



Estrategia de Contraloría Ciudadana Adelante 2016 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 28,556 pensionados y 124,597 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

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.

La fecha próxima para constituir o renovar el Comité, se tiene programada para la segunda semana del mes de Diciembre; posteriormente, y en el mes de enero del 2017, se capacitará al Comité de Contraloría Ciudadana Adelante del IPE, así como se entregarán las Constancias de acreditación a los miembros del Comité.



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. Glóricel Romero García, Jefa del Departamento de Desarrollo Social, 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 1-41-05-27.

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 bimestrales, 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.

Tomando en cuenta, el trabajo realizado el año anterior, y observando que la aplicación mensual de cédulas de vigilancia de trámites y/o servicios así como la apertura de los buzones, no acumulan un número significativo, no mayor a 6 cédulas y 1 formato en los buzones, durante el ejercicio 2016, las reuniones se llevarán a cabo de manera bimestral.

Calendario de reuniones seguimiento y evaluación:

Calendario de Reuniones	Fecha
Primera reunión	Planeación
Segunda reunión	22 de febrero de 2016
Tercera reunión	22 de abril de 2016
Cuarta reunión	22 de junio de 2016
Quinta reunión	22 de agosto de 2016
Sexta reunión	21 de octubre de 2016
Séptima reunión	09 de diciembre de 2016

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

Trimestre a reportar	Meses a reportar	Fecha de entrega
Primero	Enero - Marzo	07 de abril
Segundo	Abril - Junio	07 de julio
Tercero	Julio - Septiembre	07 de octubre
Cuarto	Octubre - Diciembre	13 de enero 2017



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 2017, 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: Glorice Romero Garcia

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



