



## CONTRALORIA CIUDADANA PROGRAMA DE TRABAJO 2019

Los comités de *Contraloría Ciudadana*, surgen en 2014 como un instrumento de apoyo para fortalecer las capacidades de seguimiento, supervisión, vigilancia y evaluación de las obras, acciones, trámites y servicios gubernamentales.<sup>1</sup>

Siendo un compromiso de la actual administración estatal la transparencia, la rendición de cuentas y la correcta aplicación de los recursos públicos, la promoción de la participación ciudadana se vuelve una prioridad. Es por ello que en el Instituto de Pensiones del Estado de Veracruz fortalecerá este año la figura del *COMITÉ DE CONTRALORÍA CIUDADANA*, como una instancia debidamente constituida e integrada por personas independientes a la institución que darán acompañamiento, supervisión y evaluación a los trámites que se llevan a cabo en el IPE.

Teniendo a este comité como vigilante de la atención que se brinda y fomentando en la ciudadanía la expresión de sus quejas y sugerencias, tendremos información muy valiosa que permitirá desarrollar procesos de mejora que repercutirá positivamente en nuestro quehacer y por supuesto, en la atención que reciben las y los derechohabientes.

### I. ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA

#### a. El plan de difusión

Para que el *Comité de Contraloría Ciudadana* cumpla con su objetivo, será necesario hacer del conocimiento de la derechohabencia del IPE que se cuenta con un comité conformado por ciudadanos que realizarán acciones de vigilancia en la calidad de la atención que se brinda, indicando los medios en los que puede hacerles llegar quejas o sugerencias a fin de darle seguimiento.

Para ello se colocarán carteles de difusión y se actualizarán la imagen de los buzones para que sean fácilmente localizados, así como vigilar que cuenten con papel y lápiz para facilitar que las personas que así lo consideren, expresen sus quejas y sugerencias.

<sup>1</sup> GACETA OFICIAL órgano del Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, Tomo CLXXXIX, Núm. Ext. 244, Xalapa, Ver., jueves 19 de junio de 2014.





**b. El procedimiento para la constitución y registro de los Comités**

Para la constitución y registro de los Comités, el Instituto, a través de la Enlace Institucional, emitirá una convocatoria de carácter público y en lugares accesibles a la población beneficiada, a fin de que quien quiera pueda manifestar su interés de participar en el comité.

El comité deberá estar integrado por un/a presidente/a, un/a secretario/a y tres vocales, cada cargo con su respectivo suplente. Una vez conformado el comité se enviará la relación de integrantes a la Contraloría General en donde se asignará una folio y de esta manera quede formalmente registrado.

**c. El proceso de capacitación y asesoría a los Comités**

En la primera sesión del comité de Contraloría Ciudadana del Instituto de Pensiones del Estado de Veracruz, se realizará una capacitación en donde se dará la siguiente información:

En los Trámites o Servicios Gubernamentales:

- a) Derechos y obligaciones de los Comités;
- b) Características generales del trámite o servicio a realizar señalando a qué sector de la población va dirigido, así como la dependencia o entidad de la Administración Pública Estatal responsable de proporcionarlo;
- c) Requisitos para la obtención del trámite o servicio y costo del mismo;
- d) Lugares, fechas y horarios en donde se proporciona el trámite o servicio;
- e) Forma en que serán proporcionados los trámites o servicios;
- f) Tiempos de atención en ventanilla, así como de respuesta o entrega;
- g) Fundamentación legal del trámite o servicio;
- h) Medios institucionales para presentar quejas y denuncias;
- i) Procedimientos para realizar las actividades de implementación y fortalecimiento de Contraloría Ciudadana; y
- j) Medidas para garantizar la igualdad de género.

Se dará además el acompañamiento y asesoría permanente para el buen desempeño del Comité.





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

Quienes integren el Comité de Contraloría Ciudadana realizarán la aplicación de Cédulas de Vigilancia al interior del Instituto de Pensiones conforme al programa de actividades que hayan dispuesto, mismas que entregarán al Enlace institucional en sobre cerrado, posteriormente se acordará una reunión de apertura con personal del Órgano Interno de Control y la Dirección General de Transparencia, Anticorrupción y Función Pública.

**e. 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, acciones, trámites y servicios gubernamentales**

La aplicación de cédulas de vigilancia respecto a trámites y servicios que llevan a cabo los integrantes del Comité del Instituto de Pensiones del Estado se realiza con la finalidad de detectar las áreas de mejora y otorgar así con mayor eficiencia los mismos.

El trato que se les da a las cédulas requisitadas posterior a su aplicación es el siguiente: Se validan todas y cada una de las preguntas de la cédula, las cuales revelan el desempeño del funcionario/a que le brindó el servicio o gestionó su trámite, los tiempos de respuesta y si la información brindada, así como las instalaciones son las adecuadas. En caso de no haber observaciones al final del cuestionario ni datos de contacto, la cédula es resguardada como soporte documental de las actividades del Comité de Contraloría Ciudadana.

