ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA

CONTENIDO

I. Antecedentes- - - - 1
II. Áreas Ejecutoras- - - - 1
III. Promoción de la Contraloría Ciudadana - - - - 2
IV. Constitución y registro del comité de contraloría ciudadana - - - 2
V. Capacitación y asesoría al comité de contraloría ciudadana- - - 3
VI. Entrega de folios de registro y acreditación - - - - 4
VII. Operatividad del Comité de Contraloría Ciudadana - - - - 4
VIII. Apertura de sobres que contienen cédulas de vigilancia - - - - 5
IX. Registro de percepción ciudadana y solicitudes. - - - - 5
X. Atención de solicitudes - - - - 5
XI. Verificación a la operación del Comité de Contraloría Ciudadana- 5
XII. Reuniones de Seguimiento al Programa Anual de Trabajo- - - - 6
XIII. Elaboración de Informes- - - - 6

ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2025

I. ANTECEDENTES

Desde su creación el Instituto Veracruzano de las Mujeres ha institucionalizado la estrategia gubernamental de Contraloría Ciudadana, a través de la constitución regular de comités ciudadanos integrados por usuarias de los servicios que se ofrecen, convirtiéndose en una herramienta de evaluación del desempeño de las servidoras públicas que atienden en el Módulo de Atención ubicado en las Instalaciones del Instituto. Es así que, a lo largo del año 2024, el Comité de Contraloría Ciudadana aplicó 71 Cedulas de Vigilancia de Servicios, en donde las usuarias calificaron favorablemente los servicios ofrecidos por el ente.

II. ÁREAS EJECUTORAS DE LA CONTRALORÍA CIUDADANA

El Instituto Veracruzano de la Mujeres es un organismo público descentralizado de la Administración Pública Estatal, con personalidad jurídica, patrimonio propio y autonomía técnica y de gestión, para el cumplimiento de sus atribuciones, objetivos y fines, sectorizado a la oficina del titular de la Secretaría de Gobierno, tal como lo establece la Ley que lo crea.

Su principal objetivo es promover, fomentar e instrumentar las condiciones que posibiliten una cultura de equidad de género, que elimine los obstáculos para el pleno goce de sus derechos e implementar políticas públicas que favorezcan el desarrollo integral de las mujeres, para ello brinda servicios integrales de asesoría, orientación y contención a mujeres víctimas de violencia a través del Módulo de Atención de Violencia, de los Centros de Atención Externa, del Refugio Estatal para Mujeres Víctimas de Violencia y del Centro Externo de Atención, áreas en donde a partir del presente año comenzará a aplicarse la evaluación de la ciudadanía, ampliando el campo de acción del Comité de Contraloría Ciudadana, acorde a la evolución del Instituto.

Para la actual administración del Instituto Veracruzano de las Mujeres, es fundamental la participación ciudadana en la evaluación de la calidad de los servicios que ofrece la Entidad, que permita detectar áreas de oportunidad de mejora en beneficio de las mujeres que acuden en busca de ayuda, por lo que resulta de suma importancia contar con un comité con mujeres comprometidas con el bien común, honestas y decididas a proponer los cambios que se necesiten en vías de mejora permanente en los servicios públicos que presta el Instituto.

ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2025

III. PROMOCIÓN DE LA CONTRALORÍA CIUDADANA

El Instituto Veracruzano de las Mujeres implementará, campaña de difusión permanente de la Contraloría Ciudadana a través del portal oficial del Instituto Veracruzano de las Mujeres y de las páginas oficiales de redes sociales, considerando los periodos de veda que establezcan las autoridades competentes relacionadas a los procesos electorales que habrán de llevarse a cabo durante el año 2025, para que las usuarias tengan conocimiento de que existe el comité de contraloría ciudadana y cuáles son sus funciones y formas de participación; además, en la Plataforma Nacional de Transparencia (PNT) se dará cumplimiento al artículo 15 fracción XXXVII de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información en el Estado de Veracruz mediante la publicación del formato correspondiente, por lo que conforme al cronograma se harán 28 acciones de difusión..

De igual forma en las áreas de atención y prestación de servicios se colarán materiales impresos con la información detallada de las características de los servicios, así como los datos de contacto en caso de alguna recomendación, sugerencia, queja o denuncia, indicando el procedimiento a seguir en cada caso.

IV. CONSTITUCIÓN DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA CIUDADANA

El actual Comité de Contraloría Ciudadana fue constituido el 31 de agosto de 2023 y cuenta con vigencia hasta agosto de 2025, por lo que desde el mes de junio se difundirá la convocatoria para integrar el nuevo comité.

Los servicios objeto de supervisión y vigilancia por parte del Comité de Contraloría Ciudadana del Instituto Veracruzano de las Mujeres serán:

En el Módulo de Atención ubicado en las instalaciones del Instituto, así como en los Centros de Atención Externa y el Centro Externo de Atención:

- Asesoría presencial Jurídica, Psicológica y de Trabajo Social.

En el Refugio Estatal para Mujeres en Situación de Violencia Extrema:

- Asesoría presencial Jurídica, Psicológica y de Trabajo Social,
- Capacitación para el trabajo, y
- Hospedaje y estadía.

ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA 2025

OBJETIVOS DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA CIUDADANA

a) Objetivo General:

Coadyuvar al control y la evaluación de las acciones, trámites o servicios que ofrece y/o implemente el Instituto Veracruzano de las Mujeres, fortaleciendo la transparencia y correcta aplicación de los recursos públicos del Organismo, permitiendo que la ciudadanía sea parte activa de la administración pública estatal.

b) Objetivos específicos:

- Evaluar la calidad de los servicios de atención que brinda el Organismo a través del Módulo de Atención, de los Centros de Atención Externa, del Refugio Estatal de Mujeres Víctimas de Violencia y del Centro Externo de Atención.
- Vigilar el cumplimiento de los procedimientos de atención enmarcados en el Modelo de Atención a Mujeres, el Reglamento Interno del Refugio Estatal para Mujeres en Situación de Violencia y el modelo de atención respectiva a cada uno de los módulos y centros de atención.
- Detectar las quejas y denuncias, para su adecuada atención y seguimiento.
- Proponer sugerencias enfocadas al mejoramiento de las prácticas en el quehacer del funcionariado público que otorga el servicio.
- Transparentar la aplicación de recursos públicos por parte del Instituto, así como mejorar los servicios públicos.

V. CAPACITACIÓN Y ASESORÍA AL COMITÉ DE CONTRALORÍA CIUDADANA

El Comité de Contraloría Ciudadana será apoyado por medio de sesiones presenciales de capacitación y asesoría, y orientación vía telefónica y por correo electrónico, además se proporcionará un manual que elaborará la persona Enlace Institucional de Contraloría Ciudadana.

Material de apoyo que se entregará:

a) El Acuerdo que Establece las Bases para la Constitución de Comités de Contraloría Ciudadana.
b) Lineamientos Generales para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana.
c) Manual del funcionamiento del Comité de Contraloría Ciudadana del Instituto Veracruzano de las Mujeres.
d) Formatos cédulas de vigilancia de servicios del Instituto.
e) Modelo de Atención a Mujeres.
f) Reglamento Interno del Refugio Estatal para Mujeres en Situación de Violencia Extrema.
g) Modelo de Atención Integral en Refugio para Mujeres, sus Hijas e Hijos, en Situación de Violencia Extrema.

VI. ENTREGA DE FOLIOS DE REGISTRO Y ACREDITACIÓN

Una vez constituido el Comité, se procederá conforme a los procedimientos que establecen tanto los Lineamientos para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana y de manera oficial se hará de conocimiento a cada una de las integrantes el folio que corresponda.

VII. OPERATIVIDAD DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA CIUDADANA.

El Comité de Contraloría Ciudadana elaborará un Programa Anual de Trabajo, pudiendo presentarlo a la Enlace Institucional de Contraloría Ciudadana, en donde se calendaricen las actividades a llevar a cabo en su tarea de vigilancia ciudadana, que debe incluir reuniones periódicas con la Enlace Institucional de Contraloría Ciudadana, para hacer entrega de las cédulas de vigilancia que aplicarán en cada uno de los centros que ofrecen los servicios motivo de la contraloría ciudadana, donde manifiesten: sugerencias, peticiones, reconocimientos, quejas y/o denuncias que, las usuarias y/o de las mismas integrantes del Comité, pudieran llegar a emitir, y para su posterior seguimiento.

Se harán llegar propuestas vía digital o impresa según sea el caso a través de los siguientes canales de comunicación:

1.- Vía Telefónica
2.- Vía electrónica (correo electrónico)
3.- De manera personal en sobre cerrado.

Una vez recibidas las sugerencias, peticiones, reconocimientos, se turnarán a las áreas correspondientes para su atención, conocimiento y/o solventación, según sea el caso, en todo caso haciendo de conocimiento al Órgano Interno de Control. Respecto de las quejas y/o denuncias el OIC llevará acabo el procedimiento correspondiente de conformidad con las atribuciones que la normatividad establece.

VIII. APERTURA DE SOBRES QUE CONTIENEN CÉDULAS DE VIGILANCIA.

Conforme lo establecen los Lineamientos, el Instituto Veracruzano de las Mujeres, a través de su Enlace Institucional, celebrará en conjunto con el Órgano Interno de Control y la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana, cuando menos, 10 reuniones mensuales de apertura de sobres que contendrán las cédulas de vigilancia y actas, remitidos por el Comité de Contraloría Ciudadana.

IX. REGISTRO DE PERCEPCIÓN CIUDADANA Y SOLICITUDES.

Mediante la aplicación de los formatos establecidos en la normatividad, al finalizar la apertura de sobres de cada uno de los 10 meses programados, se realizará el registro de las observaciones que las usuarias hayan consignado en las cédulas de vigilancia, generando así la tendencia en la percepción ciudadana y trimestralmente remitir el resultado a la persona coordinadora del Sistema de Control Interno en el sector.

X. ATENCIÓN A SOLICITUDES.

Las peticiones, sugerencias y reconocimientos detectados en las cédulas aplicadas por el Comité de Contraloría Ciudadana, serán remitidas oficialmente a cada una de las áreas responsables, para su atención y curso, dentro de los cinco días posteriores a su notificación, haciendo de conocimiento al Órgano Interno de Control.

