

## Programa de Trabajo de Contraloría Ciudadana 2021

### Secretaría de Turismo y Cultura

#### **Estrategia de 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, vigilancia de las obras, acciones, trámites y servicios de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, a través de la constitución de Comités de Contraloría Ciudadana.

#### **Antecedentes**

Para la Secretaría de Turismo y Cultura la implementación de instrumentos de participación ciudadana en los procesos y acciones que emprende la Administración Pública Federal y Estatal, es de suma importancia para conocer las expresiones y necesidades de los ciudadanos, a fin de garantizar el puntual seguimiento a las solicitudes a través del marco legal correspondiente de cada Dependencia o Entidad, es por ello que esta Secretaría contribuye a crear eventos culturales en las diferentes regiones del Estado de Veracruz convocando y fomentando a la ciudadanía a integrarse a los Comités de Contraloría Ciudadana, bajo el concepto de Gobierno Abierto cuya finalidad es asegurar la transparencia y la rendición de cuentas de los servidores públicos de la Secretaría de Turismo y Cultura.

En el año 2019 por razones de índole presupuestal no se constituyó ningún Comité de Contraloría Ciudadana como ya se había sugerido, debido a que se carecía de recurso para que el personal hiciera presencia en los eventos, aunado a que por desfase de tiempo no fue factible su atención.

Sin embargo para el 2020, derivado de la emergencia sanitaria internacional ocasionada por el virus SARS-COV-2 (Covid 19); hemos atendido las recomendaciones de la Secretaría de Salud a nivel Federal y Estatal, por lo que ha imposibilitado a esta Secretaría la constitución los Comités de Contraloría Ciudadana a partir del segundo trimestre del año, debido a que la operación de estos significa el contacto directo entre ciudadanos y/o servidores públicos.

Por ello, en el año en curso, 2021, se propone llevar a cabo los Comités de Contraloría Ciudadana de manera virtual, haciendo uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y basándonos en un e-gobierno<sup>1</sup> o gobierno electrónico, con la finalidad

<sup>1</sup> Entiéndase por e-gobierno lo estipulado en los Mandatos y Resoluciones de Gobierno Digital en las Américas de la Organización de los Estados Americanos (OEA, 2010).

## Programa de Trabajo de Contraloría Ciudadana 2021

### Secretaría de Turismo y Cultura

de realizar todas las actividades correspondientes a pesar de los estragos de la pandemia por la Covid-19.

Lo anterior, se realizará fundamentado en un caso exitoso de implementación de gobierno electrónico en el estado de Nueva York, Estados Unidos, en donde gracias a este se logró agregar valor público a través del mejoramiento de la transparencia. El caso en particular consistió en la implementación de un modelo donde el retorno público de la inversión (ROI) se definió como una medida de la entrega de un específico valor a los stakeholders (beneficiarios) y del mejoramiento del valor de gobierno como un activo público. El modelo identificó una serie de tipos de valor público como el financiero, el político, el social, estratégico, entre otros. Para cada tipo se definió tres posibles mecanismos de generación de valor: incremento de la eficiencia y/o efectividad, facilitador de actividades deseables y factores que refuerzan a los stakeholders como el mejoramiento de la transparencia.

Retomando este caso de éxito y lo expuesto por la CEPAL<sup>2</sup>, la SECTUR reconoce que la implementación del e-gobierno, ayuda a hacer más rentables las decisiones que involucran a las tecnologías de la información y la comunicación, posibilitando a estas a converger en conjunto con los programas públicos para mejorar la gestión pública en forma más efectiva y eficiente.

### I. Plan de Difusión

La Secretaría de Turismo y Cultura, a través de servicios de videoconferencia basados en la nube, como Zoom, Google Meeting, Microsoft Teams, Go to Meeting, etc, realizará reuniones virtuales informativas, de seguimiento, capacitación y asesoría con los integrantes del Comité de Contraloría Ciudadana.

Conforme al artículo 32 fracciones VI y VII de los Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, se invitará de forma directa a ciudadanos y sociedad civil organizada del estado de Veracruz a participar en la conformación de comités de Contraloría Ciudadana de los eventos turísticos híbridos o virtuales que se tienen programados para este 2021.

