



**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO

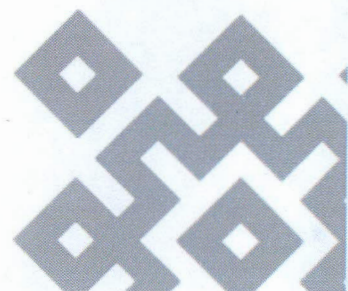
**IVM**  
Instituto Veracruzano  
de las Mujeres



ME LLENA DE ORGULLO

# **ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2019**

INSTITUTO VERACRUZANO DE LAS MUJERES

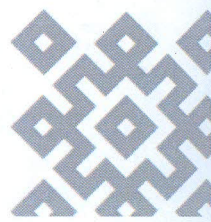




## Contenido

|  |    |
|--|----|
| I. ANTECEDENTES.....   | 2  |
| II. MARCO JURÍDICO.....  | 4  |
| IV. EL PROCEDIMIENTO PARA LA CONSTITUCIÓN Y REGISTRO DE LOS<br>COMITÉS DE CONTRALORÍA CIUDADANA.....   | 5  |
| V. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DE LOS COMITÉS DE CONTRALORÍA<br>CIUDADANA.....  | 7  |
| VI. EL PROCESO DE CAPACITACIÓN Y ASESORÍA A COMITÉS DE<br>CONTRALORÍA CIUDADANA.....   | 7  |
| VII. LA COORDINACIÓN CON EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL PARA LA<br>RECEPCIÓN, REGISTRO Y CAPTURA DE LAS CÉDULAS DE VIGILANCIA E<br>INFORMES ANUALES.....   | 8  |
| VIII. LOS MECANISMOS ESPECÍFICOS PARA LA RECEPCIÓN DE<br>SOLICITUDES Y LOS PROCEDIMIENTOS PARA ATENDER E INVESTIGAR<br>AQUELLAS RELACIONADAS CON LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS<br>GUBERNAMENTALES.....   | 9  |
| IX. LAS MEDIDAS DE SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES DE CONSTITUCIÓN<br>Y OPERACIÓN DE LOS COMITÉS DE CONTRALORÍA CIUDADANA, ASI COMO<br>LOS RESULTADOS Y LA VINCULACION CON LA DIRECCIÓN GENERAL DE<br>TRANSPARENCIA, ANTICORRUPCIÓN Y FUNCIÓN PÚBLICA..... | 9  |
| XI. EL CALENDARIO DE ENTREGA DEL INFORME ANUAL, DE LAS ACCIONES DE<br>IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DE CONTRALORÍA CIUDADANA.....   | 10 |

*[Handwritten signature in blue ink]*





## **I. ANTECEDENTES**

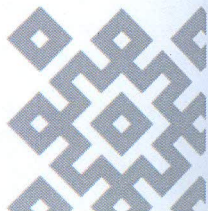
Acatar el estado de derecho expresa básicamente el respeto de la ley, pero su plena vigencia requiere de autoridades, instituciones, servidoras y servidores públicos con la ética y responsabilidad necesarias para garantizar a los ciudadanos la seguridad y certeza jurídica.

Es por esta razón que resulta fundamental la participación ciudadana en cada uno de los procesos y acciones que emprende la Administración Pública Estatal, ya que esta nos puede expresar la necesidad de reformar y actualizar determinados marcos legales, destacando, las preocupaciones por garantizar el pleno respeto de los derechos humanos, asegurar la transparencia y rendición de cuentas, así como robustecer los sistemas de procuración e impartición de justicia, para erradicar problemas como la corrupción, la impunidad y la inseguridad.

Es por ello que, una de las prioridades del Gobierno de Veracruz es el fortalecimiento a los mecanismos de participación social, creando espacios y reforzando a los grupos sociales organizados para que le den puntual seguimiento a la gestión gubernamental y, proponer líneas de mejoras que permitan garantizar el goce y ejercicio de los derechos entre la ciudadanía. Una ciudadanía que participa constantemente en los asuntos públicos, propicia cambios positivos en la dinámica de una sociedad y trae, por ende, la consecución del interés público, el cual no es otra cosa que el bien común.

Lo anteriormente expuesto es la razón por la cual integrar y fortalecer los Comités Ciudadanos, debe ser una prioridad para las dependencias y entidades del estado de Veracruz.

