



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEGOB
Secretaría
de Gobierno

2021 200 AÑOS
DEL MÉXICO
INDEPENDIENTE
TRATADOS DE CORDOBA

**VERA
CRUZ**
ME LLENA DE ORGULLO

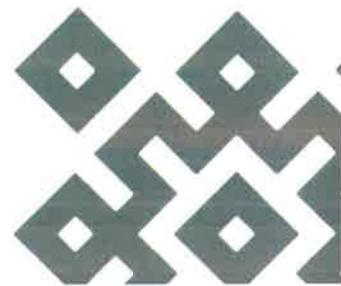
SECRETARÍA DE GOBIERNO

ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2021



CONTENIDO

Introducción -----	1
Marco jurídico -----	2
I. El plan de difusión-----	2
II. El procedimiento para la constitución y registro del Comité de Contraloría Ciudadana-----	4
III. El proceso de capacitación y asesoría al Comité de Contraloría Ciudadana -----	6
IV. La coordinación con el Órgano Interno de Control para la recepción, registro y captura de las cédulas de vigilancia e informes trimestrales y anuales -----	7
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 -----	8
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 Fortalecimiento Institucional de la Administración Pública Estatal-----	9
VII. El calendario de entrega del Informe Anual, de las acciones de implementación y operación de Contraloría Ciudadana -----	10





ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2021

INTRODUCCIÓN

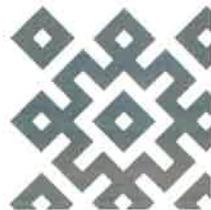
Los Comités de Contraloría Ciudadana son mecanismos de participación, que de forma voluntaria y honorífica, asumen el compromiso de colaborar con la administración pública para dar seguimiento y vigilar las obras, acciones, trámites y servicios gubernamentales.

La Secretaría de Gobierno da continuidad a la promoción de la participación y la responsabilidad compartida entre el gobierno estatal y la sociedad, a través de la constitución y operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, en las diferentes áreas de atención al público. Estos comités son instrumentos idóneos para favorecer la cultura de la transparencia y el gobierno abierto, la eficiencia y correcta aplicación de los recursos públicos, así como el seguimiento, supervisión, vigilancia y evaluación de los trámites y servicios proporcionados en esta Dependencia. Se busca así garantizar una mejor atención a la ciudadanía, optimizar el acceso a los trámites y servicios y responder a las demandas requeridas en el ámbito que compete a esta Secretaría.

En cumplimiento a lo señalado en los artículos 1 y 3 del Acuerdo que establece las bases para la Constitución de Comités de Contraloría Ciudadana y en los artículos 6 fracción III, 9 fracción II, 18, 19, 20, 22 y 23 de los Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, la finalidad de la presente Estrategia de Contraloría Ciudadana es establecer las pautas de la cobertura, seguimiento y vigilancia de trámites y servicios que ofrece esta Secretaría, en coordinación con la Dirección General de Fortalecimiento Institucional de la Administración Pública Estatal de la Contraloría General del Estado y el Órgano Interno de Control.

El presente Programa de Trabajo 2021 establece como meta la constitución y operación de 228 Comités. Se espera que en este ejercicio se concrete la constitución de los comités en la Dirección General de la Editora de Gobierno, la Dirección General de Asuntos Religiosos y la Coordinación Estatal de las Juntas de Mejoras.

Es importante mencionar que la Dirección General del Registro Civil tiene mayor participación en el Programa debido a que opera en los 212 municipios del estado. En segundo lugar, se ubica a la Dirección del Registro Público de la Propiedad y de Inspección y Archivo General de Notarías, área que cuenta con 25 oficinas registrales en el estado. La Dirección General de Atención a Migrantes, Dirección General de Asuntos Religiosos, Subdirección de Legalización y Permisos de la Dirección General de Gobernación, Instituto





ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2021

Veracruzanos de la Defensoría Pública, Consejo Estatal de Población de Veracruz, Dirección del Archivo General del Estado, Dirección General de la Editora de Gobierno, Coordinación de Promoción de los Valores Cívicos y Culturales y la Coordinación Estatal de las Juntas de Mejoras operarán con un Comité único con sede en la ciudad de Xalapa.

MARCO JURÍDICO

La presente estrategia se alinea a la normatividad que debe observarse en materia de Contraloría Ciudadana en la Secretaría de Gobierno, 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 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 de la Secretaría de Gobierno
- Reglamento Interior de la Contraloría General del Estado de Veracruz
- 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

I. EL PLAN DE DIFUSIÓN

El plan de difusión se realizará conforme se señala en los artículos 29 y 32 de los Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana. Para ello, se realizarán trípticos y carteles informativos sobre la Contraloría Ciudadana, los cuales se difundirán en las áreas estratégicas y visibles de atención al público, con el fin de promover la participación ciudadana.

