



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



CGE
Contraloría
General del Estado

2021 200 AÑOS
DEL MÉXICO
INDEPENDIENTE
TRATADOS DE CORDOBA

VERA
CRUZ
ME LLENA DE ORGULLO

Oficio CGE/DGFIAPE/SDAyPC/0060/07/2021
Xalapa-Enríquez, Ver., a 19 de julio de 2021

Asunto: Autorización Programa de Trabajo de Contraloría Ciudadana

LIC. ARTURO AGUILERA LIRA
ENLACE INSTITUCIONAL DE CONTRALORÍA CIUDADANA
EN EL SISTEMA ESTATAL PARA EL DESARROLLO
INTEGRAL DE LA FAMILIA
PRESENTE

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 SEDIFVER/CC/009/2021, mediante al cual se recibió el Programa de Trabajo de Contraloría Ciudadana del ejercicio 2021 del Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia, 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.
Mtra. Georgina Beatriz Victory Fernández.- Encargada de la Dirección General del Sistema Para el Desarrollo Integral de la Familia. 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.
L.D. Hiram Guzmán Vázquez.- Encargado del Órgano Interno de Control del Sistema Para el Desarrollo Integral de la Familia.- Para su conocimiento y seguimiento.
Archivo/Minutario
LISB/jrc

Calle Ignacio de la Llave N° 105, Colonia Salud
C.P. 91055, Xalapa, Veracruz
Tel. 01 228 841 60 00 Ext. 3816
www.veracruz.gob.mx/contraloria





VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



DIF
Estatal
Veracruz



2021 200 AÑOS
DEL MÉXICO
INDEPENDIENTE
TRATADOS DE CORDOBA

ESTRATEGIA 2021 DE CONTRALORÍA CIUDADANA DEL SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE

Derivado del Acuerdo que establece las Bases para la Constitución de Comités de Contraloría Ciudadana, publicado en la Gaceta Oficial del Estado de Veracruz en fecha cuatro de diciembre de dos mil doce y bajo el número extraordinario 420, así como de los Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, publicado en la Gaceta Oficial del Estado de Veracruz en fecha diecinueve de junio de dos mil catorce y bajo el número extraordinario 244; de donde se establece que es necesario nombrar un Enlace Institucional por cada una de las Dependencias o Entidades quien dentro de todas sus atribuciones, tendrá la función de suscribir el Programa de Trabajo en los plazos establecidos por los ya mencionados ordenamiento jurídicos. Siendo así, es que se emite el presente Programa de Trabajo de Contraloría Ciudadana del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Veracruz.

Antecedentes

Antes de exponer los puntos que contendrá el Programa de Trabajo en mención, es oportuno enunciar cuáles han sido los avances y logros que se han obtenido en el ejercicio 2020, con la finalidad de que sirvan de parámetro de lo que se espera proyectar para este periodo, así como también para justificar la aplicación de patrones o propuestas, que tengan la finalidad de obtener los resultados que hasta la fecha han sido efectivos para esta encomienda.

Se tiene como antecedentes el Informe Anual de Contraloría Ciudadana 2020 del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Veracruz, el cual fue rendido a la entonces Dirección General de Transparencia, Anticorrupción y Función Pública de la Contraloría General de Estado, en fecha diecinueve de enero de dos mil veintiuno.

Dentro de los resultados obtenidos, podemos señalar los siguientes resultados:



Respecto de la constitución de los Comités de Contraloría Ciudadana se obtuvieron:

Número de Comités	Nombre del Programa	Constancia de Capacitación	Acta Circunstanciada de verificación física	Cédulas de vigilancia
71	Proyectos Productivos 2020	71	72	337

Del total de cédulas de vigilancia obtenidas, se obtuvieron los siguientes resultados:

Programa	Cédulas de Vigilancia	Tipo de documento				Total
		Reconocimientos	Sugerencias	Quejas o Denuncias	Peticiones	
Proyectos Productivos 2020	337	0	10	0	1	11

Tal como se observa, los avances obtenidos si bien superaron lo establecido en la meta programada del ejercicio 2020, es importante mencionar que se realizaron a pesar de la emergencia sanitaria provocada por el virus sars-cov-2 o covid-19; lo cual provocó que se suspendieran gran parte de las actividades gubernamentales que implicara la concentración de personas. Es por ello que la constitución de los 71 Comités de Contraloría Ciudadana, que se realizaron en el último trimestre del año 2020, fue con las medidas sanitarias oportunas, lo cual garantizó la seguridad de los ciudadanos así como de los servidores públicos intervinientes.

