



**CULTURA**

SECRETARÍA DE CULTURA



Guanajuato

ESTADO DE GUANAJUATO  
PENSANDO EN GRANDE



CONTRALORÍA  
SOCIAL

# **PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO INSTITUCIONAL PARA ATENDER, EVALUAR, DAR SEGUIMIENTO Y RESOLVER LAS QUEJAS Y DENUNCIAS CIUDADANAS EN MATERIA DE CONTRALORIA SOCIAL EN LA OBRA PÚBLICA**

“Este Programa es público ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines distintos a los establecidos en el programa. Quien haga uso indebido de los recursos de este programa deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente”



# CULTURA

SECRETARÍA DE CULTURA



Guanajuato  
Hacia un Nuevo Amanecer



CONTRALORÍA  
SOCIAL

## **Procedimiento Administrativo Institucional para atender, evaluar, dar seguimiento y resolver las quejas y denuncias ciudadanas en materia de contraloría social en la obra pública**

### **OBJETIVO**

Atender, resolver, evaluar, implementar y dar seguimiento a los reportes ciudadanos de las quejas y denuncias, hasta la satisfacción de las necesidades y expectativas de la ciudadanía, para consolidar y enriquecer la contraloría social en la obra pública.

### **DEFINICIÓN**

Los reportes ciudadanos (quejas y/o denuncias) son manifestaciones realizadas por los beneficiarios de los programas de obra pública, sobre su aplicación y ejecución, o sobre hechos relacionados con las mismas.

La Contraloría Municipal y la Dirección General de Obra Pública son las áreas responsables de la captación y atención a quejas, denuncias o sugerencias, y seguimiento de los resultados en materia de contraloría social.

### **GLOSARIO**

SC: Secretaría de Cultura.

DGPCyCS: Dirección General de Participación Ciudadana y Contraloría Social de la Secretaría de Transparencia y Rendición de Cuenta.

DGOP: Dirección General de Obra Pública.

CM: Contraloría Municipal



# CULTURA

SECRETARÍA DE CULTURA



Guanajuato

ESTADO DE GUANAJUATO



## CONTRALORÍA SOCIAL

### Diagrama de Flujo

Paso	Diagrama de flujo	Responsable	Actividad
	<b>INICIO</b>		<b>INICIO DEL PROCEDIMIENTO</b>
1.	Recepción de Queja, Denuncia o Sugerencia.	DGPCyCS DGOP CM	1. Mediante instrucción emitida se recibe la queja, denuncia o sugerencia a través de la participación conforme a escrito, correo electrónico y buzones de participación social.
2.	Análisis de documentos y determinación.	DGPCyCS DGOP CM	2. Realizar análisis de la documentación recibida y se determina la competencia de la CM para conocer de los hechos que dieron origen a la queja o denuncia.
3.	Remitir queja o denuncia a las dependencias / SICOSEG	DGOP CM	3. Enviar oficios de remisión de quejas o denuncias a las dependencias involucradas y responsables de dar atención al asunto en cuestión. El enlace de la DGOP sube el archivo al portal del SICOSEG.
4.	Emitir oficio de atención	DGOP CM	4. La Dependencia correspondiente emite respuesta de la queja o denuncia a los denunciantes o quejosos respecto al seguimiento que se brindará a sus planteamientos, mediante oficio y marcando copia a la CM.
5.	Recibir y valorar de la respuesta de autoridad.	CM	5. Recibir y valorar los oficios de respuesta de las autoridades involucradas para su valoración y/o acciones efectuadas para la solución de la problemática.
	¿Se desprende probable responsabilidad?		¿Se desprende probable responsabilidad? NO: Pasa a la actividad núm. 6 SI: Pasa a la actividad núm. 7
6.	Atendido y concluido el proceso.	CM	6. Dar por atendido y concluido el proceso.
7.	Remitir expediente al Área de Investigaciones de la Contraloría Mun.	CM	7. En caso de desprenderse probables conductas constitutivas de responsabilidad administrativa, mediante oficio se remite expediente de queja o denuncia al área de Investigaciones al interior de la Contraloría Municipal. De igual manera se informa vía oficio de tal situación al titular de la dependencia municipal involucrada.
	<b>FIN</b>		

### SIMBOLOGÍA



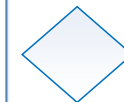
Inicio o finalización del flujo.



Subproceso (Acción u operación).



Documento, cualquier tipo de documento que entra, se utilice, se genere o salga del procedimiento.



Operación que implica una decisión o alternativa.



Línea de unión. Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas acciones.



# CULTURA

SECRETARÍA DE CULTURA



CONTRALORÍA  
SOCIAL

## CAPTACIÓN DE QUEJAS Y DENUNCIAS

### Contacto Instancia Federal (SC):

Av. Paseo de la Reforma núm. 175, Colonia y  
Alcaldía Cuauhtémoc.

CP 06500, Ciudad de México.

[programadeapoyosalacultura@cultura.gob.mx](mailto:programadeapoyosalacultura@cultura.gob.mx)

Tel. (55) 4155 0200

### Contacto Instancia Estatal DGPCyCS:

Calle Sostenes Rocha núm. 33, Centro Gto.

C.P. 36080, Guanajuato, Gto.

[cuidatuobra@guanajuato.gob.mx](mailto:cuidatuobra@guanajuato.gob.mx)

Tel. (473) 1023700 ext. 8514

### Contacto de la Instancia Ejecutora (DGOP):

Carretera Libre Guanajuato – Silao km. 5

C.P. 36250, Guanajuato, Gto.

[obrapublica@guanajuatocapital.gob.mx](mailto:obrapublica@guanajuatocapital.gob.mx)

Tel. (473) 73 1 0950 y (473) 73 1 0951, ext. 123

### Contacto de la Contraloría Municipal (CM):

Carretera Libre Guanajuato - Silao km (frente a la Volkswagen)

C.P. 36250, Guanajuato, Gto.

[direccionquejaseinvestigaciones@guanajuatocapital.gob.mx](mailto:direccionquejaseinvestigaciones@guanajuatocapital.gob.mx)

Tel. (473) 1 02 7544, ext. 5