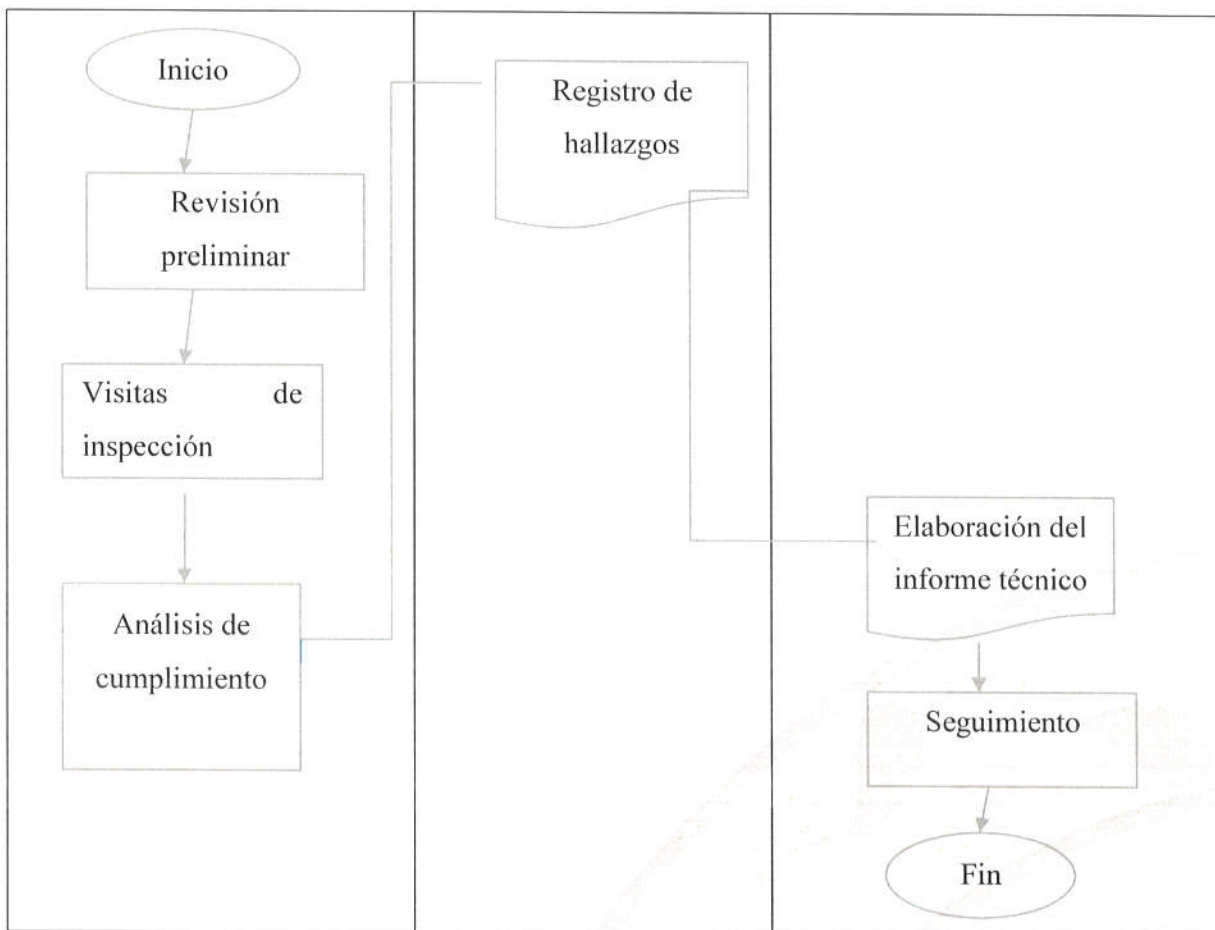
Ajustes y Planificación para el Siguiete Trimestre

Implementar mejoras:

- Tomar en cuenta las recomendaciones y áreas de mejora identificadas para ajustar estrategias y planes de trabajo para el próximo trimestre.

Reajuste de objetivos:

- Revisar y ajustar los objetivos para el siguiente trimestre en función de los resultados obtenidos y las lecciones aprendidas.



DIRECTORIO

C. VERÓNICA MORENO MARTÍNEZ
PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL

C. EMMANUEL VÁZQUEZ SÁNCHEZ
SÍNDICO MUNICIPAL

C. EVA PACHECO GONZÁLEZ
PRIMERA REGIDORA

C. CRISTÓBAL NAVA TRINIDAD
SEGUNDO REGIDOR

C. LLUVIA VIRIDIANA MARTÍNEZ SEGUNDO
TERCERA REGIDORA

C. SANTIAGO GONZÁLEZ MARTÍNEZ
CUARTO REGIDOR

C. EZEQUIEL GUTIÉRREZ ALVA
QUINTO REGIDOR

C. DELFINO SEGUNDO SEGUNDO
SEXTO REGIDOR

C. YURIDIA ROMERO COLÍN
SÉPTIMA REGIDORA

C. RAMIRO GALINDO REYES
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO

VALIDACIÓN

AUTORIZÓ



Presidencia Municipal

C. VERÓNICA MORENO MARTÍNEZ
PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL

VALIDÓ



C. LLUVIA VIRIDIANA MARTÍNEZ
SEGUNDO

TERCERA REGIDORA Y PRESIDENTA
DE LA COMISIÓN TRANSITORIA DE
REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN DE LA
REGLAMENTACIÓN MUNICIPAL

ELABORÓ



C. JAZMÍN RONQUILLO RUIZ
TITULAR DE LA CONTRALORÍA SOCIAL
Y ATENCIÓN CIUDADANA

VALIDÓ



C. RAMIRO GALINDO REYES
SECRETARIO DEL AYUNTAMIENTO

VALIDÓ



C. ANGELA VALDÉS MONTOYA
COORDINADORA GENERAL DE
MEJORA REGULATORIA

HOJA DE ACTUALIZACIÓN

El presente Manual de Procedimientos de la Contraloría Social y Atención Ciudadanía fue elaborado en la administración 2025-2027.

Fecha de elaboración: Marzo del 2025.

© Ayuntamiento de Temascalcingo 2025-2027

CONTRALORÍA SOCIAL Y ATENCIÓN CIUDADANA

Paraje La Cortina, Barrio del Puente, Temascalcingo, México.

Marzo 2025

Impreso y hecho en Temascalcingo, Estado de México.

La reproducción total o parcial de este documento se autoriza siempre y cuando se del crédito correspondiente a la fuente.