Como se ha mencionado, se logró constituir 71 Comités de Contraloría Ciudadana, obteniendo a su vez las constancias de capacitación y actas circunstanciadas de verificación física. Resultado de esas verificaciones fue que se obtuvieron 337 cédulas de vigilancia, de las cuales los ciudadanos manifestaron 10 sugerencias y solo 1 petición. Estas últimas fueron canalizadas a la Dirección de Atención a Población Vulnerable, mediante memorándum número M.UTAI/0656/2020 de fecha dieciocho de diciembre de dos mil veinte, con la finalidad de brindar la atención correspondiente, las cuales se encuentran debidamente concluidas.

Ahora, se cuenta con dos Comités de Contraloría Ciudadana de Servicios, en el Centro de Atención Integral para Adultos Mayores "Quinta de las Rosas", así como en el Centro de Rehabilitación e Integración Social del Estado de Veracruz. Sin



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



DIF
Estatal
Veracruz



embargo, no se realizaron actividades con ambos comités toda vez que ambos representan grupos vulnerables y de riesgo ante la emergencia sanitaria provocada por el virus sars-cov-2 o covid-19.

Siendo así, a pesar de los contratiempos que se presentaron en el ejercicio 2020, se logró rebasar las metas principales planteadas, como fue la constitución de Comités de acciones, las cuales son de trascendencia al Sistema DIF Estatal Veracruz, puesto que se realizan constantemente entregas de apoyos a la ciudadanía más vulnerable, como parte de las actividades de asistencia social.

Es por ello que en este ejercicio se proyectan mayores metas, las cuales son apegadas a la realidad de las circunstancias de esta entidad y de la sociedad, con la convicción y compromiso de cumplir con cada una de ellas.

1. Plan de difusión

El plan de difusión tiene la finalidad de promover la participación ciudadana en el desarrollo y ejecución de las obras, acciones, trámites y servicios gubernamentales y así estar en posibilidad de fortalecer la Contraloría Ciudadana.

1.1 Medios de difusión

Con el objetivo de promover la participación ciudadana, se utilizarán medios auditivos, interpersonales, impresos o escritos, con la finalidad de garantizar una respuesta activa, por parte de la población beneficiaria de los Programas de Asistencia Social que brinda el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Veracruz

Para ello, se utilizarán medios como:

- Difundir a través de los Sistemas DIF Municipales de la entidad, las actividades de Contraloría Ciudadana, para que a su vez sean hechas de conocimiento de la población que busca ser beneficiada.
- Carteles que serán colocados en lugares visibles de los inmuebles en los que se brinden los servicios donde se pretende constituir los Comités de Contraloría Ciudadana.
- Publicaciones periódicas en la página web del Sistema, así como de redes sociales oficiales.
- En caso de ser posible y con apoyo de los Sistemas DIF Municipales, el perifoneo en los distintos municipios que recibirán apoyos de asistencia



social, solo en los casos donde las localidades tengan difícil acceso a medios de comunicación.

1.2 Derechos y obligaciones de los integrantes de los Comités

1.2.1. Derechos

Los integrantes de los Comités de Contraloría Ciudadana tendrán los siguientes derechos:

- a) Obtener capacitación por parte de la Contraloría General del Estado, para estar en posibilidad de desempeñar el cargo con probidad;
- b) Podrá ser integrante del Comité, cualquier persona interesada que reciba un beneficio de los programas brindados por parte del Sistema, sin distinción de género, salvo en los casos donde los programas estén enfocados a un solo género.
- c) Acudir a las visitas de revisión y verificación del servicio, y aplicar las cédulas de vigilancia;
- d) Participar en las reuniones de asamblea de beneficiarios;
- e) Solicitar en caso de duda, asesoría técnica especializada a las distintas áreas, en el ámbito de su competencia, del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave;
- f) Emitir comentarios, sugerencias, quejas o denuncias relacionadas con el servicio; y
- g) Las demás que establezcan las disposiciones legales, incluyendo acuerdos y manual de procedimientos, correspondientes.

