



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO

IPE
Instituto de Pensiones
del Estado de Veracruz



COMITÉ DE CONTRALORÍA CIUDADANA DEL INSTITUTO DE PENSIONES DEL ESTADO DE VERACRUZ

**PROGRAMA DE TRABAJO
2023**



**COMITÉ DE CONTRALORÍA CIUDADANA DEL INSTITUTO DE
PENSIONES DEL ESTADO DE VERACRUZ**

**PROGRAMA DE TRABAJO
2023**

Contenido

Contenido	2
1. Estrategia de Contraloría Ciudadana	3
I. Antecedentes.....	3
II. Áreas ejecutoras de la Contraloría Ciudadana	6
III. Promoción de la Contraloría Ciudadana.....	7
IV. Constitución de Comités de Contraloría Ciudadana	7
V. Capacitación a Comités de Contraloría Ciudadana:.....	8
VI. Entrega de folios de registro y acreditación	10
VII. Recopilación de Cédulas de Vigilancia	13
VIII. Apertura de sobres que contienen Cédulas de Vigilancia	13
IX. Registro de solicitudes y percepción ciudadana	14
X. Atención de Solicitudes	15
XI. Verificación a la operación de los Comités de Contraloría Ciudadana.	18
XII. Reuniones de seguimiento al Programa Anual de Trabajo	19
XIII. Elaboración de Informes.....	20
2. Cronograma de Actividades	21



COMITÉ DE CONTRALORÍA CIUDADANA DEL INSTITUTO DE PENSIONES DEL ESTADO DE VERACRUZ

PROGRAMA DE TRABAJO 2023

1. Estrategia de Contraloría Ciudadana

I. Antecedentes

En cumplimiento con los lineamientos de Contraloría General del Estado y con el compromiso de esta administración de promover la participación ciudadana de la derechohabiente y en la sociedad veracruzana, en mayo de 2021 se instaló el Comité de Contraloría Ciudadana del Instituto de Pensiones del Estado de Veracruz, el cual se encuentra vigente hasta el 24 de mayo del presente año.

El Comité de Contraloría Ciudadana es una organización debidamente constituida y se integran ciudadanas y ciudadanos, que se interesan en participar y realizar actividades de seguimiento, supervisión, vigilancia y evaluación de las obras, acciones, trámites o servicios que llevan a cabo las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal.



Surgen como un instrumento de apoyo para fortalecer las capacidades de seguimiento, supervisión, vigilancia y evaluación de las obras, acciones, trámites y servicios gubernamentales¹.

En apego a lo establecido en el Acuerdo por el que se establecen las bases para la constitución de Comités de Contraloría Ciudadana, en 2021 se emitió la convocatoria pública para la integración del Comité. Resultado de ello se conformó un Comité integrado por personas que forman parte de organizaciones de pensionistas, en su mayoría con trayectoria en la academia y con un alto compromiso con este Instituto de seguridad social.

Durante el año 2022 se realizaron 12 reuniones mensuales y se aplicaron 187 cédulas de vigilancia en las que la ciudadanía evalúa la atención que se brinda en el Instituto, resultando de esto 102 solicitudes de la derechohabencia (39 felicitaciones, 31 peticiones, 2 quejas y 30 sugerencias) a las que se les dio la atención adecuada en su totalidad.

El comité ha colaborado más allá de lo estipulado en el acuerdo de creación y en concordancia con los principios institucionales de transparencia y rendición de cuentas del Instituto de Pensiones, la contraloría ciudadana se instauró como un puente de comunicación con la derechohabencia, y el personal directivo del Instituto participó en las

¹ GACETA OFICIAL órgano del Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, Tomo CCV, Núm. Ext. 068, Xalapa, Ver., jueves 17 de febrero de 2022



reuniones del Comité, de esta manera, el acercamiento y diálogo permanente contribuyó a fortalecer la participación Ciudadana y se ha convertido en una buena práctica. La suma del entusiasmo y compromiso de quienes integran el comité y la apertura Institucional se manifiesta en gran medida con que el Comité del IPE haya obtenido por segundo año consecutivo el Primer Lugar en la fase estatal del Premio de Contraloría Social 2022, este premio es convocado por el Sistema Nacional de Control y Evaluación de la Gestión Pública con el objetivo de reconocer las mejores prácticas realizadas por los Comités Ciudadanos de Control y Vigilancia y representó al estado de Veracruz en la fase nacional.

