



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



STPSP
Secretaría de Trabajo,
Previsión Social y Productividad



ME LLENA DE ORGULLO

SECRETARÍA DE TRABAJO, PREVISIÓN SOCIAL Y PRODUCTIVIDAD ESTRATEGIA DE TRABAJO COMITÉS DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2023

I. Antecedentes

En busca de mejorar continuamente el desempeño de la Secretaría de Trabajo, Previsión Social y Productividad del Estado de Veracruz, a la cual haremos referencia en lo subsecuente con sus iniciales (STPSP), se compromete a brindar las herramientas necesarias para el correcto funcionamiento de los Comités de Contraloría Ciudadana, siendo un trabajo voluntario y honorífico de los Veracruzanos para otorgarles un servicio de calidad.

En la STPSP existen Comités en las direcciones que tienen contacto con la población: Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Veracruz (ICATVER), Unidades Operativas del Servicio Nacional de Empleo Veracruz (SNEVER), Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Estado y Centros de Conciliación Laboral de Veracruz (CECOL).

En apego a los artículos 1 y 2 del Acuerdo que establece las bases para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana y artículos 15, 18 y 19 de los Lineamientos Generales, apoyados en la Guía de Contraloría Ciudadana apartado 5, se realiza la estrategia para dar seguimiento, cobertura y vigilancia a los trámites que realiza la STPSP en coordinación con la Contraloría General del Estado y el Órgano Interno de Control.



Durante el 2022 se constituyeron más de 16 Comités Ciudadanos, se recibieron 550 solicitudes y se celebraron reuniones mensuales para dar apertura y lectura a los sobres enviados por los mismos y así poder dar atención a las solicitudes. Durante este periodo no se obtuvo el 100% de participación de los Comités, situación que buscamos solventar durante el 2023 con las estrategia planteada en el presente documento. Se renovarán y crearán 32 Comités.

II. Áreas ejecutoras de la Contraloría Ciudadana.

Para la ejecución del PAT 2023 la STPSP cuenta con 41 Comités divididos en el Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado Veracruz (ICATVER), Unidades Operativas del Servicio Nacional de Empleo Veracruz (SNEVER), Juntas Especiales de la Local de Conciliación y Arbitraje del Estado y Centros de Conciliación Laboral de Veracruz (CECOL), de la siguiente manera:

Dirección	No. de Comités
Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Veracruz	18
Unidades Operativas del Servicio Nacional de Empleo Veracruz	6
Centros de Conciliación Laboral de Veracruz	9
Juntas Especiales de la Local de Conciliación y Arbitraje del Estado	8
TOTAL	41



III. Promoción de la Contraloría Ciudadana

Conociendo la importancia de informar a la población veracruzana acerca de las estrategias implementadas para la mejora de nuestra calidad en el servicio, solicitamos a nuestras Direcciones difundan carteles informativos sobre el funcionamiento de los Comités Ciudadanos de Contraloría y en redes sociales tales como (facebook, instagram y twitter) así como la convocatoria a la ciudadanía de conformación de Comités y el llenado objetivo de las cédulas de vigilancia.

Esto haciéndolo conforme al artículo 15 fracción V. de los Lineamientos Generales para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana.

IV. Constitución de Comités de Contraloría Ciudadana.

Creación bajo el lineamiento de los artículos 21 y 27 de los Lineamientos Generales para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana que se realizará como enlistamos en los siguientes pasos:

1.- Bajo el Formato FR-02 "Convocatoria", personal de la STPSP lanza la convocatoria al público en general, que haga uso de nuestros servicios para conformar un Comité de Contraloría Ciudadana, en la cual se señala: día, hora, lugar y objeto.

En caso de no contar con asistencia, se realiza una invitación directa siguiendo lo que dice el artículo 23 de los lineamientos antes mencionados.



2.- No se pueden elegir servidores públicos que se desempeñen en el área donde se constituya el comité y los integrantes se escogen democráticamente, tales sujetarán su participación a los lineamientos citados.

3.- Por cada comité constituido se llena el formato FR-03 "Acta Constitutiva trámites y servicios" requisitando una copia de identificación que acredite su residencia por cada uno de los integrantes.

4.- Brindar capacitación a los Comités recién constituidos y llenar el formato correspondiente, FR-09 "Constancia de capacitación" conforme al artículo 5 y 15, fracciones V y IV respectivamente de los Lineamientos Generales para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana.

5.- Enviar las actas y documentación requerida al Enlace Institucional de la Secretaría solicitando la validación y número de registro correspondiente, después de requisitar el formato FR-05 "Registro de Comités", se envía a la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana de la Contraloría General para su validación.

Al ser validado mediante el formato FR-06 "Validación de Comités", se solicita por oficio el registro del o los Comités, que será otorgado por la Dirección General del Fortalecimiento Institucional.

La Secretaría de Trabajo, Previsión Social y Productividad este año pretende renovar 18 Comités Ciudadanos del Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Veracruz (ICATVER), 6 del Servicio Nacional de Empleo Veracruz (SNEVER), la constitución de 5 Comités en la Junta Local de Conciliación y Arbitraje del Estado y 3 en el Centro de Conciliación Laboral de Veracruz (CECOL).



V. Capacitación a Comités de Contraloría Ciudadana.

Conociendo la importancia de capacitar a los integrantes de los Comités Ciudadanos en el desarrollo del mismo habilitamos en la Página Oficial de la Secretaría de Trabajo, Previsión Social y Productividad de Veracruz, la plataforma moodle.

Además de la capacitación como reforzamiento por parte de las y los Presidentes de las Juntas, Coordinadores del Servicio Nacional de Empleo y Directores de las Unidades de Capacitación del ICATVER y el personal Conciliador Laboral Regional que representa a las Delegaciones Regionales de Conciliación Laboral del Centro de Conciliación Laboral del Estado de Veracruz, esto conforme al artículo 11, fracción II de los Lineamientos Generales para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana.

VI. Entrega de folios de registros y acreditación.

Siguiendo los Lineamientos Generales para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana en el artículo 5 fracción VIII, hacemos llegar por medio de correo electrónico el folio de registro a los integrantes de los Comités, en caso de que estos no contaran con uno, le haremos llegar un oficio a los subenlaces con estos folios para que ellos hagan llegar de manera física sus folios de registro, esto apeándose al formato FR-08 "Recibo de folios de acreditación".

VII. Entregar reportes de Operatividad

La Secretaría de Trabajo, Previsión Social y Productividad, registra mensualmente las cédulas de los 41 Comités vigentes que participan en cada acto de apertura, el control se llevará en un documento que proporciona la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana, el cual se remitirá de manera trimestral.

VIII. Apertura de sobres que contiene las Cédulas de Vigilancia

Siguiendo lo establecido en el artículo 15 fracciones XII, XIII y XIV de los lineamientos anteriormente citados, cada Comité entregará las cédulas y el formato FR-11 "Acta Circunstanciada de entrega de cédulas de vigilancia y verificación" en un sobre cerrado, a los encargados de cada área de esta Dependencia, quienes los harán llegar al Enlace Institucional de la Secretaría de Trabajo, Previsión Social y Productividad.

Se realizará una reunión mensual con el Órgano Interno de Control de esta Dependencia y de la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana, para llevar a cabo la apertura de los sobres que contienen dichas cédulas, analizarlas y levantarse el acta FR-03-B "Acta Constitutiva trámites y servicios" respectiva con las observaciones emitidas por los Comités en las acciones de vigilancia.

Con toda la información recabada en las cédulas se elaborará un informe detallado en el formato FR-13 "Detalle de Solicitudes de Acto de Apertura" de las solicitudes recibidas por los Comités de Contraloría Ciudadana, para posteriormente enviárselos por correo electrónico al Órgano Interno de Control y a la Dirección General de Fortalecimiento Institucional de la Contraloría General del Estado.

IX. Registro de solicitudes y percepción ciudadana

Mes a mes dentro de los primeros 10 días hábiles después de la reunión en donde se abrieron los sobres, se hará llegar mediante correo electrónico a la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana y al Órgano Interno de Control el formato FR-13 "Detalle de solicitudes", en donde se asientan con un folio consecutivo u otro único



por la dependencia todos los: Reconocimientos, Sugerencias, Quejas y Peticiones, en el ejercicio 2023 se tienen consideradas 12 reportes, siendo 1 por cada apertura.

También se llenará el formato FR-14 "Detalle de Evaluaciones de Percepción de la Calidad" el cual compilará todas las cédulas llenadas por la ciudadanía Veracruzana, en este se tendrán gráficas que permitan el monitoreo de nuestra calidad en Trámites y Servicios, logrando así visualizar y atender nuestras áreas de oportunidad.

Todo esto cumpliendo con el artículo 12 de los Lineamientos Generales para la Promoción, constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana.

Dando seguimiento a la Guía para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana para "Evaluar las áreas de oportunidad e implementar la Mejora Continua", se remitirá trimestralmente un informe con las estadísticas referentes de la percepción de la calidad de las áreas sujetas de vigilancia por parte de los Comités de Contraloría Ciudadana, este se enviará al coordinador del COCODI/SICI en la Secretaría de Trabajo Previsión Social y Productividad, con copia de conocimiento a la Dirección General de Fortalecimiento Institucional y a los Órganos Internos de Control de la Secretaría en cuestión.

X. Atención a las Solicitudes.

Sabiendo que este punto es uno de los más importantes de todo el proceso, enviamos a todos los subenlaces por medio de correo electrónico y por oficio todas las solicitudes que le correspondan dependiendo su área, pidiéndoles que atiendan lo más pronto posibles con un término de 15 días hábiles las solicitudes de la ciudadanía.

Siguiendo lo establecido damos por atendidos los reconocimientos al tener acuse de recibo del oficio donde les hacemos llegar estas solicitudes y dejamos que el Órgano Interno de Control sea el responsable de las quejas dando atención a las mismas y resguardando la cédula en donde está asentado.

También se lleva el control con el formato FR-15 "Estado que guardan las Solicitudes", en donde llevamos control de todas las solventaciones realizadas y pendientes.

Se enviarán informes trimestrales al Coordinador del Sistema de Control Interno (SICI) con el objetivo de informar al Comité de Control y Desempeño Institucional dando cumplimiento al punto 2.8 del formato FR-18 (Reporte Trimestral).

XI. Verificación de Operación de los Comités

Siguiendo el artículo 11 fracción IV de los Lineamientos antes citados, es necesario y consideramos en la STPSP realizar esta actividad ya que de lo contrario no podríamos comprobar que se esté dando una correcta atención a la Ciudadanía, siendo esta nuestro actor clave de los Comités de Contraloría Ciudadana.

Este seguimiento lo realizaremos en reuniones mensuales con los subenlaces y les solicitaremos por medio de oficio que algún integrante de sus Comités llene el formato FR-16.

Además vía telefónica y por correo electrónico, nos contactaremos aleatoriamente con diversos integrantes de los Comités Ciudadanos para atender todas sus dudas y revisar el correcto funcionamiento del mismo.



XII. Reuniones de Seguimiento al Programa Anual de Trabajo

En coordinación con el Órgano Interno de Control y la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana, tendremos 11 reuniones para dar seguimiento al cronograma de actividades y poder dar cumplimiento y seguimiento al correcto funcionamiento de los Comités de Contraloría Ciudadana, esta se convocará por medio de correo electrónico y se realizará al finalizar la apertura de sobres con los subenlaces de las diferentes direcciones, esto de acuerdo al artículo 15 fracción XVIII de los Lineamientos citados anteriormente múltiples veces, esto se hará concentrando en el documento FR-17 "Minuta de Seguimiento al PAT".

XIII. Elaboración de Informes y Reportes

Se elaborarán informes trimestrales en el formato FR-18 "Reporte Trimestral" y un anual, para reportar las acciones realizadas, esto usando la información recabada que viene en las cédulas de vigilancia y otras actividades de operación de los comités.

También se emitirá un informe al Órgano Interno de Control para su validación y envío a la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana.

Las fechas para compartir los informes trimestrales son los compartidos anteriormente en el punto VII "Entregar reportes de Operatividad", esto a realizar dentro de los primeros 5 días hábiles del trimestre que se reporta.

Todo conforme al artículo 15 de los Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana.

El informe Anual, por ser el documento que acumula la evidencia total de las actividades realizadas en materia de Contraloría Ciudadana durante el presente ejercicio, este 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.

ATENTAMENTE

Xalapa, Ver. 31 de enero de 2023.



HEBER FERNÁNDEZ LARA
ENLACE INSTITUCIONAL DE LA SECRETARÍA DE TRABAJO,
PREVISIÓN SOCIAL Y PRODUCTIVIDAD

