



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



DIF
Desarrollo
Integral de la Familia



Estrategia 2019 de Contraloría Ciudadana del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave

1. Plan de difusión

El plan de difusión tiene la finalidad de promover la participación ciudadana en el desarrollo y ejecución de las obras, acciones, trámites y servicios gubernamentales y así estar en posibilidad de fortalecer la Contraloría Ciudadana.

1.1 Medios de difusión

Con el objetivo de promover la participación ciudadana, se utilizarán medios auditivos, interpersonales, impresos o escritos, con la finalidad de garantizar una respuesta activa por parte de la población beneficiaria de los Programas de Asistencia Social que brinda el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Veracruz

Para ello, se utilizarán medios como:

- Perifoneo en los distintos municipios que recibirán apoyos de asistencia alimentaria.
- Reuniones con los usuarios para hacer de su conocimiento la intención de crear los citados Comités.
- Carteles que serán colocados en lugares visibles de los inmuebles en los que se brinden los servicios donde se pretende constituir los Comités de Contraloría Ciudadana.
- Publicaciones en la página de internet del Sistema.

1.2 Derechos y obligaciones de los integrantes de los Comités

1.2.1. Derechos

Los integrantes de los Comités de Contraloría Ciudadana tendrán los siguientes derechos:



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



DIF
Desarrollo
Integral de la Familia



- a) Obtener capacitación por parte de la Contraloría General del Estado para estar en posibilidad de desempeñar el cargo con probidad;
- b) Podrá ser integrante del Comité, cualquier persona interesada que reciba un beneficio de los programas brindados por parte del Sistema, sin distinción de género, salvo en los casos donde los programas estén enfocados a un solo género.
- c) Acudir a las visitas de revisión y verificación del servicio, y aplicar las cédulas de vigilancia;
- d) Participar en las reuniones de asamblea de beneficiarios;
- e) Solicitar en caso de duda, asesoría técnica especializada a las distintas áreas, en el ámbito de su competencia, del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave;
- f) Emitir comentarios, sugerencias, quejas o denuncias relacionadas con el servicio; y
- g) Las demás que establezcan las disposiciones legales, incluyendo acuerdos y manual de procedimientos, correspondientes.

1.2.2 Obligaciones

Los integrantes de los Comités de Contraloría Ciudadana tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Informar inmediatamente al Enlace Institucional, en caso de que haya sido designado servidor público alguno de los integrantes del Comité correspondiente.
- b) Verificar que se cumpla con los periodos de ejecución o entrega de los apoyos en las obras y acciones, así como en los tiempos establecidos para los trámites gubernamentales.
- c) Hacer del conocimiento al Enlace Institucional de las irregularidades advertidas durante el servicio.

Km. 1.5 Carretera Xalapa - Coatepec s/n
CP 91070, Xalapa, Veracruz
Tel. 01 (228) 843 37 30 - 37

www.difver.gob.mx

- d) Integrar en un expediente la información que lleve a cabo el Comité de Contraloría Ciudadana.
- e) Informar al Enlace Institucional las cédulas de vigilancia, informes y acta circunstanciada, mismos que deberán contener las firmas de los integrantes del comité que participen.
- f) Recibir las sugerencias, comentarios, quejas o denuncias de los beneficiarios del servicio.
- g) Las demás que establezcan las disposiciones legales, incluyendo acuerdos y manual de procedimientos, correspondientes.

1.3 Características generales del servicio, población beneficiada, y unidad administrativa responsable de proporcionarlo

1.3.1 Características generales de los servicios

El Centro de Rehabilitación e Inclusión Social de Veracruz tiene por objetivo otorgar servicios integrales de prevención, diagnóstico y tratamiento de la discapacidad a la población en general, con tecnología de punta, equipo médico especializado y recurso humano certificado y altamente calificado. Además busca integrar socialmente y desarrollar a las personas con discapacidad, eliminando las barreras físicas, sociales y culturales que les rodean.

El Centro de Atención Integral para Adultos Mayores "Quinta de las Rosas" cuenta con instalaciones dedicadas a brindar atención integral al adulto mayor, incentivando el desarrollo de diversas actividades de carácter artístico, culturales, educativas, deportivas, recreativas, ocupacionales, médicas y laborales.

