



Estrategia de Contraloría Ciudadana Adelante 2015 en la Comisión de Agua del Estado de Veracruz

Antecedentes:

En cumplimiento a lo señalado en el artículo 19 de los Lineamientos Generales para la Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana Adelante, la Comisión del Agua del Estado de Veracruz, derivado de los servicios que brinda a los ciudadanos a través de sus **70** oficinas operadoras, considera factible la constitución de Comités de Contraloría Ciudadana Adelante.

Actualmente se cuenta con 69 comités operando, en este sentido la CAEV proyecta el seguimiento a estos, la constitución de uno de nueva creación y la renovación de 35 comités, para el ejercicio 2015.

En suma, al final del ejercicio 2015 se contará con **70** Comités de Contraloría Ciudadana Adelante.

I. El Plan de Difusión

Los mecanismos que utilizará la CAEV para la promoción de los servicios a los integrantes de los Comités de Contraloría Ciudadana Adelante serán:

1. Impresos o escritos: como son los diarios, revistas, volantes, trípticos, dípticos, postales, mantas, pinta de bardas.
2. Multimedia: mediante internet y televisión digital.
3. Interpersonales o grupales: como son las asambleas, reuniones informativas, talleres, cursos de capacitación.

II. El procedimiento para la constitución y registro de los Comités de Contraloría Ciudadana Adelante.

Se llevará a cabo conforme a la normatividad ya sea por asamblea, invitación personalizada y los servicios que se vigilarán serán los siguientes:

- ✓ Dotación del servicio de agua
- ✓ Atención a Usuarios
- ✓ Reparaciones en tomas domiciliarias y líneas de distribución.
- ✓ Contrataciones de tomas domiciliarias



- ✓ Cobro.
- ✓ Atención a Quejas.

Los comités a constituir serán de servicios, dada la naturaleza de las oficinas operadoras de la CAEV y las actividades estarán ligadas con los usuarios para detectar irregularidades e inconformidades y en su oportunidad detectar posibles riesgos para mejorar la calidad del servicio.

Se concluirá el ejercicio con 70 comités de servicio operando.

III. El proceso de capacitación y asesoría a Comités de Contraloría Ciudadana Adelante.

Esta Comisión del Agua del Estado de Veracruz, hará del conocimiento a los integrantes de los comités, la información relativa al programa mediante capacitación correspondiente, por escrito y/o mediante medio electrónico, también dará a conocer su estructura y ubicación de las oficinas centrales para encaminar los trabajos.

Al igual se proporcionaran un listado de los servicios y oficinas operadoras en donde la CAEV tenga presencia, debiendo incluir en esta: ubicación, números de teléfonos de contacto, direcciones electrónicas, etc.

Los comités elaborarán las cédulas de vigilancia para poder determinar si los usuarios de la CAEV están conformes con los servicios.

IV. La coordinación con el Órgano Interno de Control para la captación, registro y captura de las cédulas de vigilancia e informes anuales.

Los mecanismos y periodos para informar sobre las solicitudes u observaciones emitidas por los Comités en acciones de vigilancia se harán periódicamente de manera mensual.

V. Los mecanismos específicos para la recepción de solicitudes y los procedimientos para atender e investigar aquellas relacionadas con la ejecución y aplicación de las obras, acciones, trámites y servicios gubernamentales.



La Comisión del Agua del Estado de Veracruz, utilizará como medios y mecanismos para recibir solicitudes u observaciones de las maneras siguientes:

- 1.- Vía telefónica.
- 2.- Vía electrónica (Correo electrónico).
- 3.- De manera personal.
- 4.- Cédulas de vigilancia de servicios.

VI. Las medidas de seguimiento a las actividades de implementación y operación de Contraloría Ciudadana Adelante, así como de sus resultados y la vinculación con la Dirección de Contraloría Social.

La CAEV, a través de su Enlace Institucional, celebrará reuniones de seguimiento mensuales para vigilar el cumplimiento y correcto funcionamiento de los Comités de Contraloría Ciudadana Adelante y manera coordinada con la Dirección de Contraloría Social se establecerá la agenda de las mismas contándose con la participación del Órgano Interno de Control.

Las fechas definidas por la Dirección de Contraloría Social para la entrega de los informes, serán las siguientes:

Periodo	Fecha de Entrega
Primer Trimestre	6 de abril de 2015
Segundo Trimestre	3 de Julio de 2015
Tercer Trimestre	2 de octubre de 2015
Cuarto Trimestre	7 de enero de 2016
Informe anual	20 de enero de 2016

VII. Las actividades de coordinación, cuando en la ejecución de las obras o acciones, exista la inclusión de recurso federal o municipal, o bien ambos y esta sea ejecutada por las dependencias o entidades de la Administración Pública Estatal.

No aplica.



VIII. El Calendario de entrega del informe anual, de las acciones de implementación y operación de Contraloría Ciudadana Adelante

Será el documento que consolide y evidencie el total de las actividades realizadas con los Comités de Contraloría Ciudadana Adelante, será enviado a la Dirección de Contraloría Social debidamente validado por el Órgano Interno de Control.

El informe anual, será enviado en medios impresos y electrónicos; debiendo incluir un análisis cualitativo y estadístico, haciéndose acompañar de sus respectivas evidencias.

Xalapa de Enríquez, Veracruz a 15 de Abril de 2015


ATENTAMENTE

CLAUDIA M. ROMERO HERNANDEZ
ENLACE INSTITUCIONAL DE CONTRALORÍA CIUDADANA EN LA
COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE VERACRUZ