

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

PROGRAMA DE TRABAJO DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2023 EN EL INSTITUTO DE LA POLICÍA AUXILIAR Y PROTECCIÓN PATRIMONIAL PARA EL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE.

ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA PARA 2023

I. Antecedentes

La Contraloría Ciudadana es un programa implementado por la Contraloría General del Estado con el objetivo de promover la participación ciudadana en la evaluación y seguimiento de la gestión gubernamental. El Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave ha demostrado su compromiso con este programa al constituir 5 Comités de Contraloría Ciudadana en el año 2021 y 6 Comités en el año 2022.

Sin embargo, debido a la situación de contingencia sanitaria debido a la pandemia de coronavirus COVID-19, se ha tenido que buscar nuevas formas de trabajar con los ciudadanos, garantizando siempre su bienestar y seguridad. En este sentido, se realizaron 11 aperturas de sobres, se recabaron 169 cédulas, fueron atendidas 67 solicitudes y se llevaron a cabo 10 reuniones de seguimiento durante el año 2022.

A pesar de las dificultades presentadas, el Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave ha continuado trabajando para fortalecer y seguir los Comités de Contraloría Ciudadana, demostrando su compromiso con la participación ciudadana y la transparencia en la gestión gubernamental, actualmente se tienen constituidos en Cardel, Perote, Veracruz, Panuco, Martínez de la Torre, Acayucan, Tierra Blanca, Boca del Río, Xalapa Oriente, Córdoba y Cuitláhuac.

II. Áreas ejecutoras de la Contraloría Ciudadana

Las áreas ejecutoras de la Contraloría Ciudadana en el Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, son sus 20 Comandancias (Panuco, Martínez de la Torre, Tuxpan, Poza Rica, Perote, Cardel, Boca del Río, Veracruz, Orizaba, Cuitláhuac, Córdoba, Tierra Blanca, Huatusco, Xalapa Poniente, Xalapa Oriente, Acayucan, Coatzacoalcos, Cosamaloapan, Minatitlán y San Andrés Tuxtla) y 11 Bases Operativas. Sin embargo, debido a restricciones de autorización por parte de los usuarios, la mayoría de las Bases se encuentran dentro de instalaciones en empresas contratantes, lo que hace difícil la creación de los comités en estos lugares.

Además, factores como limitados presupuestarios y movimientos de personal dentro de la institución, han impedido la creación de los comités en todas las comandancias. Por esta razón, el Instituto trabaja en colaboración con el Órgano Interno de Control para llevar a cabo visitas a las comandancias por zona y capacitar a los servidores públicos

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

en la formación de los comités. Con esta acción, se espera brindar a los servidores públicos las herramientas necesarias para garantizar la creación de los Comités de Contraloría Ciudadana.

III. Promoción de la Contraloría Ciudadana

Para que la ciudadanía conozca las convocatorias, logros y acciones realizadas a cabo en materia de Contraloría Ciudadana, se utilizarán los siguientes medios y apoyos:

1. Página web institucional
2. Redes sociales institucionales como Facebook, Instagram y Twitter.
3. Trípticos informativos
4. Reuniones periódicas con el personal de Comandancia
5. Números telefónicos de Contraloría General, Órgano Interno de Control e IPAX.

Además, los integrantes de los Comités de Contraloría Ciudadana tendrán acceso a estos medios para facilitar su comunicación y obtención de información, así como también se promoverán las acciones realizadas en materia de contraloría ciudadana en la página web y redes sociales institucionales.

Los servicios que proporciona el Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, son la seguridad intramuros, seguridad con escolta, custodia y traslado de valores, mismos que están bajo el seguimiento y vigilancia de los Comités.

IV. Constitución de Comités de Contraloría Ciudadana

El Instituto de la Policía Auxiliar y Protección Patrimonial para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave es una entidad encargada de brindar Servicios de Seguridad y Protección Patrimonial en todo el estado a través de sus 20 comandancias y 11 Bases Operativas. Con el fin de mejorar la calidad de sus servicios, para este año se tienen programados la constitución de 8 comités de contraloría ciudadana de Trámites y Servicios.

Los ciudadanos que conforman estos comités serán convocados de manera directa por los Enlaces Administrativos de cada Comandancia, quienes también se encargarán de coordinar las actividades necesarias para su integración y funcionamiento en las comandancias de Tuxpan, Poza Rica, Orizaba, Huatusco, Xalapa Oriente, Coatzacoalcos, Cosamaloapan, Minatitlán y San Andrés Tuxtla donde posiblemente se formen comités. Los comités estarán enfocados en el seguimiento y evaluación de los servicios que se ofrecen, y estarán ligados a los usuarios para detectar anomalías e inconformidades y proponer soluciones para mejorar la calidad de los Servicios de Seguridad y Protección Patrimonial.

El proceso para la creación de los comités incluye la elaboración de un acta constitutiva, la cual es firmada por todos los integrantes del comité y el personal encargado del



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SSP
Secretaría de
Seguridad Pública



IPAX
Instituto de la Policía
Auxiliar y Protección
Patrimonial



VERA
CRUZ
MC LLENA DE ORGULLO

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

encargado del Instituto. Además, se llevará a cabo una capacitación para los miembros de los comités y se les brindará información relacionada con el programa, con el apoyo del Enlace Institucional del programa.

