

2023: 200 años de Veracruz de Ignacio de la Llave, cuna del Heroico Colegio Militar 1823-2023

ESTRATEGIA 2023 DE CONTRALORÍA CIUDADANA DEL SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE

Derivado del Acuerdo que establece las Bases para la Constitución de Comités de Contraloría Ciudadana, publicado en la Gaceta Oficial del Estado de Veracruz en fecha cuatro de diciembre de dos mil doce y bajo el número extraordinario 420, así como de los Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, publicado en la Gaceta Oficial del Estado de Veracruz en fecha diecisiete de febrero de dos mil veintidós y bajo el número extraordinario 068; de donde se establece que es necesario nombrar un Enlace Institucional por cada una de las Dependencias o Entidades quien dentro de todas sus atribuciones, tendrá la función de suscribir el Programa de Trabajo en los plazos establecidos por los ya mencionados ordenamiento jurídicos. Siendo así, es que se emite el presente Programa de Trabajo de Contraloría Ciudadana del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Veracruz.

I. Antecedentes

Antes de exponer los puntos que contendrá el Programa de Trabajo en mención, es oportuno enunciar cuáles han sido los avances y logros que se han obtenido en el ejercicio 2022, con la finalidad de que sirvan de parámetro de lo que se espera proyectar para este periodo, así como también para justificar la aplicación de patrones o propuestas que tengan la finalidad de obtener los resultados

Se tiene como antecedentes el Informe Anual de Contraloría Ciudadana 2022 del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Veracruz, el cual fue rendido a la Dirección General de Fortalecimiento Institucional de la Administración Pública Estatal de la Contraloría General de Estado, dentro de los resultados obtenidos, podemos señalar los siguientes resultados:

Respecto del Programa de Contraloría Ciudadana se obtuvieron :

Número de Comités programados 2022	Número de Comités Constituidos 2022	Constancia de Capacitación	Acta Circunstanciada de verificación física	Cédulas de vigilancia
170	137	137	137	804

2023: 200 años de Veracruz de Ignacio de la Llave, cuna del Heroico Colegio Militar 1823-2023

Del total de cédulas de vigilancia obtenidas, se obtuvieron los siguientes documentos:

Comités de Contraloría Ciudadana 2022	Cédulas de Vigilancia	Tipo de documento				Total
		Reconocimientos	Sugerencias	Quejas o Denuncias	Peticiones	
137	804	29	3	1	3	36

Los avances obtenidos no superaron lo establecido a la meta programada del ejercicio 2022, es importante mencionar que se realizaron los números anteriores a pesar del cambio de administración de la mayoría de municipios en el Estado de Veracruz por lo cual no estaban enterados de las obligaciones de la Contraloría Ciudadana, por otra parte las Subdirecciones de Atención a Población Vulnerable, empezaron el ejercicio presupuestal tarde

Siendo así, a pesar de los contratiempos que se presentaron en el ejercicio 2022, nos permitimos Constituir Comités de acciones, las cuales son de trascendencia al Sistema DIF Estatal Veracruz, puesto que se realiza constantemente entregas de apoyos a la ciudadanía más vulnerable como parte de las actividades de asistencia social.

Resultado de la recepción y apertura de sobres se obtuvieron **804** cédulas de vigilancia en las cuales los ciudadanos manifestaron: **29** reconocimientos, **3** sugerencias y **1** Queja o Denuncia y **3** peticiones. Todas ellas fueron enviadas a la Dirección de Atención a Población Vulnerable para su atención y seguimiento.

II. Áreas Ejecutoras de la Contraloría Ciudadana

- **El Centro de Rehabilitación e Inclusión Social de Veracruz:** tiene por objetivo otorgar servicios integrales de prevención, diagnóstico y tratamiento de la discapacidad a la población en general, con tecnología de punta, equipo médico especializado y recurso humano certificado y altamente calificado. Además busca integrar socialmente y desarrollar a las personas con discapacidad, eliminando las barreras físicas, sociales y culturales que les rodean.
- **El Centro de Atención Integral para Adultos Mayores "Quinta de las Rosas":** cuenta con instalaciones dedicadas a brindar atención integral al adulto mayor, incentivando el desarrollo de diversas actividades de carácter artístico, culturales, educativas, deportivas, recreativas, ocupacionales, médicas y laborales.

