



SAN SEBASTIÁN
TLACOTEPEC
FUTURO Y BIENESTAR PARA TODOS
H. AYUNTAMIENTO 2024 - 2027

**Manual para la atención y
seguimiento de las
observaciones y
recomendaciones derivadas de
evaluaciones y auditorías**

**H. Ayuntamiento de San Sebastián
Tlacotepec, Puebla**

CONTRALORÍA MUNICIPAL

FECHA DEL ACUERDO DE CABILDO
DE RATIFICACIÓN: 17/10/2024



Índice

PRESENTACIÓN	2
OBJETIVO	2
MARCO JURÍDICO	3
GLOSARIO	3
DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS	5
1. Procedimiento para la atención y seguimiento de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) de los resultados de evaluaciones.	
2. Procedimiento para la atención y seguimiento de Recomendaciones derivadas de las Auditorías aplicadas.	

PRESENTACIÓN

Las evaluaciones periódicas de procesos y servicios son fundamentales para asegurar la calidad y eficiencia dentro de la organización. Sin embargo, los resultados de estas evaluaciones a menudo identifican áreas de oportunidad que deben ser atendidas para mejorar el desempeño. Este procedimiento establece las pautas para la atención y seguimiento de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) detectados en los resultados de dichas evaluaciones.

Este procedimiento es aplicable a todas las áreas y procesos evaluados dentro de la organización. Se aplica a los resultados de las evaluaciones internas, auditorías, encuestas de satisfacción y cualquier otro tipo de evaluación que identifique áreas de mejora.

OBJETIVO

Garantizar que los resultados de las evaluaciones sean utilizados de manera efectiva para identificar áreas de mejora dentro de los procesos o sistemas evaluados, este procedimiento busca implementar acciones correctivas y preventivas basadas en los aspectos identificados como susceptibles de mejora, asegurando que los cambios se gestionen de forma adecuada para optimizar el desempeño y lograr los objetivos establecidos.

MARCO JURÍDICO

El Titular de la Contraloría Municipal, deberá considerar la siguiente normatividad para el ejercicio de sus funciones en materia de Auditoría y Evaluación Interna:

NORMATIVA FEDERAL

1. Leyes

- 1.1 Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- 1.2 Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- 1.3 Ley Orgánica Municipal.
- 1.4 Ley de Rendición de Cuentas y Fiscalización Superior del Estado de Puebla
- 1.5 Ley de Planeación para el Desarrollo del Estado de Puebla
- 1.6 Ley de Presupuesto y Gasto Público Responsable del Estado de Puebla.

NORMATIVA MUNICIPAL

1. Manuales

- 1.1. Manual General de Organización del H. Ayuntamiento de San Sebastián Tlacotepec, Puebla.
- 1.2. Manual General de Procedimientos del H. Ayuntamiento de San Sebastián Tlacotepec, Puebla.

2. Reglamentos

- 2.1 Reglamento Interno del H. Ayuntamiento de San Sebastián Tlacotepec, Puebla.

GLOSARIO

ASM: Aspectos Susceptibles de Mejora.

Aspecto Susceptible de Mejora: Hallazgo, debilidades, oportunidades y amenazas identificadas en la evaluación externa y/o informes que pueden ser atendidos para la mejora del programa.

Documento de trabajo: Documento mediante el que se definen los compromisos, las principales actividades y los plazos de ejecución para la solución de los aspectos específicos.

Evaluación: Análisis sistemático y objetivo de los programas federales y/o presupuestarios que tiene como finalidad determinar la pertinencia y el logro de sus objetivos y metas, así como su eficiencia, eficacia, calidad, resultados, impacto y sostenibilidad.

Evaluación externa: La que se realiza a través de personas físicas y/o morales especializadas y con experiencia probada en la materia que corresponda evaluar, que cumplan con los requisitos de independencia, imparcialidad, transparencia y los demás que se establezcan en las disposiciones aplicables.

Informes: Informes emitidos por instancias externas, públicas o privadas que se consideren relevantes por parte de las dependencias o entidades que contengan elementos para mejorar el desempeño de los programas federales y/o presupuestarios.

Mejora de Gestión: Estrategia enfocada a realizar mejoras que contribuyan al cumplimiento de objetivos.

Mecanismo de Seguimiento: Proceso para el seguimiento de los aspectos susceptibles de mejora derivados de los informes y las evaluaciones externas de los programas presupuestarios.

Proceso presupuestario: Conjunto de actividades que comprende la planeación, programación, presupuestación, ejercicio, control, seguimiento evaluación y rendición de cuentas del gasto público.

Programa Presupuestario: Categoría programática que permite organizar, en forma representativa y homogénea, las asignaciones de recursos de los programas presupuestarios para el cumplimiento de sus objetivos y metas, así como del gasto programable.

