



Estrategia de Contraloría Ciudadana 2017 Instituto Veracruzano de la Vivienda

Antecedentes:

El Instituto Veracruzano de la Vivienda es el organismo estatal encargado de formular y ejecutar las políticas de vivienda de la administración pública estatal; tiene a su cargo la operación de 6 programas de apoyo a la vivienda de las familias de menores ingresos que están considerados en el Programa.

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”, el Instituto Veracruzano de la Vivienda, planea la conformación de **30** Comités de Acciones, para ello analizó las implicaciones y alcances de sus programas e identificó que los cinco programas de apoyo a la vivienda reúnen condiciones para realizar acciones de Contraloría Ciudadanía, basado en la entrega de apoyos.

Con base en la perspectiva presupuestal de cada programa, en este ejercicio se ha proyectado la constitución de **30** Comités de Contraloría Ciudadana.

I. El Plan de Difusión

Para la promoción de la constitución de los Comités de Contraloría Ciudadana, el Instituto informará de manera particular a los grupos de beneficiarios de las acciones de vivienda a través de los siguientes mecanismos:

1. En las reuniones que se realicen con los grupos de beneficiarios, se proporcionará información relativa a los Comités de Contraloría Ciudadana y se promoverá su constitución.
2. Igualmente, se entregará en forma impresa a los grupos de beneficiarios, información sobre la importancia y alcances de los Comités de Contraloría Ciudadana en la ejecución de los programas de apoyo a la vivienda.
3. En la página de Internet Institucional se incluirá la información relativa a los Comités de Contraloría Ciudadana de los programas de apoyo a la vivienda.

A todos los Comités de Contraloría Ciudadana constituidos, se entregará por escrito la información del programa que corresponda, que será objeto de seguimiento, supervisión, vigilancia y evaluación; señalando además el alcance de sus funciones y el programa de actividades, que en su caso corresponda.





Así mismo, a fin de que la ciudadanía tenga conocimiento de los Comités de Contraloría Ciudadana, el Instituto dejara de manera visibles trípticos para que se puedan leer, e incluso en la entrada del Instituto habrá a la vista del público en general un cartel relativo a los Comités de Contraloría Ciudadana.

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

Para cumplir con su objetivo de generar una vivienda digna y bienestar social en la calidad de vida de los veracruzanos de menores ingresos, el Instituto Veracruzano de la Vivienda tiene a su cargo programas de autoconstrucción y mejoramiento de la vivienda, asignación y entrega de lotes para vivienda de interés social y la reparación y reubicación de las viviendas que fueron afectadas por desastres naturales. La ejecución de estas obras y acciones conjuntan recursos de los mismos beneficiarios, del Gobierno del Estado y de instancias federales tales como el Consejo Nacional de Vivienda (CONAVI) y el Fondo de Desastres Naturales (FONDEN).

Con base en las características de estos programas, la constitución de los Comités de Contraloría Ciudadana de Acciones tiene el siguiente procedimiento:

1. **Obtención del padrón de beneficiarios definitivo del programa.** El área operativa a cargo del programa informará de la fecha y hora en que se entregarán apoyos y proporcionará el padrón definitivo.
2. **Reunión de información con los grupos de beneficiarios.** Durante las reuniones con los beneficiarios, el funcionario encargado del programa y/o el Enlace Institucional, les informa sobre los objetivos de los Comités de Contraloría Ciudadana, en su caso se acordará el lugar y fecha para llevar a cabo la Asamblea de constitución del Comité.
3. **Asamblea Constitutiva del Comité de Contraloría Ciudadana.** En la asamblea programada, los funcionarios del Instituto proporcionarán mayor información al respecto y fungirán como facilitadores en la elección democrática de los integrantes del Comité.
4. **Integración del Acta Constitutiva del Comité de Contraloría Ciudadana.** El funcionario del Instituto apoyará a los integrantes del Comité en la elaboración del Acta Constitutiva y recabará de cada uno copia de la identificación oficial con fotografía y la firma de los beneficiarios en la lista de asistencia.
5. **Registro del Comité de Contraloría Ciudadana.** El Enlace Institucional es el encargo de gestionar ante la Dirección de Contraloría Ciudadana y Participación Social, el registro de los Comités.

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

Para la capacitación y asesoría a Comités de Contraloría Ciudadana se capacitará a los funcionarios del Instituto que tienen contacto con los grupos de beneficiarios durante el proceso de entrega de apoyos para que éstos sean los encargados de promover entre los beneficiarios la constitución de los Comités, formalizar su constitución e informar y asesorarlos en todo momento para el desarrollo de sus actividades.



Para cada uno de los programas se integrarán paquetes con los formatos de Acta Constitutiva de Comité de Contraloría Ciudadana, Constancia de Capacitación al Comité de Contraloría Ciudadana y Cédulas de Vigilancia en Acciones y Apoyos que son necesarios para el cumplimiento de sus funciones, así como la información específica del programa que corresponda, la cual considerará los alcances de los apoyos entregados, el costo y las obligaciones de los beneficiarios.

