

Programa de Trabajo de Contraloría Ciudadana 2020 Comisión del Agua del Estado de Veracruz

Estrategia de Contraloría Ciudadana

La Contraloría Ciudadana

Es implementada por la Contraloría General del Estado en cumplimiento a la función de control y evaluación de la gestión gubernamental, promoviendo la participación ciudadana en actividades de seguimiento, supervisión, vigilancia y evaluación de las obras, acciones, trámites y servicios, de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal a través de la constitución de los comités de Contraloría Ciudadana.

En la **Comisión del Agua de Estado de Veracruz**, el Director General ha designado al Jefe de la Oficina de Supervisión e Integración de Organismos como **Enlace Institucional** con la Contraloría General, por lo que esta área es la responsable de coordinar las actividades necesarias para el adecuado funcionamiento de la Contraloría Ciudadana.

Antecedentes:

En cumplimiento a lo señalado en el artículo 19 de los Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana de Trámites o Servicios, la Comisión del Agua del Estado de Veracruz, derivado de los servicios que brinda a las y los ciudadanos a través de 68 Oficinas Operadoras, considera factible la constitución en cada una de ellas.

Actualmente se cuenta con 59 Comités vigentes, en este sentido, la Comisión del Agua del Estado de Veracruz, proyecta darle el correcto seguimiento a éstos para que durante el periodo fiscal 2020, operen con eficacia a favor de los usuarios.

A continuación se muestra el listado de los 59 Comités vigentes con los que cuenta esta Entidad, de los cuales 25 tendrán que renovar en el presente ejercicio fiscal, razón por la cual se les notificará por escrito diez días antes de la fecha de vencimiento.

No.	OFICINA OPERADORA	FECHA DE VENCIMIENTO
1	Acayucan	Noviembre, 2021
2	Agua Dulce	Enero, 2020
3	Álamo	Julio, 2020
4	Altotonga	Febrero, 2020
5	Alvarado	Junio, 2021
6	Ángel R. Cabada	Noviembre, 2021



7	Carlos A. Carrillo	Febrero, 2021
8	Catemaco	Junio, 2021
9	Cazones de Herrera	Noviembre, 2021
10	Cd. Cuauhtémoc	Mayo, 2020
11	Cd. Mendoza	Julio, 2020
12	Cerro Azul	Noviembre, 2021
13	Chacaltianguis	Mayo, 2021
14	Chichicxtle, Mpio. de Puente Nacional	Marzo, 2021
15	Chicontepec	Octubre, 2021
16	Chinameca	Febrero, 2021
17	Coatzacoalcos	Junio, 2021
18	Coatzintla	Noviembre, 2021
19	Cosamaloapan	Octubre, 2020
20	Cosoleacaque	Mayo, 2020
21	Cuitláhuac	Abril, 2021
22	El Higo	Diciembre, 2021
23	Emilio Carranza, Mpio. de Vega de Alatorre	Septiembre, 2020
24	Isla	Diciembre, 2021
25	Ixhuatlán del Café	Noviembre, 2021
26	Ixhuatlán del Sureste	Julio, 2021
27	Jalacingo	Junio, 2020
28	Juan Díaz Covarrubias, Mpio. de Hueyapan de Ocampo	Marzo, 2020
29	Juan Rodríguez Clara	Noviembre, 2021
30	Las Choapas	Julio, 2021
31	Las Vigas	Septiembre, 2021
32	Martínez de la Torre	Mayo, 2020
33	Misantla	Febrero, 2021
34	Nanchital	Mayo, 2021
35	Naranjos	Marzo, 2021
36	Nogales	Septiembre, 2021
37	Pánuco	Noviembre, 2021
38	Papantla	Agosto, 2020
39	Paso del Macho	Abril, 2021
40	Peñuela, Mpio. De Amatlán de Los Reyes	Diciembre, 2021
41	Perote	Junio, 2021
42	Piedras Negras, Mpio. de Tlaxiaco	Marzo, 2020
43	Platón Sánchez	Marzo, 2021
44	Playa Vicente	Noviembre, 2021
45	Saltabarranca	Octubre, 2021
46	Santiago Tuxtla	Mayo, 2021
47	Sayula de Alemán	Noviembre, 2021
48	Soledad de Doblado	Febrero, 2021
49	Tantoyuca	Febrero, 2021
50	Tempoal	Marzo, 2021
51	Tepetzintla	Mayo, 2021
52	Tezonapa	Noviembre, 2021
53	Tlacotalpan	Agosto, 2021
54	Tlaltetela	Marzo, 2020
55	Tlapacoyan	Marzo, 2021
56	Tres Valles	Septiembre, 2020
57	Tuxpan	Julio, 2020
58	Vega de Alatorre	Marzo, 2021