El presente documento, responde a lo estipulado en los Lineamientos Generales para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, que enuncia que el Programa Anual de Trabajo (PAT) de Contraloría Ciudadana, es el documento que establece las actividades, compromisos, responsabilidades, metas y calendarización comprometidas durante un año fiscal en materia de Contraloría Ciudadana, por parte de las dependencias y entidades de la APE (Ente). El Programa de Trabajo de Contraloría Ciudadana se compone de dos elementos:

1. La Estrategia de Contraloría Ciudadana
2. El Cronograma de Actividades 1. Estrategia de Contraloría Ciudadana.



La Estrategia de Contraloría Ciudadana debe contener la descripción narrativa y detallada de las actividades a realizar dentro de las etapas de planeación, operación y verificación de la Contraloría Ciudadana, con el fin de alcanzar los objetivos deseados en la materia.

II. Áreas ejecutoras de la Contraloría Ciudadana

Las áreas involucradas en las que se ejecuta la Contraloría Ciudadana en el Instituto de Pensiones del Estado de Veracruz son el Departamento de Vigencia de Derechos y el Departamento de Prestaciones Económicas, los cuales a su vez pertenecen a la Subdirección de Prestaciones Institucionales. Es preciso comentar que estas serán las únicas áreas que están involucradas, ya que son en estas áreas donde se desarrollan los trámites a los que dará seguimiento el Comité, y que se enlistan en el apartado de constitución de Comités de Contraloría Ciudadana.



III. Promoción de la Contraloría Ciudadana.

Para que el *Comité de Contraloría Ciudadana* cumpla con su objetivo, será necesario hacer del conocimiento de la derechohabencia del IPE que se cuenta con un comité que realiza acciones de vigilancia en la calidad de la atención que se brinda, para ello se publicará el registro fotográfico que da cuenta de todas las actividades realizadas por el Comité mediante redes sociales oficiales y en la página WEB institucional la segunda semana o tercera semana de cada mes, con excepción de los meses de julio y diciembre, en los que el periodo vacacional se tiene contemplado y por lo tanto no se hará promoción durante ese tiempo .

Un aspecto importante en este año será la conformación de un nuevo Comité, por lo que será un momento oportuno para la difusión de estos trabajos ya que la convocatoria servirá de promoción de la existencia del Comité y de los fines y objetivos de su integración al difundirse por medio de la página WEB institucional y redes sociales oficiales.

IV. Constitución de Comités de Contraloría Ciudadana

Derivado de que el Comité de Contraloría Ciudadana vigente cumplirá su periodo de funciones con fecha del 23 de mayo del año en curso. Se elaborará una convocatoria para que derechohabientes puedan integrarse y formar un nuevo Comité, mismo que será conformado durante la tercera semana de mayo del presente año.



En el Instituto de Pensiones se consideran los siguientes trámites para la participación del Comité de Contraloría Ciudadana:

- ❖ Programa de Revista de Supervivencia
- ❖ Préstamo a Mediano Plazo Domiciliado
- ❖ Préstamo a Corto Plazo Domiciliado
- ❖ Indemnización Global
- ❖ Gastos de Funeral
- ❖ Pensión por Causa de Muerte
- ❖ Pensión por Invalidez
- ❖ Pensión por incapacidad
- ❖ Pensión por Vejez
- ❖ Pensión por Jubilación
- ❖ Afiliación y expedición de Credencial de IPE

