

## ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2020 SECRETARÍA DE GOBIERNO

### ANTECEDENTES

La Secretaría de Gobierno (Segob), a través de sus áreas de atención al público, continúa con la promoción de la participación y la responsabilidad compartida entre el gobierno estatal y la sociedad a través de la constitución y promoción de los Comités de Contraloría Ciudadana para el seguimiento, supervisión, vigilancia y evaluación de trámites y servicios proporcionados en esta Dependencia.

El objetivo principal de estas acciones es fortalecer la cultura de la participación ciudadana para intervenir en asuntos públicos a través de espacios que permitan la inclusión social en la toma de decisiones y en la orientación de las políticas públicas, para lograr el resultado que la sociedad espera.

La Secretaría cuenta con 12 áreas de trámites y servicios, de acuerdo al padrón de atención al público, actualizado en la Gaceta Oficial No 366 de fecha 12 de septiembre del 2018, publicado por el Registro Estatal de Trámites y Servicios del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de Veracruz (RETS), en coordinación con la Dirección General de Transparencia, Anticorrupción y Función Pública de la Contraloría General.

Es necesario destacar que la Secretaría de Gobierno cerró el ejercicio 2019 con 225 comités constituidos en los que participan 1,878 ciudadanos supervisando las siguientes áreas que ofrecen Trámites y Servicios:

Dirección General del Registro Civil	194
Dirección General del Registro Público de la Propiedad	25
Dirección General de Atención a Migrantes	1
Dirección General del Instituto Veracruzano de la Defensoría Pública	1
Consejo Estatal de Población	1
Subdirección de Legalización y Permisos	1



Coordinación de la Promoción de los Valores Cívicos y Culturales	1
Dirección General del Archivo General del Estado	1

Con el compromiso y la responsabilidad de la Secretaría de Gobierno (Segob) de consolidar el programa en el ejercicio 2019, se incrementó el número de comités que operaron en comparación con el 2017 y 2018, así como la meta establecida en el Programa de Trabajo de ese año que era de 180 comités.

Los resultados finales del Ejercicio en mención, determinados en las once reuniones para la apertura de los sobres y el análisis de las cédulas de vigilancia elaboradas fueron los siguientes:

- Solicitudes recibidas 14,821
- Solicitudes atendidas 1,337
- Solicitudes en trámite por solventar 273

De las solicitudes en trámite es necesario destacar que 136 (el 50 por ciento) corresponden a reconocimientos que los ciudadanos realizaron a los servidores públicos de las áreas señaladas.

Es importante mencionar que la Dirección del Registro Civil tiene mayor participación en el Programa por su operación en los 212 municipios del Estado; seguido de la Dirección del Registro Público de la Propiedad y de Inspección y Archivo General de Notarías, con sus 25 oficinas registrales en el Estado.

Por cuanto hace a la Subdirección de Legalización y Permisos, Instituto Veracruzano de la Defensoría Pública, Consejo Estatal de Población de Veracruz, Archivo General del Estado y Coordinación de Promoción de los Valores Cívicos y Culturales operan con un sólo Comité con sede en la ciudad de Xalapa.

## ÁREAS DE ATENCIÓN

El plan de trabajo del ejercicio 2020 considera 11 áreas con atención al público en la Secretaría de Gobierno. Se trata de las siguientes:

- Dirección General del Registro Civil.
- Dirección General del Registro Público de la Propiedad y de Inspección y Archivo General de Notarías.
- Dirección General de Atención Migrantes.
- Dirección General de Asuntos Religiosos.
- Subdirección de Legalización y Permisos.
- Instituto Veracruzano de la Defensoría Pública.
- Consejo Estatal de Población de Veracruz.
- Archivo General del Estado.
- Coordinación de Promoción de los Valores Cívicos y Culturales.
- Coordinación Estatal de las Juntas de Mejoras.
- Editora de Gobierno

### I. EL PLAN DE DIFUSIÓN

A fin de dar impulso a la participación ciudadana se dará uso de medios de comunicación impresos y digitales conforme a las siguientes acciones:

MEDIO DE DIFUSIÓN	TIPO	ACCIÓN	EFEECTO
Impresos	Trípticos (Se adjunta folleto propuesto).	Elaboración de trípticos informativos	Sensibilizar la participación ciudadana en las áreas de atención al público.

