

Programa de Trabajo de Contraloría Ciudadana 2023 Comisión del Agua del Estado de Veracruz

Estrategia de Contraloría Ciudadana

La Contraloría Ciudadana

I. Antecedentes.

De conformidad a lo estipulado en el Acuerdo donde se establecen las Bases para la Constitución de Comités de Contraloría Ciudadana, publicado en la Gaceta Oficial Núm. Ext. 488, tomo CCIVD del 8 de diciembre de 2021, los cuales se integrarán como un mecanismo de vigilancia ciudadana, que favorezcan la transparencia, eficiencia y correcta aplicación de los recursos públicos y en los que se haga patente la corresponsabilidad, entre el gobierno y la sociedad, para el seguimiento y vigilancia de las obras, apoyos, trámites y servicios que se proveen mediante Programas Presupuestarios y Actividades Institucionales incluidos en el Presupuesto de Egresos de la Administración Pública Estatal.

La constitución de los Comités de Contraloría Ciudadana, permitirá ampliar la cobertura de seguimiento y vigilancia de las obras, apoyos, trámites o servicios, que proporcionen las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal; asimismo, integra la participación y opinión de la sociedad, en el quehacer gubernamental; y se sustentarán en los derechos de información, de petición y de asociación para la planeación democrática del desarrollo estatal.

La Comisión del Agua del Estado de Veracruz logro la constitución de 26 comités de 22 programados para el ejercicio 2022, estos comités lograron la recopilación de 1998 cédulas de vigilancia, de las cuales se clasificaron un total de 72 solicitudes resultando 2 reconocimientos, 10 sugerencias, 49 peticiones, 10 quejas y una denuncia, estas últimas son atendidas por el Órgano Interno de la CAEV. Para el presente ejercicio se programa la constitución de 49 comités de contraloría ciudadana.

II. Área Ejecutora de Contraloría Ciudadana.

La Comisión del Agua de Estado de Veracruz, durante el ejercicio 2022 conto con 66 Organismos Operadores en el transcurso del año la administración de Isla y Cosoleacaque Fueron transferidas a sus respectivos ayuntamientos los cuales se encargarán de la función y servicio público de agua potable, por tal motivo se redujo el

Programa de Trabajo de Contraloría Ciudadana 2023 Comisión del Agua del Estado de Veracruz

Estrategia de Contraloría Ciudadana

número a 64 Oficinas operadoras en este ejercicio, en todas ellas se realizan actividades de contraloría ciudadana.

Para el presente ejercicio se renovarán 45 comités y de igual manera 4 que no cumplieron con su renovación en el ejercicio 2022.

A continuación, se presenta, cuadro relacionando el total de oficinas operadoras, la fecha de la constitución del comité y la fecha del vencimiento de su vigencia.

No.	OFICINA OPERADORA	FECHA DE CONSTITUCIÓN	FECHA VENCIMIENTO
1	Acayucan	Febrero, 2022	Febrero, 2024
2	Agua Dulce	Marzo, 2020	Marzo, 2022
3	Álamo	Octubre, 2022	Octubre, 2024
4	Altotonga	Noviembre, 2020	Noviembre, 2022
5	Alvarado	Diciembre, 2021	Diciembre, 2023
6	Ángel R. Cabada	Febrero, 2022	Febrero, 2024
7	Carlos A. Carrillo	Abril, 2021	Abril, 2023
8	Catemaco	Diciembre, 2021	Diciembre, 2023
9	Cerro Azul	Noviembre, 2021	Noviembre, 2023
10	Chacaltianquis	Diciembre, 2021	Diciembre, 2023
11	Chichicaxtle, Mpio. de Puente Nacional	Marzo, 2021	Marzo, 2023
12	Chicontepec	Diciembre, 2021	Diciembre, 2023
13	Chinameca	Febrero, 2021	Febrero, 2023
14	Ciudad Alemán (Gabino Barreda) - Mpio. De Cosamaloapan	Noviembre, 2021	Noviembre, 2023
15	Ciudad Mendoza	Mayo, 2021	Mayo, 2023
16	Coatzintla	Noviembre, 2021	Noviembre, 2023
17	Cosamaloapan	Octubre, 2022	Octubre, 2024
18	Cuitláhuac	Abril, 2021	Abril, 2023
19	El Higo	Diciembre, 2021	Diciembre, 2023
20	Emilio Carranza, Mpio. de Vega de Alatorre	Septiembre, 2022	Septiembre, 2024
21	Gutiérrez Zamora	Noviembre, 2021	Noviembre, 2023
22	Ixhuatlán del Café	Noviembre, 2021	Noviembre, 2023
23	Ixhuatlán del Sureste	Octubre, 2021	Octubre, 2023
24	Jalacingo	Diciembre, 2022	Diciembre, 2024
25	Jesús Carranza	Diciembre, 2021	Diciembre, 2023
26	José Azueta	Marzo, 2021	Marzo, 2023
27	Juan Díaz Covarrubias, Mpio. de Hueyapan de Ocampo	Junio, 2022	Junio, 2024
28	Juan Rodríguez Clara	Febrero, 2022	Febrero, 2024
29	Las Choapas	Noviembre, 2021	Noviembre, 2023
30	Las Vigas	Septiembre, 2021	Septiembre, 2023
31	Martínez de la Torre	Junio, 2022	Junio, 2024
32	Misantla	Marzo, 2021	Marzo, 2023
33	Nanchital	Junio, 2021	Junio, 2023
34	Naranjos	Mayo, 2021	Mayo, 2023
35	Nocales	Octubre, 2021	Octubre, 2023
36	Otatitlán	Agosto, 2021	Agosto, 2023
37	Pánuco	Noviembre, 2021	Noviembre, 2023
38	Papantla	Septiembre, 2022	Septiembre, 2024

Programa de Trabajo de Contraloría Ciudadana 2023 Comisión del Agua del Estado de Veracruz

Estrategia de Contraloría Ciudadana

39	Paso del Macho	Septiembre, 2021	Septiembre, 2023
40	Pefucla, Mpio. De Amatlán de Los Reyes	Junio, 2022	Junio, 2024
41	Perote	Diciembre, 2021	Diciembre, 2023
42	Piedras Negras, Mpio. de Tlalixcoyan	Noviembre, 2020	Noviembre, 2022
43	Pueblo Viejo	Septiembre, 2022	Septiembre, 2024
44	Platón Sánchez	Marzo, 2021	Marzo, 2023
45	Playa Vicente	Diciembre, 2021	Diciembre, 2023
46	Poza Rica	Mayo, 2021	Mayo, 2023
47	Río Blanco	Mayo, 2021	Mayo, 2023
48	Saltabarranca	Noviembre, 2021	Noviembre, 2023
49	Santiago Tuxtla	Octubre, 2021	Octubre, 2023
50	Sayula de Alemán	Diciembre, 2021	Diciembre, 2023
51	Soledad de Doblado	Marzo, 2021	Marzo, 2023
52	Tantoyuca	Marzo, 2021	Marzo, 2023
53	Tempoal	Diciembre, 2021	Diciembre, 2023
54	Tepeztintla	Noviembre, 2021	Noviembre, 2023
55	Tezonapa	Noviembre, 2021	Noviembre, 2023
56	Tlacotalpan	Noviembre, 2021	Noviembre, 2023
57	Tlaltetela	Noviembre, 2020	Noviembre, 2022
58	Tlapacoyan	Mayo, 2021	Mayo, 2023
59	Tomatlán	Noviembre, 2021	Noviembre, 2023
60	Tres Valles	Octubre, 2021	Octubre, 2023
61	Tuxpan	Septiembre, 2022	Septiembre, 2024
62	Vega de Alatorre	Octubre, 2021	Octubre, 2023
63	Xico	Junio, 2022	Junio, 2024
64	Yanga	Mayo, 2021	Mayo, 2023

III. Promoción de la Contraloría Ciudadana.

En lo que refiere a la promoción y divulgación de la contraloría ciudadana esta comisión realiza la publicación de actividades a través de la página oficial de la CAEV, así como redes sociales de la misma, así como las convocatorias para la constitución de los comités en cada una de las oficinas operadoras, manteniendo una estrecha comunicación con la ciudadanía, involucrando a las oficinas operadoras, para la participación de la integración de los comités correspondientes.