V. Capacitación a Comités de Contraloría Ciudadana:

Durante la tercera semana de mayo de 2023, se renovará el Comité de contraloría ciudadana en el Instituto de Pensiones del Estado de Veracruz. Por lo que será necesario realizar la capacitación correspondiente durante la misma, para que las y los integrantes del Comité cuenten con los elementos necesarios para el cumplimiento de sus funciones. Para ello se le solicitará a Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana, participe de manera



presencial en la capacitación de las y los integrantes del Comité para que les brinde la siguiente información:

- Conceptos generales de Contraloría Ciudadana;
- Atribuciones de los integrantes del Comité;
- Actividades del Comité;
- Aplicación de cédulas de vigilancia;
- Plazos y medios para el envío de documentación;
- Mecanismos para la presentación de solicitudes;

Durante la misma reunión de instalación, por parte de la Enlace y servidoras y servidores públicos del Instituto se brindará la Información específica de los trámites a los que el nuevo Comité de Contraloría Ciudadana les darán seguimiento. De manera posterior se brindará acompañamiento y asesoría permanente para el buen desempeño del Comité, por lo que en las sesiones de trabajo participarán servidoras y servidores públicos del IPE, quienes tienen la responsabilidad de la operación de las distintas áreas en las que se atiende a la derechohabencia en la realización de los distintos trámites y podrán aclarar las dudas emergentes en lo referente al ámbito de sus atribuciones y dentro del marco normativo de Contraloría Ciudadana.



VI. Entrega de folios de registro y acreditación

En agosto de 2021 se recibió por parte de la Contraloría General el folio de registro junto a los folios de acreditación correspondientes al Comité que se encuentra vigente actualmente.

En el presente año se conformará un nuevo Comité de Contraloría Ciudadana, para lo cual se hará el registro correspondiente con la Contraloría General del Estado, con el objetivo de que éste cuente con sus folios de registro y acreditación. El procedimiento para ello es el siguiente:

Una vez seleccionados los integrantes y las posiciones al interior del Comité, la Enlace Institucional, deberá requisitar el Acta Constitutiva con la cual se da legalidad al proceso, para tal fin se utilizará el formato FR-03-Acta constitutiva trámites y servicios, que esa es la naturaleza del Comité del Instituto de Pensiones. Finalmente, quienes integran el Comité firmarán el documento y entregarán copia fotostática de su identificación oficial. Con el Acta Constitutiva y las copias de las identificaciones oficiales de los integrantes de los Comités en posesión de la Enlace Institucional, ésta debe solicitar vía correo electrónico a la SDAyPC, en un término que no excederá de diez días hábiles a partir de la constitución del Comité, con copia al OIC, la validación de los documentos de constitución del Comité, tomando como referencia la



redacción tipo FR-04-A-Solicitud de validación (opción Reunión presencial).

Al mismo tiempo la Enlace Institucional debe requisitar el formato electrónico FR-05-Registro de comités, necesario para el proceso de validación. En consecuencia, en un plazo no mayor a diez días hábiles, la SDAyPC dará respuesta mediante correo electrónico especificando fecha, horario y lugar en que se realizará la validación correspondiente con la Enlace Institucional. De manera opcional, y previo acuerdo con la SDAyPC, la Enlace Institucional podrá solicitar la validación de documentos vía correo electrónico, utilizando como referencia la redacción tipo del formato FR-04- B-Solicitud de validación (opción Remota), anexando los documentos de manera digital para la validación correspondiente, sin que haya una reunión presencial para tal objeto, en el entendido que dichos documentos constan en el expediente correspondiente y siendo susceptibles de revisiones posteriores por parte del Órgano Interno de Control. La Contraloría General, a través de la SDAyPC, validará los documentos de constitución del Comité:

- Acta constitutiva original
- FR-05-Registro de Comités, y
- Copia de identificaciones oficiales de los integrantes del Comité.



