

**PROGRAMA DE TRABAJO DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2021 EN EL
INSTITUTO DE LA POLICÍA AUXILIAR Y PROTECCIÓN PATRIMONIAL PARA EL
ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE.**

Estrategia de Contraloría Ciudadana

Antecedentes

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 y 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**.

En el **Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para Estado de Veracruz**, se ha designado a la **L.A.E. Dulce María Rivera Rodríguez** como **Enlace Institucional** con la Contraloría General, por lo que es la responsable de coordinar las actividades necesarias para el adecuado funcionamiento de la Contraloría Ciudadana.

De acuerdo a lo señalado en los artículos 11 y 19 de los Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, en el Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, derivado de los servicios que brinda a la ciudadanía a través de sus 20 Comandancias y 11 Bases Operativas, considera de gran importancia el fortalecimiento y seguimiento a los Comités de Contraloría Ciudadana, que han sido constituidos en el Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz.



En este sentido durante el año 2020 considerando la situación de contingencia sanitaria internacional debido a la pandemia global denominada coronavirus covid-19, en razón de su alto índice de contagio a la población en general, así como atendiendo las recomendaciones de la Secretaría de Salud a nivel federal y estatal, sobre las medidas de prevención y combate a la propagación; y debido a que la operación de los Comités de Contraloría Ciudadana significa el contacto directo entre ciudadanos y/o servidores públicos, se solicitó considerar un aplazamiento de actividades concertadas en el programa anual de trabajo, a fin de preservar su integridad en cuestión de salud. Se tiene proyectado en el ejercicio 2021 renovar 10 Comités de Contraloría Ciudadana de los Destacamentos del Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave. Con estas renovaciones, se fortalecerá este mecanismo de control en los Servicios de Seguridad Privada y Vigilancia que este Instituto proporciona, siempre y cuando las medidas sanitarias nos lo permitan.

I. Plan de Difusión

En el Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz se invita a la ciudadanía a participar en los Comités de Contraloría Ciudadana mediante la colocación de convocatorias dentro de las instalaciones de las Comandancias, además se realizan invitaciones directas por parte del personal operativo. Una vez constituidos, se informa a los Comités de Contraloría Ciudadana con la ayuda de trípticos acerca de la información esencial para realizar sus labores, de igual manera se realizan reuniones periódicas con el personal de Comandancia para que se brinde el apoyo necesario a los Comités.

Se comunica a los comités los números telefónicos de Contraloría General, Órgano Interno de Control e IPAX, para que la ciudadanía pueda presentar una queja o denuncia. Finalmente, se les explica cómo ingresar a la página institucional de la Contraloría para emitir su queja o denuncia de manera electrónica.

Cabe mencionar, que estos medios estarán a disposición de los integrantes de los Comités como un mecanismo de comunicación y de información desde el momento de su integración y capacitación así como durante el desempeño de sus funciones, así mismo estará disponible en la página institucional el apartado de Contraloría Ciudadana, para el manejo de la información.

Asimismo, se promoverá las acciones realizadas en materia de contraloría ciudadana en la página web, así como las redes sociales institucionales.

El Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave informa los servicios que proporciona mismos que son objeto de Seguimiento y Vigilancia por parte de los Comités:

- Seguridad Intramuros
- Seguridad con Escolta
- Custodia y Traslado de Valores



II. El procedimiento para la constitución y registro de los comités

Dada la naturaleza del Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, los comités estarán enfocados a los trámites y servicios que se ofrecen y; estarán ligadas a los usuarios (clientes) para, entre otros objetivos, detectar anomalías e inconformidades y en su oportunidad realizar propuestas para mejorar la calidad de los Servicios de Seguridad y Protección Patrimonial.

El Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, es una entidad que ofrece Servicios de Seguridad y Protección Patrimonial, teniendo una cobertura estatal a través de sus 20 comandancias y 11 Bases Operativas.

Así como en los ejercicios anteriores, los ciudadanos que integraron los Comités de Contraloría Ciudadana en el Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave; fueron convocados de manera directa, siendo los Enlaces Administrativos de cada Comandancia los responsables de invitar y de coordinar las actividades necesarias al interior del Instituto para la integración y el funcionamiento de los Comités de Contraloría Ciudadana; en el año 2020 debido a la contingencia sanitaria por la epidemia no se logró renovar ningún comité, dado que nos encontramos con resistencia por parte de la ciudadanía para participar.

III. El Proceso de capacitación y asesoría de los Comités de Contraloría Ciudadana.

El proceso para la constitución de comités se formaliza a través de la elaboración de un acta constitutiva, misma que es firmada por todos los integrantes del comité, así como el personal del instituto encargado de su constitución; posteriormente se procede a su capacitación y entrega de la información relativa al programa con el apoyo del Enlace Institucional del programa, quien acude a las diversas comandancias.