IV. Constitución de Comités de Contraloría Ciudadana.

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:

Programa de Trabajo de Contraloría Ciudadana 2023 Comisión del Agua del Estado de Veracruz

Estrategia de Contraloría Ciudadana

1. Convocatoria abierta a los habitantes, colocadas en lugares de acceso al público como: el Palacio Municipal, Oficinas Operadoras y Oficinas de servicios privados con previa autorización.
2. En la página web oficial de la Comisión del Agua del Estado de Veracruz, plataformas de la red social Facebook.
3. Invitación directa a usuarios con solidez moral y representación ciudadana o grupales.

En cumplimiento a lo que establece el Artículo 22 de los Lineamientos Generales, el Enlace Institucional con apoyo de los Titulares de cada Oficina Operadora, se emitirán las convocatorias e invitación abierta al público en general en espacios públicos de las sus localidades, a que participen en la integración del Comité de Contraloría Ciudadana de Trámites o Servicios, señalando el punto de reunión, donde se les explicará que es un Comité y sus funciones, asimismo y con respeto a la paridad de género, se elegirán a los integrantes constituirán el Comité en apego al Artículo 21 de los Lineamientos Generales, ya conformado se firmará el Acta Constitutiva de acuerdo al cargo que hayan sido seleccionados en la asamblea, la cual quedará registrada en una lista de asistencia.

En caso de que los ciudadanos no hayan asistido a la convocatoria realizada en términos de lo señalado en los presentes Lineamientos, se podrá optar por la invitación directa.

Los Comités se integran como un mecanismo de vigilancia ciudadana, en este caso, en el seguimiento de los trámites o servicios que a continuación se detallan:

- ✓ La atención al usuario en contrataciones de los servicios.
- ✓ Reparaciones en tomas domiciliarias y líneas de distribución.
- ✓ Reubicación de tomas.
- ✓ Estado de las instalaciones.
- ✓ Buen trato y orientación para la presentación de quejas.

Derivado del trabajo programado se contempla la constitución de 49 comités, en las diferentes oficinas operadoras del estado a cargo de la CAEV en todos los casos se aplicará el formato FR-03-B acta constitutiva (tramites y servicios).

Programa de Trabajo de Contraloría Ciudadana 2023 Comisión del Agua del Estado de Veracruz

Estrategia de Contraloría Ciudadana

V. Capacitación a Comités de Contraloría Ciudadana.

En cumplimiento a lo que establece Fracción IV del Artículo 15 de los Lineamientos Generales, el Enlace Institucional con apoyo de los Titulares de cada Oficina Operadora, coordinara la capacitación a los integrantes de los Comités, mediante diapositivas y material que contiene toda la información respecto a las actividades de cada miembro, asimismo indicando que la aplicación de las cédulas de vigilancia a los usuarios es competencia de todos lo miembros, proporcionales la dirección, teléfono y correo electrónico del Enlace Institucional para que de ser necesario, establezcan contacto directo con él.

Así mismo, se les recomendará a los integrantes de los comités, que hagan del conocimiento a los usuarios que, toda información anotada en las cédulas de vigilancia, serán protegidos conforme a lo dispuesto por la Ley Número 316 de Protección de Datos Personales en Poesión de Sujetos Obligados para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave y demás normatividad que resulte aplicable.

Se deberá formular el formato FR-09 constancia de capacitación para efectos de verificación del Órgano interno de Control.

VI. Entrega de folios de registro y acreditación.

El Enlace Institucional en coordinación con los Titulares de las Oficinas Operadoras, harán del conocimiento a los miembros de los Comités el número de registro y la asignación de folios, que fueron emitidos por la Dirección General de Fortalecimiento Institucional de la Contraloría General, para lo cual, se utilizará el formato establecido FR-08-recibo de folios de acreditación. que, una vez firmado de enterado se turnará al Enlace para para su resguardo. Cabe destacar que el enlace institucional esta facultado para enviar de manera digital los folios de registro asignados a los comités, por lo que se tendrá como evidencia de recepción el correo electrónico, donde se acuse de recibido el presidente del comité, quien a su vez debe redireccionar los folios al resto de los integrantes. El OIC comprobara que la CAEV realiza la entrega de folios a los comités a través de la presentación del formato FR-08.

Programa de Trabajo de Contraloría Ciudadana 2023 Comisión del Agua del Estado de Veracruz

Estrategia de Contraloría Ciudadana

VII. Entrega de reporte de operatividad.

A partir de las aperturas mensuales se registrarán los comités vigentes que entreguen los sobres correspondientes y el número de cédulas recepcionadas con estos datos, el enlace institucional generará el reporte de operatividad correspondiente al trimestre que se atiende, mismo que deberá ser enviado dentro de los primeros 10 días hábiles a la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana mediante oficio, turnando copia al Órgano interno de Control. El reporte de Operatividad correspondiente al cuarto trimestre del ejercicio 2023 será entregado dentro de los primeros 10 días hábiles del mes de enero del ejercicio 2024.