1.2.2 Obligaciones

Los integrantes de los Comités de Contraloría Ciudadana tendrán las siguientes obligaciones:

- a) Verificar que se cumpla con los periodos de ejecución o entrega de los apoyos en las obras y acciones, así como en los tiempos establecidos para los trámites gubernamentales.
- b) Hacer del conocimiento al Enlace Institucional de las irregularidades que llegaran a observar o que reciban por parte de los ciudadanos con motivo del objeto de la vigilancia.
- d) Integrar en un expediente la información derivada de las actividades que lleve a cabo el Comité de Contraloría Ciudadana.



- e) Participar en la aplicación de las cédulas de vigilancia, participar en la elaboración de informes y acta circunstanciada, mismos que deberán contener las firmas de los integrantes del comité que participen, para ser remitidos al Enlace Institucional.
- f) Recibir las solicitudes de los ciudadanos.
- g) Las demás que establezcan las disposiciones legales, incluyendo acuerdos y manual de procedimientos, correspondientes.

1.3 Características generales del servicio, población beneficiada, y unidad administrativa responsable de proporcionarlo

1.3.1 Características generales de los servicios

El Centro de Rehabilitación e Inclusión Social de Veracruz tiene por objetivo otorgar servicios integrales de prevención, diagnóstico y tratamiento de la discapacidad a la población en general, con tecnología de punta, equipo médico especializado y recurso humano certificado y altamente calificado. Además busca integrar socialmente y desarrollar a las personas con discapacidad, eliminando las barreras físicas, sociales y culturales que les rodean.

El Centro de Atención Integral para Adultos Mayores "Quinta de las Rosas" cuenta con instalaciones dedicadas a brindar atención integral al adulto mayor, incentivando el desarrollo de diversas actividades de carácter artístico, culturales, educativas, deportivas, recreativas, ocupacionales, médicas y laborales.

La Dirección de Atención a Población Vulnerable mediante la implementación de programas alimentarios y de desarrollo comunitario tiene el objetivo de atender las necesidades más urgentes de la población en situación de vulnerabilidad de nuestro Estado.

1.3.2 Población beneficiada

El Centro de Rehabilitación e Inclusión Social de Veracruz brinda servicios dirigidos a personas que presenten algún tipo de discapacidad o trastorno espectro autista; en el caso del Centro de Atención Integral para Adultos Mayores "Quinta de las Rosas" sus servicios van dirigidos a personas adultas mayores de 60 años o más, finalmente, los servicios que brinda la Dirección de Atención a Población Vulnerable están enfocados al beneficio de la población en condiciones de vulnerabilidad en nuestra entidad.

1.3.3 Unidad administrativa encargada de prestar los servicios



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



Los tres servicios antes mencionados son brindados por el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, en el caso de los servicios del Centro de Rehabilitación e Inclusión Social de Veracruz, dependen de la Dirección del Centro de Rehabilitación e Inclusión Social; los servicios que brinda el Centro de Atención Integral para Adultos Mayores "Quinta de las Rosas", son a través de la Subdirección de Atención Integral al Adulto Mayor, dependiente de la Dirección de Asistencia e Integración Social; y finalmente las acciones referentes a los programas alimentarios y de desarrollo comunitario dependen de la Dirección de Atención a Población Vulnerable.

1.4 Requisitos para acceder a los servicios y costos

1.4.1 Requisitos para acceder a los servicios

a) En el Centro de Rehabilitación e Inclusión Social de Veracruz: Deberá acudir al módulo de informes debido a la diversidad de los servicios que ofrece el referido Centro; o bien solicitar cita por vía telefónica de lunes a viernes de 7:00 a 19:30 horas, a los siguientes números telefónicos (228) 8190665 y 8191405 o bien por correo electrónico a crisvercitas@veracruz.gob.mx.