La promoción para la constitución de los Comités de Contraloría Ciudadana, se realizará a partir de que se tenga confirmada la aprobación de los apoyos y la terminación de la acciones, según sea el caso.

A cada Comité se le proporcionará la información que a continuación se enlista, la cual será objeto de seguimiento, supervisión, vigilancia y evaluación para cada programa:

Programa de Autoconstrucción de Vivienda

- ✓ Requisitos para la obtención del apoyo.
- ✓ Esquema de financiamiento, incluyendo fuentes del subsidio y crédito, plazos, monto del ahorro previo, de las mensualidades y de los intereses.
- ✓ Tiempos de respuesta para la aprobación del subsidio y crédito y entrega de los apoyos.
- ✓ Ficha técnica de la vivienda y lista de materiales.
- ✓ Derechos y obligaciones de los beneficiarios.

Programa de Mejoramiento de Vivienda

- ✓ Tipos de mejoramientos a la vivienda que apoya el programa.
- ✓ Requisitos para la obtención del apoyo.
- ✓ Esquema de financiamiento, incluyendo fuentes del subsidio y crédito, plazos, monto del ahorro previo, de las mensualidades y de los intereses.
- ✓ Tiempos de respuesta para la aprobación del subsidio y crédito y entrega de los apoyos.
- ✓ Derechos y obligaciones de los beneficiarios.

Programa Techo Digno Apoyo para la adquisición de láminas

- ✓ Requisitos para la obtención del apoyo.
- ✓ Monto del subsidio y de la aportación de los beneficiarios.
- ✓ Procedimiento para el pago y entrega de los materiales.
- ✓ Tiempos de respuesta y vigencia de la aprobación del otorgamiento de apoyos.

Escrituración de lotes

- ✓ Requisitos para la obtención del apoyo.
- ✓ Costo de trámites.
- ✓ Tiempos de respuesta.
- ✓ Derechos y obligaciones de los beneficiarios.



Programas de Reconstrucción y Reubicación de vivienda afectada por desastres naturales

- ✓ Requisitos para la obtención del apoyo.
- ✓ Lista de beneficiarios.
- ✓ Ficha técnica de la vivienda o listado de materiales a entregar.
- ✓ Origen del apoyo y fuente de los recursos.
- ✓ Derechos y obligaciones de los beneficiarios.

Programa de Regularización de Viviendas de Programas Sociales

- ✓ Requisitos para la obtención del apoyo.
- ✓ Lista de beneficiarios.
- ✓ Origen del apoyo y fuente de los recursos.
- ✓ Derechos y obligaciones de los beneficiarios.

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

En los eventos de entrega de acciones el representante del Instituto encargado del programa recabará de los Comités de Contraloría Ciudadana las Cédulas de Vigilancia de Acciones, las actas circunstanciadas y las solicitudes u observaciones emitidas por éstos durante las acciones de vigilancia.

El Comité entregará estos documentos en sobre cerrado al funcionario del Instituto, quien elaborará el *Formato Acta Circunstanciada de Verificación Física de Comités de Contraloría Ciudadana*.

El Enlace Institucional y el Órgano de Control Interno se reunirán los días 15 de cada mes para llevar a cabo la apertura de los sobres recabados en los últimos 30 días.

Los sobres enviados por los Comités de Contraloría Ciudadana podrán contener:

- Cédula de vigilancia de acciones
- Acta Circunstanciada de Verificación Física de Comités de Contraloría Ciudadana
- Acta de entrega-recepción de apoyos
- Reportes fotográficos
- En su caso, documento simple que contenga la narración de los hechos, respecto a la entrega de los apoyos, o bien de presuntas irregularidades, el cual tendrá nombre y firma de los miembros del Comité o beneficiarios.

Para la apertura de los sobres entregados por los Comités, se realizará un conteo de los documentos y las solicitudes que contenga cada uno de éstos. Para evidenciar lo anterior se utilizará el *Formato Acta de apertura de sobres que contienen las cédulas de vigilancia e informes de los Comités de Contraloría Ciudadana*, misma que se enviará a la Dirección de Contraloría Social y participación ciudadana, dentro de los siguientes tres días hábiles posteriores a la apertura.

En el caso de que se encontrara alguna solicitud; entendiéndose por éstas los escritos, peticiones, sugerencias, quejas, denuncias y reconocimientos; el representante del Órgano Interno de Control resguardará el documento en mención para su seguimiento, de acuerdo a los procedimientos establecidos.



Posteriormente el Enlace Institucional, enviará, de manera física y electrónica, a la Dirección de Contraloría Social, el informe detallado de las cédulas de vigilancia, en los diez días hábiles siguientes a la apertura de sobres, debiendo utilizar el *Formato Informe Detallado de las Solicitudes*.

