



Gobierno del
Estado de Sonora

Secretaría de
la Contraloría General

Manual de Procedimientos

Órganos de Control y Desarrollo Administrativo

Unidos logramos más

marzo 2017

Manual de Procedimientos

Órganos de Control y Desarrollo Administrativo

Elaboró

Lic. Ramón Francisco León López /
Director General de Órganos de Control
y Vigilancia

Presentó

Lic. Miguel Ángel Murillo Aispuro /
Secretario de la Contraloría General

Validó

Lic. Miguel Ángel Murillo Aispuro
Secretario de la Contraloría General

"Validado de acuerdo a lo establecido en el artículo 26,
Apartado B fracción XI de la Ley Orgánica del Poder
Ejecutivo del Estado de Sonora, según oficio
DS/0508-2017 de fecha 23/03/2017".

Contenido

I. Introducción

II. Objetivo del Manual

III. Red de Procesos

IV. Lista Maestra

V. Presentación de los procedimientos

Introducción

El presente Manual de Procedimientos servirá de instrumento de apoyo en el funcionamiento y mejora institucional, al compendiar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones realizadas por los Órganos de Control y Desarrollo Administrativo, cuidando que éstas atiendan a la misión del Gobierno Estatal.

Este Manual, contempla la Red de Procesos de esta Unidad Administrativa, la Lista Maestra de Documentos, el Registro Histórico de Cambios, así como los procedimientos desarrollados con el propósito de promover el desarrollo administrativo.

Es importante señalar que este documento se deberá actualizar en la medida que presente modificaciones en su contenido, ya sea en la normatividad establecida, en la estructura orgánica o en algún otro aspecto que influya en su operatividad.

Para la elaboración del presente documento participaron los diferentes Órganos de Control, así como la Coordinación del Sistema de Gestión de Calidad.

Objetivo del Manual

El presente Manual tiene como objetivo equipar al personal que labora en los distintos Órganos de Control, de una base documental para que conozcan la manera de llevar a cabo su trabajo, buscando la consistencia en la operación y generando los medios para la mejora.



RED DE PROCESOS

Secretaría de la Contraloría General

Órganos de Control y Desarrollo Administrativo

Fecha de Elaboración	Hojas
23/03/2017	Hoja 1 de 1
Código de la Red	
06-OCD-RP/Rev.00	

Dir.	Facultad	No. Macro.	No.	Subproceso	Tipo	Responsable	Producto	Indicador	No.	Procedimiento	Productos	Indicadores	Cliente
5.1	C	04	01	Evaluación de la gestión de los Entes Públicos	Operativo	Titular del OCDA	Un mejor desempeño en el ejercicio de la gestión de los Entes Públicos	No. de reincidencias en las observaciones	01	Auditorías directas	Informe de auditoría Acta de solventación Denuncia	Proporción de auditorías directas realizadas por los OCDAS. Proporción de observaciones solventadas por los OCDAS.	Gobernador del Estado Secretario de la Contraloría Sociedad Entidad
5.1	E	02	02	Vinculación sociedad-gobierno para la transparencia y combate a la corrupción	Operativo	Titular del OCDA	Participación ciudadana	Peticiones ciudadanas y Denuncias	02	Atención a peticiones ciudadanas	Notificación al interesado Denuncia	Proporción de peticiones concluidas.	Gobernador del Estado Secretario de la Contraloría Titular de la Entidad a la que se encuentra adscrito el OCDA Servidores públicos (cuando éstos sean los denunciados) Sociedad

Catálogo de Macroprocesos	
03	Modernización de la Función Pública
01	Planeación de la Gestión Interna
02	Vinculación Sociedad-Gobierno para la Transparencia, Rendición de Cuentas y Combate a la Corrupción
04	Fiscalización, Control y Evaluación
05	Administración de la Gestión Interna

Catálogo de Facultades	
A	Control y Desarrollo Administrativo
B	Desarrollo Administrativo
C	Control Gubernamental
D	Participación Social y Vinculación
E	Transparencia y Combate a la Corrupción

Elaboró	Revisó	Validó
CP. Rolando Ruíz Acuña / Coordinador Interno de Calidad	Lic. Ramón Francisco León López / Director General de Órganos de Control y Vigilancia	Lic. Miguel Ángel Murillo Aispuro / Secretario de la Contraloría General



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Secretaría de la Contraloría General

Órganos de Control y Desarrollo Administrativo

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Auditorías directas

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 06-OCD-P01/Rev.00

FECHA DE EMISIÓN: 11/01/2017

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Verificar el grado de cumplimiento de la entidad respecto a la Normatividad aplicable en el ejercicio de los recursos públicos asignados.

II.- ALCANCE

Aplicable a todas las auditorías que realizan los Órganos de Control y Desarrollo Administrativo.

III.- DEFINICIONES

Auditorías Directas: Son las auditorías que realiza el OCDA para verificar el grado de cumplimiento de la entidad en el ejercicio de los recursos.

Secretaría: Secretaría de la Contraloría General.

Control del proceso: Es el registro cronológico de las diferentes etapas del proceso de auditoría, el cual establece la trazabilidad del producto.

Entidad: Organismos descentralizados, empresas de participación estatal mayoritaria, sociedades y asociaciones civiles asimiladas a dichas empresas en los términos de la presente Ley y fideicomisos públicos.