La validación consistirá en revisar que la información contenida en el formato FR-05-Registro de comités, coincida con los datos del acta constitutiva y las identificaciones de quienes conforman el Comité. El resultado de la validación se plasmará en el formato FR-06-Validación de comités. La fecha en que la SDAyPC reciba el documento de solicitud de validación, servirá de referencia para dar cumplimiento a la actividad 2.2 “Constituir Comités de Contraloría Ciudadana” del Programa Anual de Trabajo, siempre y cuando el resultado de la validación de documentos sea afirmativo.

En caso que la Enlace Institucional reciba una validación afirmativa, deberá solicitar por escrito en un plazo de 10 días hábiles a la DGFI el número de registro y acreditación del Comité e integrantes respectivamente, para lo cual puede utilizar como guía el oficio tipo FR-07-Solicitud de registro. En respuesta la DGFI debe proceder a emitir un folio de registro al Comité constituido para su identificación, control y seguimiento, así como un folio de acreditación de sus integrantes, dentro de un plazo de diez días hábiles, contados a partir de la fecha de presentación de la solicitud de registro correspondiente. La Enlace Institucional deberá integrar y resguardar un expediente por cada uno de los Comités constituidos, con los siguientes documentos:

- FR-03-Acta constitutiva,
- Copias de las identificaciones oficiales de los integrantes, y
- FR-09-Constancia de capacitación



VII. Entregar reporte de operatividad

El Comité de Contraloría Ciudadana mensualmente realizará la aplicación de Cédulas de Vigilancia al interior del Instituto de Pensiones conforme al programa de actividades dispuesto, estas cédulas serán entregadas a la Enlace Institucional en sobre cerrado; posteriormente se acordará una reunión de apertura con personal de la Dirección General de Fortalecimiento Institucional de la Contraloría General y del Órgano Interno de Control en el IPE. De manera trimestral se entregará el reporte de operatividad del Comité de Contraloría Ciudadana que se encuentra operando y vigente en el Instituto.

VIII. Apertura de sobres que contienen Cédulas de Vigilancia

En apego a los Lineamientos Generales para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, la Enlace Institucional en conjunto con el Órgano Interno de Control realizarán la apertura del sobre que contiene las Cédulas de Vigilancia aplicadas por el Comité de Contraloría Ciudadana en el IPE. Para este acto, la convocatoria realizada por la Enlace Institucional, se podrá realizar mediante correo electrónico en el cual se incluirá la fecha, hr y lugar para la realización de dicha actividad.



En dicha apertura se analizarán las solicitudes recibidas a las que se dará seguimiento para su atención, determinando el tipo de solicitud del que se trata. Resultado de este análisis se realizará el "Acta de apertura de sobres", mediante el llenado del formato FR-12, que proporciona la Contraloría General. Un tanto de esta acta será remitido a la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana, un tanto al Órgano Interno de Control y otro tanto para la Enlace Institucional, además, se informará al comité del resultado del proceso de cada una de ellas.

IX. Registro de solicitudes y percepción ciudadana

A partir de 2022, mediante la aplicación de las cédulas de vigilancia fue posible recabar la percepción ciudadana de la atención que se brinda en el Instituto.

En este año, el proceso que se dará a esta información, se encuentra detallado en la *Guía para la constitución y Operación de Comités de Contraloría ciudadana* y es el siguiente:

El Instituto registrará la "percepción ciudadana de calidad" y las "solicitudes" reportadas por los Comités a través de las Cédulas de Vigilancia e informes presentados, y se realizará la captura electrónica de las mismas. Dicha captura se concentrará en el llenado de los siguientes formatos: FR-13 "Detalle de solicitudes de Acto de Apertura" y *FR-14-Detalle de evaluaciones de percepción de calidad*. Estos archivos serán enviados por la Enlace Institucional a la Subdirección de



Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana, incluyendo en este envío las gráficas estadísticas resultado de los datos obtenidos, las gráficas también reflejarán la evolución de la percepción de calidad a través del tiempo de los trámites bajo la vigilancia del Comité.