La Dirección de Atención a Población Vulnerable mediante la implementación de programas alimentarios y de desarrollo comunitario tiene el objetivo de atender las necesidades más urgentes de la población en situación de vulnerabilidad de nuestro Estado.





1.3.2 Población beneficiada

El Centro de Rehabilitación e Inclusión Social de Veracruz brinda servicios dirigidos a personas que presenten algún tipo de discapacidad o trastorno espectro autista; en el caso del Centro de Atención Integral para Adultos Mayores "Quinta de las Rosas" sus servicios van dirigidos a personas adultas mayores de 60 años o más, finalmente, los servicios que brinda la Dirección de Atención a Población Vulnerable están enfocados al beneficio de la población en condiciones de vulnerabilidad en nuestra entidad.

1.3.3 Unidad administrativa encargada de prestar los servicios

Los tres servicios antes mencionados son brindados por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, en el caso de los servicios del Centro de Rehabilitación e Inclusión Social de Veracruz, dependen de la Dirección del Centro de Rehabilitación e Inclusión Social; los servicios que brinda el Centro de Atención Integral para Adultos Mayores "Quinta de las Rosas", son a través de la Subdirección de Atención Integral al Adulto Mayor, dependiente de la Dirección de Asistencia e Integración Social; y finalmente las acciones referentes a los programas alimentarios y de desarrollo comunitario dependen de la Dirección de Atención a Población Vulnerable.

1.4 Requisitos para acceder a los servicios y costos

1.4.1 Requisitos para acceder a los servicios

a) En el Centro de Rehabilitación e Inclusión Social de Veracruz: Deberá acudir a módulo de informes debido a la diversidad de los servicios que ofrece el referido Centro; o bien solicitar cita telefónica de lunes a viernes de 7:00 a 19:30 horas, a los siguientes números telefónicos (228) 8190665 y 8191405 o bien por correo electrónico a crisvercitas@veracruz.gob.mx



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



DIF
Desarrollo
Integral de la Familia



Acompañado de la siguiente documentación:

- Nota médica de referencia expedida por institución pública o privada (especificando el diagnóstico).
- Estudios de laboratorio (En caso de contar con dichos estudios)
- Estudios de rayos X (en caso de contar con dichos estudios y que no se hayan realizado en un lapso mayor de 6 meses)
- Acta de nacimiento
- CURP
- Credencial de elector (En caso de que el paciente sea menor de edad será necesario copia de los padre o tutores)
- Comprobante de domicilio reciente (recibo de agua. luz, etc.)
- Comprobante de ingresos económicos (Expedido por el jefe de manzana, agente municipal, DIF municipal, nómina o estado de cuenta)
- 2 fotografías del paciente (tamaño infantil, a color o blanco y negro con nombre completo al reverso)
- Cartilla de vacunación (En caso de ser menor de edad)
- 2 números telefónicos (domicilio o celular)
- Acudir puntual el día de su cita 15 minutos antes
- Disponibilidad de tiempo

b) En el Centro de Atención Integral para Adultos Mayores "Quinta de las Rosas":

- Tener 60 años en adelante
- Llenar la cedula de registro
- Copia de acta de nacimiento y de identificación oficial
- Tres fotografías tamaño infantil
- Certificado médico reciente
- Constancia de grupo sanguíneo y factor RH
- Valerse por sí mismo

c) En la Dirección de Atención a Población Vulnerable:

Km. 1.5 Carretera Xalapa - Coatepec s/n
CP 91070, Xalapa, Veracruz
Tel. 01 (228) 843 37 30 - 37

www.difver.gob.mx



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



DIF
Desarrollo
Integral de la Familia



Para cualquiera de los Programas Alimentarios pertenecientes a la Subdirección de Asistencia Alimentaria pudiendo ser éstos: Desayunos Escolares Fríos; Desayunos Escolares Calientes y Espacios Alimentarios; y Espacios Alimentarios (para atención a sujetos Vulnerables, menores de 5 años en riesgo no escolarizados y familias en desamparo), se atenderá de conformidad con los Lineamientos establecidos en las Reglas de Operación de Programas Alimentarios vigentes.

