



## ESTRATEGIAS DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2017 EN LA SECRETARÍA DE GOBIERNO

### INTRODUCCIÓN

Con Fundamento en el Plan Veracruzano de desarrollo 2016-2018, en el Tomo 5 que tiene como Objetivo fortalecer la cultura de la participación ciudadana para intervenir en asuntos públicos a través de espacios que permitan la inclusión social en la toma de decisiones y en la orientación de las políticas públicas, para lograr el resultado que la sociedad espera, recuperar la confianza ciudadana en las autoridades estatales y con la finalidad de fortalecer los mecanismos de participación social organizada en las acciones, trámites y servicios que proporciona la Secretaria de Gobierno a través de sus diferentes áreas de atención al público, se ha realizado la promoción de la participación y la responsabilidad compartida entre el gobierno y la sociedad a través de la constitución y promoción de los Comités de Contraloría Ciudadana para el seguimiento, supervisión, vigilancia y evaluación de trámites y servicios proporcionados en esta Dependencia.

### ANTECEDENTES

En cumplimiento a lo señalado en el Art. 1 y 3 del Acuerdo que establece las Bases para la Constitución de Comités de Contraloría Ciudadana, y los artículos 19, 20, 22, 23 de los Lineamientos Generales para la Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, la Secretaría cuenta con 8 áreas de atención al público de acuerdo al padrón de áreas de atención al público actualizado al 31 de Diciembre de 2016 publicado en el Registro Estatal de Trámites y Servicios del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de Veracruz (RETS), las áreas referidas de dicho padrón son el objetivo para la implementación de la presente estrategia y constitución de Comités de Contraloría Ciudadana, a fin de ampliar la cobertura de



seguimiento, supervisión, vigilancia y evaluación de trámites y servicios gubernamentales de esta Secretaría.

El Programa de Trabajo para el ejercicio 2016 estableció como meta la constitución de 150 comités, meta que se llevó a cabo con el apoyo de la Dirección General de Registro Civil y la Dirección de Registro Público de la Propiedad, se realizaron mediante invitación directa, procedimiento previsto en el artículo 15, fracción III, párrafo IV, de los lineamientos generales para la operación de los comités de contraloría ciudadana, y en el apartado 6, numeral 6.1, inciso "D", del Manual de Contraloría Ciudadana, bajo una constante revisión y control de la Contraloría General del Estado a través de la Dirección de Contraloría Social y Participación Ciudadana, esto con el fin de que se llevara a cabo su correspondiente acreditación, registro, capacitación y operación.

## ESTRATEGIA GENERAL

La estrategia de Contraloría Ciudadana que pondrá en marcha la Secretaría de Gobierno durante el año de 2017, se encamina a realizar las siguientes acciones:

1. Constituir y operar con 167 comités durante el ejercicio 2017
2. Capacitar de forma periódica a los enlaces responsables de dar seguimiento a los comités en las áreas de atención al público de esta Dependencia.
3. Dar atención y puntual seguimiento a todas aquellas solicitudes en las que se detecte alguna queja o acto contrario a lo que enmarca el Reglamento Interior de esta Dependencia en las que haya incurrido algún servidor público.
4. Llevar un control y supervisión ordenada y periódica de los Comités de Contraloría Ciudadana constituidos.



5. Efectuar conforme se calendarizó en el cronograma de actividades todas aquellas acciones relacionadas con la operación y aplicación del programa de Comités de Contraloría Ciudadana operado por la Dirección de Contraloría Social y Participación Ciudadana.

## ÁREAS DE ATENCIÓN

Las áreas de atención al público de la Secretaría de Gobierno contempladas en el plan de trabajo del ejercicio 2017 son las siguientes:

1. Dirección General del Registro Civil
2. Dirección General del Registro Público de la Propiedad y de Inspección y Archivo General de Notarías

### I. EL PLAN DE DIFUSIÓN

A fin de dar impulso a la participación ciudadana se dará uso de medios de comunicación impresos conforme a la siguiente acción:

MEDIO DE DIFUSIÓN	TIPO	ACCIÓN	EFEECTO
Impresos	Trípticos	Elaboración de trípticos informativos	Sensibilizar la participación ciudadana en las áreas de atención al público