XI. VERIFICACIÓN A LA OPERACIÓN DEL COMITÉ DE CONTRALORÍA CIUDADANA

En los meses de abril y noviembre, se llevarán a cabo los procesos de evaluación del funcionamiento del Comité, previa coordinación con el Órgano Interno de Control y de la Subdirección de Desarrollo Administrativo y

Participación Ciudadana, mediante entrevista directa a por lo menos el 60% de las integrantes del Comité, y elaborando un informe específico sobre los resultados de la evaluación.

XII. REUNIONES DE SEGUIMIENTO AL PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO

Mensualmente, conforme al cronograma de actividades, se realizarán reuniones, girando invitación al Órgano Interno de Control, a la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana, para la evaluación de los avances del Programa Anual de Trabajo, de conformidad con los Lineamientos Generales para Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana.

XIII. ELABORACIÓN DE INFORMES

Revisión y validación del informe anual se trabajará progresivamente a lo largo del año, al tiempo que se elaboren los reportes trimestrales, recopilando las evidencias de todas las actividades realizadas, mismas que serán anexadas al documento final.

La entrega de los informes tanto trimestrales como el anual, se realizarán dentro de los primeros 5 días hábiles siguientes al periodo que se estará reportando, para validación del Órgano Interno de Control y entrega al la Dirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana.

Xalapa-Equez., Ver., a 13 de febrero de 2025

MTRA. ZAIRA FABIOLA DEL TORO OLIVARES
ENCARGADA DE LA DIRECCIÓN GENERAL

VERÓNICA CEBALLOS PALACIOS
ENLACE INSTITUCIONAL

GOBIERNO DEL ESTADO DE VERACRUZ 2024 - 2030 | SEGOB SECRETARÍA DE GOBIERNO | IVM INSTITUTO VERACRUZANO DE LAS MUJERES

Instituto Veracruzano de las Mujeres
Cronograma de Actividades de Contraloría Ciudadana 2025

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ENTREGABLE	META ANUAL	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	#	#	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	#
1.	**Planeación**																																																					
1.1	Suscribir el Programa de Trabajo.	IVM OIC DGFI	Programa de Trabajo	1			1																																														
2.	**Operación**																																																			
2.1	Promover la Contraloría Ciudadana.	IVM	Evidencia de colocacion de carteles y publicaciones en página web y redes sociales institucionales	28										1	1	1	2									1	1	1	1	1	1					1	3	1	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1								
2.2	Constituir Comités de Contraloría Ciudadana.	IVM	Acta constitutiva	1																																		1																
2.3	Capacitar a los Comités de Contraloría Ciudadana.	IVM	Constancia de capacitación	1																																		1																
2.4	Entregar folios de acreditación a los integrantes de los Comités de Contraloría Ciudadana.	IVM	Recibo	1																																						1												
2.5	Entregar reporte de operatividad	IVM	Reporte	4													1												1												1												
2.6	Aperturar sobres que contienen cédulas de vigilancia e/o informes.	IVM OIC	Acta de apertura	10													1				1				1				1	1					1					1						1				1				1		
2.7	Entregar reporte detallado de solicitudes en acto de apertura	IVM	Formato FR-13	10													1				1				1				1	1					1					1						1				1				1		
2.8	Entregar reporte detallado de evaluaciones de percepción de calidad	IVM	Formato FR-14	10													1				1				1				1	1					1					1						1				1				1		
2.9	Entregar informe de evaluaciones de percepción de calidad	IVM	Informe	4													1								1				1											1												1		
3.	**Verificación**																																																			
3.1	Entrega del reporte de seguimiento y la atención de solicitudes	IVM	Formato FR-15	10													1				1				1				1	1					1					1						1				1				1		
3.2	Verificar el funcionamiento de los Comités de Contraloría Ciudadana.	IVM	Cédulas de verificación	2																								1																				1						
3.3	Efectuar reuniones de seguimiento al Programa de Trabajo autorizado.	IVM OIC DGFI	Minuta	10													1				1				1				1	1					1					1						1				1				1		
3.4	Entregar reportes de actividades trimestrales.*	IVM OIC	Reporte trimestral	4		1												1													1											1												
3.5	Entregar informe anual del ejercicio 2024.**	IVM OIC	Informe	1		1																																															

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

ELABORÓ:

VERÓNICA CEBALLOS PALACIOS
ENLACE INSTITUCIONAL
DE CONTRALORÍA CIUDADANA

Vo. Bo.

MTRA. ZAIRA FABIOLA DEL TORO OLIVARES
ENCARGADA DE LA DIRECCIÓN GENERAL
INSTITUTO VERACRUZANO DE LAS MUJERES

VALIDÓ

LIC. RICARDO JOSÉ CASTELO GONZÁLEZ
ENCARGADO DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL
EN LA SECRETARÍA DE GOBIERNO

AUTORIZÓ:

LIC. FRANCISCO VILLANUEVA GONZÁLEZ
DIRECTOR GENERAL DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL