



COMITÉ DE CONTRALORÍA CIUDADANA DEL INSTITUTO DE PENSIONES DEL ESTADO DE VERACRUZ

PROGRAMA DE TRABAJO 2020

En cumplimiento con los lineamientos de Contraloría General del Estado y con el compromiso de esta administración de promover la participación ciudadana de la derechohabiente y en la sociedad veracruzana, en mayo de 2019 se instaló el Comité de Contraloría Ciudadana del Instituto de Pensiones del Estado de Veracruz.

El comité de Contraloría Ciudadana, es una organización debidamente constituida y se integran ciudadanas y ciudadanos, que se interesan 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 de la Administración Pública Estatal.

Surgen como un instrumento de apoyo para fortalecer las capacidades de seguimiento, supervisión, vigilancia y evaluación de las obras, acciones, trámites y servicios gubernamentales¹.

Durante el año 2019 en los actos de apertura de sobres y de buzones físicos y el electrónico se recibieron un total de 43 solicitudes, las cuales fueron atendidas en su totalidad. Las mismas se agrupan de la siguiente manera:

Quejas: 10 Sugerencias: 6 Felicidades: 11

¹ 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.





Más 16 cédulas en las que la o el derechohabiente no manifestó ninguna queja, sugerencia o felicitación.

Es importantes mencionar que a todas las solicitudes se dio seguimiento e informó de los avances al Comité de Contraloría Ciudadana del IPE.

I. ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA

I. 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 que realiza acciones de vigilancia en la calidad de la atención que se brinda, indicando los medios en los que puede hacerles llegar solicitudes 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 solicitudes.

II. El procedimiento para la constitución y registro de los Comités

El pasado 16 de mayo se instaló el Comité de Contraloría Ciudadana del Instituto de Pensiones del Estado de Veracruz, de acuerdo a los lineamientos, tendrá vigencia hasta el año 2021.





III. El proceso de capacitación y asesoría a los Comités

El Comité, se capacitó inmediatamente posterior a su instalación, aunque en este año dicha capacitación se reforzará con el objetivo de cumplir con los que marcan los *Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana*², que a la letra dice:

Artículo 23. Programar y coordinar las actividades de difusión, asesoría y capacitación dirigidas a quienes integren los comités, con el objeto de dotarlos de las herramientas necesarias para que lleven a cabo de manera adecuada las tareas de seguimiento, supervisión, vigilancia y evaluación de las obras, acciones, trámites o servicios en las que participan, así como emitir de manera trimestral y anual los informes de avances de las actividades establecidas en el Programa de Trabajo.

Así mismo se seguirá brindando el acompañamiento y asesoría permanente para el buen desempeño del Comité.

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

El Comité de Contraloría Ciudadana mensualmente realizará la aplicación de 5 Cédulas de Vigilancia al interior del Instituto de Pensiones conforme al programa de actividades dispuesto, mismas que entregarán a la Enlace

² 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.





institucional en sobre cerrado, posteriormente se acordará una reunión de apertura con personal de la Dirección General de Transparencia, Anticorrupción y Función Pública y del Órgano Interno de Control.

En esa reunión se analizarán las solicitudes a las que se dará seguimiento a su atención, de igual manera se informará al comité del resultado del proceso de cada una de ellas.

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 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.

En el acto de apertura con personal del Órgano Interno de Control y la Dirección General de Transparencia, Anticorrupción y Función Pública, se analizarán los asuntos captados a través del buzón físico del Comité de Contraloría Ciudadana, que se encuentra en el edificio A del Instituto y del Buzón digital, y se clasificarán de acuerdo a la solicitud que corresponda para darle el debido seguimiento, incluyendo el informe detallado de solicitudes.



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 de acuerdo si es Petición, Sugerencia, Reconocimiento, Queja o Denuncia, 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 petición, sugerencia, reconocimiento o queja al Comité de Contraloría Ciudadana del Instituto son los siguientes:

- Dos buzones de Quejas y Sugerencias, uno colocado a un costado de la oficina de caja 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.

Con el fin de dar seguimiento a la atención a todas las solicitudes, de manera mensual, la Enlace hará entrega a la Dirección General del Instituto y al Órgano Interno de Control 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.

VI. 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	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic
IPE - OIC	4 ^a	4 ^a	3 ^a	3 ^a	3 ^a	3 ^a	1 ^a	4 ^a	4 ^a	4 ^a	3 ^a	2 ^a
DGTAYFP	sem											





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

Tal como lo mandata el mencionado artículo 41, los Enlaces Institucionales de las dependencias y entidades reportarán de manera trimestral a la Dirección los avances de las actividades de implementación y fortalecimiento de la Contraloría Ciudadana, establecidas en su Programa Anual de Trabajo, de la siguiente manera: enero-marzo; abril-junio; julio-septiembre; octubre-diciembre, el cual deberá presentarse dentro de los primeros cinco días hábiles siguientes al trimestre que se reporta.

Asimismo, se presentará un Informe Anual consolidado de resultados que deberá remitirse durante los primeros diez días hábiles del mes de enero de cada ejercicio fiscal, y deberá contar previo a su presentación con el visto bueno del Órgano Interno de Control que corresponda.

VII. 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 2020, mismo que será validado por el Órgano Interno de Control y entregado a la Dirección General de Transparencia, Anticorrupción y Función Pública.





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
ENLACE INSTITUCIONAL DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA CIUDADANA
DEL INSTITUTO DE PENSIONES

