	<b>SINDICATURA MUNICIPAL DE CHIHUAHUA</b>		
	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA GUARDIANES CIUDADANOS</b>		
	<b>Responsable del procedimiento:</b>  Contraloría Social	REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008  <b>CÓDIGO: PR</b>	REVISIÓN: 0

## I. OBJETIVO

Establecer y mantener un procedimiento para Guardianes Ciudadanos de la Sindicatura Municipal de Chihuahua.

## II. ALCANCE

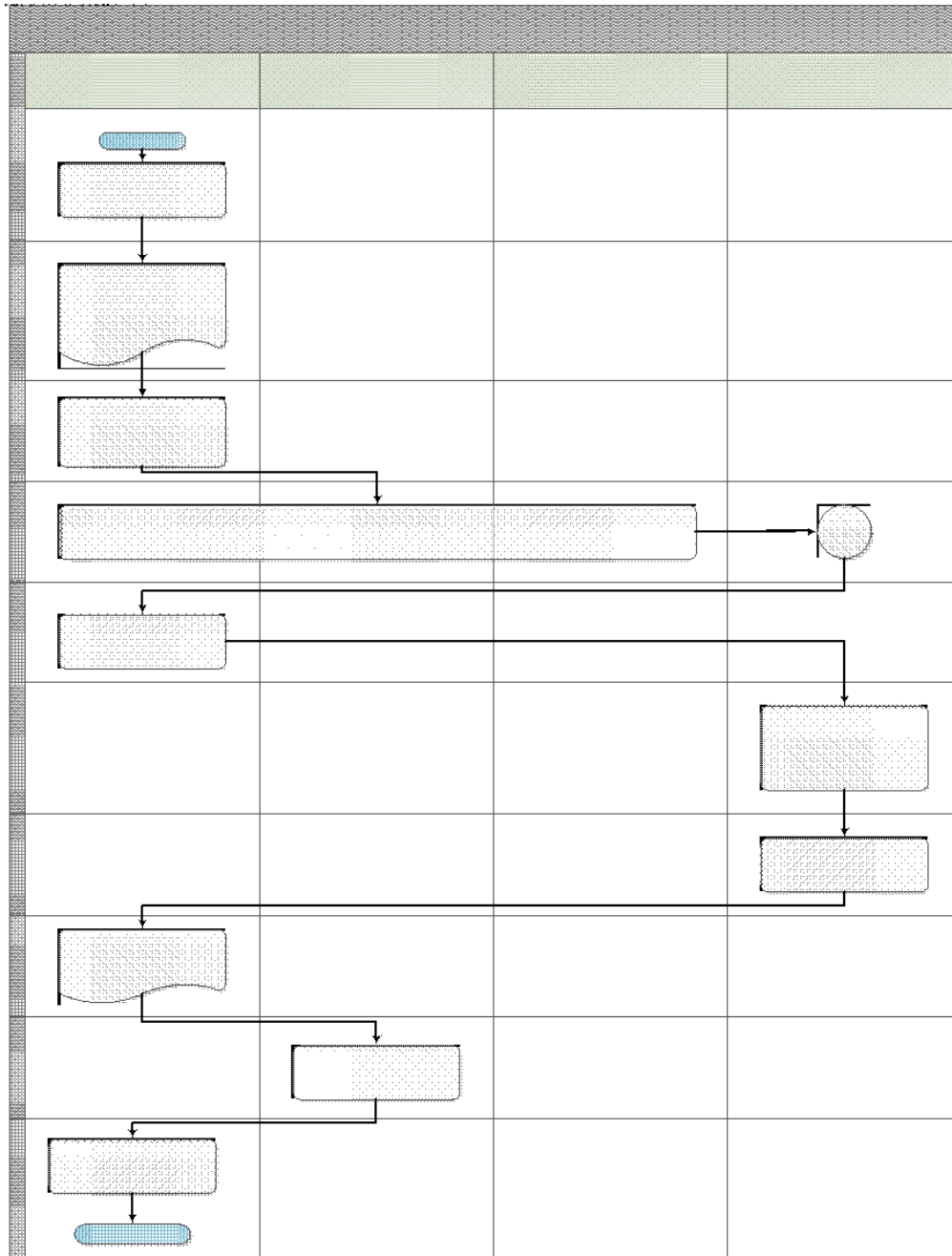
Municipio de Chihuahua, en zona urbana y rural donde se ejerza de manera directa o indirecta recurso del Gobierno Municipal y/o Estatal y/o Federal.