VIII. Apertura de sobres que contienen las cédulas de vigilancia.

El Enlace Institucional, se coordinará con los Titulares de las Oficinas Operadoras, para que sean ellos los que se encarguen de recopilar los sobres cerrados conteniendo las cédulas de vigilancia que fueron aplicadas por los integrantes de los Comités, para que posteriormente sean enviadas mensualmente por el servicio de paquetería o entregadas de manera personal al Enlace, como se establece en los Lineamientos Generales en particular el **Artículo 35. Los Comités entregarán a las Dependencias y Entidades las cédulas de vigilancia y el acta circunstanciada a través del Enlace Institucional o los servidores públicos que éste designe...**

El Enlace Institucional convocará vía correo electrónico a reunión mensualmente al Órgano Interno de Control en la CAEV, para que junto con el personal de la Dirección General de Fortalecimiento Institucional de la Contraloría General, se lleve a cabo la apertura de sobres que contienen las cédulas de vigilancia aplicadas por los Comités de Contraloría Ciudadana, donde se revisarán y de acuerdo a la información contenida se clasificarán como: petición, sugerencia, quejas o denuncias, reconocimientos o sin observación, quedando registrado en el formato FR-12 acta de apertura de sobres.

Programa de Trabajo de Contraloría Ciudadana 2023 Comisión del Agua del Estado de Veracruz

Estrategia de Contraloría Ciudadana

En caso de no asistir el personal de la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana al acto de apertura, el enlace institucional hará llegar el tanto del acta correspondiente.

En el caso de que en el evento de apertura se llegara a encontrar una queja o denuncia, se asentará en el acta que se hace entrega al Órgano interno de Control de dichas solicitudes para su atención, para que, en el ámbito de sus atribuciones, revise la procedencia de la queja o denuncia. El resto de solicitudes que no son quejas o denuncias quedaran en posesión y resguardo del enlace institucional para su posterior registro y canalización a las áreas encargadas de dar atención.

IX. Registro de percepción ciudadana y solicitudes.

Los datos sobre la percepción ciudadana son obtenidos a través de 3 preguntas contenidas en la cédulas de vigilancia, de la misma manera en las solicitudes se obtienen los datos para clasificar las solicitudes en el acto de apertura. Toda esta información permite la formulación de los formatos FR-13 Detalle de solicitudes de acto de apertura y FR-14 Detalle de la percepción de la calidad.

En el caso del formato FR-13, deberá ser enviado a la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana dentro de los primeros 10 días hábiles posteriores a la fecha del acto de apertura. Para el caso del formato FR-14 se recabará de igual manera en cada acto de apertura y se informará de manera trimestral dentro de los primeros 10 días hábiles posteriores al trimestre que se evalúa, al coordinador de SICI de la CAEV mediante oficio conteniendo gráficos, para evaluar las áreas e implementar las acciones de mejora necesarias desde el seno de Comité de Control de Desempeño Institucional (COCODI)

El informe de percepción de la calidad correspondiente al cuarto trimestre del ejercicio 2023 será entregado dentro de los primeros 10 días hábiles del mes de enero del ejercicio 2024.

Programa de Trabajo de Contraloría Ciudadana 2023 Comisión del Agua del Estado de Veracruz

Estrategia de Contraloría Ciudadana

X. Atención a solicitudes.

El enlace institucional dará atención a la solicitudes registradas, remitiendo a las áreas correspondientes, que de acuerdo a sus atribuciones y funciones darán atención a las mismas, por lo tanto el enlace deberá dar seguimiento y llevar el control del estado que guardan las gestiones de atención, hasta su conclusión y deberá solicitar las evidencias que lo demuestren, por lo anterior el enlace institucional se apoyara en el formato FR-15-Estado de atención de solicitudes, dicho informe deberá ser enviado vía correo electrónico a la subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana con copia al Órgano interno de control a más tardar el último día hábil de cada mes.