Normas Generales de Auditoría Pública: Requisitos mínimos de calidad que el Auditor debe observar en el desempeño de sus labores y aún cuando son de aplicación generalizada para los contadores públicos, deben ser observadas por todas las personas que practiquen la auditoría pública, independientemente de su profesión.

Normatividad Aplicable: Conjunto de leyes, decretos, reglamentos y disposiciones administrativas a las que se debe sujetar la Administración Pública Estatal.

Bases Generales: Normas que regulan la realización de auditorías por parte de los Órganos de Control en la Administración Pública Estatal.

OCDA: Órgano de Control y Desarrollo Administrativo.

Observación: Fallas de control o irregularidades determinadas en las auditorías.

PAA: Programa Anual de Auditorías.

Procedimientos de Auditoría: Conjunto de técnicas de investigación aplicables a una partida o a un grupo de hechos y circunstancias relativas al ejercicio de los recursos públicos.

Programa de Solventación: Documento a través del cual la entidad establece los plazos en los cuales se compromete a solventar las observaciones pendientes, no solventadas en la respuesta del informe de auditoría.

Recomendación: Justificaciones, documentación necesaria para la solventación de observaciones, medidas preventivas y/o correctivas emitidas por el OCDA para la solventación de las observaciones.

Denuncia: Documento formal a través del cual se ponen a disposición de la instancia competente observaciones, hechos u omisiones detectados durante el proceso de auditoría.

Secretario: Secretario de la Contraloría General.

Solventación: Medidas de prevención o corrección de las observaciones determinadas en las auditorías; así como, la justificación y documentación soporte de la comprobación de la recomendación.

Técnicas de Auditoría: Métodos prácticos de investigación y obtención de pruebas que el Auditor utiliza para obtener la información y comprobación necesaria para poder emitir su opinión profesional.

IV.- REFERENCIAS

Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Sonora.

Ley del Presupuesto de Egresos y Gasto Público Estatal y su Reglamento.

Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría General.

Normas Generales de Auditoría Pública.

Bases Generales que norman la realización de auditorías por parte de los Órganos de Control Interno en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal.

Marco Legal de actuación de las Entidades de la Administración Pública Estatal.

Acuerdo que expide las normas generales que establecen el marco de actuación de los Órganos de Control y Desarrollo Administrativo, adscritos a las entidades de la Administración Pública Estatal.

Y demás normatividad aplicable.

Manual de Gestión de Calidad.

06-DRS-P01 Tramitación de determinación de responsabilidades.

06-DAC-P12 Producto no conforme.

06-OCD-P02 Atención a Peticiones Ciudadanas.

06-DCV-P01 Control y Evaluación del desempeño de los Órganos de Control y Desarrollo Administrativo (OCDA).

Cédula del Indicador de Calidad.

Marco Normativo de la SECOG:

<http://contraloria.sonora.gob.mx/ciudadanos/compendio-legislativo-basico/compendio-legislativo-basico-estatal.html>

V.- POLITICAS

- 1.-Conforme a la Estructura Orgánica del OCDA, el Titular podrá comisionar personal a su cargo para la realización de actividades contempladas en la descripción del Procedimiento.
- 2.-En el caso de requerirse apoyo de personal de otras Unidades Administrativas de la Secretaría para realizar las auditorías, deberán incorporarse mediante oficio signado por el Secretario.
- 3.-Los informes de los resultados de las auditorías realizadas en los planteles educativos, en lo relativo a su operación administrativa y académica interna, deberán presentarse directamente a los titulares de las entidades, mediante oficio que firmará el Titular del OCDA que corresponda del Sector Educación, turnando copia a la Secretaría.
- 4.-Cuando los informes de las auditorías realizadas resulten sin observaciones, deberá presentarse directamente a los Titulares de las entidades, mediante oficio que firmará el titular del OCDA, turnando copia a la Secretaría.
- 5.-Cuando la respuesta de la entidad, no solvente o solvente parcialmente las observaciones del programa de solventación y, siempre y cuando las mismas correspondan a fallas de control o no representen un daño patrimonial, queda a criterio del titular del OCDA, dar seguimiento hasta su total solventación, sin tener que turnar el expediente a la Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial.
- 6.- En el transcurso del ejercicio fiscal se estarán emitiendo por parte del los OCDAS informes de auditorías directas; durante el primer trimestre del siguiente ejercicio se programará un informe de auditoría, el cual deberá incluir las observaciones derivadas de la última revisión practicada que no se hubieran notificado anteriormente a la Entidad (Lo anterior, debido a que la Entidad realiza su cierre de ejercicio y presenta los resultados de su cuenta pública, en el primer trimestre del año siguiente). Además se elaborara el acta de cierre de auditoría, en la cual deberá incluir las observaciones pendientes de solventar derivadas de las revisiones practicada de acuerdo al oficio de notificación del ejercicio inmediato anterior.
- 7.-En el caso de las auditorías directas realizadas a los centros escolares por el OCDA de los Servicios Educativos del Estado de Sonora, se aplicara el instructivo 06-OCD-P01-I01 "Instructivo para Autoevaluación Administrativa y Financiera de Centros Escolares".
- 8.-Se podrán elaborar varias cédulas de observaciones y/o actas de solventación en las diferentes etapas de la auditoría.
- 9.-En relación a los plazos de elaboración, envío y solicitud de documentos, así como de tiempos para recibir respuesta ver Anexo 06-OCD-P01-A02.
- 10.-En el caso de las observaciones no solventadas al concluir el procedimiento y éstas sean turnadas a las autoridades competentes, su estado será definido como "turnado" y serán restadas del total de observaciones determinadas, para efectos del cálculo de los indicadores de este procedimiento.
- 11.-El PAA podrá ser modificado por el Titular del ÓCDA de acuerdo a las necesidades operativas, debiendo presentar justificación trimestral en el informe del Programa Operativo Anual.
- 12.-Cuando el Titular del OCDA considere innecesario dar respuesta mediante oficio a la solicitud de prórroga emitida por la Entidad, ésta podrá considerarse como aprobada en los términos en los que se solicitó, utilizando el criterio de afirmativa ficta.
- 13.-Cuando la respuesta a la Cédula de Observaciones sea extemporánea, ésta podrá ser considerada por el Titular del OCDA para solventar observaciones previo al envío del informe para su revisión a la DGOCV.
- 14.-Las auditorías que no deriven en un informe de resultados al ente auditado por la gravedad de las irregularidades determinadas, turnadas a las autoridades competentes a través de denuncias, se considerarán como auditorías realizadas con carácter especial para efectos del cumplimiento de metas y en su caso, podrán no realizarse las actividades de este procedimiento.
- 15.- La realización de las auditorías, se hará en base a muestreo con un alcance mínimo del 30% y en el caso debidamente justificados se podrá modificar dicho alcance; en el caso de obras y servicios relacionados con las mismas, las obras a revisar serán las que acuerde el Titular del OCDA.
- 16.- En el caso de revisiones de obra pública y/o de licitaciones y contratos, no será necesario aplicar los cuestionarios de evaluación de control interno: Organización General, Recursos Humanos, Recursos Financieros y Recursos Materiales (establecidos en la actividad 1.02 del procedimiento).

VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Clave de Formato/Instructivo	Nombre del Formato/Instructivo
06-OCD-P01-F01/Rev.00	Informe de Auditoría
06-OCD-P01-F02/Rev.00	Control de Proceso
06-OCD-P01-I01/Rev.00	Instructivo para Autoevaluación Administrativa y Financiera de Centros Escolares

VII.- ANEXOS**Clave de Anexo**

06-OCD-P01-A01/Rev.00

06-OCD-P01-A02/Rev.00

Nombre

Diagrama de Flujo del Procedimiento

Tabla de Plazos

VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1.00		Planeación de la Auditoría.	
1.01	Titular del OCDA	Entrega el oficio de notificación firmado por el Secretario al Titular de la Entidad, levanta el Acta de inicio de la auditoría, o en su caso una sola acta de inicio para el ejercicio fiscal correspondiente.	Oficio de notificación con acuse de recibido. Acta de Inicio.
1.02		Aplica los cuestionarios de evaluación de control interno: Organización General, Recursos Humanos, Recursos Financieros y Recursos Materiales, cuando menos una vez en el ejercicio.	Cuestionarios
1.03		Consulta el PAA y selecciona el alcance (unidad administrativa, rubro, capítulo o programa) a auditar, cabe señalar que se podrán realizar auditorías que no estén programadas en el PA de acuerdo a la política 11.	Programa Anual de Auditoría
1.04		Selecciona al personal que va a realizar la auditoría, elabora y entrega los oficios de comisión a los responsables de llevar a cabo la auditoría. En caso de que el Titular del OCDA no cuente con personal auditor a cargo, no se realiza esta actividad.	Oficio de Comisión con acuse de recibo
1.05		Procede a la realización del estudio preliminar de los antecedentes de la unidad administrativa a auditar, dejando evidencia en el Control del Proceso.	Control de Proceso
2.00		Desarrollo de la Auditoría.	
2.01	Titular del OCDA	Elabora un Programa de Trabajo donde define los procedimientos de auditoría a aplicar, tomando como referencia las Bases Generales que Norman la Realización de Auditorías por parte de los Órganos de Control Interno en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal e inicia la revisión documental.	Programa de Trabajo. Control del Proceso.
2.02		Notifica por escrito al Titular de la Entidad los cambios del personal auditor y/o supervisor durante el desarrollo de la auditoría, ya sea por incorporación o sustitución cuando proceda.	Oficio de incorporación y/o sustitución de auditor con acuse de recibo.
2.03		Si durante la revisión se detectan observaciones relevantes, elabora y envía tarjeta informativa a la Secretaría, de acuerdo a lo establecido en la política 14.	Tarjeta informativa. Informe de Auditoría.
2.04		Concluye la revisión documental y elabora Cédula de Observaciones, para comentarla con el personal responsable de la unidad administrativa auditada y turna al titular de la Entidad, dentro de los plazos establecidos en el anexo 06-OCDA-P01-A02, vía oficio para su conocimiento y/o aclaraciones, con copia a la Unidad Auditada.	Control del Proceso. Cédula de Observaciones. Oficio de envío de Cédula de Observaciones con acuse de recibo.

2.05		En caso de haber respuesta a la Cédula de Observaciones, se recibe y analiza, excluyendo del Informe de Auditoría aquellas observaciones que se consideraron como solventadas.	Control de Observaciones y Seguimiento.
3.00		Elaboración y revisión del informe de Auditoría.	
3.01	Titular del OCDA	Elabora informe de auditoría, revisando que en caso de que éste contenga observaciones, se incluya normatividad violada y recomendación, dejando evidencia en el control del proceso.	Informe de auditoría. Control del Proceso.
3.02		Turna informe de auditoría a la Secretaría, para su revisión.	Oficio de envío de Informe de auditoría a la Secretaría con acuse de recibo.
3.03		Recibe informe de auditoría impreso y el oficio de envío firmado por el Secretario.	
4.00		Entrega del informe de Auditoría a la Entidad	
4.01	Titular del OCDA	Entrega al Titular de la Entidad el informe de auditoría impreso mediante Oficio de Envío. El Titular del OCDA podrá hacer llegar el Informe en versión electrónica a la Entidad para facilitar la respuesta del mismo.	Oficio de envío de informe de Auditoría con acuse de recibido. Control del Proceso.
4.02		Cuando se realice la entrega del Informe de Auditoría indicado en la política 6 y/o la del Informe de la Evaluación del cumplimiento de metas de la Entidad al segundo semestre, se procederá a formular el Acta de Cierre de la auditoría.	Acta de Cierre
4.03		Entrega al responsable del archivo del OCDA un tanto del informe de auditoría, los papeles de trabajo y el oficio del envío del informe de auditoría para su archivo. En caso de que el informe de auditoría no contenga observaciones, se pasa a fin del procedimiento.	Control de archivo de informes y papeles de trabajo.
5.00		Seguimiento a observaciones del Informe de Auditoría	
5.01	Titular del OCDA	En caso de no recibir respuesta al informe de auditoría por parte de la Entidad, el titular del OCDA, podrá mediante oficio solicitar la respuesta correspondiente, otorgando un plazo razonable para su atención. Al persistir la negativa de respuesta se pasa a la actividad 7.01	Oficio de solicitud de respuesta al informe de auditoría con acuse de recibido.
5.02		Autoriza o niega prórroga, en caso de que la Entidad solicite plazo adicional para la entrega de la respuesta al informe.	Solicitud de prórroga. Oficio de respuesta a solicitud de prórroga con acuse de recibido.
5.03		Recibe respuesta al informe de auditoría incluyendo soporte documental.	Oficio de respuesta de informe de auditoría. Control de Proceso.
5.04		Registra la respuesta al informe de auditoría en el Control de Observaciones y Seguimiento.	Control de Observaciones y Seguimiento.

5.05		Analiza la respuesta junto con la documentación soporte y elabora el acta de solventación, registra el resultado en el Control de Observaciones y Seguimiento y notifica a la Entidad; en caso de que la Entidad haya solventado la totalidad de las observaciones, se pasa al fin del procedimiento de lo contrario se solicita el Programa de Solventación.	Acta de Solventación. Control de Observaciones y Seguimiento. Oficio de entrega del Acta de Solventación con acuse de recibido. Control del Proceso.
6.00		Seguimiento a observaciones del Programa de Solventación	
6.01	Titular del OCDA	Autoriza o niega prórroga en caso de que la Entidad solicite plazo adicional para la entrega del programa de solventación.	Oficio de respuesta a solicitud de prórroga, con acuse de recibido.
6.02		Recibe el Programa de Solventación mismo que puede incluir soporte documental y lo registra en el Control de Observaciones y Seguimiento establecido. En caso de no recibir dicho programa, el Titular del OCDA lo podrá solicitar mediante oficio. Si persiste la negativa de respuesta se pasa a la actividad 7.01	Programa de solventación. Control de Observaciones y Seguimiento. Control del Proceso. Oficio de solicitud del programa de solventación cuando se requiera, con acuse de recibido.
6.03		Analiza el Programa de Solventación junto con la documentación soporte, si la hubiera; en caso de que la Entidad haya solventado la totalidad de las observaciones señaladas, elabora acta de solventación de la cual remite mediante oficio una copia a la entidad, registrando el resultado en el Control de Observaciones y Seguimiento y se pasa a fin del procedimiento.	Control de Observaciones y Seguimiento. Control del Proceso. Acta de Solventación. Oficio de entrega de acta de solventación, con acuse de recibido.
6.04		En caso de no recibir respuesta de la entidad al programa de solventación, de no existir la solicitud de prórroga por parte de la Entidad, el Titular del OCDA podrá, dependiendo de la naturaleza de lo observado, solicitar mediante oficio la respuesta correspondiente. Si persiste la negativa de respuesta se pasa a la actividad 7.01	Control de Observaciones y Seguimiento. Control del Proceso. Oficio de solicitud de respuesta al Programa de Solventación.
6.05		Recibe respuesta al cumplimiento del Programa de Solventación, analiza el soporte documental y elabora acta de solventación de la cual remite mediante oficio una copia a la entidad, registrando el resultado en el control de observaciones y seguimiento establecido, en caso de que no se solventen la totalidad de las observaciones se aplicara la política 5. En caso de que la Entidad haya solventado la totalidad de las observaciones señaladas, se pasa al final del procedimiento.	Oficio de respuesta al Programa de Solventación. Acta de Solventación. Control del Proceso. Control de Observaciones y Seguimiento.
7.00		Elaboración de Denuncia	
7.01	Titular del OCDA	Titular del OCDA elabora denuncia y turna a la autoridad competente, la cual podrá ser elaborada con apoyo o coadyuvancia de las Unidades Administrativas de la Secretaría.	Oficio de denuncia, con acuse de recibido. Control del Proceso. Control de Observaciones y Seguimiento.
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

C.P. ROLANDO RUIZ ACUÑA
Coordinador Interno de Calidad

Revisó:

LIC. RAMÓN FRANCISCO
LEÓN LÓPEZ
Director General de Órganos de
Control y Vigilancia

Aprobó:

LIC. MIGUEL ÁNGEL MURILLO
AISPURO
Secretario de la Contraloría
General

SIP-P02/REV.02

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Secretaría de la Contraloría General

Órganos de Control y Desarrollo Administrativo

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Auditorías directas	Hoja 1 de 2
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 06-OCD-P01/Rev.00	Fecha de elaboración: 11/01/2017 11:32:20a.m.

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
01	Programa Anual de Auditoria	Titular del OCDA	Papel	2 años	Oficina del Titular del OCDA	Archivo General de la SECOG.
02	Oficio de Notificación con acuse de recibido	Titular del OCDA	Papel	2 años	Oficina del Titular del OCDA	Archivo General de la SECOG
03	Oficio de Comisión con acuse de recibido	Titular del OCDA	Papel	2 años	Oficina del Titular del OCDA	Archivo General de la SECOG
04	Acta de Inicio	Titular del OCDA	Papel	2 años	Oficina del Titular del OCDA	Archivo General de la SECOG
05	Control del proceso	Titular del OCDA	Papel	2 años	Oficina del Titular del OCDA	Archivo General de la SECOG
06	Cuestionarios de Control Interno: Organización General	Titular del OCDA	Papel	2 años	Oficina del Titular del OCDA	Archivo General de la SECOG
07	Cuestionarios de Control Interno: Recursos Financieros	Titular del OCDA	Papel	2 años	Oficina del Titular del OCDA	Archivo General de la SECOG
08	Cuestionarios de Control Interno: Recursos Humanos	Titular del OCDA	Papel	2 años	Oficina del Titular del OCDA	Archivo General de la SECOG
09	Cuestionarios de Control Interno: Recursos Materiales.	Titular del OCDA	Papel	2 años	Oficina del Titular del OCDA	Archivo General de la SECOG
10	Programa de Trabajo	Titular del OCDA	Papel	2 años	Oficina del Titular del OCDA	Archivo General de la SECOG
11	Oficio de Incorporación y/o Sustitución de Auditor con acuse de recibido	Titular del OCDA	Papel	2 años	Oficina del Titular del OCDA	Archivo General de la SECOG
12	Tarjeta Informativa	Titular del OCDA	Papel	2 años	Oficina del Titular del OCDA	Archivo General de la SECOG
13	Informe Parcial de Auditoria	Titular del OCDA	Papel	2 años	Oficina del Titular del OCDA	Archivo General de la SECOG
14	Informe Final de Auditoria	Titular del OCDA	Papel	2 años	Oficina del Titular del OCDA	Archivo General de la SECOG

15	Cédula de Observaciones	Titular del OCDA	Papel	2 años	Oficina del Titular del OCDA	Archivo General de la SECOG
16	Oficio de envío de cédula de observaciones con acuse de recibido	Titular del OCDA	Papel	2 años	Oficina del Titular del OCDA	Archivo General de la SECOG
17	Oficio de envío de informe de auditoría a la Secretaría con acuse de recibido	Titular del OCDA	Papel	2 años	Oficina del Titular del OCDA	Archivo General de la SECOG
18	Control de Archivo de Informes y Papeles de Trabajo	Titular del OCDA	Papel	2 años	Oficina del Titular del OCDA	Archivo General de la SECOG
19	Solicitud de Prórroga	Titular del OCDA	Papel	2 años	Oficina del Titular del OCDA	Archivo General de la SECOG
20	Acta de Solventación	Titular del OCDA	Papel	2 años	Oficina del Titular del OCDA	Archivo General de la SECOG
21	Oficio de Solicitud del Programa de Solventación con acuse de recibido	Titular del OCDA	Papel	2 años	Oficina del Titular del OCDA	Archivo General de la SECOG
22	Oficio de solicitud de respuesta al informe de auditoría con acuse de recibido	Titular del OCDA	Papel	2 años	Oficina del Titular del OCDA	Archivo General de la SECOG
23	Oficio de envío de informe de auditoría con acuse de recibido	Titular del OCDA	Papel	2 años	Oficina del Titular del OCDA	Archivo General de la SECOG
24	Oficio de respuesta de informe de auditoría	Titular del OCDA	Papel	2 años	Oficina del Titular del OCDA	Archivo General de la SECOG
25	Acta de Cierre	Titular del OCDA	Papel	2 años	Oficina del Titular del OCDA	Archivo General de la SECOG
26	Control de observaciones y seguimiento	Titular del OCDA	Electrónico y/o Papel	2 años	Oficina del Titular del OCDA	Archivo General de la SECOG
27	Programa de solventación	Titular del OCDA	Papel	2 años	Oficina del Titular del OCDA	Archivo General de la SECOG
28	Oficio solicitud de respuesta al programa de solventación	Titular del OCDA	Papel	2 años	Oficina del Titular del OCDA	Archivo General de la SECOG
29	Oficio de denuncia con acuse de recibido	Titular del OCDA	Papel	2 años	Oficina del Titular del OCDA	Archivo General de la SECOG
30	Oficio de entrega del acta de solventación con acuse de recibido	Titular del OCDA	Papel	2 años	Oficina del Titular del OCDA	Archivo General de la SECOG
31	Oficio de respuesta a solicitud de prórroga con acuse de recibido	Titular del OCDA	Papel	2 años	Oficina del Titular del OCDA	Archivo General de la SECOG
32	Oficio de respuesta al programa de solventación	Titular del OCDA	Papel	2 años	Oficina del Titular del OCDA	Archivo General de la SECOG

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.