2023: 200 años de Veracruz de Ignacio de la Llave, cuna del Heroico Colegio Militar 1823-2023

- **La Dirección de Atención a Población Vulnerable:** mediante la implementación de programas alimentarios y de desarrollo comunitario tiene el objetivo de atender las necesidades más urgentes de la población en situación de vulnerabilidad de nuestro Estado.

Los tres servicios antes mencionados son brindados por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, en el caso de los servicios del Centro de Rehabilitación e Inclusión Social de Veracruz, dependen de la Dirección del Centro de Rehabilitación e Inclusión Social; los servicios que brinda el Centro de Atención Integral para Adultos Mayores "Quinta de las Rosas", son a través de la Subdirección de Atención Integral al Adulto Mayor, dependiente de la Dirección de Asistencia e Integración Social; y finalmente las acciones referentes a los programas alimentarios y de desarrollo comunitario dependen de la Dirección de Atención a Población Vulnerable.

- a) En el Centro de Atención Integral para Adultos Mayores "Quinta de las Rosas:

Para cualquiera de los Servicios que desarrolla este departamento, como lo son:

- actividades artísticas
- deportivas
- culturales.

- b) En el Centro de Rehabilitación e Integración Social de Veracruz: para cualquiera

De los Servicios que desarrolla este departamento, como lo son:

- Atención Medica en Rehabilitación
- Programa de Detección de Padecimientos Discapacitantes
- Programa de Estimulación Múltiple Temprana
- Programa de Unidades Básicas de Rehabilitación
- Programa para la Prevención de Discapacidad en Enfermedades Crónico Degenerativas

- c) En la Dirección de Atención a Población Vulnerable:

Para cualquiera de los Programas de Asistencia Social que desarrolla esta dirección, como lo son:

- **Proyectos Productivos:** consisten en huertos de traspatio, talleres de panadería-repostería, carpintería, herrería, belleza, café, molino de nixtamal.
- **Desarrollo a la Vivienda y a la Comunidad:** consistente en estufas



2023: 200 años de Veracruz de Ignacio de la Llave, cuna del Heroico Colegio Militar 1823-2023 ecológicas, Tinacos para almacenar agua, así como lámina para vivienda y Refrigerador doméstico.

- **Asistencia Social Alimentaria en los Primeros 1000 Días de Vida:** entrega de dotaciones alimentarias nutritivas, fomento de la educación nutricional, la lactancia materna y prácticas adecuadas de cuidado, higiene y estimulación temprana, para el correcto desarrollo de los bebés.
- **Desayunos Escolares en sus modalidades fríos y calientes:** una ración alimenticia diaria de desayuno frío o caliente para el mejoramiento del estado nutricional de la población infantil preescolar, escolar de 1º y 2º grado, con desnutrición o en riesgo.
- **El programa Asistencia Social Alimentaria a Personas de Atención Prioritaria:** tiene como objetivo favorecer y contribuir al ejercicio del derecho a la alimentación de las personas en condiciones de vulnerabilidad, a través de la entrega de dotaciones alimentarias nutritivas con criterios de calidad nutricia que se sirven dentro de los espacios alimentarios de los SMDIF.

Se atenderá de conformidad con los Lineamientos establecidos en las Reglas de Operación de Programas vigentes, los cuales pueden ser consultados en la página oficial de DIF Estatal Veracruz en la siguiente liga electrónica: <http://www.difver.gob.mx/programas/>.

III. Promoción de la Contraloría Ciudadana

El plan de difusión tiene la finalidad de promover la participación ciudadana en el desarrollo y ejecución de las obras, acciones, trámites y servicios gubernamentales y así estar en posibilidad de fortalecer la Contraloría Ciudadana.

Con el objetivo de promover la participación ciudadana, se utilizarán medios impresos o escritos, con la finalidad de garantizar una respuesta activa por parte de la población beneficiaria de los Programas de Asistencia Social que brinda el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Veracruz

Para ello, se utilizarán medios como:

- Difundir a través de los Sistemas DIF Municipales de la entidad, las actividades de Contraloría Ciudadana con afiches para que sea de conocimiento de la población que busca ser beneficiada.
- Publicaciones periódicas en las páginas oficiales de internet del Sistema como lo es Facebook y twitter.
- En caso de ser posible y con apoyo de los Sistemas DIF Municipales,





VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



2023: 200 años de Veracruz de Ignacio de la Llave, cuna del Heroico Colegio Militar 1823-2023 el perifoneo en los distintos municipios que recibirán apoyos de asistencia social, solo en los casos donde las localidades tengan difícil acceso a medios de comunicación.