Por parte de las Comandancias, se les proporcionará un listado de los servicios y plazas en las cuales el Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave otorga servicios a sus usuarios, debiendo incluir en este: la ubicación del servicio, número de elementos y los datos generales de los usuarios (clientes) a quienes se le proporciona el servicio; a la información anterior se le añade el formato impreso de las Cédulas de Vigilancia para su aplicación.



Los integrantes de los Comités aplicarán las Cédulas de Vigilancia, en compañía de su Enlace Administrativo, a efecto de poder determinar la satisfacción, así como las posibles sugerencias de mejora por parte de los usuarios, respecto al servicio que proporciona el Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

IV. La coordinación con la Dirección General de Fortalecimiento Institucional de la Administración Pública Estatal, Órgano Interno de Control en el Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave para la captación y apertura de los sobres que contengan las cédulas de vigilancia, así como los informes trimestrales y anuales.

Las cédulas aplicadas por los integrantes de los Comités, serán enviadas en sobre cerrado de forma mensual al Enlace Institucional, utilizando la estructura operativa y administrativa del Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave. Una vez recibidos estos sobres en las Oficinas Centrales, el Enlace Institucional solicitará a la Dirección General de Fortalecimiento Institucional de la Administración Pública Estatal y al Órgano Interno de Control en el Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, programe una reunión con la finalidad de llevar a cabo la apertura y generar un informe detallado de las solicitudes enviadas por los Comités.

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

Para dar cumplimiento a los lineamientos Generales para la constitución y operación de los Comités el Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave utilizará como medios y mecanismos para recibir solicitudes u observaciones las siguientes vías:

1. Vía telefónica
2. De manera personal
3. Cédulas de Vigilancia de Servicios

El procedimiento para la recopilación de Cédulas de Vigilancia dependerá de las acciones que realicen los Comités de Contraloría Ciudadana, a los cuales de manera constante el Enlace Institucional exhortará por medio de los Enlaces Administrativos para que de manera mensual realicen las actividades y apliquen las Cédulas de Vigilancia. Las sugerencias, peticiones o reconocimientos que lleguen por medio de éstas, se hará llegar



a cada área a la cual pertenezca, por ejemplo solicitud de uniformes para elementos a la subgerencia de Recursos Materiales, menos rotación de personal operativo a la Gerencia de Operaciones, etc. En el caso de quejas y/o denuncias las atenderá el Órgano Interno de Control del Instituto.

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 Dirección General de Fortalecimiento Institucional de la Administración Pública Estatal.

El Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, a través de su Enlace Institucional, celebrará reuniones con cada uno de los Comités que se constituyeron junto con el Órgano Interno de Control, para efectuar de brindar:

- Capacitación.
- Seguimiento.
- Vigilancia en el cumplimiento de las actividades del Comité.
- Resolución de dudas por parte de los miembros de cada Comité.
- Atención a solicitudes.

El Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz realizará reuniones mensuales de seguimiento con la Dirección General de Fortalecimiento Institucional de la Administración Pública Estatal y el Órgano Interno de Control.

De acuerdo a lo establecido en el Art. 41 de los Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana; "Los Enlaces Institucionales de las dependencias y entidades reportarán de manera trimestral a la Dirección los avances de las 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 al Órgano Interno de Control, dentro de los 5 días hábiles posteriores al trimestre que se evalúa para su verificación correspondiente.

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 o entidades de la Administración Pública Estatal.

El Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz, no maneja ni aplica recursos, aportaciones o participaciones estatales, municipales o federales, ya que es un Organismo Público Descentralizado del Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave Sectorizado a la Secretaría de Seguridad Pública con personalidad jurídica y patrimonio propio, por lo que no aplica este apartado.



VIII. El calendario de entrega de informe anual, de las acciones de implementación y operación de Contraloría Ciudadana en el Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

En cumplimiento a lo establecido en el Art. 41 de los Lineamientos generales para la constitución y operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, presentará ante la Dirección General de Fortalecimiento Institucional de la Administración Pública Estatal un Informe Anual consolidado de resultados que deberá remitirse durante los primeros diez días hábiles del mes de enero de cada ejercicio fiscal, y deberá contar previo a su presentación con el visto bueno del Órgano Interno de Control que corresponda.

El informe anual, será enviado en los medios impresos y electrónicos; debiendo incluir un análisis cualitativo y estadístico.

ELABORÓ



L.A.E. DULCE MARIA RIVERA RODRÍGUEZ

ENLACE INSTITUCIONAL DE CONTRALORÍA CIUDADANA EN EL IPAX



