

# PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO 2023

I. ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA

II. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES





## **ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2023**

### **CONTENIDO**

<b>I.</b>	<b>Antecedentes-----</b>	<b>2</b>
<b>II.</b>	<b>Áreas Ejecutoras de la Contraloría Ciudadana-----</b>	<b>3</b>
<b>III.</b>	<b>Promoción de la Contraloría Ciudadana-----</b>	<b>4-5</b>
<b>IV.</b>	<b>Constitución de Comités de Contraloría Ciudadana-----</b>	<b>5-7</b>
<b>V.</b>	<b>Capacitación a Comités de Contraloría Ciudadana -----</b>	<b>7-8</b>
<b>VI.</b>	<b>Entrega de folios de registro y acreditación-----</b>	<b>8</b>
<b>VII.</b>	<b>Entregar reporte de operatividad-----</b>	<b>9</b>
<b>VIII.</b>	<b>Apertura de sobres que contienen Cédulas de Vigilancia-----</b>	<b>9</b>
<b>IX.</b>	<b>Registro de solicitudes y percepción ciudadana-----</b>	<b>9-10</b>
<b>X.</b>	<b>Atención de Solicitudes-----</b>	<b>10-11</b>
<b>XI.</b>	<b>Verificación de la Operación de los Comités-----</b>	<b>11-12</b>
<b>XII.</b>	<b>Reuniones de seguimiento al Programa Anual de Trabajo-----</b>	<b>12</b>
<b>XIII.</b>	<b>Elaboración de Informes y Reportes-----</b>	<b>12-13</b>

## ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2023

### I. ANTECEDENTES

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 a través del Enlace Institucional de Contraloría Ciudadana se compromete a elaborar el Programa Anual de Trabajo estableciendo actividades a realizar con participación y responsabilidad compartida entre el gobierno estatal y la sociedad, a través de la promoción, 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 2 del Acuerdo que establece las bases para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana y en los artículos 15, 18 y 19 de los Lineamientos Generales, con apoyo de la Guía de Contraloría Ciudadana en el apartado 5 se realiza la presente Estrategia de Contraloría Ciudadana que tiene la finalidad de 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 en la Contraloría General del Estado y el Órgano Interno de Control.

En el ejercicio 2022 se constituyeron 21 Comités: 1 de la Dirección General de Atención a Migrantes, 19 de la Dirección General del Registro Civil y 1 de la Dirección General de Registro Público de la Propiedad, recabando 926 solicitudes, concluidas en un 98 %. El reto al que nos enfrentamos para este 2023 es la operatividad de los mismos a un 100% y la renovación de los comités que concluyen su vigencia.



## ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2023

Para este Ejercicio 2023 se pretende renovar y/o constituir 220 Comités.

Uno de los logros de este ejercicio pasado fue la integración de los comités en los 212 municipios del Estado de Veracruz.

### III. ÁREAS EJECUTORAS DE LA CONTRALORÍA CIUDADANA

Es importante mencionar que la Dirección General del Registro Civil tiene mayor número de comités, debido a que cuenta con oficialías 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, 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.



## ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2023

No	Areas que participan 2022	ccc
1	Consejo Estatal de Población	1
2	Dirección General de Asuntos Religiosos	1
3	Dirección General de Atención a Migrantes	1
4	Dirección General de la Coordinación Estatal de las Juntas de Mejoras	1
5	Dirección General de la Editora de Gobierno	1
6	Dirección General de Registro Civil	212
7	Dirección General del Registro Público de la Propiedad	25
8	Instituto Veracruzano de la Defensoría Pública	1
9	Subdirección de Legalización y Permisos	1
10	Dirección del Archivo General del Estado	1
	<b>Total de Comités</b>	<b>245</b>

### III. PROMOCIÓN DE LA CONTRALORÍA CIUDADANA

El plan de promoción se realizará conforme se señala en el artículo 15 fracción V. de los Lineamientos Generales para la Promoción, 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 22 de los Lineamientos Generales



## ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2023

para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, que señala:

*Artículo 22. "Para la integración de los Comités, las Dependencias y Entidades, a través del Enlace Institucional, emitirán convocatorias de carácter público en espacios accesibles a la población de las localidades beneficiadas, en la cual se den a conocer los pormenores de la reunión de asamblea de constitución, con una anticipación de cuando menos diez días hábiles, para lo cual podrá hacerse uso de carteles o cualquier otro medio difusión que resulte conveniente, incluyendo el uso de las TIC's".*

Para promover la operación de los comités de manera permanente, se continuará con el uso de los medios electrónicos 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 21 publicaciones durante el ejercicio 2023. 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 mensualmente. De manera alterna se difunden los Comités en el portal <https://www.segobver.gob.mx/comites.php>, actualizándose mes a mes con las diferentes reuniones de aperturas o verificación de los comités y promoción de los mismos, como complemento a este material se invita a los subenlaces a través de correos electrónicos a que visiten el portal y actualicen en sus portales recibiendo la evidencia correspondiente. Asimismo, 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.

#### IV. CONSTITUCIÓN DE COMITÉS DE CONTRALORÍA CIUDADANA

Se realizará de acuerdo con lo dispuesto en los artículos del 21 al 27 de los Lineamientos Generales para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana. El procedimiento se lleva de acuerdo a la Guía para la Constitución y Operación de Comités de Contraloría Ciudadana de Contraloría Ciudadana que debe observarse es el siguiente:



## ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2023

I. Publicar una convocatoria (FR-02) 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 del artículo 23 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 (FR-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 Generales para la Promoción Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana Artículos 5 fracción V y 15 fracción IV en coordinación con la Dirección General de Fortalecimiento Institucional en la Contraloría General. En el momento de la constitución se capacita al comité y queda asentado en la Constancia de Capacitación al Comité de Contraloría Ciudadana (FR-09).

V. Remitir el Acta Constitutiva (FR-03-B) con la documentación requerida (copia de identificaciones) y la respectiva Constancia de Capacitación (FR-09) al Enlace Institucional de la Secretaría solicitando la validación y número de registro correspondiente.

VI. El Enlace Institucional requisita el formato Registro de Comité de Contraloría Ciudadana (FR-05). Dicho formato y la documentación señalada anteriormente son validados por la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana de la Contraloría General. La



## ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2023

validación queda establecida mediante el formato Validación de Comités de Contraloría Ciudadana (FR-06). Posteriormente, solicita mediante oficio el registro del comité o comités, que es otorgado por la Dirección General de Fortalecimiento Institucional.

La Secretaría de Gobierno 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). Para este año se pretende renovar 220 comités en 10 áreas, como se detalla a continuación:

<b>COMITÉS 2023</b>		
No.	ÁREA	No. DE COMITÉS
1.	Dirección General del Registro Civil	188
2.	Dirección General del Registro Público de la Propiedad y de Inspección y Archivo General de Notarías	24
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
6.	Dirección General de Asuntos Religiosos	1
7.	Dirección General de Gobernación/ Subdirección de Legalización y Permisos	1
8.	Dirección General de la Editora de Gobierno	1
9.	Dirección General del Archivo General del Estado	1
10.	Instituto Veracruzano de la Defensoría Pública	1

### V. CAPACITACIÓN A COMITÉS DE CONTRALORÍA CIUDADANA

En el Artículo 11 fracción II de los Lineamientos Generales para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana establece que se debe proporcionar capacitación y con el objetivo de impulsar adecuadamente las actividades de promoción y operación de los Comités de





## ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2022

Contraloría Ciudadana, se capacitará y dará asesoría a los Subenlaces de las áreas con comités conformados de acuerdo a las necesidades del área.

A su vez, cada Subenlace capacitará a los 220 Comités que se constituirán en el ejercicio 2023 y coordinará las actividades que realizan los Comités, según las atribuciones conferidas en el artículo 11 fracción II de los Lineamientos para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana.

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 Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana.
- b) Lineamientos Generales para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana.
- c) Formato Cédula de Vigilancia de Trámites y Servicios (FR-10)
- d) Formato de Acta Circunstanciada de Verificación Física del Comité (FR-11)
- e) Reglamento Interno de la Secretaría de Gobierno

Para formalizar la capacitación a los integrantes de los comités, la dependencia a través del Subenlace de Contraloría Ciudadana otorgará la Constancia de Capacitación (FR-09), la cual se anexará al expediente de constitución de Comités de Contraloría Ciudadana, que resguarda el Enlace Institucional.

