



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

IPE
INSTITUTO DE PENSIONES
DEL ESTADO DE VERACRUZ

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

PROGRAMA DE TRABAJO 2025





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

PROGRAMA DE TRABAJO 2025

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:.....	7
VI. Entrega de folios de registro y acreditación.....	8
VII. Operatividad de Comités de Contraloría Ciudadana.....	8
VIII. Apertura de sobres que contienen Cédulas de Vigilancia.....	10
IX. Registro de solicitudes y percepción ciudadana.....	10
X. Atención de Solicitudes	12
XI. Verificación a la operación de los Comités de Contraloría Ciudadana.	16
XII. Reuniones de seguimiento al Programa Anual de Trabajo.....	17
XIII. Elaboración de Informes y reportes.....	18
2. Cronograma de Actividades.....	19



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

PROGRAMA DE TRABAJO 2025

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 06 de 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 seguimiento y vigilancia 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 y vigilancia de las obras, acciones, trámites y servicios gubernamentales¹.

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



En ese sentido, durante el ejercicio 2024 se recopilaron un total de 52 solicitudes, esto resultado de la aplicación 126 Cédulas de Vigilancia, dichas solicitudes fueron concluidas en su totalidad y corresponden a 40 reconocimientos, 11 sugerencias y 1 petición.

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 Administración Pública Estatal, en este caso, del Instituto de Pensiones del Estado de Veracruz.

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.



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 en la calidad de la atención que se brinda, para ello se publicarán 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 julio y diciembre, en los que - debido al periodo vacacional- no se da atención a la derechohabencia, y por lo tanto no se tiene contemplada la aplicación de Cédulas, ni de reunión del Comité 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 junio de 2025.

Por lo anterior, durante los meses previos a que termine la vigencia del Comité en funciones se elaborará la convocatoria para conformar un nuevo Comité en el Instituto, el cual se instalará durante la segunda semana de julio de la anualidad en curso, cuya selección de integrantes dependerá de un comité interno, como se ha hecho en las convocatorias previas, esto con la finalidad de tomar en cuenta la representatividad y equidad de género.



V. Capacitación a Comités de Contraloría Ciudadana:

Durante la segunda semana de julio de 2025, se renovará el Comité de Contraloría Ciudadana en el Instituto de Pensiones del Estado de Veracruz. Por lo tanto, se considera que la capacitación para el nuevo Comité se realice previo a la sesión de instalación, con la finalidad de que sus integrantes cuenten con los elementos necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

En ese sentido, por parte de la Enlace Institucional y demás funcionariado del Instituto se brindará la Información específica de los trámites a los que el nuevo Comité les dará seguimiento.

Además, para que dicha capacitación cumpla su objetivo principal, se solicitará la colaboración de manera presencial por parte de la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana para que brinde al Comité mencionado la siguiente información:

- Conceptos generales de Contraloría Ciudadana
- Atribuciones de quienes sean 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



De manera posterior, se brindará acompañamiento y asesoría permanente para el buen desempeño del Comité, por lo que se programará durante las sesiones de trabajo, la participación en las mismas del funcionariado del Instituto que tiene la responsabilidad de la operación de las distintas áreas en las que se atiende a la derechohabencia, con la finalidad de aclarar las dudas emergentes que tengan quienes formen parte del Comité, 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 2023 se entregó a las y los Integrantes del Comité el folio de registro junto a los folios de acreditación correspondientes expedidos por parte de la Contraloría General.

La entrega de los folios de registro junto con los folios de acreditación se entregará a quienes integren el nuevo Comité siguiendo las pautas y procedimientos que indica la *Guía para la Constitución y Operación de Comités de Contraloría Ciudadana*.

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, estas cédulas serán entregadas a la Enlace Institucional en sobre cerrado; posteriormente se acordará una reunión de apertura con personal del Órgano Interno de Control en el IPE.

Actualmente hay un Comité de Contraloría Ciudadana en el IPE el cual se instaló el 06 de julio de 2023 y estará vigente hasta el 30 de junio de la presente anualidad, quienes integran dicho comité se enlistan a continuación:

- Presidente:** Dr. Íñigo Verdalet Guzmán
- Secretaria:** Profra. Araceli Bertina Ponce
- Vocal A:** Mtra. Isabel Ramos Almeida
- Vocal B:** Mtro. Arturo Leonardo Hernández Reséndiz
- Vocal C:** Mtro. Roberto Sánchez Sánchez

Con el objetivo de optimizar los trabajos de Contraloría Ciudadana, el comité actual ha propuesto modificaciones al formato de la Cédula de Vigilancia para adaptarlo a las necesidades específicas de la entidad. Asimismo, con la finalidad de obtener una visión más amplia de la percepción de la derechohabencia, se implementarán acciones para incrementar la cantidad de cédulas recabadas, aprovechando la integración del nuevo comité y las oportunidades de capacitación.



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 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 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 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 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 a una situación en concreto sobre la entrega de apoyos, obras, trámites y servicios.



- **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:

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.



Asimismo, 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 rubricará 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 la 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 un tanto correspondiente a través de oficio dirigido a la Subdirección mencionada. 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, peticiones y con evaluaciones de la 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.

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, 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 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 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 Sem	3ª Sem	3ª Sem	3ª Sem	3ª Sem	3ª Sem	3ª Sem	3ª Sem	3ª Sem	3ª 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, no



obstante, derivado de lo observado en periodos anteriores, se considera pertinente no contemplar dichas reuniones en el primer mes del año, pues aún se encuentra vigente el periodo de elaboración del presente documento y en los periodos vacacionales, pues al no existir actividades relacionadas con el Comité se vuelve infructuoso. 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 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 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.



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 2025, 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
DEL INSTITUTO DE PENSIONES DEL ESTADO

FR-01

*El Reporte del 4to trimestre del 2025 se entregará en los primeros cinco días hábiles del mes de enero de 2026

EI ABCBA

10

АТОМАН