Se promoverá la participación de la ciudadanía, procurando llevar la representación de cada comité a la localidad que se verá beneficiada del evento turístico y cultural; esto con la finalidad de incentivar que ellos mismos sean quienes organicen y participen en asambleas en las que se tomarán acuerdos y decisiones que les favorecerá de manera directa durante

<sup>2</sup> CEPAL, 2011, "El Gobierno Electrónico en la Gestión Pública", p.13

## Programa de Trabajo de Contraloría Ciudadana 2021

Secretaría de Turismo y Cultura

la ejecución de los mismos; además se programaran reuniones virtuales de revisión y verificación durante el proceso de planeación y ejecución de los eventos programados.

### **II. Procedimiento para la Constitución y Registro de los Comités de Contraloría Ciudadana.**

Derivado de la programación de dos eventos culturales a realizar durante el ejercicio 2021 (los cuales su realización están sujetos a la semaforización), la Secretaría de Turismo y Cultura espera poder constituir virtualmente 2 Comités de Contraloría Ciudadana, los cuales se harán mediante invitación directa conforme al artículo 32 fracciones VI y VII de los Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de Contraloría Ciudadana; se opta por la invitación directa ya que existen programas, acciones, trámites y servicios en los que dadas las características de los mismos se considera pertinente instrumentar una figura de participación social que contribuya al fomento y consolidación de la Contraloría Ciudadana que además coadyuve a la transparencia, la rendición de cuentas y el combate a la corrupción.

El procedimiento para la Constitución de los comités de Contraloría Ciudadana Virtuales que proponemos es el siguiente:

1. Llevar a cabo la invitación directa de participación a la conformación del comité de Contraloría Ciudadana del evento correspondiente.
2. Efectuar una reunión virtual a través de un servicio de videoconferencia, para exponer de qué se trata conformar un comité de Contraloría Ciudadana y constituir en esa misma reunión el comité correspondiente.
3. Trabajar el acta constitutiva del comité de Contraloría Ciudadana, en tiempo real con los participantes de la reunión, a través de: a. Mecanismos para compartir la pantalla del enlace institucional que está trabajando el instrumento y b. Permitir el acceso para visualización del instrumento trabajado a través de Google Docs.
4. Para la firma y validez del acta constitutiva de cada comité de contraloría ciudadana, se sugiere la utilización de la e.firma, la cual es un esquema seguro que aporta confianza en las operaciones electrónicas. Para garantizar que la e.firma es válida para realizar trámites, se utilizará el servicio de verificación y autenticación de los Certificados de e.firma (Firma Electrónica Avanzada), prestado por el SAT.
5. La firma electrónica del acta constitutiva, será efectuada por todos los asistentes y miembros del Comité de Contraloría Ciudadana que se constituyó mediante la reunión virtual; y para ello utilizaremos un servicio de terceros que ya integra la API del SAT con una plataforma virtual, tal como efirma.com
6. Posterior a la constitución de los comités virtuales, se efectuará el mismo proceso de registro de Comités de Contraloría Ciudadana con el que ya se ha trabajado.

## Programa de Trabajo de Contraloría Ciudadana 2021 Secretaría de Turismo y Cultura

El fundamento legal para el uso de la e.firma, se encuentra en la Ley de Firma Electrónica Avanzada (LFEA), la cual en el artículo 7 a pie dice:

La firma electrónica avanzada podrá ser utilizada en documentos electrónicos y, en su caso, en mensajes de datos. Los documentos electrónicos y los mensajes de datos que cuenten con firma electrónica avanzada producirán los mismos efectos que los presentados con firma autógrafa y, en consecuencia, tendrán el mismo valor probatorio que las disposiciones aplicables les otorgan a éstos.

Dado que, debido a la contingencia sanitaria y a la semaforización nacional, los eventos programados de este año son limitados, la propuesta de conformación de comités de Contraloría Ciudadana Virtuales está dividida de la siguiente manera:

1. Festival Cumbre Tajín 2021 (sujeto a realización según semaforización).
2. 6to Encuentro Estatal de Turismo

### **III. Proceso de asesoría tanto al personal de la Secretaría involucrado en la constitución de los Comités de Contraloría Ciudadana; como a los integrantes de los mismos.**

Se solicitará a la Dirección General de Fortalecimiento Institucional de la Administración Pública Estatal, su intervención para que el Enlace Institucional de la Secretaría sea capacitado en el tema.