Se tiene pendiente la renovación de 9 Comités, a los cuales se les ha notificado oportunamente para que cumplan con la constitución del mismo, como lo estipula los Lineamientos Generales; a continuación se detallan:

No.	OFICINA OPERADORA
1	Cd. Alemán
2	Gutiérrez Zamora
3	Jesús Carranza
4	José Azueta
5	Otatitlán
6	Poza Rica
7	Río Blanco
8	Tomatlán
9	Yanga

En suma, al final del ejercicio fiscal 2020, se estima contar con los **68 Comités de Contraloría Ciudadana de Trámites o Servicios** vigentes, llevando a cabo sus funciones en cada una de las Oficinas Operadoras.

Referente a los 59 Comités de Contraloría Ciudadana vigentes, se planea la verificación para que sean regulares con el envío puntual de sus cédulas de vigilancia, así como la invitación a cumplir de acuerdo a lo establecido por los Lineamientos Generales para su Constitución y Operación publicados en la Gaceta Oficial el día jueves 19 de junio de 2014.

Además, como parte de la estrategia para mejorar el funcionamiento de los Comités, se proyecta para los que estén inactivos y a los que no cumplan con el envío de cédulas de vigilancia de manera puntual, que las y los titulares de las jefaturas de las Oficinas Operadoras convoquen de acuerdo a los Lineamientos Generales para la Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana a la integración de uno nuevo.

Cabe mencionar, que en el ejercicio fiscal 2019 se recibieron 5,013 cédulas de vigilancia, clasificando 192 con solicitud de atención y el resto sin observación.

Tipo de solicitud	Cédulas para su atención	solventadas	En trámite
Sugerencias	90	70	20
Peticiones	72	68	4
Quejas	24	19	5
Reconocimientos	6		



I. El Plan de Difusión

Los mecanismos que utilizará la Comisión del Agua del Estado de Veracruz para la constitución o integración de los Comités de Contraloría Ciudadana de Trámites o Servicios, son los siguientes:

1. Convocatorias al público en general colocadas en lugares visibles o tablas de aviso como en el Palacio Municipal, Agencia Municipal y Oficinas Operadoras.
2. En multimedia del sitio web oficial de la Comisión del Agua del Estado de Veracruz; y
3. Invitación a usuarios en reconocimiento a su solidez moral y representación ciudadana o grupales, ofreciéndoles trípticos y material informativo para su operación.

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

La Constitución de los 25 Comités, se llevará a cabo conforme a la Normatividad vigente y con el apoyo de los responsables de cada Oficina Operadora, donde los integrantes firmaran la Acta Constitutiva de acuerdo al cargo que hayan sido elegidos en asamblea abierta al público, la cual quedará registrada mediante una relación de asistencia.

Debido a la naturaleza de las Oficinas Operadoras de la Comisión del Agua del Estado de Veracruz, los Comités a constituir serán de Trámites o Servicios, las actividades de éstos estarán ligadas con las personas (Usuarias y Usuarios), de esta manera se podrán detectar irregularidades e inconformidades que deberán resolverse en tiempo y forma, además de las oportunidades de mejora tanto en el servicio que se otorga, así como en las instalaciones.

Se espera concluir el presente ejercicio fiscal con 68 Comités operando.

Los servicios que se vigilarán son los siguientes:

- ✓ Atención y trato a las usuarias y los usuarios
- ✓ Prestación de los servicios
- ✓ Reparaciones en tomas domiciliarias y líneas de distribución
- ✓ Contrataciones de tomas domiciliarias
- ✓ Reubicación de tomas
- ✓ Atención a quejas



Asimismo, se propone la creación de Comités de Acciones y de Obras, sin embargo, la constitución de éstos dependerá del presupuesto asignado a las áreas correspondientes.

III. El proceso de capacitación y asesoría a Comités de Contraloría Ciudadana

La capacitación será responsabilidad de los titulares de las Oficinas Operadoras, quienes con el apoyo de equipo electrónico darán a conocer a los integrantes de los Comités mediante diapositivas y material que contienen toda la información de sus actividades, también dará a conocer su estructura organizacional y la ubicación de la Comisión del Agua del Estado de Veracruz con sede en Xalapa, Ver., y se les indicará los días para la aplicación de cédulas y fecha para su envío al Enlace Institucional.

Al igual se proporcionarán dos listados: Uno de los servicios que se ofrecen y el otro de las Oficinas Operadoras, debiendo incluir en éste último, su ubicación, números telefónicos y direcciones de correo electrónico, los cuales serán protegidos conforme a lo dispuesto por la Ley Número 316 de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave y demás normatividad que resulte aplicable.