Medio Electrónico	Página Web	La Secretaría Informa de manera permanente los trámites y servicios que ofrece	Mantener a toda la ciudadanía informada sobre los servicios que se ofertan dentro de la Dependencia.
-------------------	------------	--	--

## II. EL PROCEDIMIENTO PARA LA CONSTITUCIÓN Y REGISTRO DE LOS COMITÉS DE CONTRALORÍA CIUDADANA

Se realizará de acuerdo a la normatividad vigente, contando con el apoyo de las áreas involucradas, permitiendo la constitución y registros correspondientes, con la finalidad de formalizar la participación de los ciudadanos interesados en supervisar y vigilar los trámites y servicios de la dependencia.

## III. CAPACITACIÓN Y ASESORÍA A LOS COMITÉS DE CONTRALORÍA CIUDADANA

A fin de impulsar adecuadamente las actividades de promoción y operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, se capacitará y dará asesoría, tanto a los servidores públicos que intervienen en la ejecución o en su caso operación de los trámites o servicios gubernamentales así como a los integrantes de los comités. La capacitación se programará de acuerdo a las necesidades de servicio de las áreas donde se han integrado comités en coordinación con la Dirección de Contraloría Social



y Participación Ciudadana y el Órgano Interno de Control de esta Dependencia, estableciendo y calendarizando dichas actividades en las reuniones mensuales de seguimiento.

#### IV. LA COORDINACIÓN CON EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL PARA LA CAPTACIÓN, REGISTRO Y CAPTURA DE LAS CÉDULAS DE VIGILANCIA E INFORMES TRIMESTRALES Y ANUAL

Los mecanismos y períodos para informar sobre las solicitudes u observaciones emitidas por los comités en acciones de vigilancia se harán de forma trimestral, como resultado de la recopilación de Cédulas de Vigilancia y Encuestas enviadas por los Comités; documentación que será revisada por la Dirección de Contraloría Social y Participación Ciudadana y el Órgano Interno de Control de esta Dependencia a través de la apertura de sobres, procedimiento contemplado en el artículo 35, del Capítulo VI de los lineamientos Generales para la Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana.

#### V. LOS MECANISMOS ESPECÍFICOS PARA LA RECEPCIÓN DE SOLICITUDES Y LOS PROCEDIMIENTOS PARA ATENDER E INVESTIGAR AQUÉLLAS RELACIONADAS CON LA EJECUCIÓN Y APLICACIÓN DE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS GUBERNAMENTALES

La Secretaría de Gobierno utilizará como mecanismos para recibir solicitudes u observaciones los siguientes medios de captación

- a) Vía telefónica
- b) Vía electrónica
- c) De manera personal
- d) A través de buzones, y
- e) Cédulas de vigilancia de servicios



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 Secretaría de Gobierno a través de su Enlace Institucional celebrará reuniones mensuales de seguimiento para vigilar el cumplimiento y correcto funcionamiento de los Comités de Contraloría Ciudadana, en coordinación con el Órgano Interno de Control, la Dirección de Contraloría Social y Participación Ciudadana y las Entidades de la Dependencia referidas en la estrategia.

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

Período	Fecha de Entrega
Primer Trimestre	7 de Abril del 2017
Segundo Trimestre	7 de Julio del 2017
Tercer Trimestre	6 de Octubre del 2017
Cuarto Trimestre	12 de Enero del 2018

VII. 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 y se enviará al Órgano Interno de Control dentro de los diez primeros días hábiles del



SEGOB  
ESTADO DE VERACRUZ

VER Gobierno  
SECRETARÍA DE GOBIERNO

mes de enero del ejercicio fiscal, fundamentado en el art.41 de los "Lineamientos Generales para la constitución y Operación de los Comités de Contraloría" a fin de que el Órgano Interno de Control valide y estar en condiciones para que el Enlace Institucional remita el documento a la Dirección de Contraloría Social y Participación Ciudadana, el próximo 19 de enero de 2018

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

Xalapa Enríquez, Ver., a 30 de Enero del 2017.

ATENTAMENTE

MTRA.LUCRECIA MACAY SAN ROMÁN  
ENLACE INSTITUCIONAL DE LOS COMITÉS DE  
CONTRALORÍA CIUDADANA

