



Estrategia de Contraloría Ciudadana 2017 en la Comisión del Agua del Estado de Veracruz

Antecedentes:

En cumplimiento a lo señalado en el artículo 19 de los Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana y acorde a lo establecido en el Plan Veracruzano de Desarrollo 2016-2018, el cual en su eje transversal definido en el Capítulo 6 como el de Renovar la Participación Ciudadana, en el que se menciona que: *“Para alcanzar un verdadero desarrollo y bienestar social, resulta de la mayor importancia propiciar espacios de participación social en los que se generen propuestas y decisiones a favor de los gobernados, y donde la transparencia y la rendición de cuentas sean realidades concretas en todos los ámbitos de la administración pública”*; la Comisión del Agua del Estado de Veracruz, derivado de los servicios que brinda a los ciudadanos a través de 69 oficinas operadoras, considera factible la constitución de Comités de Contraloría Ciudadana.

Actualmente se cuenta con 52 comités operando, en este sentido la Comisión del Agua del Estado de Veracruz proyecta darle el correcto seguimiento a éstos, además de la creación del comité de la oficina operadora de Coatzacoalcos y la renovación de 16 comités no vigentes.

A continuación se muestra el listado de los 18 comités vigentes con los que cuenta la Comisión del Agua del Estado de Veracruz cuyo vencimiento será durante el periodo 2017 y deberán ser renovados en tiempo:

NO.	OFICINA OPERADORA	MES DE VENCIMIENTO
1.	Vega de Alatorre	Enero
2.	Acayucan	Enero
3.	Río Blanco	Febrero
4.	Santiago Tuxtla	Marzo
5.	Villa Azueta	Marzo
6.	Nogales	Abril
7.	Pánuco	Mayo
8.	Playa Vicente	Junio
9.	Poza Rica	Junio
10.	Ixhuatlán del Café	Julio
11.	Peñuela	Julio
12.	Tlacotalpan	Agosto
13.	Ángel R. Cabada	Septiembre
14.	Cerro Azul	Septiembre
15.	Coatzintla	Septiembre
16.	Juan Rodríguez Clara	Septiembre



17.	Gutierrez Zamora	Octubre
18.	Misantla	Noviembre

Las oficinas operadoras que a la fecha siguen sin cumplir con la renovación de su comité de Contraloría Ciudadana son los siguientes:

NO.	OFICINA OPERADORA	FECHA DE VENCIMIENTO
1.	Catemaco	Noviembre de 2015
2.	El Higo	Septiembre de 2015
3.	Yanga	Octubre de 2015
4.	Agua Dulce	Septiembre de 2016
5.	Chichicaxtle	Febrero de 2016
6.	Chicontepec	Febrero de 2016
7.	Chinameca	Septiembre de 2016
8.	Cuitlahuac	Octubre de 2016
9.	Ixhuatlán del Sureste	Agosto de 2016
10.	Las Choapas	Agosto de 2016
11.	Las Vigas	Octubre de 2016
12.	Otatitlán	Febrero de 2016
13.	Saltabarranca	Febrero de 2016
14.	Sayula de Alemán	Febrero de 2016
15.	Tepetzintla	Febrero de 2016
16.	Tomatlán	Septiembre de 2016

En suma, al final del ejercicio 2017 se contará con **69 Comités de Contraloría Ciudadana** llevando a cabo sus funciones en cada una de las oficinas operadoras.

Referente a los 52 comités de contraloría ciudadana vigentes, se planea la verificación de los que no han sido regulares con el envío de sus cédulas de vigilancia.

Además como parte de la estrategia para mejorar el funcionamiento de los comités, se proyecta que en el caso de los que estén inactivos y que no envían sus cédulas de vigilancia de manera puntual, los jefes de oficina puedan convocar a un nuevo comité que trabaje de acuerdo a los Lineamientos Generales para la Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana.

I. El Plan de Difusión

Los mecanismos que utilizará la Comisión del Agua del Estado de Veracruz para la promoción de los servicios entre los miembros de los Comités de Contraloría Ciudadana se enlistan a continuación:



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

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

Se llevará a cabo conforme a la normatividad, ya sea por asamblea o invitación personalizada. Esta actividad será realizada en cada oficina operadora, en las cuales se cuenta con personal capacitado para la constitución, operación y seguimiento de las actividades de los comités.

Los servicios que se vigilarán son 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

Debido a la naturaleza de las oficinas operadoras de la Comisión del Agua del Estado de Veracruz, los comités a constituir serán de servicios, y las actividades de éstos estarán ligadas con los usuarios. De esta manera se podrán detectar irregularidades e inconformidades que deberán resolverse en tiempo y forma, además de las oportunidades de mejora tanto en el servicio que se otorga así como en las instalaciones.

Se concluirá el ejercicio con 69 comités de servicio operando.

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

La Capacitación será responsabilidad de las oficinas operadoras, la Comisión del Agua del Estado de Veracruz hará del conocimiento de los integrantes de los comités, toda la información relativa al programa de Comités de Contraloría Ciudadana; por escrito y/o mediante medio electrónico también dará a conocer su estructura organizacional y la ubicación de las oficinas centrales. Se les indicará los días para la aplicación de cédulas y fechas para la entrega de las cédulas para la oficina operadora.



Al igual se proporcionarán dos listados: uno de los servicios que se ofrecen y otro de las oficinas operadoras de la Comisión del Agua del Estado de Veracruz, debiendo incluir en éste último: la ubicación de cada oficina, números telefónicos y direcciones de correo electrónico.

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 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 de Agua del Estado de Veracruz utilizará los siguientes mecanismos para recibir solicitudes u observaciones:

1. Vía telefónica
2. Vía correo electrónico
3. De manera personal
4. Cédulas de vigilancia de servicios aplicadas por los integrantes de los Comités de Contraloría Ciudadana.

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

La Comisión del Agua del Estado de Veracruz, a través de su Enlace Institucional, llevará a cabo reuniones de seguimiento mensuales en coordinación con el Órgano Interno de Control y la Dirección de Contraloría Social y Participación Ciudadana, estas reuniones tienen por objetivo vigilar el cumplimiento y correcto funcionamiento de los Comités de Contraloría Ciudadana.

De igual manera, se elaborarán de manera trimestral reportes de actividades; las fechas definidas para la entrega de dichos informes serán las siguientes:



Periodo	Fecha de Entrega
Primer Trimestre	07 de abril de 2017
Segundo Trimestre	07 de julio de 2017
Tercer Trimestre	06 de octubre de 2017
Cuarto Trimestre	12 de enero de 2018

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

Será el documento que consolide y evidencie el total de las actividades realizadas con los Comités de Contraloría Ciudadana, éste deberá ser enviado a la Dirección de Contraloría Social y Participación a más tardar el día 19 de enero de 2018, previa revisión y validación del Órgano Interno de Control.

El informe anual será enviado en medio impreso, debiendo incluir un análisis cualitativo y estadístico, haciéndose acompañar de sus respectivas evidencias.

Xalapa de Enríquez, Veracruz a 01 de febrero de 2017

ATENTAMENTE

**LIC. ZAIDA MERITH MARÍN MENES
ENLACE INSTITUCIONAL DE CONTRALORÍA CIUDADANA EN LA
COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE VERACRUZ**