En el caso de los Programas a cargo de la Subdirección de Desarrollo Comunitario: Programa de Proyectos Productivos y Programa para el Desarrollo a la Vivienda y la Comunidad, se atenderá conforme a los Lineamientos establecidos en las Reglas de Operación de Proyectos Productivos.

1.4.2 Costo de los servicios

- a) En el Centro de Rehabilitación e Inclusión Social: Todo servicio genera un costo de acuerdo al estudio socioeconómico.
- b) En el Centro de Atención Integral para Adultos Mayores "Quinta de las rosas": Los talleres son gratuitos, sin embargo algunos requieren cuota de recuperación designada por el instructor.
- c) En la Dirección de Atención a Población Vulnerable: Se está a la espera de la aprobación de las Reglas de Operación de los Programas Alimentarios por parte de DIF Nacional y su publicación en la Gaceta Oficial Órgano del Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, para poder determinar la cuota de recuperación que funcionará para el fortalecimiento de los mismos.

Por cuanto a los Programas a cargo de la Subdirección de Desarrollo Comunitario, se ejecutarán gratuitamente y conforme a los Lineamientos establecidos en las Reglas de Operación de Proyectos Productivos.

1.5 Lugares, fechas y horarios donde se proporciona el servicio

1.5.1. Lugares donde se presta el servicio

Km. 1.5 Carretera Xalapa - Coatepec s/n
CP 91070, Xalapa, Veracruz
Tel. 01 (228) 843 37 30 - 37

www.difver.gob.mx





a) En el Centro de Rehabilitación e Inclusión Social	b) Centro de Atención Integral para Adultos Mayores "Quinta de las rosas"	c) Dirección de Atención a Población Vulnerable
Ubicado en Boulevard Culturas Veracruzanas No. 24 Col. Nuevo Xalapa C.P. 91097, Xalapa, Ver.	Ubicado en Avenida 20 de noviembre, 357, Colonia "Centro", Código Postal 91000, Xalapa, Ver.	Ubicada en el Km 1.5, Carretera Xalapa-Coatepec, Colonia Benito Juárez, C.P. 91070, Xalapa, Ver.

1.5.2 Fechas y horarios del servicio

I) En el Centro de Rehabilitación e Inclusión Social se brindan los servicios que a continuación se detallan, junto con sus días y horarios correspondientes:

A) Servicios de Rehabilitación Integral:

- **Consulta Externa:** Medicina General, enfermería, atención odontológica integral, nutrición, trabajo social, psicología, neuropsicología.
- **Consulta de Especialidad:** Medicina de Rehabilitación, Traumatología y ortopedia adultos y pediátrica, pediatría, neurología pediátrica, oftalmología, otorrinolaringología, fonoaudiología y genética médica.
- **Terapias:**
 - a) Terapia Física: Electroterapia, mecanoterapia, hidroterapia, gimnasio del adulto mayor, área de estimulación temprana, jardín terapéutico, terapia robótica (lokomat- arneo-pablo).
 - b) Terapia Ocupacional
 - c) Estimulación Multisensorial
 - d) Terapia De Lenguaje
 - e) Terapia De Aprendizaje
- **Tiflotecnología**





VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



DIF
Desarrollo
Integral de la Familia

**VERA
CRUZ**
ME LLENA DE ORGULLO

- **Servicios Especiales:** Timpanometría, emisiones otoacústicas, audiometría, nasoendoscopias, electrocardiograma, y electroencefalograma
- **Otros Servicios:** Estudios de rayos x, órtesis y prótesis

Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a 20:00 horas
Sábado de 8:00 a 13:00 horas

B) Servicio de Detección y Atención del Autismo :

- Médico-nutricional
- Psicoterapia
- Integración sensorial
- Psicoeducativo
- Trabajo corporal
- Musicoterapia
- Terapia de lenguaje
- Talleres de activación y expresión corporal

Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a 20:00 horas.