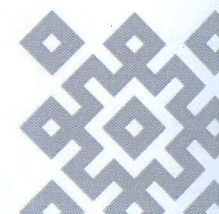
Los comités son organizaciones debidamente constituidas e independientes en cuanto a sus determinaciones a las dependencias y entidades y estarán integrados por personas de la ciudadanía en general, interesadas en participar y realizar actividades de seguimiento, supervisión, vigilancia y evaluación de las obras, acciones, trámites o servicios que llevan a cabo las dependencias y entidades, sus funciones vienen determinadas en el Acuerdo y Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana.





Por lo anterior y en cumplimiento a lo señalado en los artículos 1 y 3 del Acuerdo que establece las bases para la Constitución de los Comités de Contraloría Ciudadana y los artículos 17 y 18 de los lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités Ciudadana, el Instituto Veracruzano de las Mujeres durante el 2018, continuó trabajando con el Comité de Xalapa incentivando la participación ciudadana en el seguimiento y vigilancia de los servicios brindados por el Organismo.

El enfoque principal de la enlace de la Contraloría Ciudadana del Instituto Veracruzano de las Mujeres, fue la de concretar e impulsar las actividades del Comité para que de manera eficiente cumpliera las funciones contenidas en los Lineamientos, dando como resultado una vigilancia y seguimiento a los servicios ofrecidos a mujeres de todo el Estado en el Módulo de Atención a Violencia, desde una perspectiva ciudadana.





## II. MARCO JURÍDICO

La participación ciudadana es un método de rendición de cuentas y un ejercicio constante de gobierno abierto, es por ello que tiene una base normativa robusta que permite legitimar mecanismos ciudadanos, tales como los Comités de Contraloría Ciudadana. A continuación, se enlista la normativa que sirve de fundamento para ejecutar la Contraloría dentro del Instituto Veracruzano de las Mujeres:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz
- Ley 875 de Transparencia y Acceso a la Información en el Estado de Veracruz
- Ley 613 que Crea el Instituto Veracruzano de las Mujeres
- Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018
- Plan Veracruzano de Desarrollo 2016-2018
- Acuerdo que Establece las Bases para la Constitución de Comités de Contraloría Ciudadana (4 de diciembre de 2012)
- Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana (19 de junio de 2014)
- Programa Estatal de Gobernanza, Participación Ciudadana y Competitividad Gubernamental
- Instrumentos de apoyo normativo como son: manuales, guías y materiales de difusión.





### III. EL PLAN DE DIFUSIÓN

El Instituto Veracruzano de las Mujeres implementará como difusión de la Contraloría los siguientes mecanismos:

1. **Multimedia:** a través de la publicación en la Plataforma Nacional de Transparencia (PNT) y en el Portal de Transparencia en la página institucional del IVM, con ello no solo se cumple la difusión, sino que se da cumplimiento al artículo fracción XXXVII de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información en el Estado de Veracruz.
2. **Interpersonales o grupales:** celebración de reuniones informativas, talleres, cursos de capacitación.
3. **Impresos o escritos:** Carteles, boletines, volantes y/o trípticos

Los medios descritos anteriormente estarán al alcance de las y los integrantes de los Comités, como un mecanismo de comunicación e intercambio de información para el óptimo desempeño de sus funciones.

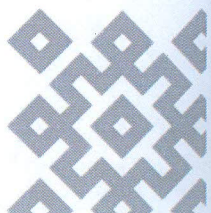
### IV. EL PROCEDIMIENTO PARA LA CONSTITUCIÓN Y REGISTRO DE LOS COMITÉS DE CONTRALORÍA CIUDADANA

Los servicios que brinda el Instituto Veracruzano de las Mujeres, es a la población abierta, específicamente a mujeres de la entidad veracruzana, lo anterior se traduce en que sus funciones tienen un alcance estatal esto derivado a sus atribuciones establecidas en la Ley Número 613 que crea al Instituto Veracruzano de las Mujeres.

Los servicios objeto de supervisión y vigilancia por parte del comité de Contraloría Ciudadana del Instituto Veracruzano de las Mujeres, en las Oficinas Centrales de la Ciudad de Xalapa, serán:

- Asesoría Jurídica, Psicológica y de Trabajo Social (presencial y telefónica)
- Capacitación con temas relacionados a la violencia contra las mujeres.
- Difundir el comité de Contraloría Ciudadana a través de internet.

En el 2019 se impulsará el fortalecimiento del Comité de Contraloría Ciudadana, a través de un análisis y reestructuración del Comité que actualmente está en





funciones, con ello se buscará que el Comité tenga más integrantes para reforzar la participación ciudadana. Cabe acotar que al ser un servicio de violencia de género el que vigilan el Comité constituido se integra en su totalidad por mujeres, por lo cual se buscará que las personas que deseen participar también lo sean.