Medio Electrónico	Página Web	La Secretaría Informa de manera permanente los trámites y servicios que ofrece a través de su portal web principal y micrositiros de las áreas con trámites y servicios.	Mantener a toda la ciudadanía informada sobre los servicios que se ofertan dentro de la Dependencia.
Presencial	Brigadas itinerantes de la SEGOB	Los fines de semana la SEGOB realiza brigadas en comunidades y municipios, donde se dará a conocer el programa de Contraloría Ciudadana	Promover la participación ciudadana

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

III. Se realizará de acuerdo la normatividad vigente, contando con el apoyo de cuatro áreas involucradas, permitiendo la constitución y registros correspondientes de 7 Comités de Contraloría Ciudadana de Trámites y 3 de Acciones. Se trata de los siguientes:

ÁREA	COMITÉ TRÁMITES	COMITÉ ACCIONES
Dirección General de Asuntos Religiosos	1	
Editora de Gobierno	1	
Dirección General de Registro Civil	5	
Coordinación de las Juntas de Mejoras		3

De acuerdo al artículo 29 de los Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, las áreas emitirán convocatorias de carácter público y en lugares accesibles a la población beneficiada, cuando menos 10 días hábiles de celebrarse la asamblea de constitución, utilizando carteles para su difusión.





En los casos en que no se registren aspirantes o donde sea conducente, se realizará invitación directa a la ciudadanía y representantes de Asociaciones Civiles que requieren de los Servicios y Trámites que ofrece las diferentes áreas de la Secretaría.

El procedimiento de constitución se realizará bajo la constante supervisión, revisión y control de registro de la Contraloría General del Estado a través de la Subdirección de Contraloría Social y Participación Ciudadana y el Órgano Interno de Control en la Segob, con el fin de llevar a cabo su correspondiente validación, registro, capacitación y operación.

#### IV. CAPACITACIÓN Y ASESORÍA A LOS COMITÉS DE CONTRALORÍA CIUDADANA

Con el objetivo de impulsar con eficiencia las actividades de operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, se capacitará y dará asesoría, tanto a los servidores públicos que fungen como sub enlaces en las áreas con trámites y servicios de la Secretaría de Gobierno, así como a los integrantes de los nuevos comités que se proyecta constituir.

La capacitación se llevará a cabo de acuerdo a la programación en el Cronograma de Actividades, atendiendo las necesidades de las áreas donde se integren los comités, en coordinación con la Subdirección de Contraloría Social y Participación Ciudadana y el Órgano Interno de Control de esta Dependencia.

#### V. LA COORDINACIÓN CON EL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL PARA LA RECEPCIÓN, REGISTRO Y CAPTURA DE LAS CÉDULAS DE VIGILANCIA E INFORMES TRIMESTRALES Y ANUAL

En coordinación con el Órgano Interno de Control en la SEGOB y la Subdirección de Contraloría Social y Participación Ciudadana, se realizarán reuniones mensuales de apertura de sobres, en las que se revisa la documentación remitida, clasificando las Cédulas de



Vigilancia de acuerdo a su contenido en: Reconocimiento, sugerencia, queja o denuncia y petición. Los resultados se plasmarán en el Acta de Apertura de Sobres, como establece el artículo 35, de los Lineamientos Generales para la Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana.

El período para informar sobre las solicitudes u observaciones emitidas, como resultado de la aplicación y recopilación de Cédulas de Vigilancia, será mensual. Mediante oficio se informa al titular del área las peticiones de la ciudadanía y se le brindan cinco días para que sean atendidas y el reporte de las solventaciones deberá remitirse al Enlace de Contraloría Ciudadana.

Con lo anterior, se busca establecer y mantener un eficiente control de supervisión ordenada y periódica sobre el desahogo de las solicitudes que se revisan en las aperturas.

Por otra parte, las fechas para la entrega de los informes trimestrales, en apego a lo dispuesto en el artículo 41 de los Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, serán dentro de los primeros 5 días hábiles siguientes al trimestre que se reporta a la Subdirección de Contraloría Social y Participación Ciudadana, previa validación y visto bueno del Órgano Interno de Control en la Secretaría de Gobierno.

El reporte de avances trimestral cubrirá dos elementos sustantivos:

**A) Información cuantitativa:** Mostrará en términos numéricos y/o porcentuales los avances y/o resultados obtenidos de acuerdo a lo programado.

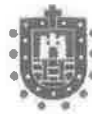
**B) Información cualitativa:** Será la descripción puntual de las acciones realizadas durante el trimestre que se reporta.