Con el fin de contribuir al proceso de mejora continua de los procesos que intervienen en la gestión de los trámites, la Enlace Institucional hará del conocimiento por escrito al Coordinador del Sistema de Control Interno del Instituto, un Informe trimestral con la estadística referente a la percepción de calidad. Copia de este informe será entregado al Órgano Interno de Control y a la Dirección General de Fortalecimiento Institucional.

X. Atención de Solicitudes

La aplicación de cédulas de vigilancia respecto a trámites y servicios que realizan los integrantes del Comité del Instituto de Pensiones del Estado, tienen el objetivo de atender las solicitudes de la derechohabiente y también de detectar las áreas de mejora y otorgar así con mayor eficiencia los mismos.

En el acto de apertura con personal del Órgano Interno de Control y, en su caso, de la Dirección General de Fortalecimiento Institucional, se analizarán los asuntos captados a través de las Cédulas de Vigilancia y se clasificarán de acuerdo con la solicitud que corresponda para darle la debida atención y seguimiento, en apego a la Guía para la



Constitución y Operación de Comités De Contraloría Ciudadana, la clasificación será la siguiente:

- **Reconocimiento**, expresión con sentido de agradecimiento o distinción positiva por un tangible o intangible recibido.
- **Sugerencia**, manifestación subjetiva o desde el punto de vista del ciudadano planteando una propuesta, recomendación o consejo para modificar, alterar o mejorar un tangible o intangible ofertado por el Ente.
- **Petición**, mensaje a través del cual se requiere al Ente un bien o servicio por algún motivo de interés individual o colectivo.
- **Queja**, reclamación de un ciudadano acerca de un acto u omisión de un servidor público que afecta de manera personal y directa los intereses del denunciante.
- **Denuncia**, exposición de un ciudadano acerca de un acto u omisión de un servidor público que afecta los intereses colectivos, de un tercero o de un sector.

El trato que se les da a las cédulas requisitadas se explica a continuación:

Se validarán todas y cada una de las preguntas de la cédula, las cuales revelan el desempeño del personal que le brindó el servicio o gestionó su trámite, los tiempos de respuesta y si la información brindada, así como las instalaciones son las adecuadas. En caso de no haber



observaciones al final del cuestionario ni datos de contacto, la cédula es resguardada como soporte documental de las actividades del Comité de Contraloría Ciudadana.

Por otra parte, si al finalizar la revisión de la cédula se detecta que existe algún tipo de observación, ésta deberá clasificarse de acuerdo si es Petición, Sugerencia, Reconocimiento o Queja, para su debido seguimiento. En caso de ser alguna solicitud y si se encuentra dentro de las posibilidades su atención inmediata, se procederá a contactar al o a la derechohabiente para solicitar más información acerca de su solicitud y brindar así una pronta respuesta.

Si la solicitud demandara un mayor análisis, ésta será turnada al área correspondiente para su atención mediante oficio signado por la Enlace Institucional del Comité de Contraloría Ciudadana. Una vez que el área haga entrega de la respuesta a la Enlace, ella será la encargada de proporcionar dicha respuesta a la o al derechohabiente.

En el caso de que una solicitud reúna los requisitos para que sea considerada una queja o denuncia, será el Órgano Interno de Control quien le dé el seguimiento correspondiente hasta su resolución.

La Enlace Institucional será quien realice las gestiones para la atención de las solicitudes recibidas, informando en cada reunión de seguimiento al Programa Anual de Trabajo, el tratamiento que se le

f



brindó a cada una de las solicitudes e informando la atención y seguimiento mediante el llenado del formato, FR-15- *Estado de atención de solicitudes*, en el cual se registrará, entre otros datos, el estado que guardan las solicitudes captadas en el Actos de Apertura de sobres. Los diferentes estados que pueden tener son:

- NO INICIADAS, aquellas solicitudes que aún no han sido turnadas a las áreas correspondientes para su atención.
- EN PROCESO, son las solicitudes turnadas a las áreas y que se encuentran en proceso de atención.
- CONCLUIDAS, aquellas que han recibido las gestiones necesarias para su cierre.