C) Programas de Inclusión Social:

- Rehabilitación e inclusión laboral
- Inclusión educativa de menores y jóvenes con discapacidad
- Cultura física y deporte adaptado
- Arte y cultura para personas con discapacidad
- Escuela para familias con hijos (as) y /o familiares con discapacidad
- Difusión y asesoría sobre derechos humanos para personas con discapacidad
- Credencialización para personas con discapacidad

Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a 15:00 horas

Km. 1.5 Carretera Xalapa - Coatepec s/n
CP 91070, Xalapa, Veracruz
Tel. 01 (228) 843 37 30 - 37
www.difver.gob.mx





VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



DIF
Desarrollo
Integral de la Familia

**VERA
CRUZ**
ME LLENA DE ORGULLO

D) Albergue:

Adaptado para personas con discapacidad, ofrece hospedaje y alimentación para 44 pacientes y sus acompañantes.

Cuenta con:

- Aula
- Comedor
- Cocina
- Sala de estar
- T.V.
- Sanitarios adaptados para personas con discapacidad
- Área de lavado
- Área de tendido

Horario de atención: Lunes a viernes de 7:00 a 21:00 horas
Sábado de 8.00 a 20:00 horas

II) Centro de Atención Integral para Adultos Mayores "Quinta de las rosas" el horario es de **9:00 a 15:00 horas.**

III) La Dirección de Atención a Población Vulnerable, presta los beneficios de los siguientes Programas:

A) Subdirección de Asistencia Alimentaria:

- Programa de Desayunos Escolares Fríos
- Programa de Desayunos Escolares Calientes y Espacios Alimentarios
- Programa de Espacios Alimentarios (para atención a sujetos vulnerables, menores de 5 años en riesgo no escolarizados y familias en desamparo)

B) Subdirección de Desarrollo Comunitario

- Programa de Proyectos Productivos
- Programa de Desarrollo a la Vivienda y la Comunidad

Km. 1.5 Carretera Xalapa - Coatepec s/n

CP 91070, Xalapa, Veracruz

Tel. 01 (228) 843 37 30 - 37

www.difver.gob.mx



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



DIF
Desarrollo
Integral de la Familia



Horario de atención: Lunes a viernes de 9:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00

1.6 Tiempos de Atención en ventanilla y de respuesta

1.6.1 Tiempos de atención en ventanilla

En el caso del Centro de Rehabilitación e Inclusión Social se tiene un tiempo aproximado de 10 minutos para la atención en ventanilla.

En el Centro de Atención Integral para Adultos Mayores "Quinta de las rosas" la atención es inmediata.

En la Dirección de Atención a Población Vulnerable, los tiempos de atención no exceden los 15 minutos, pudiendo variar derivado del tipo de apoyo a solicitar o información requerida.

1.6.2 Tiempos de respuesta

Por la naturaleza del Centro de Rehabilitación e Inclusión Social, se atienden diversos servicios por lo que no es posible unificar un criterio en este rubro.

Para formar parte de los talleres y actividades del Centro de Atención Integral al Adulto Mayor, los usuarios deberán coordinarse con el instructor correspondiente para estar en posibilidad de ingresar a los grupos.

Para la Dirección de Atención a Población Vulnerable no es posible definir tiempos de respuesta exactos debido a la operatividad de los programas.

1.7 Fundamento legal de los servicios

I) Respecto a los servicios que presta el Centro de Atención Integral para Adultos Mayores Quinta de las rosas:

A. Artículos 5 y 18 de la Ley de los derechos de Personas Adultas Mayores para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



DIF
Desarrollo
Integral de la Familia

VERA
CRUZ
ME LLENA DE ORGULLO

B. Artículo 35, fracciones VII y VIII, del Reglamento Interior del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

II) Respecto a los servicios del Centro de Rehabilitación e Inclusión Social:

A. Artículos 10 y 11 de la Ley para la Integración de las Personas con Discapacidad del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

B. Artículo 38 del Reglamento Interior del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

III) Respecto de los Programas que compete a la Dirección de Atención a Población Vulnerable:

A. Artículos 2, fracción V; 3, fracciones IV, IV bis, VIII, XI, XII, XVI y XVIII; 6, fracciones X y XI; 7, fracción XIII bis; 27, fracciones IX y X; 111, fracción II; 112, fracción III; 114; 115, fracciones II, III, VI; 172; 210 y 212, de la Ley General de Salud.

