



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO

IVM
Instituto Veracruzano
de las Mujeres

**VERA
CRUZ**
ME LLENA DE ORGULLO

INSTITUTO VERACRUZANO DE LAS MUJERES

**PROGRAMA DE TRABAJO
DE
CONTRALORÍA CIUDADANA
2020**

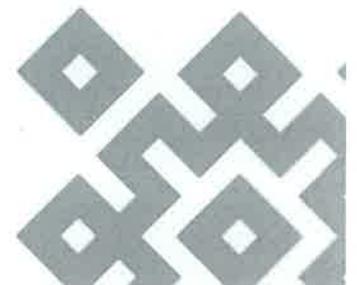




ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2020

CONTENIDO

Antecedentes - - - - -	1
Marco Jurídico - - - - -	3
I. Plan de Difusión - - - - -	4
II. Procedimiento para la constitución y registro del comité de contraloría ciudadana - - - - -	4
III. El proceso de capacitación y asesoría al comité de contraloría ciudadana - - - - -	7
IV. La coordinación con el Órgano Interno de Control para la recepción, registro y captura de las cédulas de vigilancia e informes anuales - - - - -	8
V. Los mecanismos específicos para la recepción de solicitudes y los procedimientos para atender e investigar aquellas relacionadas con la ejecución de los servicios gubernamentales - - - - -	9
VI. Las medidas de seguimiento a las actividades de constitución y operación del comité de contraloría ciudadana, así como los resultados y la vinculación con la Dirección General de Transparencia, Anticorrupción y Función Pública - - - - -	10
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 ésta sea ejecutada por las dependencias y entidades. - - - - -	10
VIII. El calendario de entrega del informe anual, de las acciones de implementación y operación de contraloría ciudadana -	11





ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2020

ANTECEDENTES

El Instituto Veracruzano de la Mujeres es un organismo público descentralizado de la Administración Pública Estatal, con personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía técnica y de gestión, para el cumplimiento de sus atribuciones, objetivos y fines, sectorizado a la oficina del titular de la Secretaría de Gobierno, tal como lo establece la Ley que lo crea.

Su principal objetivo es promover, fomentar e instrumentar las condiciones que posibiliten una cultura de equidad de género que elimine los obstáculos para el pleno goce de sus derechos e implementar políticas públicas que favorezcan el desarrollo integral de las mujeres, para ello brinda servicios integrales de asesoría, orientación y contención a mujeres víctimas de violencia a través del Módulo de Atención de Violencia, del Refugio Estatal para Mujeres Víctimas de Violencia, la Casa de Medio Camino para Mujeres y de jornadas itinerantes.

La Contraloría Ciudadana es implementada por la Contraloría General, en cumplimiento a su 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 que prestan las dependencias y entidades de la administración pública estatal, a través de la constitución de comités de contraloría ciudadana.

Desde inicio de la prestación de servicios en el Módulo de Atención de la Violencia, se instauró la contraloría ciudadana a través de un grupo de ciudadanas que voluntariamente han participado periodo tras periodo. En febrero de 2019 se llevó a cabo la evaluación del funcionamiento del Comité de Contraloría Ciudadana vigente a esa fecha, derivándose la necesidad de fortalecerlo, ya que la mayoría de las personas que lo integraban manifestaron que no podrían continuar. Así que en el mes de marzo se constituyó un nuevo Comité.





ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2020

En total aplicaron 69 cédulas de vigilancia, de las cuales 16 reconocimientos y 4 sugerencias, sin existir quejas ni peticiones, resultados que fueron turnados a la Coordinación del Módulo, para su consideración y reconocimiento del personal que atiende.

En el mes de noviembre del mismo año, la Subdirección de Contraloría Social y Participación Ciudadana de la Contraloría General aplicó cédulas de supervisión a 4 integrantes del Comité de Contraloría Ciudadana, del análisis que realizó la Enlace Institucional del Instituto Veracruzano de las Mujeres a la información vertida en dichas cédulas para la verificación de funcionamiento del Comité, se detectaron un sinnúmero de inobservancias a los Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana en las que incurrieron cada una de las integrantes, mismas que se especificaron en el informe anual de contraloría ciudadana del ejercicio 2019.

