



**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

### 2024

2024: 200 AÑOS DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE COMO PARTE DE LA FEDERACIÓN 1824-2024

Av. Arco Vial Sur No. 730,  
Colonia Lomas Verdes C.P. 91098  
Conmutador (228) 1 41 05 00  
[www.veracruz.gob.mx/ipe](http://www.veracruz.gob.mx/ipe)



**200** AÑOS  
**VERACRUZ**  
DE IGNACIO DE LA LLAVE  
COMO PARTE DE LA FEDERACIÓN



**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**

**2024**

**Contenido**

Contenido .....	2
1. Estrategia de Contraloría Ciudadana.....	3
I. Antecedentes.....	3
II. Áreas ejecutoras de la Contraloría Ciudadana .....	4
III. Promoción de la Contraloría Ciudadana.....	5
IV. Constitución de Comités de Contraloría Ciudadana.....	6
V. Capacitación a Comités de Contraloría Ciudadana:.....	6
VI. Entrega de folios de registro y acreditación .....	6
VII. Operatividad de Comités de Contraloría Ciudadana .....	7
VIII. Apertura de sobres que contienen Cédulas de Vigilancia .....	7
IX. Registro de solicitudes y percepción ciudadana .....	8
X. Atención de Solicitudes .....	9
XI. Verificación a la operación de los Comités de Contraloría Ciudadana.....	14
XII. Reuniones de seguimiento al Programa Anual de Trabajo .....	14
XIII. Elaboración de Informes y reportes .....	15
2. Cronograma de Actividades .....	16





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

2024

#### 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, el 6 julio de 2023 se instaló el Comité de Contraloría Ciudadana en el Instituto de Pensiones del Estado de Veracruz, el cual se encuentra vigente hasta junio del 2025.

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 vigilancia ciudadana de las obras, acciones, trámites o servicios que llevan a cabo las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal.

2024: 200 AÑOS DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE COMO PARTE DE LA FEDERACIÓN 1824-2024

Av. Arco Vial Sur No. 730,  
Colonia Lomas Verdes C.P. 91098  
Conmutador (228) 1 41 05 00  
[www.veracruz.gob.mx/ipe](http://www.veracruz.gob.mx/ipe)



200 AÑOS  
**VERACRUZ**  
DE IGNACIO DE LA LLAVE  
COMO PARTE DE LA FEDERACIÓN



VERACRUZ  
GOBIERNO  
DEL ESTADO

**IPE**  
Instituto de Pensiones  
del Estado de Veracruz

VERA  
CRUZ  
ME LLENA DE ORBULLO

Surgen como un instrumento de apoyo para fortalecer las capacidades de vigilancia ciudadana de las obras, acciones, trámites y servicios gubernamentales<sup>1</sup>.

En ese sentido, durante el periodo 2023 se recopilaron un total de 37 solicitudes, gracias a la aplicación de las Cédulas de Vigilancia, mismas que fueron concluidas en su totalidad y corresponden a 27 reconocimientos, 6 sugerencias, 2 quejas y 2 peticiones.

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, en este caso, del Instituto de Pensiones del Estado.

## 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

<sup>1</sup> 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





Vigencia de Derechos y el Departamento de Prestaciones Económicas, los cuales a su vez pertenecen a la Subdirección de Prestaciones Institucionales.

En el Instituto de Pensiones se consideran los siguientes trámites para la participación de la 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

### **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 ciudadana en la calidad de la atención que se brinda, para ello se publicarán todas las actividades realizadas por el Comité en redes sociales oficiales y en la página WEB institucional la tercera semana o cuarta semana de cada mes, con excepción de los meses de mayo y junio, con la finalidad de respetar el periodo establecido para la veda electoral, así como en julio



*[Firma manuscrita]*



VERACRUZ  
GOBIERNO  
DEL ESTADO

**IPE**  
Instituto de Pensiones  
del Estado de Veracruz



y diciembre, en los que el periodo vacacional se tiene contemplado y por lo tanto no se hará promoción durante ese tiempo.

#### **IV. Constitución de Comités de Contraloría Ciudadana**

El 06 de julio de 2023 se instaló el Comité de Contraloría Ciudadana en el Instituto de Pensiones del Estado de Veracruz, de acuerdo con los Lineamientos Generales para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, tiene vigencia hasta el mes de junio de 2025.

#### **V. Capacitación a Comités de Contraloría Ciudadana:**

Derivado de que el 06 de julio de 2023 se constituyó el Comité de Contraloría Ciudadana que estará vigente hasta el 2025 y que ya se les ha brindado la capacitación necesaria para desempeñar sus funciones, no se programa esta actividad para la presente anualidad. No obstante, 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.

#### **VI. Entrega de folios de registro y acreditación**

En agosto de 2023 se entregó a los Integrantes del Comité el folio de registro junto a los folios de acreditación correspondientes expedidos por parte de la Contraloría General.





