

## Estrategia de Contraloría Ciudadana 2019 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 la Comisión del Agua del Estado de Veracruz, derivado de los servicios que brinda a las y los ciudadanos a través de 69 oficinas operadoras, considera factible la constitución de Comités de Contraloría Ciudadana.

Actualmente se cuenta con 50 comités vigentes, en este sentido, la Comisión del Agua del Estado de Veracruz proyecta darle el correcto seguimiento a éstos, así como la renovación de 19 comités no vigentes.

A continuación se muestra el listado de los 33 comités vigentes con los que cuenta esta Entidad y cuyo vencimiento será durante el periodo 2019, razón por la cual deberán ser renovados en tiempo:

NO.	OFICINA OPERADORA	MES DE VENCIMIENTO
1.	CHICHICAXTLE	ENERO 2019
2.	CUITLAHUAC	ENERO 2019
3.	IXHUATLÁN DEL SURESTE	ENERO 2019
4.	LAS VIGAS	ENERO 2019
5.	TEPETZINTLA	ENERO 2019
6.	VEGA DE ALATORRE	ENERO 2019
7.	RÍO BLANCO	FEBRERO 2019
8.	CATEMACO	MARZO 2019
9.	SANTIAGO TUXTLA	MARZO 2019
10.	YANGA	MARZO 2019
11.	COATZACOALCOS	ABRIL 2019
12.	EL HIGO	ABRIL 2019
13.	NANCHITAL	ABRIL 2019
14.	VILLA AZUETA	ABRIL 2019
15.	MINATITLÁN	MAYO 2019
16.	NOGALES	MAYO 2019
17.	PEROTE	MAYO 2019
18.	SAYULA DE ALEMÁN	MAYO 2019
19.	TOMATLÁN	MAYO 2019
20.	POZA RICA	JUNIO 2019
21.	LAS CHOAPAS	JULIO 2019
22.	PÁNUCO	JULIO 2019
23.	PEÑUELA	JULIO 2019
24.	IXHUATLÁN DEL CAFÉ	AGOSTO 2019
25.	TLACOTALPAN	AGOSTO 2019
26.	CERRO AZUL	SEPTIEMBRE 2019
27.	JUAN R. CLARA	SEPTIEMBRE 2019
28.	ACAYUCAN	OCTUBRE 2019
29.	COATZINTLA	OCTUBRE 2019

30.	ÁNGEL R. CABADA	NOVIEMBRE 2019
31.	OTATITLÁN	NOVIEMBRE 2019
32.	PLAYA VICENTE	NOVIEMBRE 2019
33.	GUTIERREZ ZAMORA	DICIEMBRE 2019

Las oficinas operadoras que no cumplieron con la renovación de su comité durante el ejercicio 2018 son los siguientes:

NO.	OFICINA OPERADORA
1.	SALTABARRANCA
2.	MISANTLA
3.	CHACALTIANGUIS
4.	PLATÓN SÁNCHEZ
5.	CIUDAD ALEMÁN
6.	ISLA
7.	JESÚS CARRANZA
8.	PASO DEL MACHO
9.	CARLOS A. CARRILLO
10.	NARANJOS
11.	TEMPOAL
12.	ALVARADO
13.	CHICONTEPEC
14.	CAZONES
15.	TANTOYUCA
16.	TEZONAPA
17.	TLAPACOYAN
18.	SOLEDAD DE DOBLADO
19.	CHINAMECA

Por lo cual se giraran los oficios pertinentes para invitar a la constitución de los comités faltantes.

En suma, al final del ejercicio 2019 se estima con **69 Comités de Contraloría Ciudadana** vigentes llevando a cabo sus funciones en cada una de las oficinas operadoras.

Referente a los 50 Comités de Contraloría Ciudadana vigentes, se planea la verificación de los que no han sido regulares con el envío puntual de sus cédulas de vigilancia, así como la invitación a manejarse de acuerdo a lo establecido por los Lineamientos Generales Para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana publicados en la Gaceta Oficial el día jueves 19 de junio de 2014.