Para la actual administración del Instituto Veracruzano de las Mujeres, resulta fundamental la participación ciudadana en la vigilancia del ejercicio de las funciones de la Entidad, que permita detectar áreas de oportunidad de mejora en beneficio de las mujeres que acuden en busca de ayuda, por lo que resulta de suma importancia integrar un nuevo comité con mujeres comprometidas con el bien común, honestas y decididas a proponer los cambios que se necesiten en vías de una mejora en los servicios públicos que presta el Instituto.





ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2020

MARCO JURÍDICO

La participación ciudadana es un método de rendición de cuentas y un ejercicio constante de gobierno abierto, que transparenta y legitima el quehacer público, por ello que tiene una base normativa robusta que permite formalizar los mecanismos de vigilancia ciudadana, a través de los Comités de Contraloría Ciudadana.

Por ello, la presente estrategia se alinea a la normatividad que debe observarse en las acciones de Contraloría Ciudadana al Instituto Veracruzano de las Mujeres y que a continuación se enuncia:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave
- Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024
- Plan Veracruzano de Desarrollo 2019-2024
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave
- Ley 613 que Crea el Instituto Veracruzano de las Mujeres
- Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley 875 de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave
- Reglamento Interior del Instituto Veracruzano de las Mujeres
- Acuerdo que Establece las Bases para la Constitución de Comités de Contraloría Ciudadana
- Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana
- Manual de Contraloría Ciudadana





ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2020

I. EL PLAN DE DIFUSIÓN

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

1. **Multimedia:** a través del portal oficial del Instituto Veracruzano de las Mujeres, de las páginas oficiales de redes sociales, las convocatorias e invitaciones para la participación en los comités de contraloría ciudadana; en la Plataforma Nacional de Transparencia (PNT) las acciones de vigilancia ciudadana, dando cumplimiento al artículo fracción XXXVII de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información en el Estado de Veracruz.
2. **Impresos o escritos:** Carteles, boletines, volantes y/o trípticos, invitaciones directas.

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.

II. EL PROCEDIMIENTO PARA LA CONSTITUCIÓN Y REGISTRO DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA CIUDADANA

Los servicios que brinda el Instituto Veracruzano de las Mujeres tienen un alcance estatal, ofertado a la población en general, específicamente a mujeres de la entidad veracruzana, a través del Módulo de Atención de Violencia en las Instalaciones del Instituto, el Refugio Estatal para Mujeres en Situación de Violencia Extrema, la Casa de Medio Camino para Mujeres, y a lo largo y ancho del Estado a través de jornadas itinerantes extramuros.

Los servicios objeto de supervisión y vigilancia por parte del Comité de Contraloría Ciudadana del Instituto Veracruzano de las Mujeres serán:

En las oficinas centrales:





ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2020

- Asesoría presencial Jurídica, Psicológica y de Trabajo Social

En el Refugio Estatal para Mujeres en Situación de Violencia Extrema:

- Asesoría presencial Jurídica, Psicológica y de Trabajo Social
- Capacitación para el trabajo
- Hospedaje y estadía

En jornadas itinerantes:

- Asesoría presencial Jurídica, Psicológica y de Trabajo Social

En la Casa de Medio Camino para Mujeres:

- Asesoría presencial Jurídica, Psicológica y de Trabajo Social
- Hospedaje y estadía

Derivado de los resultados de la evaluación aplicada a las integrantes del Comité de Contraloría Ciudadana constituido en 2019 y habiéndose determinado la necesidad de extinguirlo por las causales ya mencionadas e informadas a la Contraloría General, en el 2020 se convocará para la integración de un nuevo Comité de Contraloría Ciudadana. Se buscará que el Comité tenga más integrantes para reforzar la participación ciudadana. Cabe acotar que al ser un servicio que parte de violencia de género el que vigilarán, el Comité se integrará en su totalidad por mujeres.

La convocatoria para la integración se hará pública a través de los medios electrónicos que dispone el Instituto y mediante el envío directo a organizaciones de la sociedad civil, instituciones académicas, colegios de profesionistas, cámaras empresariales, clubes sociales 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, para que las mujeres interesadas participen en las acciones de vigilancia ciudadana.