Asimismo, se optará por la difusión de convocatorias abiertas al público en general, las cuales serán colocadas en lugares estratégicos de la comunidad que resulte beneficiada, según el artículo 29 de los Lineamientos Generales





para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, que señala:

Artículo 29. Para la constitución y registro de los Comités, las dependencias y entidades, a través del/la Enlace Institucional, emitirán convocatorias de carácter público y en lugares accesibles a la población de las localidades beneficiadas, en la cual se den a conocer los pormenores de la reunión de asamblea de constitución, tratándose de obras con una anticipación de cuando menos cinco días hábiles y de trámites o servicios cuando menos diez días hábiles, para lo cual podrá hacerse uso de carteles o cualquier otro medio de difusión que resulte conveniente.

Además, derivado de la situación actual ante la pandemia por el virus Coronavirus (Covid-19), la cual persiste desde el mes de marzo del año 2021, cuando no haya interés por parte de los ciudadanos o cuando el semáforo para la reactivación económica emitido por las autoridades competentes a nivel federal y/o estatal, privilegiando la salud de la ciudadanía y evitando la propagación del mencionado virus, se optará por realizar la invitación directa a asociaciones civiles, escuelas o particulares, sin que esto ponga en riesgo a dichos invitados, como está previsto en el artículo 32 fracción VII de los Lineamientos citados, que a la letra dice:

VII. Asimismo, y en caso de haberse presentado alguna contingencia derivado de la afectación de algún fenómeno natural u otras circunstancias políticas o sociales no controlables, y se requiera la constitución del Comité, podrá exceptuarse lo relativo a la convocatoria, optando por la invitación directa.

Asimismo, en los casos en que sea posible, se promoverá como medio de difusión las páginas webs o microsítios, así como las redes sociales institucionales, con que cuente cada área, (Facebook, Instagram o Twitter). Al respecto, se emitirá una Circular a todas las áreas que cuenten con Comités de Contraloría Ciudadana solicitando su apoyo para que instrumenten esta actividad con la respectiva evidencia de sus acciones, de manera mensual.

También, como parte de la difusión de los Comités de Contraloría Ciudadana, es importante señalar que se da cumplimiento a la Ley General de Transparencia y a la Ley 875 de Transparencia y Acceso a la Información en el Estado de Veracruz, donde se indica en el artículo 15, fracción "XXXVII Los mecanismos de Participación Social", la obligación de hacer pública la información correspondiente a estos Comités en la Plataforma Nacional de Transparencia (PNT) y la Plataforma Estatal (Infomex). Dicho mecanismo fortalece la transparencia y la rendición de cuentas.





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

Se realizará de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 29 y 30, 31 y 32 de los Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana. El procedimiento que debe observarse es el siguiente:

I. Publicar una convocatoria abierta para invitar a una reunión de constitución de Comité de Contraloría Ciudadana, dirigida a la población que hace uso de los trámites y servicios que ofrece el área, señalando: día, hora, lugar, objeto. Esta actividad la realiza personal de la dependencia donde se constituye el comité, la cual podrá realizarse de manera física y digital.

Si no hubiera asistentes a esta reunión, se puede optar por realizar una invitación directa como se indica en la fracción VII del artículo 32 de los Lineamientos referidos.

II. Elegir de manera democrática a los integrantes del Comité, en la reunión de constitución a la que se convoca previamente. De ninguna manera se eligen servidores públicos involucrados en el área donde se constituye el Comité. Cada integrante del Comité debe sujetar su participación a lo señalado en los Lineamientos citados.

III. El personal de la dependencia donde se constituye el comité requisita el Formato Acta Constitutiva del Comités de Contraloría Ciudadana de Trámites y Servicios (CGE.CCC.03) y agrega la lista de asistencia de personas que acudieron a dicha reunión, así como copia de identificación oficial que acredite la residencia del integrante.

IV. Remitir el Acta Constitutiva con la documentación requerida (copia de identificaciones y constancia de capacitación) al Enlace Institucional de la Secretaría solicitando la validación y número de registro correspondiente.

V. El Enlace Institucional requisita el Formato Registro de Comité de Contraloría Ciudadana (CGE.CCC.04). Dicho formato y la documentación señalada anteriormente son validados por la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana y el Órgano Interno de Control de la Contraloría General. Posteriormente, solicita mediante oficio el





registro del comité o comités, que es otorgado por la Dirección General de Fortalecimiento Institucional de la Administración Pública Estatal.