Acompañado de la siguiente documentación:

- Nota médica de referencia expedida por institución pública o privada (especificando el diagnóstico).
- Estudios de laboratorio (En caso de contar con dichos estudios)
- Estudios de rayos X (en caso de contar con dichos estudios y que no se hayan realizado en un lapso mayor de 6 meses)
- Acta de nacimiento
- CURP
- Credencial de elector (En caso de que el paciente sea menor de edad será necesario copia de los padre o tutores)
- Comprobante de domicilio reciente (recibo de agua, luz, etc.)
- Comprobante de ingresos económicos (Expedido por el jefe de manzana, agente municipal, DIF municipal, nómina o estado de cuenta)
- 2 fotografías del paciente (tamaño infantil, a color o blanco y negro con nombre completo al reverso)
- Cartilla de vacunación (En caso de ser menor de edad)
- 2 números telefónicos (domicilio o celular)



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



2021
200 AÑOS
DEL MÉXICO
INDEPENDIENTE
TRATADOS DE CÓRDOBA

- Acudir puntual el día de su cita 15 minutos antes
- Disponibilidad de tiempo

b) En el Centro de Atención Integral para Adultos Mayores "Quinta de las Rosas":

- Tener 60 años en adelante
- Llenar la cedula de registro
- Copia de acta de nacimiento y de identificación oficial
- Tres fotografías tamaño infantil
- Certificado médico reciente
- Constancia de grupo sanguíneo y factor RH
- Valerse por sí mismo

c) En la Dirección de Atención a Población Vulnerable:

Para cualquiera de los Programas de Asistencia Social que desarrolla esta dirección, como lo son:

- **Proyectos Productivos:** consisten en huertos escolares y de traspatio, granjas de gallinas y de conejos, producción apícola, pie de cría de cabras y talleres de panadería-repostería y carpintería.
- **Desarrollo a la Vivienda y a la Comunidad:** consistente en la instalación de estufas, sanitarios ecológicos, captadores de agua pluviales, así como lamina de zinc para la sustitución de techos de sus viviendas.
- **Desayunos escolares calientes y cocinas comunitarias:** organización auto sugestiva y de participación social, así como acciones educativas formativas a partir de un proyecto de alimentación.
- **Desayunos escolares fríos y calientes:** una ración alimenticia diaria de desayuno frío o caliente para el mejoramiento del estado nutricional de la población infantil preescolar, escolar de 1º y 2º grado, con desnutrición o en riesgo.

Se atenderá de conformidad con los Lineamientos establecidos en las Reglas de Operación de Programas vigentes, los cuales pueden ser consultados en la página oficial de DIF Estatal Veracruz en la siguiente liga electrónica: <http://www.difver.gob.mx/programas/>.

1.4.2 Costo de los servicios

a) En el Centro de Rehabilitación e Inclusión Social: Todo servicio genera un costo de acuerdo al estudio socioeconómico.



b) En el Centro de Atención Integral para Adultos Mayores "Quinta de las rosas": Los talleres son gratuitos, sin embargo algunos requieren cuota de recuperación designada por el instructor.

c) En la Dirección de Atención a Población Vulnerable: Se encuentra sujeto a las Reglas de Operación de los Programas por parte de DIF Nacional y su publicación en la Gaceta Oficial Órgano del Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, las cuales señalan las cuotas de recuperación que funcionará para el fortalecimiento de los mismos.

Por cuanto a los Programas a cargo de la Subdirección de Desarrollo Comunitario, se ejecutarán gratuitamente y conforme a los Lineamientos establecidos en las Reglas de Operación de Proyectos Productivos.

En ambos casos, se deberán consultar en la página oficial de DIF Estatal Veracruz en la siguiente liga electrónica:
<http://www.difver.gob.mx/programas/>.

1.5 Lugares, fechas y horarios donde se proporciona el servicio

1.5.1. Lugares donde se presta el servicio

a) En el Centro de Rehabilitación e Inclusión Social	b) Centro de Atención Integral para Adultos Mayores "Quinta de las rosas"	c) Dirección de Atención a Población Vulnerable
Ubicado en Boulevard Culturas Veracruzanas No. 24 Col. Nuevo Xalapa C.P. 91097, Xalapa, Ver.	Ubicado en Avenida 20 de noviembre, 357, Colonia Centro, Código Postal 91000, Xalapa, Ver.	Ubicada en el Km 1.5, Carretera Xalapa-Coatepec, Colonia Benito Juárez, C.P. 91070, Xalapa, Ver.