Con el fin de dar seguimiento a la atención a todas las solicitudes, de manera mensual, la Enlace hará entrega a través de correo electrónico un informe de las solicitudes recibidas a través de las Cédulas de Vigilancia aplicadas, mediante el formato FR-15 Estado que guardan las solicitudes a la Dirección General del Instituto, al Órgano Interno de Control y a la Dirección General de Fortalecimiento Institucional.

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

Debido a que el Instituto de Pensiones del Estado cuenta con un solo Comité de Contraloría Ciudadana será a través de su Enlace



Institucional que dará seguimiento mediante su asistencia a las reuniones mensuales de seguimiento para vigilar el cumplimiento y correcto funcionamiento del Comité de Contraloría Ciudadana, dichas reuniones se llevarán a cabo de manera presencial de acuerdo con lo dispuesto en el calendario que se presenta en esta misma sección a menos que por otras causas deban modificarse. De dichas reuniones se desprende como evidencia documental el Acta de Entrega del Sobre que contiene las Cédulas de Vigilancia.

Reuniones	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Agos	Sept	Oct	Nov
IPE – Comité de Contraloría Ciudadana	3ª Sem	3ª Sem	3ª Sem	3ª Sem	3ª Sem	3ª Sem	2ª Sem	2ª Sem	2ª Sem	2ª Sem

XII. Reuniones de seguimiento al Programa Anual de Trabajo

En concordancia con lo que mencionan los Lineamientos Generales para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana en el **Artículo 15**, fracción XVIII que a la letra dice:

“Quien funja como Enlace Institucional será responsable de coordinar y realizar al interior de su Dependencia o Entidad las siguientes actividades:

“Convocar al Órgano Interno de Control y la Dirección para participar en las reuniones de seguimiento al PAT de manera presencial o virtual”.



Derivado de lo anterior y dentro del marco de las atribuciones que dichos lineamientos confieren a la Enlace Institucional, las reuniones con el Órgano Interno de Control y la Dirección General de Fortalecimiento Institucional, se convocarán de manera mensual después de haber realizado las actividades que correspondan al Comité de Contraloría Ciudadana. Esta convocatoria será realizada mediante correo electrónico y las reuniones podrán ser en modalidad presencial o virtual.

En estas reuniones se verificará el cumplimiento de lo programado en el cronograma de actividades, además se llevará un registro de éstas por medio de minutas que deberán firmar todas las personas participantes.

XIII. Elaboración de Informes

Con base a lo dispuesto al **artículo 37** de los lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, la entrega de los informes trimestrales, serán responsabilidad de la Enlace Institucional, debiendo entregar para su validación al Órgano Interno de Control, esto dentro de los primeros 5 días hábiles siguientes al cual se está reportando.



Así mismo, se presentará un Informe Anual consolidado de resultados que deberá remitirse al Órgano Interno de Control durante los primeros cinco días hábiles del mes de enero de cada ejercicio fiscal.

La Enlace Institucional deberá elaborar el informe anual mencionado, el cual contendrá los resultados finales en el avance de las estrategias y metas comprometidas en el Programa Anual de Trabajo, mismo que será validado por el Órgano Interno de Control y entregado a la Dirección General de Fortalecimiento Institucional de la Contraloría General del Estado.

2. Cronograma de Actividades

El Cronograma de actividades se encuentra contenido en el Formato FR-01 Cronograma de Actividades de Contraloría Ciudadana y se anexa al presente documento.

ATENTAMENTE

PSIC. OLIVIA AGUILAR DORANTES
ENLACE INSTITUCIONAL DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA CIUDADANA
DEL INSTITUTO DE PENSIONES