## III. POLÍTICAS

1. Los integrantes del departamento de Contraloría Social llevarán a cabo dichas visitas, siempre apoyados por el resto de los departamentos que integran la Sindicatura.
2. Podrán intervenir en la creación de la agenda de visitas los departamentos de despacho, jurídico, contable, obra y comunicación social.
3. Las visitas tendrán como finalidad dar a conocer las funciones que realiza la Sindicatura, así como el departamento de Contraloría Social y el papel que desempeñan las y los Guardianes Ciudadanos.
4. Para las visitas se elaborarán fichas técnicas que incluirán objetivo, dirección, contacto, Asistentes, material necesario, orden del día e información relevante.
5. Previo a la visita se revisará la aplicación Marca el Cambio para detectar los tipos de quejas que existen, el número y el estatus en el que se encuentran; y obtener así una radiografía de la zona.
6. En la visita se levantará evidencia fotográfica para uso del departamento de Comunicación Social.
7. Los datos personales serán protegidos por la Sindicatura conforme la normativa aplicable.

	<b>SINDICATURA MUNICIPAL DE CHIHUAHUA</b>		
	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA GUARDIANES CIUDADANOS</b>		
	<b>Responsable del procedimiento:</b> Contraloría Social	<b>REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008</b>  <b>CÓDIGO: PR</b>	<b>REVISIÓN: 0</b>  Página 2 de 6

#### IV. DIAGRAMA DEL PROCESO



	<b>SINDICATURA MUNICIPAL DE CHIHUAHUA</b>		
	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA GUARDIANES CIUDADANOS</b>		
	<b>Responsable del procedimiento:</b> Contraloría Social	REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008  <b>CÓDIGO: PR</b>	REVISIÓN: 0  Página 3 de 6

## V. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

### a. De la visita

ÁREA RESPONSABLE	No. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
Contraloría Social	1	<p>Hacer contacto con el comité de vecinos, integrantes de la sociedad civil organizada, o ciudadanía para manifestarles el interés de la Sindicatura para reunión informativa.</p> <p>A su vez solicitar, confirmar y programar fecha y hora para la visita con el secretario particular.</p>
Contraloría Social	2	<p>Consultar las solicitudes de la zona, así como el estatus que guardan en la plataforma Marca el Cambio; y elaborar una Tabla resumen que incluya el tipo de asuntos, cantidad y porcentaje respecto al número de quejas totales, así como una gráfica de barras.</p> <p>Elaborar una Ficha técnica de visita en el formato <b>COS-2</b> que incluya:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nombre de la colonia/asociación,</li> <li>2. Objetivo,</li> <li>3. Dirección,</li> <li>4. Nombre y teléfono del contacto,</li> <li>5. Asistentes de la dependencia,</li> <li>6. Material necesario,</li> <li>7. Orden del día y,</li> <li>8. Información relevante.</li> </ol>
Contraloría Social	3	<p>Preparar carpeta para la reunión, que incluya:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Listado de asistencia en formato <b>COS-3</b>,</li> <li>2. Tabla resumen de asuntos reportados en Marca el Cambio,</li> <li>3. Ficha técnica de visita en formato <b>COS-2</b>,</li> <li>4. Formato de demanda, denuncia o queja <b>COS-1</b>,</li> </ol> <p>Cédulas de vigilancia acordes a la zona, y demás material requerido.</p>
Síndico / Contraloría Social	4	<p>En la reunión se desarrollará en base a la siguiente orden del día:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Registro de asistentes en formato COS-3,</li> </ol>

	<b>SINDICATURA MUNICIPAL DE CHIHUAHUA</b>		
	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA GUARDIANES CIUDADANOS</b>		
	<b>Responsable del procedimiento:</b> Contraloría Social	REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008  <b>CÓDIGO: PR</b>	REVISIÓN: 0  Página 4 de 6