1.5.2 Fechas y horarios del servicio

I) En el Centro de Rehabilitación e Inclusión Social se brindan los servicios que a continuación se detallan, junto con sus días y horarios correspondientes:

A) Servicios de Rehabilitación Integral:

- **Consulta Externa:** Medicina General, enfermería, atención odontológica integral, nutrición, trabajo social, psicología, neuropsicología.



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



- **Consulta de Especialidad:** Medicina de Rehabilitación, Traumatología y ortopedia para adultos y pediátrica, pediatría, neurología pediátrica, oftalmología, otorrinolaringología, fonoaudiología y genética médica.
- **Terapias:**
 - a) Terapia Física: Electroterapia, mecanoterapia, hidroterapia, gimnasio del adulto mayor, área de estimulación temprana, jardín terapéutico, terapia robótica (lokomat- armeo-pablo).
 - b) Terapia Ocupacional
 - c) Estimulación Multisensorial
 - d) Terapia De Lenguaje
 - e) Terapia De Aprendizaje
- **Tiflotecnología:** software JAWS para personas con discapacidad visual o con visión reducida.
- **Servicios Especiales:** Timpanometría, emisiones otoacústicas, audiometría, nasoendoscopias, electrocardiograma, y electroencefalograma.
- **Otros Servicios:** Estudios de rayos x, órtesis y prótesis.

Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a 20:00 horas sábado de 8:00 a 13:00 horas

B) Servicio de Detección y Atención del Autismo:

- Médico-nutricional
- Psicoterapia
- Integración sensorial
- Psicoeducativo
- Trabajo corporal
- Musicoterapia
- Terapia de lenguaje
- Talleres de activación y expresión corporal

Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a 20:00 horas.

C) Programas de Inclusión Social:

Km. 1.5 Carretera Xalapa-Coatepec Col. Benito Juárez,
C.P 91070, Xalapa, Veracruz, México.
Tel: (228) 842 37 30 / 842 37 37
www.difver.gob.mx



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



DIF
Estatad
Veracruz



200 AÑOS
DEL MÉXICO
INDEPENDIENTE

TRATADOS DE CORDOBA

- Rehabilitación e inclusión laboral
- Inclusión educativa de menores y jóvenes con discapacidad
- Cultura física y deporte adaptado
- Arte y cultura para personas con discapacidad
- Escuela para familias con hijos (as) y /o familiares con discapacidad
- Difusión y asesoría sobre derechos humanos para personas con discapacidad
- Credencialización para personas con discapacidad

Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a 15:00 horas

D) Albergue:

Adaptado para personas con discapacidad, ofrece hospedaje y alimentación para 44 pacientes y sus acompañantes.

Cuenta con:

- Aula
- Comedor
- Cocina
- Sala de estar
- T.V.
- Sanitarios adaptados para personas con discapacidad
- Área de lavado
- Área de tendido

Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a 21:00 horas sábado de 8.00 a 20:00 horas

II) Centro de Atención Integral para Adultos Mayores "Quinta de las rosas" el horario es de **9:00 a 15:00 horas.**

III) La Dirección de Atención a Población Vulnerable, presta los beneficios de los siguientes Programas:

A) Subdirección de Asistencia Alimentaria:

- Programa de Desayunos Escolares Fríos
- Programa de Desayunos Escolares Calientes y Espacios Alimentario



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



2021 200 AÑOS
DEL MÉXICO
INDEPENDIENTE
TRATADOS DE CÓRDOBA

- Programa de Espacios Alimentarios (para atención a sujetos vulnerables, menores de 5 años en riesgo no escolarizados y familias en desamparo)

B) Subdirección de Desarrollo Comunitario

- Programa de Proyectos Productivos
- Programa de Desarrollo a la Vivienda y la Comunidad

Horario de atención: lunes a viernes de 9:00 a 15:00 y de 17:00 a 19:00

1.6 Tiempos de Atención en ventanilla y de respuesta

1.6.1 Tiempos de atención en ventanilla

En el caso del Centro de Rehabilitación e Inclusión Social se tiene un tiempo aproximado de 10 minutos para la atención en ventanilla.