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

La Secretaría de Gobierno utilizará como mecanismos para recibir solicitudes (observaciones) los siguientes medios de captación:

- a) Vía telefónica
- b) Vía electrónica (a través del correo habilitado para su atención)
- c) A través del buzón electrónico (Sistema de Contacto Ciudadano de la Segob).
- d) Cédulas de vigilancia de trámites y servicios

<p>Buzón de quejas y sugerencias electrónico</p>	<p>El Sistema de Contacto Ciudadano de la Secretaría de Gobierno (SCCS) es una herramienta web para atender Peticiones, Sugerencias y Quejas en las áreas que ofrecen trámites y servicios de la Secretaría de Gobierno. Se encuentra habilitado en la página de la Secretaría de Gobierno desde el 16 de enero de 2020 y fue aprobado el 7 de noviembre del 2019 en la Primera Sesión Extraordinaria del Consejo Consultivo de Gobierno Abierto de la SEGOB, el cual está constituido conforme al artículo 52 de la Ley 875 de Transparencia y Acceso a la Información Pública.</p> <p>La propuesta de esta herramienta se realizó a la Subdirección de Contraloría Social y Participación Ciudadana y la Dirección General de Transparencia, Anticorrupción y Función Pública mediante el oficio UTSEGOB/2035/2019 de fecha 15 de noviembre, así como en las reuniones del 29 de noviembre de 2019 y el 14 de enero de 2020, como consta en las minutas correspondientes.</p>	<p>Tiene como objetivo promover la participación ciudadana y la atención de sus solicitudes por medio digital.</p>
<p>Correo Electrónico</p>	<p>Atención del Correo Electrónico <a href="mailto:buzonsugerenciasegob@veracruz.gob.mx">buzonsugerenciasegob@veracruz.gob.mx</a></p>	<p>Atención directa de dudas y comentarios al correo electrónico.</p>



En cuanto a la recepción de las cédulas de vigilancia aplicadas por los Comités de Contraloría Ciudadana se realizará a través de los responsables de las áreas y/o subenlaces de los comités, quienes las harán llegar al Enlace Institucional en sobre cerrado, acompañado de oficio.

Las solicitudes recibidas serán informadas mediante oficio a los Titulares de las áreas, asignándoles un folio de registro en el Formato CGE.CCC.13 denominado "Informe Detallado de las Solicitudes de los Comités de Contraloría Ciudadana", mismo que permite identificar el estatus en tiempo y forma de las medidas correctivas y preventivas realizadas por los involucrados.

El objetivo principal de esta estrategia es atender puntualmente todas aquellas solicitudes que, a través de las cédulas de vigilancia, se informe de alguna queja o acto contrario a lo que enmarca el Reglamento Interior de ésta Secretaría, estableciendo un control interno que permita conocer en tiempo y forma las respuestas correctivas y preventivas implementadas, que en su caso sean responsables de solventar las observaciones.

## VI. LAS MEDIDAS DE SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES DE CONSTITUCIÓN Y OPERACIÓN DE CONTRALORÍA CIUDADANA, ASÍ COMO DE SUS RESULTADOS Y LA VINCULACIÓN CON LA SUBDIRECCIÓN DE CONTRALORÍA SOCIAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

La Secretaría de Gobierno, a través de su Enlace Institucional celebrará 12 reuniones de seguimiento conforme al Cronograma de Actividades para vigilar el cumplimiento y correcto funcionamiento de los Comités de Contraloría Ciudadana, en coordinación con el Órgano Interno de Control, la Subdirección de Contraloría Social y Participación Ciudadana y las Entidades de las áreas antes referidas.

Además, como instrumento de vigilancia del correcto funcionamiento del Programa se aplicarán 6 Cédulas de Supervisión a los Comités de Contraloría Ciudadana.





## VIII. EL CALENDARIO DE ENTREGA DEL INFORME ANUAL, DE LAS ACCIONES DE IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN DE CONTRALORÍA CIUDADANA

El Informe Anual será el documento que consolide y evidencie el total de las actividades realizadas con los Comités de Contraloría Ciudadana y se enviará dentro de los diez primeros días hábiles del mes de enero del ejercicio fiscal, contando previamente con el visto bueno del Órgano Interno de Control, como señala el párrafo segundo del Artículo 41 de los "Lineamientos Generales para la constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana" .

El informe anual será enviado en medios impresos, debiendo incluir un análisis cualitativo y estadístico, haciéndose acompañar de sus respectivas evidencias.

Esta estrategia busca cumplir con eficiencia en las fechas establecidas dentro del Programa de Trabajo, con las actividades y acciones relacionadas para la operación y control de los Comités de Contraloría Ciudadana autorizados por la Dirección General de Transparencia, Anticorrupción y Función Pública en coordinación con el Órgano Interno de Control en la SEGOB.

Xalapa, Enríquez., Ver., 29 de Enero de 2020.

ATENTAMENTE

MTRA. NALDY PATRICIA RODRIGUEZ LAGUNES  
Titular de la Unidad de Transparencia y Enlace  
Institucional de los Comités de Contraloría Ciudadana