Por otra parte, si al finalizar la revisión de la cédula se detecta que existe algún tipo de observación, ésta deberá clasificarse para su debido seguimiento. En caso de ser alguna solicitud y si se encuentra dentro de las posibilidades su atención inmediata, se procederá a contactar al derechohabiente para solicitar más información acerca de su solicitud y brindar así una pronta respuesta.

Si la solicitud demandara un mayor análisis, ésta será turnada al área correspondiente para su atención mediante oficio signado por la Enlace Institucional del Comité de Contraloría Ciudadana. Una vez que el área haga entrega de la respuesta a la Enlace, quien se encargará de proporcionar dicha respuesta al derechohabiente.





Actualmente, los medios por los cuales la ciudadanía puede dirigir sus sugerencias al Comité de Contraloría Ciudadana del Instituto son los siguientes:

- Dos buzones de Quejas y Sugerencias, uno colocado a un costado de la entrada principal y un segundo en las afueras de las oficinas del Departamento de Vigencia de Derechos.
- Un sistema de Quejas y Sugerencias en la página Web del Instituto <http://ipeenlinea.ipever.gob.mx/QuejasySugerencias>

Será la Enlace Institucional quien realice las gestiones para la atención de las solicitudes recibidas, informando en cada reunión de seguimiento al Programa de Trabajo la atención que se le brindó a cada una de las solicitudes.

El tratamiento que la Enlace Institucional brindará a las solicitudes recibidas por medio del Sistema de Quejas y Sugerencias de la página web del Instituto será el siguiente: se recibirá la solicitud, identificando el número de folio y los datos del solicitante.

Posteriormente, ésta será turnada mediante oficio al área correspondiente para su atención y efectos procedentes, remitiendo copia al Órgano Interno de Control para su conocimiento, anexando copia de la solicitud. La Enlace capturará en el Sistema el número de oficio antes descrito y modificará el estatus de la solicitud de recibida a turnada.

Una vez que el área brinde respuesta al oficio por el cual se turnó la solicitud, la Enlace institucional, procederá a capturar la misma en el Sistema, modificando el estatus de ésta de turnada a atendida.

De manera mensual, la Enlace hará entrega de un informe de las solicitudes recibidas a través del Sistema de Quejas y Sugerencias de la página Web del Instituto de Pensiones, el cual deberá también hacerse del conocimiento de los miembros del Comité de Contraloría Ciudadana del IPE durante las reuniones de seguimiento que se realicen.





**f. Las medidas de seguimiento a las actividades de constitución y operación de los Comités de Contraloría Ciudadana**

El Instituto de Pensiones del Estado, 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 conjunto con el Órgano Interno de Control y la Dirección General de Transparencia, Anticorrupción y Función Pública.

Reuniones	Ene	Mar	Abr	May	Juni	Jul	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic
IPE - OIC	3ª	3ª	4ª	4ª	2ª	1ª	4ª	4ª	4ª	3ª	1ª
DGTAYFP	sem	sem	sem	sem	sem	sem	sem	sem	sem	sem	sem

Para la entrega de los informes trimestrales, serán dentro de los primeros 5 días hábiles siguientes al cual se está reportando con base en lo dispuesto al artículo 41 de los lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana.

**CALENDARIO DE ENTREGA DE INFORMES DE ACTIVIDADES DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL**

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
Período	Meses que informa	Fecha límite de entrega a la DGTAYFP
Informe Anual	Enero – Diciembre 2019	17 de enero de 2020 (Previa validación del OIC)





**CALENDARIO DE ENTREGA DE REPORTES DE VERIFICACIÓN DE ACTIVIDADES EN LAS  
DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LOS ÓRGANOS INTERNOS DE CONTROL**

Período	Meses que informa	Fecha límite de entrega a la DGTAYFP
Primer Trimestre	Enero - Marzo	12 de Abril de 2019
Segundo Trimestre	Abril - Junio	12 de Julio de 2019
Tercer Trimestre	Julio - Septiembre	14 de Octubre de 2019
Cuarto Trimestre	Octubre - Diciembre	17 de enero de 2020

- g. El calendario de entrega del informe anual, de las acciones de constitución y operación de contraloría ciudadana.

La Enlace Institucional deberá elaborar un informe anual, el cual contendrá los avances y evidencias de las acciones implementadas por el Comité de Contraloría Ciudadana durante el ejercicio 2019. Dicho informe será validado por el Órgano Interno de Control, por lo que la fecha límite para remitirlo será durante los primeros diez días hábiles del mes de enero de 2020.

Así mismo, la enlace informará a la Dirección General del Instituto de Pensiones de manera trimestral y anual los avances y resultados de las estrategias y actividades comprometidas en el plan de trabajo.

**ATENTAMENTE**  
**PSIC. OLIVIA AGUILAR DORANTES**