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

El Instituto recibirá las solicitudes, observaciones y/u observaciones (sugerencias, peticiones, reconocimientos, quejas y denuncias) que presenten los beneficiarios de las acciones, los miembros del Comité de Contraloría Ciudadana, y en su caso los ciudadanos en general, a través de los siguientes medios:

1. A través de los Comités de Contraloría Ciudadanía, mediante *Cédula de vigilancia de obra, Cédula de vigilancia de acciones u apoyos, y Acta Circunstanciada de Verificación Física*.
2. Documento suscrito y firmado por los integrantes del Comité o beneficiarios de la obra o acción que sean presentados en las oficinas y Representaciones Regionales del Instituto.
3. A través del buzón de quejas y sugerencias de la página de internet <http://www.invivienda.gob.mx/>.
4. A través de las Secretaría de Desarrollo Social del Estado de Veracruz y de la Oficina del Gobernador, que sean turnadas al Instituto.
5. O bien mediante llamadas telefónicas al número 01800 837 88 99 del Instituto Veracruzano de la vivienda y el 01 800 466 37 86 de la Contraloría General.

Para que proceda la atención de las solicitudes, (reconocimiento, sugerencia, quejas, denuncias y peticiones), todos los escritos deberán contener, fecha, lugar de aplicación del programa, nombre, dirección y teléfono del solicitante, quejoso o denunciante.

El Enlace Institucional recibirá todas las solicitudes y turnará a las áreas encargadas de la ejecución de los programas a quienes solicitará que en un plazo no mayor a 30 días otorgue la respuesta pertinente al peticionario.

El Órgano Interno de Control dará seguimiento a los documentos que contengan quejas o denuncias de acuerdo a los procedimientos que al efecto tenga establecidos.

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.

Se realizarán reuniones mensuales, a las que se convocará al personal de la Dirección de Contraloría Social y Participación Ciudadana y del Órgano Interno de Control para el seguimiento de los Comités de Contraloría Ciudadana, en las que se atenderán los siguientes puntos:

Seguimiento a las actividades de implementación y operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, que considerará lo siguiente:



El Enlace Institucional informará al Órgano Interno de Control dentro de los primeros cinco días al término de cada trimestre, las acciones y estado que guardan las solicitudes de los Comités.

En el caso de reconocimientos, el Enlace Institucional determinará los mecanismos para atender dichos señalamientos de los comités.

Las solicitudes, se tendrán como atendidas en el momento que se tenga el acuse del oficio donde se informa la resolución al Comité de Contraloría Ciudadana, el cual será válido con el nombre y firma de uno de los integrantes.

Verificación del funcionamiento de los Comités de Contraloría Ciudadana.

El Instituto verificará que a los comités se les haya proporcionada la siguiente información:

- El procedimiento de la convocatoria.
- La documentación e información necesaria para la operación.
- La acreditación de cada uno de los integrantes.
- El registro de actividades.
- Los plazos de respuesta por parte del Instituto, respecto a sus solicitudes.
- Los mecanismos y medios para presentar una queja o denuncia.

Esta actividad será de manera personal o telefónica, registrando los resultados en el *Formato Cédula de Supervisión a Comités de Contraloría Ciudadana*.

Seguimiento al Programa de Trabajo de Contraloría Ciudadana.

El Instituto solicitará a la Dirección de Contraloría Social y Participación Ciudadana mediante oficio reuniones mensuales de seguimiento al programa de trabajo de Contraloría Ciudadana.

El objetivo de las reuniones, será evaluar cuantitativa y cualitativamente el cumplimiento de las acciones implementadas en función de los tiempos de ejecución establecidos. Después de cada una de estas reuniones se elaborará minuta de trabajo.

Las fechas definidas propuestas por la Dirección de Contraloría Social y Participación Ciudadana para la entrega de los informes trimestrales, son 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

Evaluación del Programa de Trabajo de Contraloría Ciudadana.

La Dirección de Contraloría Social y Participación Ciudadana evaluará el cumplimiento de las acciones comprometidas por el Instituto en el programa de trabajo:

- Concertación y desarrollo del Programa de Trabajo.



- Promoción para la constitución de los Comités.
- Constitución y capacitación de los Comités.
- Recopilación de cédulas de vigilancia.
- Apertura de sobres de cédulas de vigilancia.
- Atención a las solicitudes de los comités y beneficiarios, e informe de su seguimiento.
- Verificación del funcionamiento de los comités.
- Elaboración del reporte de actividades.
- Celebración de reuniones de seguimiento al programa de trabajo suscrito.
- Verificación del cumplimiento de la Estrategia de Contraloría Ciudadana.

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.

Los programas que estarán sujetos al convenio de colaboración en materia de contraloría social suscrito con la Secretaría de Función Pública y las correspondientes obras de operación, por considerar la aplicación de recursos federales son los siguientes:

Programa de Autoconstrucción de Vivienda

Programa de Mejoramiento de Vivienda.

Programas de Reconstrucción y Reubicación de vivienda afectada por desastres naturales.

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

El documento que consolide y evidencie el total de las actividades realizadas con los Comités de Contraloría Ciudadana, será enviado previamente al Órgano Interno de Control, para la validación correspondiente, a fin que el INVIVIENDA remita la información a más tardar el 19 de enero de 2018 a la Dirección de Contraloría Social y Participación Ciudadana.

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

Xalapa, Ver. a 1 de Marzo de 2017

**LAE. Adrian Mendoza Cid
Enlace Institucional de los
Comités de Contraloría Ciudadana en INVIVIENDA**