Recomendaciones: Sugerencias emitidas por el evaluador, derivadas de los hallazgos, debilidades, oportunidades y amenazas identificadas en la evaluación externa, que tienen el propósito de contribuir a la mejora del programa.

Auditoría: Proceso de evaluación independiente y objetivo que se realiza para verificar la veracidad y confiabilidad de la información financiera de una empresa u organización.

Auditoría Externa: Análisis independiente que se realiza a una empresa para evaluar su funcionamiento y detectar posibles irregularidades.

DESCRIPCIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS

1. Procedimiento para la atención y seguimiento de los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) de los resultados de evaluaciones realizadas.

OBJETIVO

Garantizar que los resultados de las evaluaciones sean utilizados de manera efectiva para identificar áreas de mejora dentro de los procesos o sistemas evaluados, este procedimiento busca implementar acciones correctivas y preventivas basadas en los aspectos identificados como susceptibles de mejora, asegurando que los cambios se gestionen de forma adecuada para optimizar el desempeño y lograr los objetivos establecidos.

Políticas de Operación

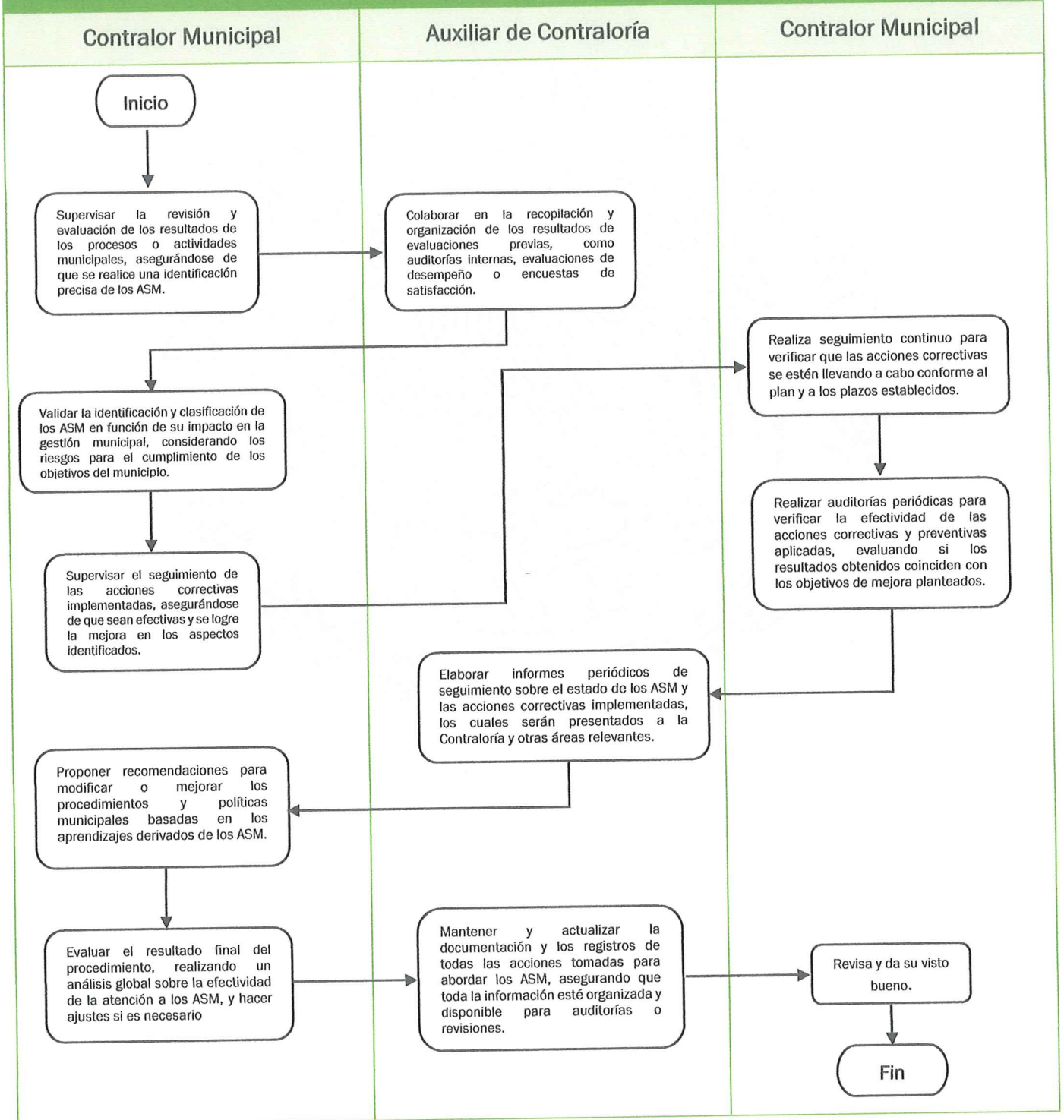
1. El Ayuntamiento debe comprometerse con la mejora continua como un principio fundamental, asegurando que los ASM identificados sean atendidos de manera oportuna y efectiva.
2. Es responsabilidad de las Direcciones notificar a la Contraloría Municipal sobre las vacantes disponibles.
3. La evaluación y el seguimiento de los ASM deben ser un proceso continuo, sin que los resultados de las evaluaciones se consideren un ejercicio aislado.
4. Los ASM deben ser identificados mediante una revisión detallada de los resultados de las evaluaciones, considerando tanto los aspectos cuantitativos como cualitativos.
5. Se debe establecer un criterio claro para priorizar los ASM según su impacto en la calidad, eficiencia y los objetivos estratégicos de la organización.
6. El procedimiento debe ser evaluado de manera periódica para asegurarse de que sigue siendo eficaz y relevante a medida que cambian las condiciones organizacionales o los objetivos estratégicos



