



Estrategia de Contraloría Ciudadana 2017 del Instituto de Pensiones del Estado de Veracruz (IPE)

Antecedentes:

La última renovación de Comité de Contraloría Ciudadana que llevo a cabo el Instituto de Pensiones fue el día 27 de octubre de 2014, dicho comité tuvo vigencia de 2 años.

Entre las acciones realizadas por el Comité destacan: la apertura de buzones, las reuniones de trabajo, la aplicación de cédulas de vigilancia de trámites y servicios, la verificación del seguimiento de las quejas, sugerencias y comentarios.

Durante el 2016 se aplicaron en total 70 cédulas de vigilancia y se encontraron 7 formatos en los buzones, a los cuales se les dio el respectivo seguimiento por parte del Enlace. El 86% de esos formatos fueron quejas que manifestaron los usuarios y el 14% restante se refirió a sugerencias.

Justificación:

La constitución de los Comités de Contraloría Ciudadana se encuentran estrechamente ligados con los ejes estratégicos que mantiene el Plan Veracruzano de Desarrollo (PVD) 2016-2018, sobre todo con el que se refiere a "Renovar la Participación Ciudadana", debido a que permiten propiciar espacios de participación social en los que se generen propuestas y decisiones a favor de los derechohabientes en el caso del Instituto.

Asimismo, permiten cumplir con los siguientes objetivos marcados en este eje:

- Alentar la participación ciudadana en el seguimiento y evaluación de la administración pública, para mejorar su gestión.
- Propiciar mayores espacios de participación ciudadana para que la transparencia y la rendición de cuentas sean efectivas.

De igual forma, la constitución de estos, permiten tener un mayor acercamiento entre la sociedad y los servidores públicos, los cuales al tener una evaluación por parte de los usuarios de los trámites y servicios que brindan, podrá identificar sus fortalezas, debilidades y áreas de oportunidad, las cuales, le permitirán mejorar su desempeño.

I.- El Plan de Difusión

Los derechos que podrá ejercer el Comité son los siguientes:

- Solicitar al Enlace Institucional del Instituto, la información pública suficiente relacionada con la operación de los trámites y servicios.
- Realizar visitas de inspección
- Aplicar cédulas de vigilancia
- Organizar y participar en asambleas



Mientras que sus obligaciones serán:

- Llevar el registro de sus resultados alcanzados
- Informar al Enlace Institucional, las irregularidades u observaciones detectadas
- Recibir por parte de la ciudadanía las peticiones, quejas, denuncias, sugerencias o reconocimientos
- Integrar un archivo de la documentación con evidencias de los trabajos realizados por el Comité
- Apertura de buzones

Los trámites y servicios que vigilará el Comité y que son brindados a los derechohabientes del Instituto son los siguientes:

- La atención en ventanilla

La información proporcionada para el trámite de:

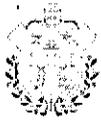
- Pensión por Jubilación
- Pensión por Incapacidad
- Pensión por Vejez
- Pensión por Invalidez
- Pensión por Causa de Muerte
- Gastos de Funeral
- Indemnización Global
- Reafiliación y Credencialización para Jubilados y Pensionados
- Préstamos a Corto Plazo
- Préstamos a Mediano Plazo
- Cambio de Domicilio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

Así como el seguimiento y realización de los mismos.

Los requisitos para la obtención de los diferentes trámites se les proporcionará a cada uno de los miembros del Comité de forma impresa el día 7 de marzo, cuando se lleve a cabo la Constitución del Comité, así como su capacitación.

Actualmente en el Instituto se cuenta con 2 buzones donde los usuarios, pueden plasmar sus sugerencias, quejas o comentarios. Asimismo, en la página en el apartado de participación ciudadana se brinda la opción de plasmar sus mensajes a los usuarios.

De igual forma, se está trabajando, para que en el apartado antes mencionado, se brinde la información necesaria del Comité y del Enlace, para que de esta forma las personas puedan tener un acercamiento por cualquiera de estos dos canales y puedan dar a conocer sus inquietudes.