El Instituto constantemente esta en contacto y en proyectos de coordinación con Organizaciones de la Sociedad Civil, con Instituciones Académicas y grupos de mujeres que desde su ámbito de desarrollo aportan a la transversalización de la perspectiva de género y a la prevención y atención de la violencia, por lo que es a través de estos actores estratégicos, sociales o personas de la sociedad civil, que se buscaría a mujeres interesadas en participar para fortalecer el Comité, dando seguimiento a sus capacitaciones y reuniones, además de contar con la inclusión en temas relacionados con la igualdad, violencia para las mujeres.

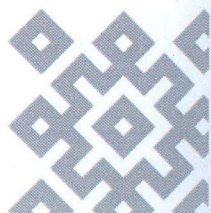
Los Comités de Contraloría Ciudadana del Instituto Veracruzano de las Mujeres se conformarán por mujeres profesionistas, intelectuales, empresarias, estudiantes entre otras, consideradas por su interés y participación ciudadana, que también pudieran ser las mujeres beneficiadas con los servicios que ofrece la Institución.

Para ello en el mes de febrero se llevará a cabo un ejercicio de evaluación del funcionamiento del Comité, se valorará la necesidad de reestructurar el Comité de Contraloría Ciudadana existente, para que posterior a esta valoración se fortalezca con nuevas integrantes si es necesario. Paralelamente, se lanzará la Convocatoria para la Ciudadanía que esté interesada en participar en el Comité de Contraloría Ciudadana.

Durante el mes marzo del año en curso, se realizará la reestructuración del Comité que desarrolle sus actividades en la zona Xalapa, coordinándose a través de la enlace que se tiene en el instituto y que es la Titular de la Unidad de Transparencia.

Para llevar a cabo las actividades de constitución, fortalecimiento y operación de los Comités, es necesario definir, desarrollar y elaborar un programa de trabajo, el cual deberá ser estructurado de la siguiente manera:

- Estrategia de contraloría ciudadana





- Cronograma de actividades

Al Cierre del Ejercicio Anual 2019, el IVM contará con 1 comité, en la Ciudad de Xalapa.

## **V. OBJETIVO GENERAL Y ESPECÍFICOS DE LOS COMITÉS DE CONTRALORÍA CIUDADANA**

### **a) Objetivo General**

Coadyuvar al control y la evaluación de las acciones, trámites o servicios de la que ofrece y/o implemente el Instituto Veracruzano de las Mujeres, fortaleciendo la transparencia y correcta aplicación de los recursos públicos del Organismo, permitiendo que la ciudadanía sea parte activa de la administración pública estatal.

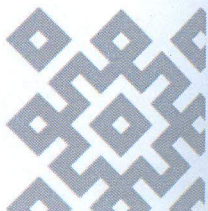
### **b) Objetivos específicos**

- Realizar la evaluación de la calidad de los servicios de atención que brinda el Organismo a través del Módulo de Atención a Mujeres.
- Vigilar el cumplimiento de los procedimientos de atención enmarcados en el Modelo de Atención a Mujeres.
- Detectar las quejas y denuncias, para su adecuado seguimiento y resolución.
- Elaborar sugerencias enfocadas al mejoramiento de las prácticas en el quehacer del funcionariado público que otorga el servicio.
- Transparentar la aplicación de recursos públicos por parte del Instituto, así como mejorar el servicio público.

## **VI. EL PROCESO DE CAPACITACIÓN Y ASESORÍA A COMITÉS DE CONTRALORÍA CIUDADANA**

Los comités de Contraloría Ciudadana serán apoyados por medio de capacitación, convocatorias de reuniones informativas y de seguimiento, así como medios digitales y de promoción.

La capacitación consistirá en lo siguiente:







1. Inducción a las actividades a realizar en el Comité de Contraloría Ciudadana
2. Capacitación en el llenado del Formato de vigilancia de trámites o servicios del Instituto.
3. Taller Básico de Género
4. Taller Violencia de Género

La información que se les entregará al inicio de sus funciones será:

- a) El Acuerdo que establece las bases para la constitución de Comités de Contraloría Ciudadana.
- b) Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana.
- c) Cuadernillo explicativo sobre los Comités de Contraloría Ciudadana.
- d) Formatos establecidos por la Dirección de Contraloría Social y Participación Ciudadana (Cédulas de vigilancia de trámites o servicios del Instituto).