IV. Constitución de Comités de Contraloría Ciudadana.

Como meta a programarse para este ejercicio 2023, **se tiene la de instaurar 150 Comités de Participación Ciudadana de Acciones**, esto derivado de los múltiples programas por los cuales se beneficia la ciudadanía, desarrollados por la Dirección de Atención a Población Vulnerable, la cual aplica programas tales como son:

- **Proyectos Productivos:** consisten en huertos de traspatio, talleres de panadería-repostería, carpintería, herrería, belleza, café, molino de nixtamal.
- **Desarrollo a la Vivienda y a la Comunidad:** consistente en estufas ecológicas, Tinacos para almacenar agua, así como lámina para vivienda y Refrigerador doméstico.
- **Asistencia Social Alimentaria en los Primeros 1000 Días de Vida:** entrega de dotaciones alimentarias nutritivas, fomento de la educación nutricional, la lactancia materna y prácticas adecuadas de cuidado, higiene y estimulación temprana, para el correcto desarrollo de los bebés.
- **Desayunos Escolares en sus modalidades fríos y calientes:** una ración alimenticia diaria de desayuno frío o caliente para el mejoramiento del estado nutricional de la población infantil preescolar, escolar de 1º y 2º grado, con desnutrición o en riesgo.
- **El programa Asistencia Social Alimentaria a Personas de Atención Prioritaria:** tiene como objetivo favorecer y contribuir al ejercicio del derecho a la alimentación de las personas en condiciones de vulnerabilidad, a través de la entrega de dotaciones alimentarias nutritivas con criterios de calidad nutricia que se sirven dentro de los espacios alimentarios de los SMDIF.

Siendo entonces, que se cuenta con el contexto correcto para los objetivos planteados, los cuales seguirán el mismo procedimiento de instauración de Comités marcado por la normatividad aplicable.

Así mismo, se proyecta instaurar **2 Comités de Contraloría Ciudadana de Servicios**, en atención a los ofrecidos en el Centro de Atención Integral para Adultos Mayores "Quinta de las Rosas" así como en el Centro de Rehabilitación e Inclusión Social (CRISVER). Sin embargo, con fundamento en el artículo 27 fracción III de los Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, los Comités conformados por trámites y



2023: 200 años de Veracruz de Ignacio de la Llave, cuna del Heroico Colegio Militar 1823-2023 servicios tiene una vigencia de dos años constados a partir de la fecha de su constitución. Es por ello que, una de las metas para este ejercicio 2023, será la de **Constituir los 2 Comités de Contraloría Ciudadana de Trámites y Servicios** conforme el procedimiento marcado por los lineamientos establecidos.

Los Comités de Contraloría Ciudadana, estarán constituidos por lo menos por cinco integrantes, por cualquier ciudadano interesado en el quehacer gubernamental, mismo que deberá ser beneficiario de los servicios que presta el Centro de Rehabilitación e Inclusión Social de Veracruz y el Centro de Atención Integral para Adultos Mayores "Quinta de las Rosas", así como de los beneficiarios de los apoyos de asistencia social que se brindan dentro de los programas que desarrolla la Dirección de Atención a Población Vulnerable; en todos los casos exceptuando a los servidores públicos.

Para integrar los Comités de Contraloría Ciudadana, se llevarán a cabo convocatorias, mismas que serán presididas por los beneficiarios de los servicios o acciones, quienes elegirán de manera democrática, a los integrantes de los Comités correspondientes, y, en caso de no contar con un mínimo de cinco asistentes, la designación se llevará a cabo de forma directa. En ambos casos se asentará por escrito en acta constitutiva.

El cargo que desempeñen los integrantes de los comités será honorífico, por lo que no deberán ejercer un cargo activo, ni realizar acciones de promoción a favor de cualquier partido u organización política, religiosa o gubernamental, lo anterior sin detrimento a sus derechos constitucionales referentes a la libertad de asociación política o de culto.

Los integrantes de los Comités, deberán de entregar al Enlace Institucional, copia de identificación oficial, lo anterior a razón de acreditar su residencia y de llegar a ser necesario, copia de constancia de residencia emitido por autoridad municipal.

V. Capacitación a Comités de Contraloría Ciudadana

Con fundamento en el artículo 10 de los Lineamientos Generales para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, los Sistemas DIF Municipales serán los responsables de capacitar a los "Comités de Contraloría Ciudadana" y beneficiados por los programas que otorga este Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Veracruz.

