Oficio CGE/DGFIAPE/SDAyPC/0025/07/2021
Xalapa-Enríquez, Ver., a 08 de julio de 2021
Asunto: Autorización Programa de Trabajo de Contraloría Ciudadana

PSIC. OLIVIA AGUILAR DORANTES
ENLACE INSTITUCIONAL DE CONTRALORÍA CIUDADANA
EN EL INSTITUTO DE PENSIONES DEL ESTADO
PRESENTE

001637

En cumplimiento al artículo 44 fracción VII del Reglamento Interior de la Contraloría General del Estado de Veracruz, al artículo 6 fracción III de los Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, y por instrucciones de la L.C. Angelica Joselin Alarcón Dauzón, Encargada de la Dirección General de Fortalecimiento Institucional de la Administración Pública Estatal, atendiendo a su Oficio No. CCC-IPE/021/2021, mediante al cual se recibió el Programa de Trabajo de Contraloría Ciudadana del ejercicio 2021 del Instituto de Pensiones del Estado, para su revisión y aprobación correspondiente, me permito informarle que derivado del análisis se determinó **autorizar dicho Programa**, el cual en los próximos días será publicado en el portal de internet de esta Contraloría General, exhortándole a dar cabal cumplimiento a los compromisos descritos en el mismo, observando las medidas sanitarias emitidas por las autoridades.

Sin más por el momento, aprovecho la oportunidad para enviarle un cordial saludo y reiterarle nuestro compromiso para el logro de los objetivos en esta materia.

ATENTAMENTE
MTRO. LUIS IGNACIO SILVA BELLO
SUBDIRECTOR DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

C.C.p.– Ing. Mercedes Santoyo Domínguez.- Contralora General. Para su superior conocimiento.
Lic. Daniela G. Griego Ceballos.–Directora General del Instituto de Pensiones del Estado. Para su conocimiento.
L.C. Angelica Joselin Alarcón Dauzón.- Encargada de la Dirección General de Fortalecimiento Institucional de la Administración Pública Estatal.- Mismo fin.
Mtro. Miguel Montoya Barradas.- Director General de Fiscalización de la Contraloría General.– Mismo fin.
Mtro. David Eli Alonso Gutiérrez – Titular del Órgano Interno de Control en el Instituto de Pensiones del Estado.- Para su conocimiento y seguimiento.
Archivo/Minutario
AJAD/lisb/jrc

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

PROGRAMA DE TRABAJO
2021

En cumplimiento con los lineamientos de Contraloría General del Estado y con el compromiso de esta administración de promover la participación ciudadana de la derechohabiencia y en la sociedad veracruzana, en mayo de 2019 se instaló el Comité de Contraloría Ciudadana en el Instituto de Pensiones del Estado de Veracruz.

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 gubernamentales[1].

[1] GACETA OFICIAL órgano del Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, Tomo CLXXXIX, Núm. Ext. 244, Xalapa, Ver., jueves 19 de junio de 2014.

Durante el año 2020 en los actos de apertura de sobres y de buzones físicos y el electrónico, que se encuentra en la Pág. WEB del Instituto de Pensiones, se recibieron un total de 32 solicitudes, las cuales fueron atendidas en su totalidad. Las mismas se agrupan de la siguiente manera:

Quejas: **5** Sugerencias: **8** Felicitaciones: **10**

Más **9** cédulas en las que la o el derechohabiente sin ninguna observación, es decir, no manifestó ninguna queja, sugerencia o felicitación.

Es importante mencionar que a todas las solicitudes se dio seguimiento e informó de los avances al Comité de Contraloría Ciudadana en el IPE.

I. ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA

I. El plan de difusión

Para que el *Comité de Contraloría Ciudadana* cumpla con su objetivo, será necesario hacer del conocimiento de la derechohabiencia del IPE que se cuenta con un comité que realiza acciones de vigilancia en la calidad de la atención que se brinda, indicando los medios en los que puede hacerles llegar solicitudes a fin de darles seguimiento.