De esta manera, el Comité 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.





ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2020

Para ello en el mes de marzo se publicará la Convocatoria para la integración del nuevo Comité de Contraloría Ciudadana, mismo que se pretende constituirlo en el mes de abril.

Para las actividades de constitución, fortalecimiento y operación del Comité, la Enlace Institucional de Contraloría Ciudadana elaborará un manual de constitución y funcionamiento del Comité de Contraloría Ciudadana del Instituto Veracruzano de las Mujeres, mismo que podrá a disposición del Órgano Interno de Control y de la Subdirección de Contraloría Social y Participación Ciudadana para su revisión y validación, previo a la constitución del Comité.

OBJETIVOS DEL COMITÉ 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, del Refugio Estatal para Mujeres en Situación de Violencia Extrema, la Casa de Medio Camino para Mujeres y en Jornadas Itinerantes.
- Vigilar el cumplimiento de los procedimientos de atención enmarcados en el Modelo de Atención a Mujeres, el Reglamento Interno del Refugio Estatal para Mujeres en Situación de Violencia Extrema y el Reglamento Interno de la Casa de Medio Camino para Mujeres.
- Detectar las quejas y denuncias, para su adecuada atención y seguimiento.





- Proponer 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 los servicios públicos.

III. EL PROCESO DE CAPACITACIÓN Y ASESORÍA AL COMITÉ DE CONTRALORÍA CIUDADANA

El comité de Contraloría Ciudadana será apoyado por medio de sesiones presenciales de capacitación y asesoría y orientación vía telefónica y por correo electrónico, además se proporcionará un manual que elaborará la Enlace Institucional de Contraloría Ciudadana.

La capacitación se solicitará a la Dirección General de Transparencia, Anticorrupción y Función Pública de la Contraloría General para que a través de la Subdirección de Contraloría Social y Participación Ciudadana de la Contraloría General, se impartan los siguientes temas:

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.

Corresponde al Instituto Veracruzano de las Mujeres impartir la capacitación sobre los siguientes temas:

1. Inducción a los servicios que presta el Instituto Veracruzano de las Mujeres.
2. Taller básico de género
3. Taller básico de sensibilización en Violencia de Género

Material de apoyo que se entregará al inicio de sus funciones será:





ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2020

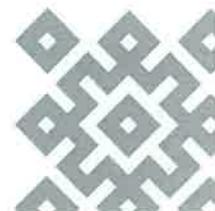
- a) El Acuerdo que Establece las Bases para la Constitución de Comités de Contraloría Ciudadana.
- b) Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana.
- c) Manual de funcionamiento del Comité de Contraloría Ciudadana del Instituto Veracruzano de las Mujeres.
- d) Formatos Cédulas de vigilancia de trámites o servicios del Instituto.
- e) Modelo de Atención a Mujeres,
- f) El Reglamento Interno del Refugio Estatal para Mujeres en Situación de Violencia Extrema y
- g) El Reglamento Interno de la Casa de Medio Camino para Mujeres

También, se elaborará un Plan de Trabajo del Comité donde se establecerá la forma y calendario de las actividades a realizar en cada uno de los servicios.

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

La coordinación entre el Instituto Veracruzano de las Mujeres y el Órgano Interno de Control en la Secretaría de Gobierno consistirá:

1. Recepción, registro y captura de cédulas de vigilancia. Mensualmente, conforme al cronograma de actividades, se realizarán reuniones, girando invitación al Órgano Interno de Control, a la Subdirección de Contraloría Social y Participación Ciudadana, para la apertura de los sobres que contendrán las cédulas de vigilancia aplicadas por el Comité, de conformidad con los Lineamientos Generales para la Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana.
2. Revisión y validación de reportes de actividades trimestrales. En las fechas establecidas en el cronograma de actividades, se enviarán los reportes trimestrales, que contendrá el seguimiento a cada una de las actividades del cronograma, así como a las observaciones que se





ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2020

podieran derivar de las acciones de vigilancia del Comité, al Órgano Interno de Control para su validación y posterior entrega a la Dirección General de Transparencia, Anticorrupción y Función Pública de la Contraloría General.