B. Artículos 3, fracción VII; 6; 14, fracción I; 19, fracción V; 30; 36, fracción VII, de la Ley General de Desarrollo Social.

C. Artículo 34, del Reglamento Interior del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

1.8 Medios Institucionales para presentar quejas y denuncias

De conformidad con el artículo 34, fracción XIX, del Reglamento Interior de la Contraloría General del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, corresponde al Órgano Interno de Control del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, recibir quejas y denuncias derivadas del incumplimiento de las obligaciones o atribuciones de los servidores o ex servidores, a las que darán seguimiento y realizarán las investigaciones que resulten necesarias para la atención de las mismas mediante el Comité de Ética

Km. 1.5 Carretera Xalapa - Coatepec s/n
CP 91070, Xalapa, Veracruz
Tel. 01 (228) 843 37 30 - 37

www.difver.gob.mx



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



DIF
Desarrollo
Integral de la Familia

**VERA
CRUZ**
ME LLENA DE ORGULLO

de este Organismo, y a la Dirección General de Integridad y Ética de los Servidores Públicos para las instrucciones correspondientes e inicio de acciones procedentes.

1.9. Procedimientos para realizar las actividades de implementación y operación de Contraloría Ciudadana.

La Contraloría Ciudadana en el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, funcionará a través de los Comités que se constituyan para tal efecto, en los servicios ofrecidos en el Centro de Atención Integral para Adultos Mayores "Quinta de las Rosas", en el Centro de Rehabilitación e Inclusión Social, y por la Dirección de Atención a Población Vulnerable de conformidad con el artículo 25 de los Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana.

Cualquier ciudadano interesado en el quehacer gubernamental y que se beneficie de los servicios podrá pertenecer a un Comité; para tal efecto, los usuarios del servicio acordarán la constitución del mismo.

1.10. Medidas para garantizar la equidad de género.

Con la finalidad de cumplir con lo establecido en los artículos 4 y 25 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y 30, fracción II, de los Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, el Enlace Institucional supervisará y procurará que los Comités se integren con igualdad y equidad de género.

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

Los Comités de Contraloría Ciudadana, estarán constituidos por lo menos por cinco integrantes, por cualquier ciudadano interesado en el quehacer gubernamental, mismo que deberá ser beneficiario de los servicios que presta el Centro de Rehabilitación e Inclusión Social de Veracruz y el Centro de Atención Integral para Adultos Mayores "Quinta de las Rosas", exceptuando a los servidores públicos.

Km. 1.5 Carretera Xalapa - Coatepec s/n

CP 91070, Xalapa, Veracruz

Tel. 01 (228) 843 37 30 - 37

www.difver.gob.mx



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



DIF
Desarrollo
Integral de la Familia

VERA
CRUZ
ME LLENA DE ORGULLO

Para integrar los Comités de Contraloría Ciudadana, se llevarán a cabo convocatorias, mismas que serán presididas por los beneficiarios de los servicios, para elegir, de manera democrática, a los integrantes de los Comités correspondientes, y, en caso de no contar con un mínimo de cinco asistentes, la designación se llevará a cabo de forma directa, en ambos casos se asentará por escrito en acta constitutiva.

El cargo que desempeñen los integrantes de los comités será honorífico, por lo que no deberán ejercer un cargo activo, ni realizar acciones de promoción a favor de cualquier partido u organización política, religiosa o gubernamental, lo anterior sin detrimento a sus derechos constitucionales referentes a la libertad de asociación política o de culto.

Los integrantes de los Comités, deberán de entregar al Enlace Institucional, copia de identificación oficial, lo anterior a razón de acreditar su residencia y de llegar a ser necesario, copia del documento de origen y residencia emitido por autoridad municipal.

2.1 Integración de Comités de Contraloría Ciudadana

La estructura de los Comités de Contraloría Ciudadana estarán conformados por una Presidencia, una Secretaría y tres Vocales, con sus respectivas suplencias.

Los integrantes de los Comités tendrán las atribuciones que les confieren los artículos 26, 27 y 28, de los Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, respectivamente.

El cargo de miembro del Comité de Contraloría Ciudadana tendrá carácter honorífico.