Para tal efecto se les proporcionará en medio electrónico la información consistente en:

1. La Gaceta Oficial del Estado N° Ext. 244, de fecha 19 de Junio de 2014, donde se publicaron los Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana.
2. El Manual de Contraloría Ciudadana

Los integrantes de los comités de contraloría ciudadana virtuales 2021 recibirán capacitación virtual en temas de el funcionamiento de la contraloría ciudadana por parte de la Secretaría de Turismo y Cultura a través de los colaboradores Alejandro Coria Bretón y Crisanta Ivette Martínez Pérez.

La SECTUR implementará diversos mecanismos para hacer llegar la información del Programa a los integrantes de los Comités, tales como:

## Programa de Trabajo de Contraloría Ciudadana 2021

### Secretaría de Turismo y Cultura

1. Reuniones virtuales mensuales para verificar funcionamiento y aportar la información necesaria para el mejor desempeño de las actividades y los servicios que deben evaluar.
2. Desarrollo de cédulas de vigilancia virtuales a través sistemas de encuestas en línea como survey monkey, google forms, zoho survey, type form, etc.
3. Desarrollo de una plataforma virtual autoadministrable y gestionable para la integración de la aplicación y resultados de las cédulas de vigilancia
  - a. Los resultados sólo podrán ser visualizados por los miembros del comité previo a la apertura de las mismas ante la Contraloría General del Estado.
  - b. Las cédulas de vigilancia recuperadas virtualmente, estarán disponibles y cifradas para el personal de la secretaría en la plataforma virtual, solo los miembros de los comités podrán visualizar los resultados.
  - c. La entrega y apertura de las cédulas de vigilancia, tendrá el siguiente procedimiento:
    - i. Una vez cerrado el proceso de recepción de las cédulas de vigilancia, los miembros del comité de contraloría ciudadana, entrarán a la plataforma virtual para realizar el proceso de envío de las mismas.
    - ii. El proceso de envío se realizará a través del inicio de sesión en la plataforma virtual por parte del miembro del comité, para que este posteriormente active un botón que dirá "Envío de Cédulas de Vigilancia"; el cuál iniciará un proceso automático programado para la recopilación y envío electrónico de las cédulas con su contraseña a los correos electrónicos de: el representante del Órgano Interno de Control de la Secretaría y a los representantes de la Contraloría General del Estado designados para el seguimiento de la SECTUR; cabe resaltar que el Enlace Institucional de la SECTUR únicamente recibirá un correo electrónico con las cédulas de vigilancia recopiladas en un archivo .zip cifrado con contraseña, el cuál no podrá visualizar ni aperturar al carecer de la clave que lo aperture.
    - iii. La apertura de las cédulas de vigilancia, se propone realizar a través de una videoconferencia y a través del mecanismo de compartir pantalla ya sea del Enlace Institucional, del representante del Órgano Interno de Control de la Secretaría o de alguno de los representantes de la Contraloría General del Estado designados para el seguimiento de la SECTUR.
    - iv. En caso de que la apertura de las cédulas de vigilancia requiera la firma de todos los presentes en la videoconferencia, se propone utilizar el mismo sistema de firma y autenticación descrito en el apartado II fracción 4 que refiere al registro de los Comités de Contraloría Ciudadana.
4. Hará entrega de la siguiente información:

## Programa de Trabajo de Contraloría Ciudadana 2021

### Secretaría de Turismo y Cultura

- a. Calendario de celebración de eventos y cursos de capacitación, con el fin de mantener actualizados a los integrantes de los comités de las actividades y servicios que realizará la SECTUR.
- b. Estrategia de Contraloría Ciudadana y Cronograma de Trabajo 2021, para el cumplimiento en tiempo y forma de sus funciones y responsabilidades.
- c. Directorio con nombres de los responsables de los servidores públicos, adscritos a la SECTUR por área, servicio y lugar de adscripción.
- d. Cédulas de vigilancia virtuales.
  1. Usuarios personalizados para el acceso a la plataforma de los comités de Contraloría ciudadana de la SECTUR.