VERACRUZ  
GOBIERNO  
DEL ESTADO

**IPE**  
Instituto de Pensiones  
del Estado de Veracruz



## VII. Operatividad de Comités de Contraloría Ciudadana

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. Con la finalidad de incrementar la aplicación de estas Cédulas, la Enlace Institucional instará a los miembros del Comité durante las sesiones ordinarias programadas a aplicar más cédulas, con la finalidad de obtener un muestreo más amplio de la percepción ciudadana, otorgándoles al mismo tiempo la cantidad de formatos que requieran, para facilitar su aplicación y recolección. Estas cédulas serán entregadas a la Enlace Institucional en sobre cerrado; posteriormente se acordará una reunión de apertura con el Órgano Interno de Control en el IPE, a la cual se podrá invitar a la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana.

## 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.

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





VERACRUZ  
GOBIERNO  
DEL ESTADO

**IPE**  
Instituto de Pensiones  
del Estado de Veracruz

**VERA  
CRUZ**  
ME LLENA DE ORBULLO

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 formato: *FR-14-Detalle de evaluaciones de percepción de calidad*. Este archivo será enviado 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 para una mejor interpretación y comprensión, las gráficas también





**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO

**IPE**  
Instituto de Pensiones  
del Estado de Veracruz



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 a la Dirección General del Instituto, 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 derechohabencia 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 la Dirección General de Fortalecimiento Institucional, se analizarán los asuntos captados a través de las Cédulas de Vigilancia y se clasificarán de acuerdo





VERACRUZ  
GOBIERNO  
DEL ESTADO

**IPE**

Instituto de Pensiones  
del Estado de Veracruz



con la solicitud que corresponda para darle la debida atención y seguimiento, en apego a los *Lineamientos Generales para la Promoción, Constitución y Operación de los 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 respecto a un tangible o intangible ofertado por el Ente.
- **Petición**, mensaje a través del cual se requiere al Ente su intervención respecto una situación en concreto sobre la entrega de apoyos, obras, tramites y servicio.
- **Queja**, manifestación de la ciudadanía, en la que se dice afectada en sus derechos respecto de la aplicación y ejecución de los recursos públicos, o en la prestación de trámites y servicios.
- **Denuncia**, inconformidad que hace un ciudadano sobre probables actos u omisiones cometidas por personas servidoras públicas en la aplicación y ejecución de los recursos.

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





VERACRUZ  
GOBIERNO  
DEL ESTADO

**IPE**

Instituto de Pensiones  
del Estado de Veracruz



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.

De encontrarse en el sobre alguna probable Queja o Denuncia, se asentará en el Acta que el OIC se llevará dichas solicitudes para determinar su clasificación.

Así mismo, se deberá identificar y cuantificar la cantidad de Cédulas de Vigilancia que contienen evaluaciones de percepción de calidad sobre los servicios, trámites, obras o apoyos recibidos.

Al finalizar la clasificación, la Enlace Institucional deberá foliar la totalidad de Cédulas de Vigilancia encontradas durante el Acto y el personal del OIC





VERACRUZ  
GOBIERNO  
DEL ESTADO

**IPE**  
Instituto de Pensiones  
del Estado de Veracruz



rubricar las mismas, con el objeto de garantizar su integridad, identificación y rastreabilidad.

Por último, la 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 para:

1. OIC
2. Ente, y
3. SDAyPC

En el caso de no asistir personal de la SDAyPC al acto de apertura, la Enlace Institucional hará llegar el tanto correspondiente a través de oficio dirigido a la Subdirección.

El OIC deberá dar seguimiento para que a la brevedad, dentro del periodo de 10 días hábiles posteriores a la apertura, las tres partes cuenten con su tanto correspondiente del acta.

Las Cédulas de Vigilancia con reconocimientos, sugerencias y peticiones y con evaluaciones de percepción de calidad quedarán en posesión y





resguardo de la Enlace Institucional, para su posterior registro y canalización a las áreas encargadas de dar atención.

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 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 de un informe de las solicitudes recibidas a través de las Cédulas de Vigilancia aplicadas, mediante el formato FR-15 a la Dirección General del Instituto, al Órgano Interno de Control y a la Dirección General de Fortalecimiento Institucional, dicho informe deberá también hacerse del



R



conocimiento a quienes integran del Comité de Contraloría Ciudadana del IPE durante las reuniones de trabajo que se realicen.

## 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 y la Lista de asistencia a la misma.

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



*[Handwritten signature]*

*“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 y reportes**

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 reportes 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 durante los primeros cinco días hábiles del mes de enero de cada ejercicio fiscal, y deberá contar previo a su presentación con el visto bueno del Órgano Interno de Control que corresponda.

La Enlace Institucional deberá elaborar el informe anual mencionado, el cual contendrá los avances y evidencias de las acciones implementadas por el Comité de Contraloría Ciudadana durante el ejercicio 2024, 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.

Así mismo, la Enlace informará a la Dirección General del Instituto de Pensiones de manera trimestral y anual los avances y resultados de las estrategias y actividades comprometidas en el plan de trabajo.

## 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  
Instituto de Pensiones del Estado.**