Para ello se colocarán carteles y lonas de difusión, se actualizarán la imagen de los buzones para que sean fácilmente localizados, así como vigilar periódicamente para que cuenten con papel y lápiz para facilitar que las personas que así lo consideren, expresen sus solicitudes. De igual manera se publicarán las actividades realizadas por el Comité en redes sociales oficiales y en la Pág. WEB institucional.

II. El procedimiento para la constitución y registro de los Comités

El 16 de mayo de 2019 se instaló el Comité de Contraloría Ciudadana del Instituto de Pensiones del Estado de Veracruz, de acuerdo a los lineamientos, tiene vigencia hasta el año 2021. Razón por la cual este año se realizó una convocatoria pública en la que se invitó a la ciudadanía a integrarse al Comité de Contraloría Ciudadana del Instituto de Pensiones, el cual tomó protesta el pasado 24 de mayo y quedó conformado de la siguiente manera:

Integrantes del Comité de Contraloría Ciudadana en el IPE 2021 – 2023

Presidente: Mtro. Daniel Romero Castillo, Propietario
Dr. Yanga Melgarejo Ortíz, Suplente.

Secretaria: Dra. Mirtha Febe Peña Pérez, Propietaria
Mtra. María Isabel Domínguez Hernández, Suplente

Vocal A: Lic. Gustavo Rafael Solís Alemán, Propietario
Mtro. Rafael Pascual Mejía Grajeda, Suplente

Vocal B: Prof. Jorge Lara de la Fraga, Propietario
Antrop. Alicia González Cerecedo, Suplente

Vocal C: Rafael Javier Hernández Hernández, Propietario
Víctor Manuel López Ortiz, Suplente

III. El proceso de capacitación y asesoría a los Comités

El Comité que se integró en mayo de este año, se capacitó el mismo día de su instalación, esto con el objetivo de cumplir con los que marcan los *Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana*[2], que a la letra dice:

Artículo 23. Programar y coordinar las actividades de difusión, asesoría y capacitación dirigidas a quienes integren los comités, con el objeto de dotarlos de las herramientas necesarias para que lleven a cabo de manera adecuada las tareas de seguimiento, supervisión, vigilancia y evaluación de las obras, acciones, trámites o servicios en las que participan, así como emitir de manera trimestral y anual los informes de avances de las actividades establecidas en el Programa de Trabajo.

[2] GACETA OFICIAL órgano del Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, Tomo CLXXXIX, Núm. Ext. 244, Xalapa, Ver., jueves 19 de junio de 2014.

Así mismo, se seguirá brindando el acompañamiento y asesoría permanente para el buen desempeño del Comité, por lo que en el desarrollo de los trabajos participará funcionariado del IPE presentando los distintos programas que se están desarrollando a fin de que las y los integrantes del Comité tengan conocimiento de éstos.

IV. La coordinación con el Órgano Interno de Control para la recepción, registro y captura de las cédulas de vigilancia e informes anuales.

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, mismas que entregarán 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 Administración Pública Estatal de la Contraloría General y del Órgano Interno de Control.

En esa reunión se analizarán las solicitudes a las que se dará seguimiento para su atención, de igual manera se informará al comité del resultado del proceso de cada una de ellas.

Dado la contingencia sanitaria ocasionada por el COVID-19, la aplicación de cédulas de vigilancia se vio afectada, por lo que durante el año 2020 el

Comité impulsó la iniciativa de la aplicación de la misma en modalidad virtual, esta propuesta se puso a consideración de la Dirección General de Fortalecimiento Institucional de la Administración Pública Estatal de la Contraloría General, estamos en espera de sus consideraciones al respecto, si la Dirección diera su anuencia, la modalidad virtual de la Cédula de vigilancia se estaría implementando en este año 2021.

V. Los mecanismos específicos para la recepción de solicitudes y los procedimientos para atender e investigar aquéllas relacionadas con la ejecución y aplicación de las obras, acciones, trámites y servicios gubernamentales

La aplicación de cédulas de vigilancia respecto a trámites y servicios que llevan a cabo los integrantes del Comité del Instituto de Pensiones del Estado se realiza con la finalidad 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 de la Administración Pública Estatal de la Contraloría General, se analizarán los asuntos captados a través del buzón físico del Comité de Contraloría Ciudadana, que se encuentra en el edificio A del Instituto y del Buzón digital, y se clasificarán de acuerdo a la solicitud que corresponda para darle el debido seguimiento, incluyendo el informe detallado de solicitudes.