SIP-F03/REV.02

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secretaría de la Contraloría General

Órganos de Control y Desarrollo Administrativo

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Auditorías directas	Hoja 1 de 2
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 06-OCD-P01/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Existe evidencia de la entrega del oficio de Notificación a la Entidad y del levantamiento del Acta de Inicio?			
2	¿Fueron aplicados los cuestionarios de control interno?			
3	¿Se consultó el PAA para seleccionar los rubros a revisar?			
4	¿El Secretario autorizó el PAA para el ejercicio actual?			
5	¿Se cuenta con Oficinos de Comisión donde se selecciona al personal que va a realizar la auditoría?			
6	¿Fue elaborado el Programa de Trabajo donde se definen los procedimientos a aplicar?			
7	¿Se notifica por escrito cuando hay necesidad de hacer cambios de personal auditor o supervisor durante el desarrollo de la auditoría?			
8	¿Se elaboró y comentó con el personal responsable la Cédula de Observaciones?			
9	¿Los informes cuentan con el detalle de la Observación, Normatividad Violada y Recomendación?			
10	¿Existe evidencia documental del envío del informe de auditoría?			
11	En caso de que soliciten prórroga de respuesta al oficio de envío del informe de auditoría, ¿se autoriza a través de oficio?			
12	De no recibirse la respuesta al oficio de envío del informe de auditoría, ¿se solicita la respuesta correspondiente mediante oficio?			
13	En caso de persistir la negativa de respuesta, ¿se envía la denuncia a la Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial?			
14	Una vez que se recibe respuesta al Informe de Auditoría ¿Se registra en el Control de Observaciones y Seguimiento?			

15	¿Se deja evidencia del análisis de las respuestas al Informe de Auditoría?			
16	Cuando no se solventan la totalidad de las observaciones, ¿se elabora oficio de solicitud de programa de solventación?			
17	De no recibirse la respuesta al oficio de solicitud de Programa de Solventación, ¿se solicita mediante oficio?			
18	En caso de persistir la negativa de respuesta a la solicitud, ¿se envía la denuncia a la Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial?			
19	Una vez analizada la respuesta al programa de solventación, ¿se envían las observaciones no solventadas a la Dirección General de Responsabilidades y Situación Patrimonial?			
20	¿Se resguardan los registros de resultados del proceso de seguimiento de las auditorias?			
21	¿Se elaboró acta de cierre de la auditoria?			
22	¿Hay evidencia de la medición del indicador?			
23	En cuanto a los resultados del indicador, ¿se alcanzó lo programado? (cédula del indicador)			
24	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
25	¿En caso de que el producto no cumpla con los requisitos de conformidad, se registra en la bitácora de producto no conforme?			
26	¿Se generaron Acciones Correctivas o inmediatas en el área?			
27	¿Se han propuesto acciones de mejora?			



ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Secretaría de la Contraloría General

Órganos de Control y Desarrollo Administrativo

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a peticiones ciudadanas

CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 06-OCD-P02/Rev.00

FECHA DE EMISIÓN: 11/01/2017

I.- OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Recibir y atender peticiones ciudadanas con el fin de fortalecer la vinculación Gobierno-Sociedad, impulsar la transparencia, el combate a la corrupción y la mejora continua a través de la participación ciudadana.

II.- ALCANCE

Quejas, denuncias, solicitudes, sugerencias y reconocimientos que presente cualquier interesado ante el OCDA respecto de servidores y/o servicios públicos de la Entidad.

III.- DEFINICIONES

SCG: Secretaría de la Contraloría General.

Registro de peticiones ciudadanas: Registro de la información generada por las peticiones ciudadanas.

OCDA: Órgano de Control y Desarrollo Administrativo.

Peticiones ciudadanas: Quejas, denuncias, solicitudes, reconocimientos y sugerencias que presente ante el OCDA cualquier ciudadano.

Entidad: Organismos descentralizados, empresas de participación estatal mayoritaria, sociedades y asociaciones civiles asimiladas a dichas empresas en los términos de la presente Ley y fideicomisos públicos.

Queja: Petición ciudadana generada por hechos que afectan de manera directa al ciudadano.

Denuncia: Petición ciudadana generada por hechos que afectan los derechos de la ciudadanía.

Estrado: Lugar donde se exponen al público las notificaciones.

Acuerdo de Archivo: Documento que se integra al expediente de la Petición Ciudadana para concluir el asunto.

Solicitudes: Son pedidos mediante el cual se brinde una respuesta positiva o negativa al respecto.

Reconocimiento: Acción de reconocer o reconocerse.

Sugerencia: Es algo que se propone, insinúa o sugiere.