VI. La Dirección General de Fortalecimiento Institucional de la Administración Pública Estatal, a través de la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana, otorga el folio asignado y la Constancia al Comité, a través del Enlace Institucional, quien lo remite a los integrantes del Comité con apoyo del Subenlace de cada área.

Actualmente, la Secretaría cuenta con 13 áreas integradas en el padrón de atención al público del Registro Estatal de Trámites y Servicios del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de Veracruz (RETS). De esas 13 áreas, a la fecha las siguientes 11 áreas constituyen el objetivo de desarrollo e implementación de la presente Estrategia y constitución de los Comités de Contraloría Ciudadana:

No.	ÁREA	NO. DE COMITÉS
1.	Dirección General del Registro Civil	194
2.	Dirección General del Registro Público de la Propiedad y de Inspección y Archivo General de Notarías	25
3.	Consejo Estatal de Población	1
4.	Coordinación de Promoción de los Valores Cívicos y Culturales	1
5.	Coordinación Estatal de las Juntas de Mejoras	1
6.	Dirección General de Asuntos Religiosos	1
7.	Dirección General de Atención a Migrantes	1
8.	Dirección General de Gobernación/ Subdirección de Legalización y Permisos	1
9.	Dirección General de la Editora de Gobierno	1
10.	Dirección General del Archivo General del Estado	1
11.	Instituto Veracruzano de la Defensoría Pública	1





ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2021

OBJETIVOS DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA CIUDADANA

a) Objetivo general

El objetivo principal de estas acciones es fomentar una cultura de la participación ciudadana a través de espacios que permitan la inclusión social en la toma de decisiones y en la orientación de las políticas públicas. Además, se busca fortalecer la confianza de la ciudadanía en las autoridades estatales e incrementar los niveles de eficiencia y calidad en las áreas con atención al público, por medio de instrumentos y mecanismos de evaluación a los procesos y la atención de los trámites y servicios.

b) Objetivos específicos

- Evaluar la calidad de los servicios de atención que brinda la Secretaría.
- Vigilar el correcto cumplimiento de los procedimientos de atención al público.
- Detectar oportunamente las quejas y denuncias, para su adecuada atención y seguimiento.
- Proponer sugerencias enfocadas al mejorar las prácticas del servidor público o incluso de los espacios de atención.
- Optimizar los tiempos de atención en los trámites y servicios públicos que ofrece la Secretaría.

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

Con el objetivo de impulsar adecuadamente las actividades de promoción y operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, como se ha venido realizando, se capacitará y dará asesoría a los Subenlaces de las áreas con comités conformados. Los Subenlaces, a su vez, al momento de constituir cada Comité se encargan de capacitar a los integrantes del mismo y de coordinar las actividades que realizan según las atribuciones conferidas en los artículos 25, 26, 27 y 28 de los citados Lineamientos.





ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2021

En apego al Cronograma de Actividades, conforme se constituyan Comités de Contraloría Ciudadana, se solicitará la participación de la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana, en coordinación con el Órgano Interno de Control de esta Dependencia, para brindar asesoría y capacitación a los Subenlaces, quienes a su vez capacitan a los integrantes del Comité. Como evidencia, estas capacitaciones quedarán establecidas en las minutas de trabajo, se resguardarán las listas de asistencia y se tomarán fotografías. También se contempla que, derivado de la contingencia sanitaria hasta el día de hoy, las capacitaciones pueden llevarse a cabo a través de alguna plataforma digital (Zoom, Microsoft Teams, Videoconferencia Telmex); en caso de que existan áreas o zonas que no dispongan de medios electrónicos, se busca la forma de brindar la asesoría a un mínimo de personas en un espacio idóneo para cumplir con dicho objetivo.

Al final de la reunión de capacitación, se informará a los asistentes que se entregará, vía electrónica, el siguiente material de consulta y apoyo:

- a) 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) Formato Cédula de Vigilancia de Trámites y Servicios
- d) Reglamento Interno de la Secretaría de Gobierno

Para formalizar la capacitación a los integrantes de los Comités, la dependencia o entidad otorgará la Constancia de Capacitación (CGE.CCC.05), la cual se anexará al expediente que resguardará el Enlace Institucional.

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

Como lo establece el artículo 39 fracción I de los Lineamientos citados, los Comités de Contraloría de cada área aplican las Cédulas de Vigilancia y suscriben el Acta Circunstanciada de forma mensual. La recepción del trabajo realizado por los Comités de Contraloría Ciudadana se hace a través de los responsables de las áreas o Subenlaces de los comités, quienes lo remiten al Enlace Institucional en sobre cerrado y mediante oficio.