Siendo así este Sistema propondrá una reunión vía remota con la Dirección General de Fortalecimiento Institucional de fortalecimiento y con los enlaces de los Sistemas DIF Municipales; por lo menos dos veces al año, sujeta a la disposición de tiempo de los encargados de dicha tarea por parte de la DGFAPE.

Recordando que este Sistema es meramente enlace y fungirá como tal facilitando la Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana.

Por otro lado y teniendo en cuenta lo anterior, puntualizo que no todos los municipios beneficiados cuentan con Internet o existe escasa señal, por lo que se hará el esfuerzo



2023: 200 años de Veracruz de Ignacio de la Llave, cuna del Heroico Colegio Militar 1823-2023 de orientar a los enlaces municipales en las oficinas centrales de este Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia.

VI. Entrega de folios de registro y acreditación

Una vez validado el Comité por la Subdirección de Desarrollo Administrativo y de Participación Ciudadana el enlace institucional solicita a través del formato FR-7 la solicitud de registro, a la subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana, quienes posteriormente, dentro de un plazo de 5 días hábiles, hacen llegar los folios de registro emitidos por la DGFI, que acredita a cada integrante del comité para realizar sus actividades de vigilancia ciudadana.

Estos se envían a los Enlaces Administrativos, quienes los entregan mediante firma del formato de recibo de folios de acreditación o mediante la presentación del correo de acuse de recibido en caso de entrega de forma electrónica.

VII. Entregar Reporte de Operatividad.

El Enlace Institucional del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Veracruz desarrollará la relación entre los Comités vigentes y los que se encuentran operando durante el trimestre a reportar, es decir, los que están aplicando cédulas de vigilancia y presentando sobres de manera mensual.

VIII. Apertura de Sobres que contiene Cédulas de Vigilancia

El Enlace Institucional del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Veracruz convocará vía correo electrónico a mesa de trabajo para llevar a cabo la apertura de los sobres que contienen las cédulas de vigilancia e/o informes, de acuerdo con el cronograma establecido en su PAT, con la participación obligatoria del OIC, quien dará validez al acto.

El personal del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Veracruz y del OIC involucrados en el acto de apertura llevarán a cabo una clasificación, dependiendo del tipo de solicitud (reconocimientos, sugerencias, peticiones, quejas y/o denuncias) manifestadas en las Cédulas de Vigilancia.

De encontrarse en el sobre alguna Queja o Denuncia, se asentará en el Acta que el OIC se llevará dichas solicitudes par

Por último, el Enlace Institucional elaborará un Acta y registrará la relación total de los documentos, solicitudes detectadas y cédulas con evaluaciones de percepción de calidad encontradas, utilizando el formato FR-12-Acta de apertura de sobres, en tres tantos recabando las firmas de todos los participantes.



2023: 200 años de Veracruz de Ignacio de la Llave, cuna del Heroico Colegio Militar 1823-2023
IX. Registro de solicitudes y percepción ciudadana.

Una vez finalizada la apertura de sobres, este Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Veracruz, a través del Enlace Institucional remitirá de manera electrónica a la SDAyPC, en un plazo no mayor a **10 días hábiles posteriores a la fecha de apertura de sobres**, el concentrado electrónico que contenga el detalle de las solicitudes contenidas en las Cédulas de Vigilancia detectadas en dicho acto, utilizando el formato **FR-13-Detalle de solicitudes en acto de apertura**, así como las evaluaciones de percepción de calidad manifestada por la ciudadanía referente a los trámites, servicios, obras y apoyos recibidos, utilizando el formato **FR-14-Detalle de evaluaciones de percepción de calidad**.

Finalmente, el Enlace Institucional deberá hacer de conocimiento por escrito al Coordinador del SICI (Sistema de Control Interno) de la dependencia o entidad de su adscripción, un Informe con la estadística referente a la percepción de calidad por cada una de las áreas sujetas de vigilancia, de tal manera que de acuerdo con el Componente V en su Principio 17 "Evaluar las áreas de oportunidad e implementar la mejora continua"

Dicho informe, será remitido trimestralmente por el Enlace Institucional, los primeros 10 días hábiles posteriores al periodo que se reporta, es decir, los enero, abril, julio y octubre de cada anualidad, con copia al OIC y a la DGFI.