Por el proceso de autorización para Programas Alimentarios 2019 de Planeación y modificaciones por las Reglas de Operación, solamente se estarán registrando dos Comités de servicios quedando pendiente el número de Comités de Contraloría Ciudadana de Acciones.

2.2 Registro

Km. 1.5 Carretera Xalapa - Coatepec s/n
CP 91070, Xalapa, Veracruz
Tel. 01 (228) 843 37 30 - 37

www.difver.gob.mx



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



DIF
Desarrollo
Integral de la Familia



Dentro de los cinco días hábiles siguientes a la constitución de los Comités de Contraloría Ciudadana, se tramitará, por parte del Enlace Institucional, la solicitud de registro ante la Contraloría General del Estado, quien determinará la viabilidad de la solicitud, en caso de ser favorable otorgara un folio de registro a dichos comités.

3. Proceso de Capacitación y asesoría a quienes integran los Comités de Contraloría Ciudadana

De conformidad con el artículo 6, fracción VIII, de los Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, se solicitará a la Contraloría General del Estado una capacitación en primer lugar para el Enlace Institucional y, posteriormente, para los integrantes de los Comités de Contraloría Ciudadana una vez constituidos.

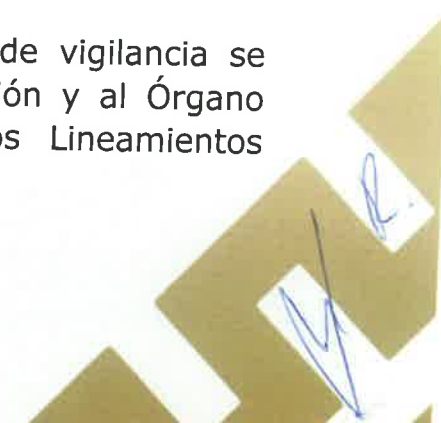
4 Coordinación con el Órgano Interno de Control para la recepción, registro y captura de las cédulas de vigilancia e informes anuales

4.1 Registro y captura de Cédulas de Vigilancia

De conformidad con el artículo 39, fracción I, de los Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, los Comités deberán entregar, en sobre cerrado, las cédulas de vigilancia de forma mensual al Enlace Institucional durante las reuniones que se programen para tal efecto.

Las cédulas de vigilancia serán entregadas por el Enlace Institucional a los Integrantes de los Comités, conforme a los formatos creados por la Contraloría General del Estado.

La apertura del sobre cerrado que contiene cédulas de vigilancia se realizará en presencia de quien represente la Dirección y al Órgano Interno de Control, conforme al artículo 35 de los Lineamientos





Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana.

4.2 Informes anuales

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, a través del Enlace Institucional, presentará un informe anual a la Dirección General de Transparencia, Anticorrupción y Función Pública de la de Contraloría General del Estado, con información cuantitativa y cualitativa, previa validación del Órgano Interno de Control.

5. Mecanismos específicos para la atención y seguimiento de las solicitudes y los procedimientos para atender e investigar aquéllas quejas relacionadas con la ejecución y aplicación de los servicios

5.1. Mecanismos específicos para la atención y seguimiento de solicitudes

Una vez realizada la apertura de sobres por parte de la Dirección General de Transparencia, Anticorrupción y Función Pública de la de Contraloría General del Estado, por el Órgano Interno de Control y por el Enlace Institucional, se clasificarán conforme a su naturaleza, y en el supuesto de que sean solicitudes, el Enlace Institucional se encargará de brindarles el debido seguimiento, coordinándose para tal efecto con la unidad administrativa a la que corresponda conocer de la solicitud.

Las solicitudes serán atendidas, en su caso, atendiendo a la suficiencia presupuestaria.

5.2. Procedimientos para atender e investigar aquéllas quejas relacionadas con la ejecución y aplicación de los servicios

En el caso de quejas o denuncias, será competencia del Órgano Interno de Control en el ámbito de sus atribuciones para realizar una investigación y en su caso iniciar el procedimiento a que se refiere la Ley



de Responsabilidades de los Servidores Públicos para el Estado Libre y Soberano de Veracruz de Ignacio de la Llave.