Según se señala en el artículo 35 de los mismos Lineamientos, en coordinación con el Órgano Interno de Control en la Secretaría de Gobierno y la





Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana, el Enlace Institucional convoca a una reunión mensual de Apertura de Sobres, donde son revisadas las Cédulas de Vigilancia y se cuentan los documentos incluidos en los sobres remitidos por las áreas. Las Cédulas de Vigilancia con observaciones se clasifican de acuerdo con su contenido en: Reconocimientos, Sugerencias, Quejas y Peticiones. Esto se documenta en el Acta de Apertura de Sobres. Posteriormente, se solicita a las áreas correspondientes que atiendan las observaciones encontradas, a través de un oficio con un término de 5 días para su solventación. Derivado de esta información, de manera trimestral y anual, el Enlace Institucional emitirá un informe al Órgano Interno de Control en la Secretaría, donde se hará un recuento de las Cédulas recibidas con observaciones y de los resultados alcanzados.

La fecha para la entrega de los informes trimestrales (enero-marzo, abril-junio, julio-septiembre y octubre-diciembre), en apego a lo dispuesto en el artículo 41 de los Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, será dentro de los primeros 5 días hábiles siguientes al trimestre que se reporta a la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana, previa validación y visto bueno del Órgano Interno de Control en la Secretaría de Gobierno.

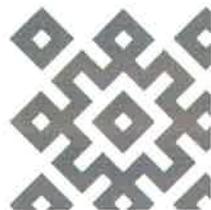
El reporte trimestral y el informe anual cubrirá dos aspectos sustantivos:

- a) **Información cuantitativa:** Mostrará en términos numéricos y/o porcentuales los avances y/o resultados obtenidos de acuerdo con lo programado.
- b) **Información cualitativa:** Será la descripción puntual de las acciones realizadas durante el trimestre que se reporta.

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

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

- a) De manera personal en todas aquellas oficinas donde se realice el trámite y/o servicio.
- b) A través de un buzón electrónico (Sistema de Contacto Ciudadano de la SEGOB).





- c) Cédulas de Vigilancia de trámites y servicios, aplicadas por los Comités de Contraloría Ciudadana, física y digital.

De igual manera, se elaborará el informe detallado de solicitudes de los Comités de Contraloría Ciudadana derivado de la cada Reunión de Apertura de Sobres. Las solicitudes recibidas serán informadas mediante oficio a los titulares de las áreas, asignándoles un folio de registro en el Formato CGE.CCC.13 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.

Una vez recibidas las sugerencias, peticiones, reconocimientos, quejas y/o denuncias, se turnarán a las áreas correspondientes para su atención, conocimiento y/o solventación, en un término de 5 días hábiles, según sea el caso, con copia de conocimiento al Órgano Interno de Control.

En caso de existir una queja o denuncia será responsabilidad del Órgano Interno de Control resguardar dicho documento y darle la atención debida conforme a los procedimientos establecidos.

VI. LAS MEDIDAS DE SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES DE CONSTITUCIÓN Y OPERACIÓN DE LOS COMITÉS DE CONTRALORÍA CIUDADANA, ASÍ COMO LOS RESULTADOS Y LA VINCULACION CON LA DIRECCIÓN GENERAL DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL

La Secretaría de Gobierno, a través de su Enlace Institucional, celebrará 10 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 Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana y las Entidades de las áreas antes referidas en los meses enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, agosto, septiembre, octubre y noviembre. Estas reuniones se llevarán a cabo al finalizar cada una de las reuniones de apertura de sobres de cédulas de vigilancia y/o informes de cada mes, en conjunto con el Órgano Interno de Control y la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana.

Asimismo, se llevarán a cabo seis procesos de evaluación del funcionamiento del Comité, para lo cual se solicita mediante oficio a las áreas que cuentan con





comité de contraloría ciudadana su aplicación y posterior envío al Enlace Institucional de la Secretaría de Gobierno.

Como ya quedó establecido en el punto IV de la presente Estrategia, la entrega de los informes trimestrales será 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.

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

El Informe anual es el documento que consolida y evidencia el total de las actividades realizadas con los Comités de Contraloría Ciudadana durante el presente ejercicio. Se enviará al Órgano Interno de Control dentro de los diez primeros días hábiles del mes de enero del año siguiente al ejercicio fiscal que se evalúa, conforme al artículo 41 de los Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana para validación. Después, el Enlace Institucional remite el documento validado a la Dirección General de Fortalecimiento Institucional de la Administración Pública Estatal en la Contraloría General del Estado.

Este informe anual será enviado en medios impresos y debe incluir un análisis cualitativo y estadístico, así como las respectivas evidencias, obtenidas de los cuatro reportes trimestrales.

ATENTAMENTE


MTRO. MARIO IVAN MONCAYO CASTRO
Jefe de la Unidad de Transparencia y Enlace Institucional
de los Comités de Contraloría Ciudadana