DESCRIPCIÓN		
Área responsable	#	Actividades
Contraloría Municipal	1	<p>Supervisar la revisión y evaluación de los resultados de los procesos o actividades municipales, asegurándose de que se realice una identificación precisa de los ASM en todas las áreas relevantes.</p> <p>1.1 Coordinación con las áreas responsables para asegurar la ejecución efectiva de las acciones.</p>
Auxiliar de Contraloría Municipal	2	<p>Colaborar en la recopilación y organización de los resultados de evaluaciones previas, como auditorías internas, evaluaciones de desempeño o encuestas de satisfacción.</p> <p>2.1 Ayudar a identificar y documentar los Aspectos Susceptibles de Mejora (ASM) para su posterior análisis y tratamiento.</p>
Contralor Municipal	3	<p>Validar la identificación y clasificación de los ASM en función de su impacto en la gestión municipal, considerando los riesgos para el cumplimiento de los objetivos del municipio.</p> <p>3.1 Revisión y validación de las áreas identificadas, estableciendo prioridades.</p>
Auxiliar de Contraloría Municipal	4	<p>Registrar detalladamente los ASM identificados en los resultados de las evaluaciones, asegurando que cada uno esté correctamente clasificado y priorizado.</p> <p>4.1 Elaboración de un reporte o base de datos con los ASM identificados, clasificándolos por prioridad y áreas afectadas.</p>
Contraloría Municipal	5	<p>Supervisar el seguimiento de las acciones correctivas implementadas, asegurándose de que sean efectivas y se logre la mejora en los aspectos identificados.</p> <p>5.1 Revisión periódica del avance en la implementación de las acciones correctivas y el impacto que tienen en los procesos municipales.</p>
Auxiliar de Contraloría Municipal.	6	<p>Realizar seguimiento continuo para verificar que las acciones correctivas se estén llevando a cabo conforme al plan y a los plazos establecidos.</p>

DESCRIPCIÓN		
Área responsable	#	Actividades
Contralor Municipal	7	Realizar auditorías periódicas para verificar la efectividad de las acciones correctivas y preventivas aplicadas, evaluando si los resultados obtenidos coinciden con los objetivos de mejora planteados. 7.1 Informa al Presidente Municipal la programación establecida para su autorización en su caso.
Auxiliar de Contraloría Municipal	8	Elaborar informes periódicos de seguimiento sobre el estado de los ASM y las acciones correctivas implementadas, los cuales serán presentados a la Contraloría y otras áreas relevantes. 8.1 Redacción y presentación de informes de avances en el tratamiento de los ASM, especificando las acciones implementadas y los resultados obtenidos.
Contralor Municipal	9	Proponer recomendaciones para modificar o mejorar los procedimientos y políticas municipales basadas en los aprendizajes derivados de los ASM. 9.1 Proponer modificaciones a las políticas internas o los procedimientos de control interno con base en la experiencia obtenida en la resolución de los ASM.
Auxiliar de Contraloría Municipal	10	Mantener y actualizar la documentación y los registros de todas las acciones tomadas para abordar los ASM, asegurando que toda la información esté organizada y disponible para auditorías o revisiones.
Contralor Municipal	11	Evaluar el resultado final del procedimiento, realizando un análisis global sobre la efectividad de la atención a los ASM, y hacer ajustes si es necesario. 11.1 Revisión global del procedimiento para asegurarse de que ha logrado los objetivos y ajustes según los resultados obtenidos.