El trato que se les da a las cédulas requisitadas posterior a su aplicación es el siguiente:

Se validan todas y cada una de las preguntas de la cédula, las cuales revelan el desempeño del funcionario/a 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, Queja o Denuncia, 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, quien se encargará de proporcionar dicha respuesta al derechohabiente.

Actualmente, los medios por los cuales la ciudadanía puede dirigir sus petición, sugerencia, reconocimiento o queja al Comité de Contraloría Ciudadana del Instituto son los siguientes:

- Dos buzones físicos de Quejas y Sugerencias, uno colocado a un costado de la oficina de caja y un segundo en las afueras de las oficinas del Departamento de Vigencia de Derechos.
- Un sistema de Quejas y Sugerencias en la página Web del Instituto http://ipeenlinea.ipever.gob.mx/QuejasySugerencias

Será la Enlace Institucional quien realice las gestiones para la atención de las solicitudes recibidas, informando en cada reunión de seguimiento al Programa de Trabajo la atención que se le brindó a cada una de las solicitudes.

El tratamiento que la Enlace Institucional brindará a las solicitudes recibidas por medio del Sistema de Quejas y Sugerencias de la página web del Instituto será el siguiente: se recibirá la solicitud, identificando el número de folio y los datos del solicitante. Posteriormente, ésta será turnada mediante oficio al área correspondiente para su atención y efectos procedentes, remitiendo copia al Órgano Interno de Control para su conocimiento, anexando copia de la solicitud. La Enlace capturará en el Sistema el número de oficio antes descrito y modificará el estatus de la solicitud de recibida a turnada.

Una vez que el área brinde respuesta al oficio por el cual se turnó la solicitud, la Enlace institucional, procederá a capturar la misma en el Sistema, modificando el estatus de ésta de turnada a atendida.

Con el fin de dar seguimiento a la atención a todas las solicitudes, de manera mensual, la Enlace hará entrega a la Dirección General del Instituto y al Órgano Interno de Control de un informe de las solicitudes recibidas a través del Sistema de Quejas y Sugerencias de la página Web del Instituto de Pensiones, el cual deberá también hacerse del conocimiento de los miembros del Comité de Contraloría Ciudadana del IPE durante las reuniones de seguimiento que se realicen.

VI. Las medidas de seguimiento a las actividades de constitución y operación de los Comités de Contraloría Ciudadana

El Instituto de Pensiones del Estado, a través de su Enlace Institucional, celebrará reuniones mensuales de seguimiento para vigilar el cumplimiento y correcto funcionamiento de los Comités de Contraloría Ciudadana, en conjunto con el Órgano Interno de Control y la Dirección General de Fortalecimiento Institucional de la Administración Pública Estatal de la Contraloría General.

Reuniones	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Agos	Sept	Oct	Nov	Dic
IPE - OIC DGFIAPE	3ª sem	4ª Sem	3ª sem	3ª sem	3ª sem	3ª sem	2ª sem	4ª sem	5ª sem	3ª sem	3ª sem	2ª sem

Con base a lo dispuesto al artículo 41 de los lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, la entrega de los informes trimestrales, serán dentro de los primeros 5 días hábiles siguientes al cual se está reportando.

Tal como lo mandata el mencionado artículo 41, los Enlaces Institucionales de las dependencias y entidades reportarán de manera trimestral a la Dirección los avances de las actividades de implementación y fortalecimiento de la Contraloría Ciudadana, establecidas en su Programa Anual de Trabajo, de la siguiente manera: enero - marzo; abril - junio; julio - septiembre; octubre - diciembre, el cual deberá presentarse dentro de los primeros cinco días hábiles siguientes al trimestre que se reporta.

Así mismo, se presentará un Informe Anual consolidado de resultados que deberá remitirse durante los primeros diez 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.