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

Para la captación de las Cédulas de Vigilancia, los responsables de cada Oficina Operadora se deberán coordinar con los Comités para que apliquen dichas Cédulas, así como para la elaboración del Acta Circunstanciada, para que posteriormente se las envíen en un sobre debidamente cerrado al Enlace Institucional de Contraloría Ciudadana por medio de mensajería privada.

Posteriormente, el Enlace Institucional de Contraloría Ciudadana en la Comisión del Agua del Estado de Veracruz, solicitara a la Subdirección de Contraloría Social y Participación Ciudadana y al Órgano Interno de Control, una reunión para captación, registro y captura de las Cédulas de Vigilancia.

Durante la reunión se validaran los documentos que vienen dentro de los sobres: Actas Circunstanciadas y Cédulas de Vigilancia aplicadas por los Comités de Contraloría Ciudadana de las Oficinas Operadoras; se elabora Acta de apertura de sobres respectiva.





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 Comisión del Agua del Estado de Veracruz, utilizará los siguientes mecanismos para recibir solicitudes u observaciones:

1. Vía telefónica;
2. Vía correo electrónico;
3. De manera personal; y
4. Cédulas de vigilancia de trámites o servicios, aplicadas por los integrantes de los Comités de Contraloría Ciudadana, las cuales hacen llegar por mensajería privada en un sobre cerrado.

De acuerdo a las actividades comprendidas en el Cronograma de Trabajo de esta Comisión del Agua, y en apego a los Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, está programado reunirse de manera mensual junto con el Órgano Interno de Control y de la Dirección General de Transparencia, Anticorrupción y Función Pública para la apertura de sobres que contienen las cédulas de vigilancia de trámites o servicios, mismas que se clasifican de acuerdo a lo solicitado.

Ya clasificadas las solicitudes durante los actos de apertura, el Enlace Institucional procede a turnar mediante oficio al responsable de la Oficina Operadora correspondiente para su atención, contando con 10 días hábiles a partir de la fecha en que reciben el documento para su solventación.

Una vez atendidas las solicitudes turnadas de los Comités de Contraloría Ciudadana, deberán notificar mediante el formato establecido al Enlace Institucional las acciones realizadas para su solventación, las cuales deben incluir la firma de las y los promoventes y la firma de algún miembro del comité.

VI. Las medidas de seguimiento a las actividades de implementación y operación de Contraloría Ciudadana, así como de sus resultados y la vinculación con la Dirección General de Transparencia, Anticorrupción y Función Pública.

Mantener contacto con los responsables de las Oficinas Operadoras, para que estén pendientes de que el Comité de Contraloría Ciudadana de su representada, envíen en forma mensual en sobre cerrado las cédulas de solicitudes de los usuarios, en su caso, un escrito firmado por Presidente del mismo, indicando que no hubo solicitud alguna durante el mes a reportar.



Si el Comité no cumple con sus actividades en un tiempo razonable, el responsable de la Oficina Operadora en apego a los apartados señalados en el Artículo 38 de los Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, podrá solicitar la creación de uno nuevo.

La Comisión del Agua del Estado de Veracruz, a través de su Enlace Institucional, llevará a cabo reuniones de seguimiento mensuales en coordinación con el Órgano Interno de Control y la Dirección General de Transparencia, Anticorrupción y Función Pública, estas reuniones tienen por objetivo vigilar el cumplimiento y correcto funcionamiento de los Comités de Contraloría Ciudadana de acuerdo a lo establecido en el Programa de Trabajo, informando trimestralmente la atención brindada a las solicitudes.

VII. 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 esta sea ejecutada por las dependencias o entidades de la Administración Pública Estatal.

No aplica.

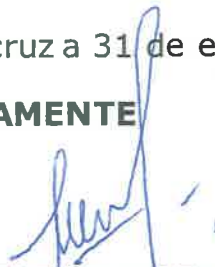
VIII. El Calendario de entrega del informe anual, de las acciones de implementación y operación de Contraloría Ciudadana.

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 a la Dirección General de Transparencia, Anticorrupción y Función Pública, el cual deberá contar previo a su presentación con el visto bueno del Órgano Interno de Control que corresponda.

El Informe Anual será enviado en medio impreso, debiendo incluir un análisis cualitativo y estadístico, haciéndose acompañar de sus respectivas evidencias.

Xalapa de Enríquez, Veracruz a 31 de enero de 2020

ATENTAMENTE



L.A.E. JESÚS FAJARDO PAREDES
ENLACE INSTITUCIONAL DE CONTRALORÍA CIUDADANA EN LA
COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE VERACRUZ

La firma estampada en la presente hoja corresponde a la Estrategia de Contraloría Ciudadana 2020 de la Comisión del Agua del Estado de Veracruz.