X. Atención de Solicitudes

El Enlace Institucional canalizará de forma oficial las solicitudes captadas a las áreas correspondientes, que de acuerdo con sus atribuciones y funciones darán atención a las mismas. El Enlace Institucional, por tanto, a partir de la entrega deberá dar seguimiento y llevar el control del estado que guardan las gestiones de atención, hasta su conclusión, solicitando las evidencias que lo demuestren. Para lo anterior se apoyará del formato **FR-15-Estado de atención de solicitudes**, en el cual registrará y deberá enviar vía correo electrónico a la Subdirección de Desarrollo Administrativo y de Participación Ciudadana a más tardar el último día hábil de cada mes, entre otros datos, el estado que guardan las solicitudes captadas en el Actos de Apertura de sobres.

El Enlace Institucional deberá enviar vía correo electrónico a la Subdirección de Desarrollo Administrativo y de Participación Ciudadana a más tardar el **último día hábil de cada mes**, el formato *FR-15-Estado de atención de solicitudes*, que contiene el concentrado con las solicitudes y el estado que guardan, previa validación de evidencias por parte del OIC.



2023: 200 años de Veracruz de Ignacio de la Llave, cuna del Heroico Colegio Militar 1823-2023

XI. Verificación a la operación de los comités.

El Sistema DIF Estatal realizara entrevistas a los Integrantes de los comités a través de llamadas telefónicas sobre temas específicos como lo es el desarrollo de la convocatoria, constitución de comités, capacitación de integrantes, información o documentos de apoyo recibido para el desarrollo de las actividades del comité, entrega de registro del comité, acreditaciones de cada integrante y atención recibida por parte del ente por cuestión de dudas, problemáticas sugeridas durante el desarrollo de actividades del comité.

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Veracruz, elaborara "el formato **FR-16-Verificacion del funcionamiento de comités**" este formato será adaptable a la operación según las necesidades del ente y previamente autorizado por la SDAyPC.

XII. Reuniones de seguimiento al Programa Anual de Trabajo

El Enlace Institucional deberá convocar, vía correo electrónico, al personal de la SDAyPC y del OIC para participar en las reuniones de seguimiento a las actividades comprometidas en el Programa Anual de Trabajo de manera presencial o virtual, 10 días hábiles anteriores a la reunión. El calendario de las reuniones será en apego a las fechas estipuladas en el cronograma de dicho Programa de Trabajo.

El objetivo de las reuniones es conocer los avances cuantitativos y cualitativos del cumplimiento de las acciones implementadas en función de los tiempos de ejecución establecidos, así como plantear soluciones y acuerdos a las problemáticas y desviaciones a lo establecido en el Programa Anual de Trabajo.

Lo anterior se hará constar mediante la elaboración de un proyecto de minuta de trabajo a cargo del Ente, utilizando el formato FR-17-Minuta de seguimiento al PAT, la cual debe enviarse para revisión y firma de los participantes en un lapso que no exceda de 10 días hábiles posteriores a la ejecución de la reunión de seguimiento.

XIII. Elaboración de Informes y Reportes

El Enlace Institucional reportará de manera trimestral los avances de las actividades de operación y verificación de la Contraloría Ciudadana, establecidas en su Programa Anual de Trabajo, de la siguiente manera: enero-marzo; abril-junio; julio-septiembre; octubre-diciembre, los cuales presentará al OIC para su validación dentro de los primeros cinco días hábiles siguientes al trimestre que se reporta. Para lo anterior se utilizará el formato FR-18-Reporte trimestral.

De acuerdo a lo establecido en el Art. 39 de los Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana; "El Enlace Institucional remitirá un Informe Anual de resultados durante los primeros cinco días





VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



DIF
Estatal
Veracruz



ME LLENA DE ORGULLO

2023: 200 años de Veracruz de Ignacio de la Llave, cuna del Heroico Colegio Militar 1823-2023 hábiles del mes de enero del siguiente ejercicio fiscal que se informa, al Órgano Interno de Control para su validación”.

Así mismo, el Órgano Interno de Control validará la información contenida en el informe anual, haciendo uso de las evidencias presentadas por el Enlace Institucional y lo remitirá a la Dirección General de Fortalecimiento Institucional en un plazo no mayor de diez días hábiles del mes de enero, del siguiente ejercicio fiscal que se valida.

Con todo lo anteriormente planteado, se afirma obtener resultados favorables en materia de Contraloría Ciudadana del Sistema DIF Estatal Veracruz en beneficio de todas y todos los veracruzanos.

L.D. TRINIDAD PIMENTEL RUEDA
ENLACE INSTITUCIONAL DE CONTRALORÍA CIUDADANA DEL SISTEMA
PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE
VERACRUZ