En este año, se plantea la realización de visitas a las comandancias para hablar con los enlaces y los comandantes sobre la importancia de la formación de los comités antes de formalizar el acto. Con esto, se espera hacer compromisos para la instalación de los comités y mejorar aún más los servicios de seguridad y protección patrimonial que se brindan y se renovaran los comités de las comandancias Cardel, Perote, Veracruz, Panuco y Martínez de la Torre.

V. Capacitación de Comités de Contraloría Ciudadana

En la reunión de conformación y firma de acta constitutiva de comité, se llevará a cabo una capacitación para los miembros de los comités y se les brindará información relacionada con el programa, con el apoyo del Enlace Institucional del programa, para evidenciar dicho acto, se utilizara el formato de constancia de capacitación.

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.

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 Dirección de Fortalecimiento Institucional, quienes posteriormente, dentro de un plazo de 10 días hábiles, hacen llegar los folios de registro emitidos por la Dirección General de Fortalecimiento Institucional, 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. Entrega de reporte de operatividad

Se solicita a las Comandancias que, de forma mensual, envíen los sobres con las Cédulas de Vigilancia, y en caso de encontrarse en zonas lejanas, por correo electrónico. Esto con el fin de evaluar la operatividad de los Comités en cuanto al trabajo realizado. Sin embargo, debido a limitaciones presupuestarias, el envío de los informes a veces se retrasa debido a los calendarios de visita de las comandancias a las oficinas centrales.



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

Dichos reportes serán enviados vía oficio por el Enlace Institucional a la Subdirección de Desarrollo Administrativo y de Participación Ciudadana en forma trimestral, reportando la operatividad de los comités vigentes, que presenten sobres mes con mes.

VIII. Apertura de sobres que contienen cedulas de vigilancia

El Enlace Institucional convocará vía correo electrónico, a mesa de trabajo para llevar a cabo la apertura de los sobres que contienen las cédulas de vigilancia, de acuerdo con el cronograma establecido en su Programa Anual de Trabajo, con la participación obligatoria del Órgano Interno de Control, quien dará validez al acto y de la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana de manera opcional. Se llevará a cabo una clasificación dependiendo del tipo de solicitud manifestada en la cedulas de vigilancia, si son de reconocimiento, sugerencia, petición, queja o denuncia.

Así mismo, se deberá cuantificar la cantidad de cedulas de vigilancia que contienen evaluaciones de percepción de calidad sobre los servicios recibidos, al finalizar esta, se deberán foliar y rubricar la totalidad de las cedulas encontradas en el acto, con el objeto de garantizar su integridad, identificación y rastreabilidad. Por último se elaborara un acta de apertura de sobres y se registrara el total de solicitudes detectadas y cedulas con evaluaciones de percepción de calidad encontradas.

IX. Registro de solicitudes y percepción ciudadana

Luego de la apertura el Enlace Institucional remitirá de manera electrónica a la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana, 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**.

El Enlace Institucional enviará la información de percepción de calidad con gráficos estadísticos por Comité (por ejemplo gráficos de pastel) a partir de los datos capturados en el formato FR-14-Detalle de evaluaciones de percepción de calidad que permitirán facilitar su interpretación y comprensión puntual en el mes que se mide, así como gráficos estadísticos que permitirán reflejar y monitorear la evolución de la percepción de calidad a través del tiempo (por ejemplo gráficos de líneas o barras) para cada trámite, servicio, obra o apoyo bajo vigilancia ciudadana.

Así mismo, el Enlace Institucional hará de conocimiento por escrito al Coordinador del SICI, un informe con la estadística de cada una de las áreas sujetas a vigilancia, de manera trimestral, los primeros 10 días hábiles posteriores al periodo que se reporta con copia al Órgano Interno y a la Dirección General de Fortalecimiento Institucional.

X. Atención de solicitudes



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

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.

XI. Verificación a la operación de los Comités

El Enlace Institucional realizará verificaciones de funcionamiento a los comités de Contraloría Ciudadana mediante entrevistas personales o Tecnologías de Información, para el cual se llenara el formato de verificación de funcionamiento de comités.

X. Reuniones de seguimiento al Programa Anual de Trabajo

El Enlace Institucional convocará, vía correo electrónico a personal de la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana y al Órgano Interno de Control para participar en 12 reuniones de seguimiento a las actividades plasmadas en el Programa Anual de Trabajo.

Las reuniones de seguimiento se realizarán con apego a las fechas establecidas en el cronograma del Programa Anual de trabajo, cuyo objetivo 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. Después de dicha reunión el enlace institucional realizara la elaboración del proyecto de minuta de seguimiento al PAT, la cual se enviara para su revisión la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana, para su corrección y al final se recabara firma de los participantes a dicho acto, teniendo como plazo máximo 10 días posteriores a la reunión.

XI. 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*.





VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SSP
Secretaría de
Seguridad Pública

IPAX
Instituto de la Policía
Auxiliar y Protección
Patrimonial



VERACRUZ
ME LLENA DE ORGULLO

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

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 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.

ELABORÓ

L.A.E. DULCE MARIA RIVERA RODRÍGUEZ

ENLACE INSTITUCIONAL DE CONTRALORÍA CIUDADANA EN EL IPAX



