

Programa de Trabajo de Contraloría Ciudadana 2021 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 y vigilancia de las obras, acciones, trámites o 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 del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, 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 los habitantes a través de 67 Oficinas Operadoras, considera factible la constitución en cada una de ellas.

Cabe mencionar, que anteriormente se contaban con 69 Oficinas Operadoras, de las cuales 2 fueron transferidas para su función y servicio público de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales a los Ayuntamientos de Minatitlán y Coatzacoalcos.

Actualmente se cuenta con 57 Comités vigentes, en este sentido, la Comisión del Agua del Estado de Veracruz, proyecta darles el correcto seguimiento a éstos operen con eficacia a favor de los usuarios durante el periodo fiscal 2021.

A continuación, se muestra el listado de los Comités vigentes con los que cuenta esta Entidad, de los cuales 51 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.



Programa de Trabajo de Contraloría Ciudadana 2021 Comisión del Agua del Estado de Veracruz

Estrategia de Contraloría Ciudadana

1,157 cédulas de vigilancia, clasificando 3 con solicitudes de atención y el resto sin observación.

Tipo de solicitud	Cédulas para su atención	solventadas	En trámite
Sugerencias	2	0	2
Peticiones	1	0	1
Quejas	0	0	0
Reconocimientos	0		

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.
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 51 Comités, se llevará a cabo conforme a la Normatividad vigente y con el apoyo de los responsables de cada Oficina Operadora, donde los integrantes firmarán 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 (Usuarías y Usuarios), de esta manera se podrán detectar irregularidades e inconformidades que deberán de resolverse en tiempo y forma, además de



Programa de Trabajo de Contraloría Ciudadana 2021 Comisión del Agua del Estado de Veracruz

Estrategia de Contraloría Ciudadana

No.	OFICINA OPERADORA	FECHA DE VENCIMIENTO
1	Acayucan	Noviembre, 2021
2	Agua Dulce	Marzo, 2022
3	Álamo	Octubre, 2022
4	Altotonga	Noviembre, 2022
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	Cerro Azul	Noviembre, 2021
11	Chacaltianguis	Mayo, 2021
12	Chichicaxtle, Mpio. de Puente Nacional	Marzo, 2021
13	Chicontepepec	Octubre, 2021
14	Chinameca	Febrero, 2021
15	Ciudad Alemán	Sin registro
16	Ciudad Mendoza	Sin registro
17	Coatzintla	Noviembre, 2021
18	Cosamaloapan	Octubre, 2022
19	Cosoleacaque	Junio, 2022
20	Cuitláhuac	Abril, 2021
21	El Higo	Diciembre, 2021
22	Emilio Carranza, Mpio. de Vega de Alatorre	Septiembre, 2022
23	Gutiérrez Zamora	Sin registro
24	Isla	Diciembre, 2021
25	Ixhuatlán del Café	Noviembre, 2021
26	Ixhuatlán del Sureste	Julio, 2021
27	Jalacingo	Junio, 2022
28	Jesús Carranza	Diciembre, 2021
29	Juan Díaz Covarrubias, Mpio. de Hueyapan de Ocampo	Abril, 2022
30	Juan Rodríguez Clara	Noviembre, 2021
31	Las Choapas	Julio, 2021
32	Las Vigas	Septiembre, 2021
33	Martínez de la Torre	Julio, 2022
38	Misantia	Febrero, 2021
39	Nanchital	Mayo, 2021
40	Naranjos	Marzo, 2021
41	Nogales	Septiembre, 2021
42	Otatitlán	Sin registro
43	Pánuco	Noviembre, 2021
44	Papantla	Septiembre, 2022
45	Paso del Macho	Abril, 2021
46	Peñuela, Mpio. De Amatlán de Los Reyes	Diciembre, 2021
47	Perote	Junio, 2021
48	Piedras Negras, Mpio. de Tlalixcoyan	Noviembre, 2022



Programa de Trabajo de Contraloría Ciudadana 2021 Comisión del Agua del Estado de Veracruz