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 cumplan con el envío de cédulas de vigilancia de manera puntual, las y los titulares de las jefaturas de oficina solicitaran la renuncia de estos comités por escrito y podrán 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 las personas integrantes 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 el sitio web oficial de la Comisión del Agua del Estado de Veracruz; y
3. Grupales o interpersonales: tales 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 vigente, ya sea por asamblea o por invitación personalizada, esta actividad será realizada en cada oficina operadora. Cabe señalar que cada oficina operadora cuenta con el personal capacitado para la constitución, operación y seguimiento de las actividades de los Comités.

Los servicios que se vigilarán son los siguientes:

- ✓ Contratación y dotación del servicio de agua
- ✓ Atención a las y los usuarios
- ✓ Reparaciones en tomas domiciliarias y líneas de distribución
- ✓ Contrataciones de tomas domiciliarias
- ✓ Cobro
- ✓ Atención a quejas
- ✓ Reubicación de tomas

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 las personas usuarias; 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.

Asimismo, se propone la creación de Comités de Acciones y Comités de Obras, sin embargo, la constitución de éstos dependerá del presupuesto asignado a las áreas correspondientes.

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

La capacitación de los ciudadanos integrantes de los comités será responsabilidad de las y los titulares de las oficinas operadoras, la Comisión del Agua del Estado de Veracruz hará del conocimiento de las personas 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 aplicadas en 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**

Las oficinas operadoras vigilarán y apoyarán a los comités para estos aplique las cédulas de vigilancia de manera mensual, recibirán las cédulas mediante la formulación del acta circunstanciada de verificación física, depositarán las cédulas y acta circunstanciada en sobre cerrado y la enviarán al enlace institucional en las fechas establecidas para tal fin.

Posteriormente y también de manera mensual el enlace institucional convocará a el Órgano Interno de Control y a la Dirección General de Transparencia, Anticorrupción y Función Pública para realizar la apertura de los sobres que contengan las cédulas de vigilancia, elaborando el acta de apertura de sobres correspondiente.

En un plazo no mayor a 10 días hábiles posteriores al acto de apertura, el enlace institucional formulará el informe detallado de solicitudes y lo remitirá en forma impresa y digital al Órgano Interno de Control y a la Dirección General de Transparencia, Anticorrupción y Función Pública para 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 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; y
4. Cédulas de vigilancia de servicios aplicadas por las y los integrantes de los Comités de Contraloría Ciudadana.

En caso de encontrarse alguna queja o denuncia, esta deberá registrarse también en el informe detallado de solicitudes y se turnaran al Órgano Interno de Control para su atención y seguimiento conforme a los procedimientos 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 General de Transparencia, Anticorrupción y Función Pública**

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 General de Transparencia, Anticorrupción y Función Pública, estas reuniones tienen por objetivo vigilar el cumplimiento y correcto funcionamiento de los Comités de Contraloría Ciudadana de acuerdo a lo establecido en el Programa de Trabajo.

De igual manera, se elaborarán de forma trimestral reportes de actividades; Las fechas establecidas por la Dirección General de Transparencia, Anticorrupción y Función Pública serán las siguientes:

Período	Meses que informa	Fecha límite de entrega al OIC
Primer Trimestre	Enero - Marzo	05 de Abril de 2019
Segundo Trimestre	Abril - Junio	05 de Julio de 2019
Tercer Trimestre	Julio - Septiembre	07 de Octubre de 2019
Cuarto Trimestre	Octubre - Diciembre	10 de enero de 2020

Asimismo, se planea la verificación 9 Comités de Contraloría Ciudadana de manera presencial y a través de la vía telefónica, debido a que por cuestiones presupuestales no es posible llevar a cabo las verificaciones en todas las Oficinas Operadoras. Para realizar esta actividad se utilizará el formato CGE.CCC.14., en el cual deberá manifestarse el número telefónico de las y los integrantes entrevistados, con la finalidad de que el Órgano Interno de Control pueda corroborar la información proporcionada durante la entrevista.

**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 General de Transparencia, Anticorrupción y Función Pública a más tardar el día 17 de enero de 2020, previa revisión y validación del Órgano Interno de Control en esta Comisión.

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 30 de enero de 2019

**ATENTAMENTE**



**L.A.E. JESUS FAJARDO PAREDES  
ENLACE INSTITUCIONAL DE CONTRALORÍA CIUDADANA EN LA  
COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE VERACRUZ**

La firma estampada en la presente hoja corresponde a la Estrategia de Contraloría Ciudadana 2019 en la Comisión del Agua del Estado de Veracruz.