6. Medidas de seguimiento y evaluación a las actividades de constitución y operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, resultados y vinculación con la Dirección General de Transparencia, Anticorrupción y Función Pública de la Contraloría General del Estado de Veracruz

6.1. Medidas de seguimiento

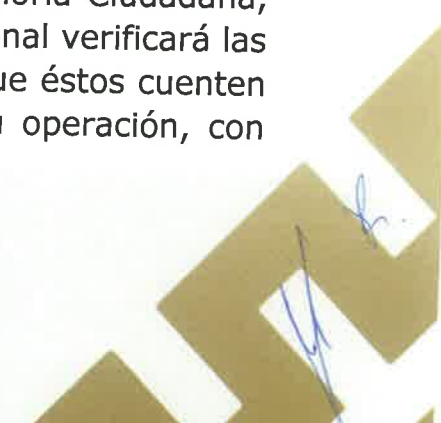
El Enlace Institucional tendrá la obligación de dar cuenta, por escrito, a los Comités de Contraloría Ciudadana del estado que guarden sus solicitudes.

6.2. Evaluación de las actividades de constitución y operación de los Comités de Contraloría Ciudadana.

El Enlace Institucional se reunirá con los Comités de Contraloría Ciudadana de acuerdo al siguiente calendario:

Mes:	Día de la reunión:
Marzo	28
Abril	25
Mayo	30
Junio	27
Julio	25
Agosto	29
Septiembre	26
Octubre	24
Noviembre	28
Diciembre	26

De conformidad con el punto 7.2 del Manual de Contraloría Ciudadana, en las reuniones antes programadas, el Enlace Institucional verificará las funciones de los Comités de Contraloría Ciudadana, y que éstos cuenten con la documentación e información necesaria para su operación, con





VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



DIF
Desarrollo
Integral de la Familia



las acreditaciones necesarias emitidas por la Contraloría General del Estado.

Posteriormente a las reuniones con los Comités de Contraloría Ciudadana, el Enlace Institucional programará una reunión de trabajo con el Órgano Interno de Control y con personal de la Contraloría General del Estado para proceder, en su caso, a la apertura de sobres que contienen cédulas de vigilancia, con el objetivo de brindarles el debido seguimiento.

7. Actividades de coordinación cuando en la ejecución de las obras o acciones, exista la inclusión de recurso federal o municipal, o bien, ambos y ésta sea ejecutada por las dependencias o entidades de la Administración Pública Estatal

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Veracruz mediante esta estrategia tiene objetivo de crear Comités de Contraloría Ciudadana respecto a los servicios estatales brindados, a través del Centro de Rehabilitación e Inclusión Social de Veracruz, Centro de Atención Integral para Adultos Mayores "Quinta de las Rosas" y de la Dirección de Atención a Población Vulnerable.

En el supuesto de creación de Comités de Contraloría Social por Acciones, entendiendo acciones como los programas y apoyos entregados de manera complementaria a las prestaciones asistenciales que brinda el Estado, y utilizando recursos federales, se estará cumpliendo con lo dispuesto en el artículo 70 de la Ley General de Desarrollo Social, por lo que el área administrativa del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Veracruz encargada de realizar las acciones, será responsable de constituir la Contraloría Social, solicitando apoyo y orientación de la Contraloría General del Estado para tal efecto.

Finalmente, en caso de que, en las acciones referidas en el párrafo anterior, se utilicen recursos municipales, de conformidad con el artículo 2 de la Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, se constituirá una Contraloría Ciudadana.

Km. 1.5 Carretera Xalapa - Coatepec s/n
CP 91070, Xalapa, Veracruz
Tel. 01 (228) 843 37 30 - 37

www.difver.gob.mx



8. Calendario de Entrega de los informes trimestrales y el informe anual

8.1 Informes trimestrales

De acuerdo con el artículo 41 de los Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, se rendirán los informes correspondientes a la Dirección General de Transparencia y Función Pública de la Contraloría General del Estado, de acuerdo al siguiente calendario:

Primer Trimestre:	4 de abril de 2019
Segundo Trimestre:	4 de julio de 2019
Tercer Trimestre:	3 de octubre de 2019
Cuarto Trimestre:	6 de enero de 2020

