



## **Estrategia de Contraloría Ciudadana Adelante 2015 en el Instituto de Pensiones del Estado de Veracruz**

### **Antecedentes:**

En cumplimiento a lo señalado en el artículo 17 y 18 de los Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana Adelante, el Instituto de Pensiones del Estado de Veracruz, continúa con las acciones de promoción y vigilancia ciudadana.

El Instituto de Pensiones del Estado de Veracruz, cuenta con un Comité de Contraloría Ciudadana Adelante integrado por ciudadanos comprometidos en las acciones de vigilancia en la atención que reciben los 26,368 pensionados y 96,369 activos.

### **I.- El Plan de Difusión**

Los mecanismos que se utilizarán para la promoción de los trámites y servicios para el Comité de Contraloría Ciudadana Adelante serán:

- 1.- Impresos o escritos: como son los trípticos, dípticos y carteles.
- 2.- Multimedia; mediante la página Web del Instituto.
- 3.- Interpersonales o grupales: reuniones informativas y llamadas telefónicas.

Los medios anteriores, se encuentran al alcance de los integrantes del Comité, así como de empleados y derechohabientes.

Tal es el caso del correo electrónico creado con tal fin, el cual es:  
[contraciudadana@ipever.gob.mx](mailto:contraciudadana@ipever.gob.mx)

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

En el Instituto de Pensiones del Estado renovó su Comité de Contraloría Ciudadana Adelante el 27 de octubre del año 2014, el cuál se encuentra vigente a la fecha.



Los servicios objeto de la supervisión y vigilancia del comité para los **pensionados** son los siguientes:

- Pensión por Jubilación
- Pensión por Incapacidad
- Pensión por Vejez
- Pensión por Invalidez
- Pensión por Causa de Muerte
- Gastos de Funeral
- Indemnización Global
- Reafiliación y Credencialización para Jubilados y Pensionados
- Préstamos a Corto Plazo
- Préstamos a Mediano Plazo
- Cambio de Domicilio
- Cambio de Forma de Pago
- Inscripciones a la Casa de Pensionado

Los servicios objeto de la supervisión y vigilancia del Comité para los **activos** son los siguientes:

- Afiliación y Credencialización
- Préstamos a Corto Plazo
- Préstamos a Mediano Plazo

Los trámites y servicios se podrán solicitar en el Instituto de Pensiones del Estado de Veracruz, que se encuentra ubicado en la Ciudad de Xalapa con domicilio en Arco Vial Sur N° 730 Col. Lomas Verdes, C.P. 91098.

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

La capacitación y asesoría a los integrantes del Comité de Contraloría Ciudadana Adelante en el Instituto de Pensiones del Estado de Veracruz, es permanente y dentro de sus acciones destacan las siguientes:



- 1.- Apertura de buzones
- 2.- Reuniones de trabajo
- 3.- Aplicación de cédulas de vigilancia

La LAE. Gloricele Romero García, Titular de la Unidad de Género, y Enlace Institucional Responsable de realizar las actividades propias para el adecuado funcionamiento de la "Contraloría Ciudadana Adelante en el Ipe", se encuentra en el edificio "A" Planta Alta en las oficinas del Instituto de Pensiones del Estado de Veracruz, atendiendo en las líneas telefónicas 1-41-05-59 y 1-41-05-39.

#### **IV. La coordinación con el Órgano Interno de Control para la aplicación, registro y captura de las cédulas de vigilancia.**

El Comité de Contraloría Ciudadana Adelante en el Instituto de Pensiones del Estado de Veracruz se coordina con el Órgano Interno de Control, a través de reuniones mensuales, con la finalidad de dar atención oportuna a las sugerencias e inconformidades de la ciudadanía, encontradas en los buzones instalados en oficinas centrales del Instituto para este fin, así mismo, se aplican a los derechohabientes de esta Institución "cédulas de vigilancia de trámites o servicios", de lo cual se hace participe al representante del Órgano Interno del Control para que se este vigile el seguimiento correspondiente.

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

El Comité de Contraloría Ciudadana Adelante en el Instituto de Pensiones del Estado de Veracruz ha implementado dos mecanismos de control, los cuales permiten que se proporcione una atención oportuna a los usuarios de los servicios, siendo estos:

- 1.- A través de buzones, y
- 2.- Cédulas de vigilancia de trámites o servicios





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

El Instituto de Pensiones del Estado de Veracruz, a través de su Enlace Institucional, celebrará reuniones de seguimiento para vigilar el cumplimiento y correcto funcionamiento del Comité de Contraloría Ciudadana Adelante, a través del Titular del órgano Interno de Control, con la participación de Dirección de la Contraloría Social.

Calendario de reuniones seguimiento y evaluación:

Calendario de Reuniones	Fecha
Primera reunión	Planeación
Segunda reunión	20 de febrero de 2015
Tercera reunión	20 de marzo de 2015
Cuarta reunión	20 de abril de 2015
Quinta reunión	20 de mayo de 2015
Sexta reunión	19 de junio de 2015
Séptima reunión	15 de julio de 2015
Octava reunión	20 de agosto de 2015
Novena reunión	18 de septiembre de 2015
Décima reunión	21 de octubre de 2015
Décima primera reunión	19 de noviembre de 2015
Décima segunda reunión	04 de diciembre de 2015
Décima tercera reunión	20 de enero de 2016

Las fechas definidas por la Dirección de Contraloría Social para la entrega de los informes mensuales a partir del primer trimestre, serán las siguientes:

Trimestre a reportar	Meses a reportar	Fecha de entrega
Primero	Enero- Febrero- Marzo	06 de abril de 2015
Segundo	Abril- Mayo- Junio	03 de julio de 2015
Tercero	Julio- Agosto- Septiembre	02 de octubre de 2015
Cuarto	Octubre- Noviembre- Diciembre	07 de enero de 2016



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

El documento que consolide y evidencie el total de las actividades realizadas con los Comités de Contraloría Ciudadana Adelante, será enviado al órgano Interno de Control con fecha límite del 20 de enero de 2016, para la validación correspondiente y estar en condiciones de apegarse a lo señalado en el Artículo 41 de los Lineamientos Generales par la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana Adelante.

Este informe se hará llegar de manera impresa y medios electrónicos al Órgano Interno de Control, para su revisión y validación.

LAE. Gloricel Romero García

**Enlace Institucional Responsable  
Para la Constitución del Comité de Contraloría Ciudadana Adelante**