Las solicitudes realizadas por los usuarios mediante las cédulas de vigilancia, se les enviarán a los Titulares de los Organismos Operadores para su atención, una vez atendida, se informará por escrito al peticionario de la resolución del asunto, asimismo se hará del conocimiento a la Dirección General de Fortalecimiento Institucional de la Contraloría General.

XI. Verificación de a la operación de los Comités de Contraloría Ciudadana.

La CAEV a través del enlace institucional deberá verificar todo lo relacionado a la constitución y operación de los comités vigentes, para lo cual se apoyará realizando entrevistas a los miembros del comité aplicando el formato FR-16-Verificación de funcionamiento de los comités, esta aplicación podrá ser telefónica o presencial y deberán resaltarse los siguientes aspectos.

- Desarrollo de la convocatoria y constitución del comité.
- Capacitación a los integrantes.
- Información, documentos y apoyos recibidos para el desarrollo de las actividades del comité.
- Entrega de folios del comité y acreditaciones de cada integrante.
- Atención recibida por parte de la Ente en caso de dudas o problemáticas surgidas durante el desarrollo de actividades del comité.



Programa de Trabajo de Contraloría Ciudadana 2023 Comisión del Agua del Estado de Veracruz

Estrategia de Contraloría Ciudadana

XII. Reuniones de seguimiento al Programa anual de trabajo.

El Enlace Institucional convocará vía correo electrónico a la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana y al Órgano interno de Control para la realización de las reuniones de seguimiento a las actividades comprometidas en el presente programa anual de trabajo, estas reuniones podrán ser de manera presencial o virtual y la invitación deberá tener una anticipación de 10 días hábiles, estas actividades deberán estar establecidas en el Cronograma del Programa de Trabajo Anual. Y su objetivo será conocer los avances cuantitativos y cualitativos del cumplimiento de las acciones planteadas en función de los tiempos de ejecución establecidos, así como plantear las soluciones y acuerdos a las problemáticas y desviaciones establecidos en el programa anual de trabajo. Para lo cual el enlace institucional tendrá la responsabilidad de elaborar un proyecto de minuta e trabajo, utilizando el formato FR-17-Minuta de seguimiento al PAT, dicho documento deberá ser enviado para su revisión y firma de los participantes en un lapso que no exceda los 10 días hábiles posteriores a la realización de la reunión de seguimiento.

XIII. Elaboración de Informes.

El enlace institucional reportara trimestralmente todos los avances de las actividades de operación y verificación de la contraloría ciudadana comprometidos en el presente Programa anual de trabajado. Dichos reportes serán de la siguiente manera: enero-marzo, abril-junio, julio-septiembre, y octubre-diciembre, estos reportes deberán ser entregados de manera previa al Órgano Interno de Control para su validación dentro de los primeros 5 días hábiles del trimestre que se reporta y deberá hacer uso del formato FR-18-Reporte trimestral; el OIC validará esta información haciendo uso de las evidencias que se presenten y el titular o encargado del Órgano Interno firmara el documento correspondiente, para finalmente remitirlo mediante oficio a la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana en un plazo no mayor de 10 días hábiles siguientes al trimestre que se valida. El reporte de actividades del ejercicio 2023 deberá ser entregado en los primeros 5 días hábiles del mes de enero de 2024

Programa de Trabajo de Contraloría Ciudadana 2023 Comisión del Agua del Estado de Veracruz

Estrategia de Contraloría Ciudadana

El reporte de avance cubrirá los dos elementos sustantivos:

- a) Información cuantitativa: mostrara en términos numéricos y/o porcentuales los avances y/o resultados obtenidos de acuerdo a lo programado; e
- b) Información cualitativa: describirá de manera complementaria las actividades realizadas durante el trimestre que se reporta.

Se presentará un Informe final consolidado de resultados, que se remitirá durante los primeros 10 días hábiles en el mes de enero de 2024 a la Dirección General de Fortalecimiento Institucional de la Contraloría General del Estado de Ignacio de la Llave.

El Informe Anual será enviado en medio impreso, incluyendo análisis cualitativo y estadístico previa validación de Órgano interno de Control.

Xalapa de Enríquez, Veracruz a 10 de enero de 2023

ATENTAMENTE



EN LA COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE VERACRUZ

La firma estampada en la presente hoja corresponde a la Estrategia de Contraloría Ciudadana 2023 de la Comisión del Agua del Estado de Veracruz.