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

El Comité de Contraloría Ciudadana elaborará un Programa de Trabajo para el año 2020, pudiendo presentarlo a la Enlace Institucional de Contraloría Ciudadana, en donde se calendaricen las actividades a llevar a cabo en su tarea de vigilancia ciudadana, que debe incluir reuniones periódicas con la Enlace Institucional de Contraloría Ciudadana, para hacer entrega de las cédulas de vigilancia que aplicarán en cada uno de los centros que ofrecen los servicios motivo de la contraloría ciudadana, donde manifiesten: sugerencias, peticiones, reconocimientos, quejas y/o denuncias que, las usuarias y/o de las mismas integrantes del Comité, pudieran llegar a emitir, y para su posterior seguimiento.

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 en sobre cerrado.

Una vez recibidas las sugerencias, peticiones, reconocimientos, quejas y/o denuncias, se turnarán a las áreas correspondientes para su atención, conocimiento y/o solventación, según sea el caso, haciendo de conocimiento en todo caso al Órgano Interno de Control.





ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2020

VI. 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 9 reuniones mensuales de seguimiento al Programa de Trabajo autorizado que se llevará acabo al finalizar cada una de las 9 reuniones de apertura de sobres que contienen cédulas de vigilancia y/o informes, en conjunto con el Órgano Interno de Control y la Subdirección de Contraloría Social y Participación Ciudadana.

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 primer párrafo del artículo 41 de los Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana.

Así mismo, se llevarán a cabo dos procesos de evaluación del funcionamiento del Comité, que se realizarán en los meses de agosto y de noviembre, previamente se coordinarán estas acciones con el Órgano Interno de Control y de la Subdirección de Contraloría Social y Participación Ciudadana, presentando un informe específico sobre los resultados de la evaluación.

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 ÉSTA SEA EJECUTADA POR LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES.

La aplicación de recursos federales en acciones de orden estatal, obedece a disposición presupuestal y de aprobación de proyectos por convocatoria, por lo que no son acciones programadas, en el caso de que en 2020 el Instituto aplicara programas donde converjan recursos de origen estatal y federal y/o municipal, se dará aviso al Órgano Interno de Control y se procederá a realizar





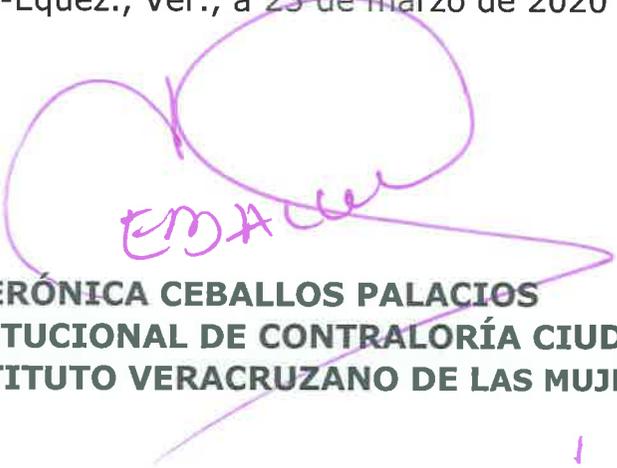
un plan de trabajo específico, de acuerdo a las características del programa y servicio que se trate.

VIII. 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 dentro de los primeros 5 días hábiles de enero de 2021 y estar en condiciones para la entrega a la Dirección General de Transparencia, Anticorrupción y Función Pública dentro de los primeros 10 días hábiles de enero del 2021.

Revisión y validación del informe anual. Se irá trabajando a lo largo del año al tiempo que se elaboren los reportes trimestrales, recopilando las evidencias de todas las actividades realizadas, mismas que serán anexadas al documento final, se enviará al Órgano Interno de Control para su validación, para estar en condiciones de, posteriormente, dentro de los primeros 10 días hábiles del mes de enero de 2021, entregarlo a la Dirección General de Transparencia, Anticorrupción y Función Pública de la Contraloría General.

Xalapa-Equez., Ver., a 23 de marzo de 2020


VERÓNICA CEBALLOS PALACIOS

**ENLACE INSTITUCIONAL DE CONTRALORÍA CIUDADANA
EN EL INSTITUTO VERACRUZANO DE LAS MUJERES**