		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Presentación por cuenta del Síndico Municipal del trabajo de Sindicatura,</li> <li>3. Dinámica (s) del ejercicio del gasto,</li> <li>4. Presentación del esquema de contraloría social de Guardianes Ciudadanos</li> <li>5. Levantar mediante el formato COS-1 las solicitudes ciudadanas.</li> </ol> <p>En esta reunión el comité de vecinos o grupo organizado, elegirá al Líder Guardián, quien tomará la capacitación y se encargará del llenado de la cédula de vigilancia en colaboración de los Guardianes Ciudadanos de la comunidad</p>
--	--	--

**b. De la capacitación del Líder Guardián**

ÁREA RESPONSABLE	No. DE ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES
Contraloría Social	5	Hacer contacto con el aspirante a Guardián Ciudadano para informar sobre día, hora, fecha y lugar en la que se le dará la capacitación.
Contraloría Social/ Guardián ciudadano	6	<p>Asistir a la capacitación impartida por personal de Sindicatura en donde se tocarán temas como:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Estructura municipal.</li> <li>2. Papel de la Sindicatura dentro de la Estructura Municipal.</li> <li>3. Mecanismos de participación: Contralorías Sociales.</li> <li>4. Tipos de compras realizadas por gobierno: adjudicación directa, invitación a cuando menos tres proveedores, licitación pública.</li> <li>5. Servicios públicos concesionados.</li> <li>6. Conocer a detalle las obligaciones de las empresas que tienen a cargo una concesión.</li> <li>7. Llenado de cédulas de vigilancia.</li> <li>8. Seguimiento a revisiones efectuadas por guardianes.</li> </ol> <p>Se hará una evaluación pre/post de la capacitación para conocer si existe una mejora en las capacidades de revisión y fiscalización por parte de la ciudadanía.</p>

	<b>SINDICATURA MUNICIPAL DE CHIHUAHUA</b>		
	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA GUARDIANES CIUDADANOS</b>		
	<b>Responsable del procedimiento:</b> Contraloría Social	REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008  <b>CÓDIGO: PR</b>	REVISIÓN: 0  Página 5 de 6

		Una vez que concluye el proceso de capacitación, personal de la Sindicatura hará la entrega del nombramiento como Guardián Ciudadano. A su vez entregará la cédula de vigilancia que llenará con apoyo de sus Guardianes auxiliares.
Guardián ciudadano	7	Se encarga de la supervisión y llenado de la cédula por un mes, apoyándose en guardianes auxiliares de su colonia. Transcurrido el tiempo de supervisión el guardián ciudadano entregará la cédula de vigilancia debidamente llenada y firmada por todos los guardianes auxiliares, esto para darle certeza a lo declarado en la misma.
Contraloría Social	8	Recibe la cédula de vigilancia, y; elabora e integra el informe de observaciones.
Síndico	9	Autoriza y firma el informe de observaciones.
Contraloría Social	10	Entrega a dependencia.
Contraloría Social	11	Se hace un ejercicio de rendición de cuentas, así como una encuesta sobre la percepción de la mejora de los servicios públicos que se vigilaron y del mecanismo de contraloría social de Guardianes Ciudadanos.

## VI. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Carta de adhesión de guardianes ciudadanos

Guardián Líder

## VIII. CONTROL DE REGISTROS

REGISTROS	TIEMPO MÍNIMO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO
Formato de demanda, denuncia, queja o solicitud	1 año	Contraloría social	COS-1
Ficha técnica de visita	1 año	Contraloría Social	COS-2
Listado de asistencia	1 año	Contraloría Social	COS-3

	<b>SINDICATURA MUNICIPAL DE CHIHUAHUA</b>		
	<b>NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: PROCEDIMIENTO PARA GUARDIANES CIUDADANOS</b>		
	<b>Responsable del procedimiento:</b> Contraloría Social	REFERENCIA: NORMA ISO 9001:2008  CÓDIGO: PR	REVISIÓN: 0  Página 6 de 6

DOCUMENTOS	TIEMPO MÍNIMO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVARLO	CÓDIGO

### IX. CONTROL DE CAMBIOS

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO

### X. AUTORIZACIÓN

FIRMAS DE AUTORIZACIÓN			
ELABORÓ	REVISÓ	VALIDÓ	AUTORIZÓ
Pamela Crystel Pérez Gómez Jefa de departamento de Contraloría Social	Lic. Ever Antonio Villalobos García Secretario Técnico	Lic. Luis Javier Moreno Benjumea Coordinador de Dependencia	Lic. César Amín Anchondo Álvarez Síndico Municipal