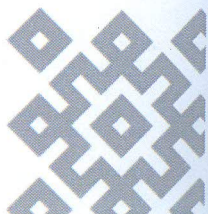
También, se elaborará un programa de trabajo donde se calendaricen las actividades a realizar.

## **VII. LA COORDINACIÓN CON EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL PARA LA RECEPCIÓN, REGISTRO Y CAPTURA DE LAS CÉDULAS DE VIGILANCIA E INFORMES ANUALES**

El Instituto Veracruzano de las Mujeres, se coordinará con el Órgano Interno de Control de la Secretaría de Gobierno para la capacitación, registro, apertura, reportes de actividades trimestrales e informe anual.

Mensualmente se recopilarán los informes o cédulas de vigilancia de trámites o servicios de los comités, para posteriormente reunirse con personal del Órgano Interno de Control y la Dirección General de Transparencia, Anticorrupción y Función Pública para llevar a cabo la apertura de los sobres que contienen dichas cédulas, analizarlas y levantar el acta respectiva con las observaciones emitidas por los comités en las acciones de vigilancia para que la Enlace Institucional de seguimiento a las mismas.

Después toda la información que se tiene en cada una de dichas cédulas será vaciada en el formato Acta de Apertura de Sobres (DGE-CCC-12).





Trimestralmente se elaborará un informe donde se dará a conocer el desarrollo de las funciones del Comité y también el cumplimiento al Programa de Trabajo, este será entregado al Órgano Interno de Control para validación y posteriormente, será entregado a la Dirección General de Transparencia, Anticorrupción y Función Pública.

Finalmente, se elaborará un informe anual donde se reportará el cumplimiento de cada uno de los compromisos adquiridos en el Programa de Trabajo correspondiente.

**VIII. LOS MECANISMOS ESPECÍFICOS PARA LA RECEPCIÓN DE SOLICITUDES Y LOS PROCEDIMIENTOS PARA ATENDER E INVESTIGAR AQUELLAS RELACIONADAS CON LA EJECUCIÓN DE LOS SERVICIOS GUBERNAMENTALES.**

Se realizarán reuniones periódicas con las personas integrantes del Comité de Contraloría Ciudadana del Instituto, donde éstas harán entrega de las sugerencias, peticiones, reconocimientos, quejas y/o denuncias que las usuarias y/o las mismas integrantes del Comité, pudieran llegar a emitir.

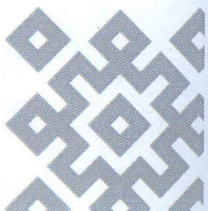
Se harán llegar propuestas vía digital o impresa según sea el caso.

Será a través de:

- 1.- Vía Telefónica
- 2.- Vía electrónica (correo electrónico)
- 3.- De manera personal

**IX. LAS MEDIDAS DE SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES DE CONSTITUCIÓN Y OPERACIÓN DE LOS COMITÉS DE CONTRALORÍA CIUDADANA, ASI COMO LOS RESULTADOS Y LA VINCULACION CON LA DIRECCIÓN GENERAL DE TRANSPARENCIA, ANTICORRUPCIÓN Y FUNCIÓN PÚBLICA.**

El Instituto Veracruzano de las Mujeres, a través de su Enlace Institucional, celebrará 10 reuniones de apertura de sobres que contienen cédulas de vigilancia y/o informes, 10 reuniones mensuales de seguimiento al Programa de





Trabajo autorizado, en conjunto con el Órgano Interno de Control y la Dirección General de Transparencia, Anticorrupción y Función Pública.

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. De esta manera las fechas de entrega serán el 05 de abril de 2019, 05 de junio de 2019, 07 de octubre de 2019 y 10 de enero de 2020, lo anterior de acuerdo con el Calendario que proporcionó la Dirección General de Transparencia, Anticorrupción y Función Pública.

**X. 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 ÉSTA SEA EJECUTADA POR LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES.**

No aplica.

**XI. 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, será enviado al Órgano Interno de Control para su validación y estar en condiciones para la entrega a la Dirección General de Transparencia, Anticorrupción y Función Pública a más tardar el 17 de enero del 2020.

Xalapa de Enriquez, Veracruz a 31 de enero de 2019

**LIC. INDHIRA MONSERRAT VERA LÓPEZ**  
**ENLACE INSTITUCIONAL DE CONTRALORÍA CIUDADANA**  
**EN EL INSTITUTO VERACRUZANO DE LAS MUJERES**

