



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEGOB
Secretaría
de Gobierno

UT
Unidad de
Transparencia



VERACRUZ
ME LLENA DE ORGULLO

PROGRAMA DE TRABAJO 2022

I. ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2022

II. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE LOS COMITÉS
DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2022

052

052





ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2022

CONTENIDO

Introducción -----	2
Marco jurídico -----	3
I. Plan de difusión-----	3
II. Procedimiento para la constitución y registro del Comité de Contraloría Ciudadana-----	5
III. Capacitación y asesoría al Comité de Contraloría Ciudadana -----	8
IV. Coordinación con el Órgano Interno de Control para la recepción, registro y captura de las cédulas de vigilancia, informes trimestrales y anual-----	9
V. Mecanismos específicos para la recepción de solicitudes y los procedimientos para atender e investigar aquellas relacionadas con la ejecución de los servicios gubernamentales -----	10
VI. 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 -----	11
VII. Calendario de entrega del Informe Anual de Contraloría Ciudadana -----	12



ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2022

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 de Trámites y Servicios, en las 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 de competencia de 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, 21, 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 2022 establece como meta la constitución y operación de 20 Comités: 1 de la Dirección de Atención a Migrantes y 19 de la Dirección General del Registro Civil.

Es importante mencionar que la Dirección General del Registro Civil tiene mayor número de comités, debido a que cuenta con oficinas 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 Veracruzano de la Defensoría Pública, Consejo Estatal de Población de Veracruz,





ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2022

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 operaran con un Comité único con sede en la ciudad de Xalapa.

MARCO JURÍDICO

Esta estrategia se rige de acuerdo con 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. 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





ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2022

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, toda vez que a la fecha persiste la emergencia sanitaria derivada de la pandemia por el virus Coronavirus (Covid-19) y si no hubiera interés de participar por parte de los ciudadanos, se optará por realizar la invitación directa a asociaciones civiles, escuelas o particulares, 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, para promover la operación y el objetivo de los comités de manera permanente, se hará difusión a través de las páginas webs o micrositiros y redes sociales institucionales con que cuente cada área (Facebook, Instagram o Twitter). Se plantea realizar al menos 20 publicaciones durante el ejercicio 2022. Al respecto, se emitirá una Circular dirigida 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.





ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2022

II. 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 (CGE.CCC.01) abierta, física y/o digital, para invitar a una reunión de constitución del Comité de Contraloría Ciudadana, dirigida a la población que hace uso de los trámites y servicios que ofrece el área, señalando: día, hora, lugar y objeto. Esta actividad la realiza personal de la dependencia donde se constituye el comité.

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 convocada. 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. Requisitar el formato Acta Constitutiva del Comités de Contraloría Ciudadana de Trámites y Servicios (CGE.CCC.03) y agregar la lista de asistencia de personas que acudieron a dicha reunión, así como copia de identificación oficial que acredite la residencia de cada integrante. Esta actividad la realiza el personal de la dependencia donde se constituye el comité.

IV. Brindar capacitación a todo el comité, conforme a los Lineamientos. Esta actividad la realiza personal de la dependencia donde se constituye el comité y queda asentada en la Constancia de Capacitación al Comité de Contraloría Ciudadana (CGE.CCC.05).

V. Remitir el Acta Constitutiva (CGE.CCC.03) con la documentación requerida (copia de identificaciones) y la respectiva Constancia de Capacitación (CGE.CCC.05) al Enlace Institucional de la Secretaría solicitando la validación y número de registro correspondiente.





ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2022

VI. 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. La validación queda establecida mediante el formato Validación de Comités de Contraloría Ciudadana (CGE.CCC.06). 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.

VII. 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 a cada Comité, donde se establece nombre de los integrantes con su respectivo folio y vigencia.

VIII. El Enlace Institucional en coordinación con el Órgano Interno de Control emite la Constancia del Comité y se remite a los integrantes del Comité con apoyo del Subenlace de cada área, solicitando se requisiere el formato Recibo de Constancias de Acreditación (CGE.CCC.07).

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 cuentan con Comités de Contraloría Ciudadana, como se detalla a continuación:

COMITÉS 2021		
No.	ÁREA	NO. DE COMITÉS
1.	Dirección General del Registro Civil	195
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





ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2022

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

De los 228 Comités que operan actualmente, en el ejercicio 2022, se renovará en agosto el de la Dirección de Atención a Migrantes (1) y se constituirán 19 más de la Dirección General del Registro Civil, como se observa en el siguiente cuadro:

COMITÉS 2022		
No.	ÁREA	NO. DE COMITÉS
1.	Dirección General del Registro Civil	19
2.	Dirección General de Atención a Migrantes	1

Objetivos de los 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.





ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2022

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 a mejorar las prácticas del servidor público y de los espacios de atención.
- Optimizar los tiempos de atención en los trámites y servicios públicos que ofrece la Secretaría.

III. 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, se capacitará y dará asesoría a los Subenlaces de las áreas con comités conformados. En apego al Cronograma de Actividades, se solicitará a la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana que realice una capacitación presencial con todos los Subenlaces de Contraloría Ciudadana en esta Secretaría. También se gestionará una capacitación virtual dirigida a todos los oficiales de la Dirección General del Registro Civil y a los encargados de las oficinas del Registro Público de la Propiedad, considerando que son las áreas con mayor número de comités. Como evidencia, estas capacitaciones quedarán establecidas en las minutas de trabajo, se resguardarán las listas de asistencia y se tomarán fotografías.

A su vez, cada Subenlace capacitará a los 20 Comités que se constituirán en el ejercicio 2022 y coordinará las actividades que realizan los Comités, según las atribuciones conferidas en los artículos 25, 26, 27 y 28 de los citados Lineamientos.

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.





ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2022

- c) Formato Cédula de Vigilancia de Trámites y Servicios (CGE.CCC.10)
- d) Formato de Acta Circunstanciada de Verificación Física del Comité (CGE.CCC.11)
- e) 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 de constitución de Comités de Contraloría Ciudadana, que resguarda el Enlace Institucional.

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

Como lo establece el artículo 39 fracción I de los Lineamientos multicitados, los Comités de Contraloría de cada área aplican las Cédulas de Vigilancia (CGE.CCC.10) y suscriben el Acta Circunstanciada (CGE.CCC.11) 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. Para el presente ejercicio 2022, se tienen programadas 11 reuniones para revisar las Cédulas de Vigilancia y contar 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.

Con la información de las Cédulas de Vigilancia recabadas y las demás actividades de operación de los comités, de manera trimestral, el Enlace Institucional emite un informe al Órgano Interno de Control en la Secretaría. La fecha para la entrega de los cuatro 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



ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2022

de los Comités de Contraloría Ciudadana, es 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.

Tanto los informes trimestrales como el Informe Anual incluyen 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. 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 utiliza como mecanismos para recibir solicitudes (observaciones) la recopilación de las Cédulas de Vigilancia de trámites y servicios, aplicadas por los Comités de Contraloría Ciudadana, de manera física en las distintas áreas que ofrecen trámites y servicios.

Una vez revisadas y clasificadas estas observaciones (Reconocimientos, Sugerencias, Quejas/Denuncias y Peticiones) en la Reunión de Apertura de Sobres de Cédulas de Vigilancia, que se realiza de manera mensual, el Enlace Institucional presenta el informe obtenido ante la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana y el Órgano Interno de Control, en un tiempo de máximo 10 días hábiles posteriores a la fecha de apertura.

Las solicitudes recibidas, con el número que se les asigna en el Formato CGE.CCC.13 Informe Detallado de las Solicitudes de los Comités de Contraloría Ciudadana, se informan mediante oficio a los titulares de las áreas para su respectiva solventación, en un término de 5 días hábiles, con copia de conocimiento al Órgano Interno de Control y al Comité de Contraloría Ciudadana que corresponda. Cuando se tenga el oficio de acuse firmado por algún miembro del Comité, la Contraloría General dará por atendida dicha solicitud, de acuerdo con la normatividad.



ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2022

Se da seguimiento y atención a estas solicitudes en el Informe de Seguimiento y Atención a Solicitudes de las Comités de Contraloría Ciudadana, mismo que refleja el estatus (no iniciadas, en proceso o concluidas) en tiempo y forma de las medidas correctivas y preventivas realizadas por las áreas competentes.

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.

También de manera anual se presenta el Informe de Seguimiento y la Atención a las Solicitudes de los Comités de Contraloría Ciudadana, donde se detalla cada observación, su seguimiento, solventación y estatus.

VI. 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 11 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 en los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, 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.

Asimismo, se llevarán a cabo 10 procesos de evaluación del funcionamiento de comités. Para ello, se solicita mediante oficio dirigido a las áreas que cuentan con Comité de Contraloría Ciudadana el llenado de la Cédula de Supervisión (CGE.CCC.14), 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 trimestre que se reporta, 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.





ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2022

VIII. CALENDARIO DE ENTREGA DEL INFORME ANUAL 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 primeros diez 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 visto bueno. 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.

Xalapa-Enríquez, Veracruz, a 28 de enero de 2022

ATENTAMENTE


MTRO. MARIO IVÁN MÓNCAYO CASTRO
Jefe de la Unidad de Transparencia y
Enlace Institucional de Contraloría Ciudadana