IV.- REFERENCIAS

Normatividad Aplicable

Acuerdo que expide las Normas Generales que establecen el Marco de Actuación de los Órganos de Control y Desarrollo Administrativo, adscritos a las Entidades de la Administración Pública Estatal

Manual de Gestión de Calidad

06-OCD-P01 Auditorías Directas

Cédula del Indicador

Marco Normativo de la SECOG:

<http://contraloria.sonora.gob.mx/ciudadanos/compendio-legislativo-basico/compendio-legislativo-basico-estatal.html>

V.- POLITICAS

1. En todos los casos se atenderá de manera oportuna, amable y profesional.
2. Siempre que sea posible, se le explicará al interesado el tratamiento que se dará a su petición, evitando crearle falsas expectativas.
3. A cada petición recibida se le asignará un número de folio que la identifique.
4. Las peticiones serán atendidas bajo la más estricta confidencialidad.
5. En el caso de las denuncias o quejas turnadas por las autoridades competentes, éstas se atenderán de acuerdo a los requerimientos solicitados.
6. Si a juicio del Titular del OCDA la queja o denuncia aporta elementos suficientes que comprueben la comisión de hechos que conlleven a la presunción de responsabilidad de servidores públicos, podrá formular la denuncia correspondiente con apoyo en el Modelo para la Integración y Presentación de Denuncias 06-OCD-P02-A02, sin tener que sujetarse a todas las actividades previstas en éste procedimiento.
7. Ante la imposibilidad de notificar al peticionario en su domicilio, ésto podrá hacerse vía "estrado" en el centro de atención donde se haya recibido tal petición, y se dará por concluida la atención a la petición en comento cuando el interesado la hubiere recibido o hubiesen transcurrido 30 días naturales de publicado el "estrado" y el interesado no se haya presentado.
8. Se realizarán reuniones con la Entidad, cuya periodicidad será acordada entre el OCDA y la Entidad, con el objeto de atender problemáticas detectadas a través de las peticiones ciudadanas recibidas, y evitar su reincidencia.
9. Conforme a la Estructura Orgánica del OCDA, el Titular podrá comisionar personal a su cargo para la realización de actividades contempladas en la descripción del procedimiento.
- 10.- En los casos de las Entidades que cuenten con muy alto volumen de quejas, denuncias, solicitudes, sugerencias y reconocimientos, podrán, en caso de requerirlo, notificar al responsable de la Unidad Administrativa mediante acta que se elaborará al momento de apertura del buzón, sin perjuicio de que en forma mensual se presente al Titular de la Entidad un resumen ejecutivo.
- 11.- En caso de que la notificación al interesado la realice la Entidad, dicha notificación se podrá considerar tanto como oficio de respuesta (actividad 3.02) y como oficio de notificación de respuesta al interesado (actividad 4.01)
- 12.- En caso de que la notificación al interesado la realice el OCDA, dicha notificación se podrá realizar por cualquier medio de comunicación.
- 13.- Tratándose de peticiones que el Órgano de Control y Desarrollo Administrativo no tenga competencia para atenderlas, serán turnadas a las áreas que correspondan, concluyendo con un acuerdo de archivo.
14. Las peticiones anónimas, si bien es cierto legalmente no surtirán algún efecto jurídico, se podrán atender con el objetivo de mejorar y brindar un mejor servicio en la Entidad.

VI.- FORMATOS E INSTRUCTIVOS

Clave de Formato/Instructivo	Nombre del Formato/Instructivo
	N/A

VII.- ANEXOS

Clave de Anexo	Nombre
06-OCD-P02-A01/Rev.00	Diagrama de Flujo del Procedimiento
06-OCD-P02-A02/Rev.00	Modelo para denuncias

VIII.- DESCRIPCIÓN DE LA OPERACIÓN DEL PROCEDIMIENTO			
NO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	REGISTRO
1.00		Recepción de peticiones ciudadanas	
1.01	Titular del OCDA	Recibe y registra peticiones ciudadanas y documentos anexos. En caso de tratarse de una petición que no involucre a servidores públicos o servicios de la entidad, deberá turnar a quien corresponda y pasar a la actividad 4.1	Registro de peticiones ciudadanas. Oficio de turno (en su caso)
2.00		Análisis de peticiones ciudadanas	
2.01	Titular del OCDA	Revisa y analiza el contenido de las peticiones ciudadanas y determina: a) El inicio de una investigación. b) Auditoría conforme al procedimiento 06-OCDA-P01 Auditorías Directas (continúa en 4.1). c) En caso de Sugerencias y Reconocimientos se notifica al Titular de la Entidad, o en su caso, al responsable de la Unidad Administrativa, con copia al Titular de la Entidad, para su conocimiento y efectos procedentes; Así mismo, notificar al ciudadano cuando se identifique (concluye procedimiento).	Registro de peticiones ciudadanas. Notificación al Titular o al Responsable de la Unidad Administrativa. Notificación al ciudadano (cuando se identifique)
3.00		Desarrollo de la investigación	
3.01	Titular del OCDA	Se allega de pruebas que considere pertinentes y/o Solicita mediante oficio al Titular de la Entidad o en su caso, al responsable de la Unidad Administrativa, con copia al Titular de la Entidad, las aclaraciones procedentes.	Solicitud de informe de autoridad. Pruebas.
3.02		Si derivado de la valoración de las pruebas, se determinan la presunción de la comisión de una falta administrativa y/o delito, se presenta denuncia ante las autoridades competentes (continúa en 4.1). Si recibe respuesta de la Entidad y analiza que ésta sea congruente con lo requerido en la petición ciudadana, continúa en 4.1. En caso contrario, se solicita a criterio del Titular del OCDA, nuevamente se atiende de manera correcta la petición (continúa en 3.1). Si derivado de la respuesta de la Entidad es necesario, se continúa con la investigación o se procede a realizar una auditoría.	Registro de peticiones ciudadanas. Denuncia. Oficio de respuesta.
4.00		Notificación al ciudadano del resultado del trámite	
4.01	Titular del OCDA	Remite el oficio de notificación al ciudadano informándole acerca del trámite de su petición o solicita al Titular de la Entidad, o en su caso, al Titular de la Unidad Administrativa, notifique al peticionario y remita evidencia de notificación.	Oficio de notificación de respuesta al ciudadano. Oficio de Solicitud de Notificación. Evidencia de Notificación. Registro de peticiones ciudadanas.
FIN DEL PROCEDIMIENTO			