Estrategia de Contraloría Ciudadana

49	Pueblo Viejo	Septiembre, 2022
50	Platón Sánchez	Marzo, 2021
51	Playa Vicente	Noviembre, 2021
52	Río Blanco	Sin registro
53	Saltabarranca	Octubre, 2021
54	Santiago Tuxtla	Mayo, 2021
55	Sayula de Alemán	Noviembre, 2021
56	Soledad de Doblado	Febrero, 2021
57	Tantoyuca	Febrero, 2021
58	Tempoal	Marzo, 2021
59	Tepetzintla	Mayo, 2021
60	Tezonapa	Noviembre, 2021
61	Tlacotalpan	Noviembre, 2022
62	Tlaltetela	Noviembre, 2022
63	Tlapacoyan	Marzo, 2021
64	Tomatlán	Sin registro
65	Tuxpan	Septiembre, 2022
66	Vega de Alatorre	Marzo, 2021
67	Xico	Marzo, 2022

Referente a los 57 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 2020, debido a la contingencia sanitaria para la **Prevención y Protección de la Propagación del SARS-CoV2 (COVID-19)**, se suspendieron las actividades de apertura de sobres, misma que quedó asentada en la Minuta de la reunión de trabajo con personal de aquella entonces nombrada Subdirección de Contraloría Social y Participación Ciudadana en el mes de marzo de 2020, la pandemia provocó la poca actividad de los Comités de Contraloría Ciudadana, ya que la mayoría de la población se encontraba en resguardo por el temor de contagiarse con el virus, viéndose afectadas las Actividades Programadas. Por lo anterior; se informa que se recibieron



Programa de Trabajo de Contraloría Ciudadana 2021 Comisión del Agua del Estado de Veracruz

Estrategia de Contraloría Ciudadana

las oportunidades de mejora tanto en el servicio que se otorga, así como en las instalaciones.

Se espera concluir el presente ejercicio fiscal con 67 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 Obras, sin embargo, la constitución de éstos, dependerá si el Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, a través de la Secretaría de Finanzas y Planeación, transfiere recursos dentro del programa denominado "Capítulo 6000" Inversión Pública.

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 este 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.



Programa de Trabajo de Contraloría Ciudadana 2021 Comisión del Agua del Estado de Veracruz

Estrategia de Contraloría Ciudadana

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, solicitará a la Dirección General de Fortalecimiento Institucional de la Administración Pública Estatal y al Órgano Interno de Control, una reunión para captación, registro y captura de las Cédulas de Vigilancia.

Durante la reunión se revisarán los documentos que vienen dentro de los sobres que deben ser: 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 y minuta de trabajo correspondiente.

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 al Enlace por mensajería privada en un sobre cerrado.

De acuerdo a las actividades consideradas 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 la



Programa de Trabajo de Contraloría Ciudadana 2021 Comisión del Agua del Estado de Veracruz

Estrategia de Contraloría Ciudadana

de reunirse de manera mensual junto con el Órgano Interno de Control y de la Dirección General de Fortalecimiento Institucional de la Administración Pública Estatal, 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 la o el promovente y 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 Fortalecimiento Institucional de la Administración Pública Estatal.

Se considera 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 a reportar, proponiéndoles como fecha de corte 4 días hábiles antes de que finalice mes.

Si los integrantes del Comité de Contraloría Ciudadana no cumplen 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 del que nos ocupa, podrá solicitar la creación de uno nuevo, especificando el motivo de la cancelación del vigente.

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 Fortalecimiento Institucional de la Administración Pública Estatal, estas reuniones tienen por objetivo vigilar el cumplimiento y correcto



Programa de Trabajo de Contraloría Ciudadana 2021 Comisión del Agua del Estado de Veracruz

Estrategia de Contraloría Ciudadana

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.

Asimismo, se deberá informar de manera trimestral a la Dirección General de Fortalecimiento Institucional de la Administración Pública Estatal, los avances y resultados de las estrategia y actividades comprometidas en el Programa de Trabajo, como lo establece los Lineamientos Generales.

VII. Las actividades de coordinación en cuanto a 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.

En este caso, aplicaría por la naturaleza de los recursos al ente municipal y federal de la creación de los Comités de Contraloría Social, la Comisión del Agua solo revisaría que el proyecto de la obra a realizar cumpla con lo establecido en las normas de construcción.

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 Fortalecimiento Institucional de la Administración Pública Estatal, 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.



Programa de Trabajo de Contraloría Ciudadana 2021 Comisión del Agua del Estado de Veracruz

Estrategia de Contraloría Ciudadana

Xalapa de Enríquez, Veracruz a 5 de julio de 2021

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 2021 de la Comisión del Agua del Estado de Veracruz.