1. Procedimiento para para el reclutamiento, selección y contratación de personal.



2. Procedimiento para la atención y seguimiento de Recomendaciones derivadas de las Auditorías aplicadas.

OBJETIVO

Establecer un marco claro y eficiente para garantizar que las recomendaciones realizadas durante el proceso de auditoría sean atendidas de manera adecuada y oportuna. Este procedimiento busca asegurar que las áreas auditadas implementen las acciones correctivas necesarias, mejoren sus procesos y cumplan con los estándares y políticas establecidas.

Políticas de Operación

1. Las recomendaciones derivadas de las auditorías deben ser atendidas en un plazo definido, que será establecido de acuerdo con la naturaleza y complejidad de cada recomendación.
2. Cada recomendación deberá contar con un responsable claramente identificado, quien se encargará de la implementación de las acciones correctivas o preventivas.
3. Las acciones tomadas en respuesta a las recomendaciones deben ser documentadas de forma detallada, con pruebas claras que respalden la implementación efectiva de las acciones correctivas.
4. Se debe establecer un proceso de seguimiento periódico para verificar que las recomendaciones hayan sido implementadas de manera efectiva y sostenible.
5. Al finalizar la implementación de las acciones correctivas, se debe realizar una evaluación de los resultados obtenidos para verificar si se ha resuelto el problema identificado y si los objetivos de la recomendación se han cumplido satisfactoriamente.
6. Se deben generar informes periódicos sobre el estado de atención y seguimiento de las recomendaciones, que serán presentados a la dirección, la auditoría interna, y otros órganos de control, según corresponda.
7. Una vez implementadas las acciones correctivas, se debe realizar una revisión final para verificar si se ha resuelto la causa raíz del problema y si las acciones implementadas están funcionando como se esperaba.

DESCRIPCIÓN		
Área responsable	#	Actividades
Contralor Municipal	1	El Contralor debe asegurarse de que las recomendaciones derivadas de las auditorías sean asignadas a las áreas o personas responsables de su atención.
Auxiliar de Contraloría	2	Llevar un registro detallado de cada recomendación en una base de datos o archivo, con información clave como la fecha de la auditoría, la unidad responsable, el plazo de implementación y el estado de cada recomendación, y asegurarse de que las áreas responsables cumplan con los plazos establecidos para la implementación de las acciones correctivas.
Contralor Municipal	3	Revisar las respuestas de las áreas auditadas a las recomendaciones, validando si las acciones propuestas son adecuadas para corregir las deficiencias o mejorar los procesos identificados.
Auxiliar de Contraloría	4	Recopilar y organizar toda la documentación y evidencia que respalde las acciones correctivas implementadas, como informes, comunicaciones, registros y cualquier otro documento relevante.
Contralor Municipal	5	Realizar un seguimiento periódico del avance en la implementación de las acciones correctivas, asegurándose de que se cumpla con los plazos establecidos.
Auxiliar de Contraloría	6	Realizar visitas periódicas o revisiones a las áreas responsables para verificar que las acciones correctivas estén siendo implementadas de acuerdo con los planes establecidos.
Contralor Municipal	7	Evaluar si las acciones correctivas implementadas han solucionado las deficiencias identificadas en la auditoría, y si los procesos han mejorado de acuerdo con las recomendaciones realizadas.
Auxiliar de Contraloría	8	Actuar como punto de contacto entre las áreas auditadas y la Contraloría, facilitando la comunicación sobre el progreso de las acciones correctivas, la identificación de obstáculos y la clarificación de dudas sobre las recomendaciones.



DESCRIPCIÓN		
Área responsable	#	Actividades
Contralor Municipal	9	Elaborar informes detallados sobre el avance de las acciones correctivas y los resultados obtenidos, para presentarlos ante cualquier instancia de control que sea pertinente.
Auxiliar de Contraloría	10	Colaborar en la redacción de informes de avance de las acciones correctivas que se deben presentar a cualquier instancia de control o al Contralor.
Contralor Municipal	11	Informar sobre el estado de las recomendaciones, las acciones correctivas implementadas y los resultados obtenidos, brindando una visión clara sobre el progreso y los beneficios derivados de las auditorías
Auxiliar de Contraloría	12	Ayudar en el análisis del impacto de las acciones correctivas, evaluando si las medidas tomadas han solucionado los problemas identificados en las auditorías y si los objetivos de mejora se han alcanzado.
Contralor Municipal	13	Finalmente, el Contralor debe evaluar la efectividad del procedimiento para la atención y seguimiento de las recomendaciones, identificando oportunidades de mejora en el propio proceso y proponiendo ajustes para optimizar futuras implementaciones de acciones correctivas.
Auxiliar de Contraloría	14	Sugerir mejoras en el procedimiento para la atención y seguimiento de las recomendaciones, identificando áreas en las que el proceso pueda optimizarse para lograr una mayor eficiencia.

2. Procedimiento para la atención y seguimiento de Recomendaciones derivadas de las Auditorías aplicadas.