El Enlace Institucional responsable de realizar las actividades propias para el adecuado funcionamiento de la "Contraloría Ciudadana 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 1-41-05-00 Ext. 1007

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

En la semana del 20 al 24 de febrero se enviarán los oficios-invitación para los miembros del Comité de Contraloría Ciudadana. En la semana siguiente, del 27 de febrero al 3 de marzo, se confirmará quienes aceptan dicha invitación. Si existen personas que declinen la misma, entonces se realizará la invitación a otras personas y se procederá a realizar el mismo procedimiento.

Una vez teniendo conocimiento de las personas que lo integrarán, el día 07 de marzo se espera llevar a cabo la Constitución del Comité por medio de un Acta Constitutiva, en la cual se especificará quién fungirá como presidente, secretario y quienes serán los 3 vocales con sus respectivos suplentes.

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

El día 7 de marzo, cuando se lleva a cabo la constitución del comité, se tiene planeado realizar la capacitación de los miembros, misma que será por parte de la enlace y del personal que la Dirección de Contraloría Social y Participación Ciudadana asigne.

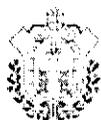
De esta manera, dicha capacitación estará dividida en dos partes:

1. El personal de la Dirección explicará a los miembros lo referente a la creación, funcionamiento, obligaciones y derechos que tiene el Comité de Contraloría Ciudadana, aclarando sus dudas y brindándoles los medios a través de los cuales, ellos pueden hacer contacto.
2. La enlace proporcionará el material necesario que les permita conocer a los miembros del Comité, los servicios y tramites que brinda el Instituto, así como los requisitos que se necesitan para poder realizar estos. Les proporcionará los números y correos donde pueden contactarla.

La asesoría para el Comité será de manera periódica y cuando ellos la soliciten.

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 en el Instituto de Pensiones del Estado de Veracruz se coordinará 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 del Instituto para este fin, así mismo, se aplican a los derechohabientes del Instituto las "Cédulas de Vigilancia de Trámites y/o Servicios", de lo cual se hace participe al representante del Órgano Interno del Control para que se 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 en el Instituto de Pensiones del Estado de Veracruz ha implementado 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 de quejas y/o sugerencias y
- 2.- Cédulas de vigilancia de trámites o servicios
- 3.- Correo contraciudadana@ipever.gob.mx

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

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, a través del Titular del Órgano Interno de Control, con la participación de la Dirección de Contraloría Social y Participación Ciudadana.

Debido a las diferentes cargas de trabajo que existen por parte de los actores participantes, y contemplando que el día de la reunión se puedan abordar más temas se tiene contemplado que las reuniones se hagan de manera bimestral, proponiendo por ello las siguientes fechas.

Calendario de reuniones seguimiento y evaluación:

Calendario de Reuniones	Fecha
Primera reunión	07 de marzo de 2017
Segunda reunión	08 de mayo de 2017
Tercera reunión	10 de julio de 2017
Cuarta reunión	11 de septiembre de 2017
Quinta reunión	13 de noviembre de 2017

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



Trimestre a reportar	Meses a reportar	Fecha de entrega
Primero	Enero - Marzo	07 de abril de 2017
Segundo	Abril - Junio	07 de julio de 2017
Tercero	Julio - Septiembre	06 de octubre de 2017
Cuarto	Octubre - Diciembre	12 de enero de 2018

VII. El Calendario de entrega del informe anual, de las acciones de constitución 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 al Órgano Interno de Control con fecha límite del 16 de enero de 2018, para la validación correspondiente y estar en condiciones para que la Enlace Institucional remita el documento a la Dirección de Contraloría Social y Participación Ciudadana, el próximo 19 de enero de 2018, apegándose a lo señalado en el Artículo 41 de los Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana.

L.E Itzel Osiris Lira Morado

Enlace Institucional Responsable
Para la Constitución del Comité de Contraloría Ciudadana