VII. El calendario de entrega del informe anual, de las acciones de constitución y operación de contraloría ciudadana.

La Enlace Institucional deberá elaborar un informe anual, el cual contendrá los avances y evidencias de las acciones implementadas por el Comité de Contraloría Ciudadana durante el ejercicio 2021, mismo que

será validado por el Órgano Interno de Control y entregado a la Dirección General de Fortalecimiento Institucional de la Administración Pública Estatal de la Contraloría General.

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.

ATENTAMENTE

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

VERACRUZ GOBIERNO DEL ESTADO

CGE Contraloría General del Estado

VERACRUZ ME LLENA DE ORGULLO

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES DE CONTRALORÍA CIUDADANA DEL INSTITUTO DE PENSIONES DEL ESTADO DE VERACRUZ
2021

N.P.	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	UNIDAD DE MEDIDA	META	PRIMER TRIMESTRE													SEGUNDO TRIMESTRE													TERCER TRIMESTRE													CUARTO TRIMESTRE												
					ENERO				FEBRERO				MARZO					ABRIL				MAYO				JUNIO					JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE					OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52
1.1	**Planeación**																																																						
1.1.1	Entregar la propuesta del Programa Anual de Trabajo.	IPE-OIC-DGFIAPE	Programa	1				1																																															
1.2	**Operación**																																																					
1.2.1	Promover la Contraloría Ciudadana.	IPE	Publicaciones en página web y redes sociales	17				1				1				1						1		1					1	1				2				2					2			2			2			2		
1.2.2	Constituir Comités de Contraloría Ciudadana.	IPE	Acta constitutiva	1																				1																															
1.2.3	Capacitar a los Comités de Contraloría Ciudadana.	IPE	Constancia de capacitación	1																				1																															
1.2.4	Entregar folios de acreditación a los integrantes de los Comités de Contraloría Ciudadana.	IPE	Recibo	1																																					1													
1.2.5	Recopilar cédulas de vigilancia y/o informes.	IPE	Cédulas / Informes	S/C				1				1				1				1				1				1	1				1				1					1			1			1					
1.2.6	Aperturar sobres que contienen cédulas de vigilancia y/o informes.	IPE-OIC-DGFIAPE	Acta de apertura	12				1				1				1				1				1				1	1				1				1					1			1			1					
1.2.7	Elaborar informe detallado de solicitudes de los Comités de Contraloría Ciudadana.	IPE	Informe	12				1				1				1				1				1				1	1				1				1					1			1			1					
1.3	**Verificación**																																																					
1.3.1	Informar el seguimiento y la atención a las solicitudes de los Comités de Contraloría Ciudadana.	IPE-OIC	Reporte	12				1				1				1				1				1				1	1				1				1					1			1			1					
1.3.2	Verificar el funcionamiento de los Comités de Contraloría Ciudadana.	IPE-OIC	Cédulas	1																																											1							
1.3.3	Efectuar reuniones de seguimiento al Programa de Trabajo autorizado.	IPE-OIC-DGFIAPE	Minuta	12				1				1				1				1				1				1	1				1				1					1			1			1					
1.3.4	Elaborar reportes de actividades trimestrales	IPE-OIC	Reporte	4		1												1												1													1											
1.3.2	Elaborar informe anual.	IPE-OIC	Informe	1			1																																														

*El Reporte del 4to trimestre del 2021 se entregará los primeros cinco días hábiles del mes de enero de 2022
**El Informe Anual del ejercicio 2021 se entregará los primeros diez días hábiles del mes de enero de 2022

ELABORA
PSIC. OLIVIA AGUILAR DORANTES
ENLACE INSTITUCIONAL DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA CIUDADANA
EN EL INSTITUTO DE PENSIONES DEL ESTADO DE VERACRUZ

VALIDA
MTRO. DAVID ELÍ ALONSO GUTIÉRREZ
TITULAR DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL
EN EL INSTITUTO DE PENSIONES DEL ESTADO DE VERACRUZ

AUTORIZA
L.C. ANGELICA JOSELIN ALARCÓN DAUZÓN
ENCARGADA DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL
CONTRALORÍA GENERAL