## VI. ENTREGA DE FOLIOS DE REGISTRO Y ACREDITACIÓN

En apego a los Lineamientos para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana en el Artículo 5 fracción VIII la Dirección General de Fortalecimiento Institucional en la Contraloría General, otorga el folio asignado a cada Comité, donde se establece nombre de los integrantes con su respectivo folio y vigencia.

La guía para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana menciona que el Enlace Institucional a través de manera física o digital remite los números de folios redireccionando a los integrantes del Comité con apoyo del Subenlace de cada área, solicitando se requisiere el formato Recibo de Folios de Acreditación (FR-08), verificando el Órgano Interno de Control que este formato está requisitado, ya sea físicamente o a través de correo electrónico con acuse de recibido.



## **ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2023**

### **VII. ENTREGAR REPORTE DE OPERATIVIDAD**

Reporte Trimestral que se entregará en los meses de abril-julio-octubre 2023 y enero del siguiente año, en el cual se relacionará los comités vigentes y los que se encuentran operando durante el trimestre a reportar.

### **VIII. APERTURA DE SOBRES QUE CONTIENE CÉDULAS DE VIGILANCIA**

Como lo establece el artículo 15 fracciones XII, XIII y XIV de los Lineamientos multicitados, los Comités de Contraloría de cada área aplican las Cédulas de Vigilancia (FR-10-A) y suscriben el Acta Circunstanciada (FR-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 sellado, mediante oficio.

De acuerdo a la Guía para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana señala que en coordinación con el Órgano Interno de Control en la Secretaría de Gobierno el Enlace Institucional convoca a una reunión mensual de Apertura de Sobres. Para el presente ejercicio 2023, se tienen programadas 12 reuniones para revisar las Cédulas de Vigilancia y contar los documentos incluidos en los sobres remitidos por las áreas, en esta Apertura de Sobres que contienen Acta Circunstanciada acompañada de Cédulas de Vigilancia se determinan las solicitudes, emitiendo un Acta de Apertura de Sobres (FR-12), misma que se firma por los presentes, en la cual se refleja el número de Actas Circunstanciadas, número de Cédulas revisadas, la fecha en que aplicaron las cédulas, por comité y por área, identificando las solicitudes.

### **IX. REGISTRO DE SOLICITUDES Y PERCEPCIÓN CIUDADANA**

En cumplimiento al Artículo 12 de los Lineamientos Generales para la Promoción Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, se requisita el Formato FR-13 "Detalle de Solicitudes" en el cual se le asigna un número consecutivo a las solicitudes clasificándose de acuerdo con su contenido en: Reconocimientos, Sugerencias, Quejas y Peticiones, el Enlace Institucional los presenta mediante correo electrónico ante la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana y el Órgano Interno de Control, en un tiempo máximo de 10 días hábiles posteriores a la fecha de apertura, considerando 11 reportes para este 2023.



## ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2023

Para medir la percepción ciudadana se debe requisitar el formato FR-14 "Detalle de evaluaciones de Percepción de Calidad" (evaluando la atención, tiempo de espera e instalaciones) con Gráficas que permiten un monitoreo en la calidad de los Trámites y Servicios. El formato se presenta de manera mensual 10 días hábiles posteriores a la fecha de apertura de sobres de los Comités, están considerados 11 reportes mensuales. Asimismo dentro del proceso de Mejora Continua se hará de conocimiento al Coordinador del Sistema de Control Interno (SICI) de la Secretaría de Gobierno, un Informe con la Estadística referente a la percepción de calidad por cada área sujeta de vigilancia, de tal manera que de acuerdo al componente V en el principio 17 "Evaluar las Áreas de oportunidad e Implementar la Mejora Continua" se realicen las gestiones necesarias desde el seno del COCODI y se remitirá trimestralmente los primeros 10 días hábiles posteriores al período que se reporta, es decir Enero, Abril, Julio y Octubre de cada anualidad con copia al Órgano Interno de Control en la Secretaría de Gobierno y a la Dirección General de Fortalecimiento Institucional de la Contraloría General.

### X. ATENCIÓN DE SOLICITUDES

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 solicitudes (Reconocimientos, Sugerencias, Quejas/Denuncias y Peticiones) en la Reunión de Apertura de Sobres de Cédulas de Vigilancia, que se realiza de manera mensual, se canaliza a las áreas correspondientes que atiendan las observaciones encontradas, a través de un oficio con un término de 5 días para su solventación con copia de conocimiento al Órgano Interno de Control y al Comité de Contraloría Ciudadana que corresponda. De acuerdo con la normatividad los reconocimientos se dan por atendidos cuando se tenga el oficio de acuse una vez reportado ante el área correspondiente.



## ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2022

En caso de existir una queja o denuncia, será responsabilidad del Órgano Interno de Control resguardar dicho documento y dar la atención debida conforme a los procedimientos establecidos.

El informe de seguimiento a dichas solicitudes (programados 12 informes para este ejercicio) de acuerdo a la guía para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana se reporta a más tardar el último día hábil de cada mes vía correo a la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana de la Contraloría General y el Órgano Interno de Control a través del Formato FR 15 "Estado de atención a solicitudes" reflejándose el estatus de las mismas (no iniciadas, en proceso o concluidas) previa validación por parte del órgano Interno.

### **XI. VERIFICACIÓN A LA OPERACIÓN DE LOS COMITÉS.**

De acuerdo al Artículo 11 fracción IV de los Lineamientos, se debe realizar esta actividad y a la Guía de Contraloría Ciudadana se consideran los siguientes temas:

- *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 registro del Comité y acreditaciones de cada integrante.*
- *Atención recibida por parte del Ente en caso de dudas o problemáticas surgidas durante el desarrollo de actividades del Comité*

Los documentos recibidos pueden ser:

- a) Acuerdo que Establece las Bases para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana.
- b) Lineamientos Generales para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana.
- c) Formato Cédula de Vigilancia de Trámites y Servicios (FR-10)
- d) Formato de Acta Circunstanciada de Verificación Física del Comité (FR-11)
- e) Reglamento Interno de la Secretaría de Gobierno
- f) Cédula de Trámites y Servicios

El Enlace Institucional capta esta actividad mediante el Formato FR-16, solicitando a las áreas a través de oficio solicitando que el subenlace requisiere el formato el cuál debe ser llenado por al menos un integrante del comité,



## **ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2023**

además se realiza vía telefónica como herramienta para checar el buen funcionamiento del mismo, la Contraloría realiza Verificaciones periódicas de manera presencial y en algunos casos esta Secretaría asiste. En el cronograma adjunto se consideran para este ejercicio 22 verificaciones.

### **XII. REUNIONES DE SEGUIMIENTO AL PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO**

De acuerdo al Artículo 15 fracción XVIII de los lineamientos Generales para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana de los mencionados Lineamientos la Secretaría de Gobierno, a través de su Enlace Institucional, celebrará 12 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, noviembre y diciembre del presente año. Estas reuniones se llevarán a cabo al finalizar cada una de las reuniones de apertura de sobres de cédulas de vigilancia para dar seguimiento al avance de las actividades comprometidas y tomar medidas correctivas si fuera necesario. Se concentra mediante el documento FR-17 (Minuta de Seguimiento al PAT).

### **XIII. ELABORACIÓN DE INFORMES Y REPORTES**

De acuerdo al Cronograma de Actividades de esta Secretaría se emiten informes trimestrales y anual con la finalidad de reportar las acciones realizadas en los diferentes períodos que se reportan.

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 para su validación y envío a la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana. 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 15 de los Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, es dentro de los primeros 5 días hábiles siguientes al trimestre que se reporta.



## **ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2023**

Conforme al Artículo 15 fracción XIX y 39 de los Lineamientos Generales para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana el Informe Anual es el documento que consolida y evidencia el total de las actividades realizadas en materia de Contraloría Ciudadana durante el presente ejercicio. Se enviará al Órgano Interno de Control dentro de los primeros 5 días hábiles del mes de enero del año 2024, quien lo remitirá con la validación a la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana.

Xalapa-Enríquez, Veracruz, a 20 de enero de 2023

**ATENTAMENTE**

**MTRO. MARIO IVÁN MONCAYO CASTRO**  
**Enlace Institucional de Contraloría Ciudadana**