Elaboró:

C.P. ROLANDO RUIZ ACUÑA
Coordinador Interno de Calidad

Revisó:

LIC. RAMÓN FRANCISCO
LEÓN LÓPEZ
Director General de Órganos de
Control y Vigilancia

Aprobó:

LIC. MUGUEL ÁNGEL
MURILLO AISPURO
Secretario de la Contraloría
General

SIP-P02/REV.02

INVENTARIO DE REGISTROS DE PROCEDIMIENTO

Secretaría de la Contraloría General

Órganos de Control y Desarrollo Administrativo

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a peticiones ciudadanas	Hoja 1 de 2
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 06-OCD-P02/Rev.00	Fecha de elaboración: 11/01/2017 11:33:58a.m.

No.	Registro	Puesto Responsable*	Tipo	Resguardo		Disposición final
				Tiempo	Ubicación	
01	Registro de peticiones ciudadanas	Titular del OCDA	Electrónico y/o Papel	1 año	Oficina del Titular del OCDA	Archivo General de la Secretaría de la Contraloría General
02	Oficio de turno	Titular del OCDA	Papel	1 año	Oficina del Titular del OCDA	Archivo General de la Secretaría de la Contraloría General
03	Notificación al Titular (de la Entidad) o al Responsable de la Unidad Administrativa	Titular del OCDA	Papel	1 año	Oficina del Titular del OCDA	Archivo General de la Secretaría de la Contraloría General
04	Notificación al ciudadano (cuando se identifique)	Titular del OCDA	Papel	1 año	Oficina del Titular del OCDA	Archivo General de la Secretaría de la Contraloría General
05	Solicitud de informe de autoridad	Titular del OCDA	Papel	1 año	Oficina del Titular del OCDA	Archivo General de la Secretaría de la Contraloría General
06	Pruebas	Titular del OCDA	Papel	1 año	Oficina del Titular del OCDA	Archivo General de la Secretaría de la Contraloría General
07	Denuncia	Titular del OCDA	Papel	1 año	Oficina del Titular del OCDA	Archivo General de la Secretaría de la Contraloría General
08	Oficio de respuesta (de la Entidad)	Titular del OCDA	Papel	1 año	Oficina del Titular del OCDA	Archivo General de la Secretaría de la Contraloría General

09	Oficio de notificación de respuesta al interesado	Titular del OCDA	Papel	1 año	Oficina del Titular del OCDA	Archivo General de la Secretaría de la Contraloría General
10	Oficio de solicitud de notificación.	Titular del OCDA	Papel	1 año	Oficina del Titular del OCDA	Archivo General de la Secretaría de la Contraloría General
11	Evidencia de Notificación	Titular del OCDA	Papel	1 año	Oficina del Titular del OCDA	Archivo General de la Secretaría de la Contraloría General

* El responsable del resguardo será responsable de su protección.

SIP-F03/REV.02

VERIFICACIÓN DE LA EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Secretaría de la Contraloría General

Órganos de Control y Desarrollo Administrativo

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Atención a peticiones ciudadanas	Hoja 1 de 2
CÓDIGO DEL PROCEDIMIENTO: 06-OCD-P02/Rev.00	Fecha de la verificación:

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES	SI	NO	NOTAS:
1	¿Se recibieron peticiones ciudadanas?			
2	¿Se registraron las peticiones ciudadanas procedentes?			
3	¿Se turnaron las peticiones recibidas que no eran competencia del OCDA a la autoridad competente?			
4	¿Se analizó el contenido de las peticiones determinando el inicio de una investigación o una auditoría?			
5	¿En caso de sugerencias y reconocimientos, se notificó al titular de la Entidad, o en su caso, al responsable de la Unidad Administrativa, con copia para el Titular de la Entidad?			
6	¿Se solicitó mediante oficio las aclaraciones procedentes, al titular de la Entidad o al responsable de la Unidad Administrativa?			
7	¿Se recibió respuesta de la Entidad, cumpliendo ésta con lo requerido en la petición ciudadana?			
8	¿Se notificó al ciudadano el resultado final de su trámite?			
9	¿Se registró la notificación al interesado?			
10	¿Hay evidencia de la medición del indicador?			
11	En cuanto a los resultados del indicador, ¿se alcanzó lo programado (cédula del indicador)?			
12	¿El producto cumple con los requisitos de conformidad?			
13	¿En caso de que el producto no cumpla con los requisitos de conformidad, se registra en la Bitácora de Producto no Conforme?			
14	¿Se generaron acciones correctivas o inmediatas en el área?			

15	¿Se han propuesto acciones de mejora?			
----	---------------------------------------	--	--	--