Además, dentro de la plataforma virtual de los comités de contraloría ciudadana, los miembros de los comités podrán recibir la asesoría adicional; información, documentos o formatos que requieran, o bien hacer llegar los, comentarios, dudas, quejas, sugerencias, reconocimientos y peticiones, relacionados con dichos Comités a través de un formulario de contacto que llegará directamente a los correos: [acturismover@gmail.com](mailto:acturismover@gmail.com) [ivette.sectur@gmail.com](mailto:ivette.sectur@gmail.com)

#### **IV. Coordinación con el Órgano Interno de Control de la Secretaría de Turismo y Cultura para la recepción, registro y captura de las Cédulas de Vigilancia e informes anuales.**

El enlace Institucional de la SECTUR analizará si el formato entregado por la Contraloría General del Estado, se ajusta a las necesidades a evaluar dentro de los eventos virtuales e híbridos para los cuales se constituirán los comités de contraloría ciudadana; en caso de no cubrir con estas necesidades, se elaborará una propuesta que se enviará a revisión y comentarios con el representante del Órgano Interno de Control de la Secretaría.

Posterior a la validación y aprobación de las cédulas de vigilancia a aplicar, se virtualizará por alguno de los medios ya descritos en el apartado III fracción 2 de esta estrategia. Una vez desarrollada la estructura virtual, nuevamente se trabajará con el representante del Órgano Interno de Control de la Secretaría para su revisión y aprobación antes de la aplicación. Dado que este proceso es totalmente nuevo para aplicar y gestionar los comités de contraloría ciudadana, si fuese necesario la Contraloría General del Estado también podrá participar en este evento de revisión y aprobación.

#### **V. Mecanismos específicos para la recepción de solicitudes y los procedimientos para atender e investigar aquellas relacionadas con la ejecución y aplicación de las acciones, trámites y servicios gubernamentales.**

## Programa de Trabajo de Contraloría Ciudadana 2021

### Secretaría de Turismo y Cultura

El enlace Institucional de la SECTUR podrá recibir y conocer las solicitudes, sugerencias, peticiones, reconocimientos, quejas y denuncias a la prestación de los servicios proporcionados por funcionarios, emitidos por los usuarios o por los miembros del Comité, a través de las Cédulas de Vigilancia aplicadas por quienes integran el Comité.

Estas serán canalizadas y atendidas por las áreas correspondientes de esta Secretaría apegándose al Reglamento Interior vigente, en el caso de presentarse alguna queja o denuncia, se turne al Órgano Interno de Control, para que a su vez informe a la Dirección General de Fortalecimiento Institucional de la Administración Pública Estatal, Enlace Institucional para su seguimiento hasta la conclusión.

#### **VI. Medidas de seguimiento a las actividades de constitución y operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, así como de sus resultados y la vinculación con la Dirección General de Fortalecimiento Institucional de la Administración Pública Estatal.**

La Secretaría de Turismo y Cultura a través de su Enlace Institucional convocará reuniones virtuales de seguimiento mensuales, con la Dirección General de Fortalecimiento Institucional de la Administración Pública Estatal, el Órgano Interno de Control y la Contraloría General. Asimismo, como lo marca el artículo 41 de los Lineamientos:

Los Enlaces Institucionales de las dependencias y entidades reportarán de manera trimestral a la Dirección los avances de 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 al órgano interno de control.

El reporte de avances cubrirá dos elementos sustantivos:

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

#### **VII.- Las actividades de coordinación; cuando en la ejecución de las acciones exista la inclusión de recursos Federal o Municipal, o bien ambos y ésta sea ejecutada por las Dependencias y Entidades.**

En caso de existir aplicación de recursos federales, se estará sujeto al Convenio de Colaboración en materia de Contraloría Social, suscrito con la Secretaría de la Función

## Programa de Trabajo de Contraloría Ciudadana 2021 Secretaría de Turismo y Cultura

Pública y las reglas de operación vigentes para cada programa; cabe mencionar que los servicios que presta la SECTUR por medio del módulo son información turística realizados únicamente con recurso estatal, por lo que este apartado no aplica.

### **VIII.- Calendario de entrega del informe anual, de las acciones de constitución y operación de Contraloría Ciudadana.**

De acuerdo al artículo 41 de Lineamientos: "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 Fortalecimiento Institucional de la Administración Pública Estatal, y deberá contar previo a su presentación con el visto bueno del Órgano Interno de Control que corresponda."

ATENTAMENTE



LIC. ALEJANDRO CORIA BRETÓN  
ENLACE INSTITUCIONAL DE CONTRALORÍA CIUDADANA  
EN LA SECRETARÍA DE TURISMO Y CULTURA.