8.2 Informe anual

Con fundamento en lo dispuesto por el punto 5.1.1, fracción VIII, del Manual de Contraloría Ciudadana, deberá presentarse un Informe Anual durante los primeros diez días hábiles del mes de enero de cada ejercicio fiscal, mismo que deberá ser validado por el Órgano Interno de Control, por lo que el Enlace Institucional presentará el informe ante dicho Órgano el 6 de enero de 2020, y posteriormente remitirlo a la Contraloría General del Estado antes del 13 de enero de 2020

Lic. Viviana Castro Ramírez
Enlace Institucional de Contraloría
Ciudadana del Sistema para el
Desarrollo Integral de la Familia del
Estado de Veracruz

Lic. Daniel Luis Reyes Sulvarán
Titular del Órgano Interno de Control
del Sistema para el Desarrollo Integral
de la Familia del Estado de Veracruz



PROGRAMA DE TRABAJO DE CONTRALORÍA CIUDADANA DEL SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE VERACRUZ 2019

N. P.	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	UNIDAD DE MEDIDA	META	PRIMER TRIMESTRE							SEGUNDO TRIMESTRE					TERCER TRIMESTRE					CUARTO TRIMESTRE					2019											
					ENERO		FEBRERO		MARZO			ABRIL		MAYO			JUNIO		JULIO			AGOSTO		SEPTIEMBRE			OCTUBRE			NOVIEMBRE		DICIEMBRE		ENERO				
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3
1	Comités de Contraloría Ciudadana																																					
1.1	Planeación																																					
1.1.1	Suscribir el Programa de Trabajo.	SEDIF-OIC-DGTAYFP	Documento	1																																		
Operación																																						
1.2.1	Promover la constitución de los Comités de Contraloría Ciudadana.	SEDIF	*Acciones de promoción	2						1	1																											
1.2.2	Constituir Comités de Contraloría Ciudadana.	SEDIF	Acta constitutiva	2							1	1																										
1.2.3	Capacitar a los Comités de Contraloría Ciudadana.	SEDIF	Constancia de capacitación	2								1	1																									
1.2.4	Entregar folios de acreditación a los integrantes de los Comités de Contraloría Ciudadana.	SEDIF	Recibo	2										2																								
1.2.5	Aperturar sobres que contienen cédulas de vigilancia y/o informes.	SEDIF-OIC-DGTAYFP	Acta de apertura	8														1				1																
1.2.6	Recopilar cédulas de vigilancia y/o informes.	SEDIF	Cédulas / Informes	S/C																																		
1.2.7	Recibir las solicitudes de los Comités de Contraloría Ciudadana.	SEDIF-OIC-DGTAYFP	Solicitud	S/C																																		
1.3	Verificación																																					
1.3.1	Informar el seguimiento y la atención a las solicitudes de los Comités de Contraloría Ciudadana.	SEDIF-OIC	Informe	9														1																				
1.3.2	Verificar el funcionamiento de los Comités de Contraloría Ciudadana.	SEDIF-OIC	Cédulas	3									1										1															
1.3.3	Efectuar reuniones de seguimiento al Programa de Trabajo autorizado.	SEDIF-OIC-DGTAYFP	Minutas firmadas	10																																		
1.3.4	Elaborar reportes de actividades e informe anual	SEDIF-OIC	Informe	5																																		

* Acciones de promoción: se entenderá cualquier actividad mediante la cual se difunda y se promueva la participación ciudadana.
 Nota: Programados 2 Comités de Contraloría Ciudadana de Servicios, quedando pendiente la constitución de los Comités de acciones por cambios de Reglas de Operación.

Viviana Castro Ramírez

Enlace Institucional de Contraloría Ciudadana
 del Sistema para el Desarrollo Integral de la
 Familia

Miguel Ángel Vega García

Director General de Transparencia, Anticorrupción y
 Función Pública de la Contraloría General del Estado
 de Veracruz

Daniel Luis Reyes Sulvarán
 Titular del Órgano Interno de Control en el
 Sistema para el Desarrollo Integral de la
 Familia del Estado de Veracruz