En el Centro de Atención Integral para Adultos Mayores "Quinta de las rosas" la atención es inmediata.

En la Dirección de Atención a Población Vulnerable, los tiempos de atención no exceden los 15 minutos, pudiendo variar derivado del tipo de apoyo a solicitar o información requerida.

1.6.2 Tiempos de respuesta

Por la naturaleza del Centro de Rehabilitación e Inclusión Social, se atienden diversos servicios por lo que no es posible unificar un criterio en este rubro.

Para formar parte de los talleres y actividades del Centro de Atención Integral al Adulto Mayor, los usuarios deberán coordinarse con el instructor correspondiente para estar en posibilidad de ingresar a los grupos.

Para la Dirección de Atención a Población Vulnerable no es posible definir tiempos de respuesta exactos debido a la operatividad de los programas.

1.7 Fundamento legal de los servicios

Km. 1.5 Carretera Xalapa-Coatepec Col. Benito Juárez,
C.P 91070, Xalapa, Veracruz, México.
Tel: (228) 842 37 30 / 842 37 37
www.difver.gob.mx



I) Respecto a los servicios que presta el Centro de Atención Integral para Adultos Mayores Quinta de las rosas:

- A. Artículos 5 y 18 de la Ley de los derechos de Personas Adultas Mayores para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- B. Artículo 35, fracciones VII y VIII, del Reglamento Interior del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

II) Respecto a los servicios del Centro de Rehabilitación e Inclusión Social:

- A. Artículos 10 y 11 de la Ley para la Integración de las Personas con Discapacidad del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- B. Artículo 38 del Reglamento Interior del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

III) Respecto de los Programas que compete a la Dirección de Atención a Población Vulnerable:

- A. Artículos 2, fracción V; 3, fracciones IV, IV bis, VIII, XI, XII, XVI y XVIII; 6, fracciones X y XI; 7, fracción XIII bis; 27, fracciones IX y X; 111, fracción II; 112, fracción III; 114; 115, fracciones II, III, VI; 172; 210 y 212, de la Ley General de Salud.
- B. Artículos 3, fracción VII; 6; 14, fracción I; 19, fracción V; 30; 36, fracción VII, de la Ley General de Desarrollo Social.
- C. Artículo 34, del Reglamento Interior del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

1.8 Medios Institucionales para presentar quejas y denuncias

De conformidad con lo establecido en el Manual de Contraloría ciudadana, de encontrarse contenido en el sobre de cédulas de vigilancia alguna queja o denuncia, será responsabilidad del Órgano Interno de Control resguardar dicho documento y darle atención conforme a los procedimientos establecidos.

En la recepción del edificio central del Sistema DIF Estatal Veracruz, con domicilio en el Km 1.5, Carretera Xalapa-Coatepec, Colonia Benito Juárez, C.P. 91070, Xalapa, Ver; se cuenta con un Buzón de Quejas y Denuncias de la Contraloría General del Estado (CGE) mediante el cual la ciudadanía puede manifestar en



contra de servidores públicos, que a su consideración, realicen acciones u omisiones contrarias a las establecidas en la normatividad aplicable. Esto incluye la ejecución de los programas sociales ya descritos en los puntos anteriores.

Por último, en la página web oficial del Sistema DIF Estatal Veracruz (<http://www.difver.gob.mx/>), ofrece una forma de comunicación directa de la ciudadanía con esta entidad, donde pueden manifestar comentarios relacionados con los programas sociales en general que se desarrollan así como sus peticiones. Se muestra el apartado correspondiente para su mejor apreciación.

The screenshot shows the website interface for DIF Veracruz. A black circle highlights the 'CONTÁCTANOS' (Contact Us) section, which includes a form with fields for:

- * NOMBRE COMPLETO
- CALLE, NÚMERO Y REFERENCIAS
- MUNICIPIO CP
- * TELÉFONO * E-MAIL
- * MENSAJE

 An 'ENVIAR' (Send) button is located at the bottom of the form. To the right of the form is a map of Veracruz with a location pin for 'DIF Estatal Veracruz'. Below the map are links for 'Datos del mapa', 'Condiciones del Servicio', and 'Informar un error en el mapa'. On the right side of the page, there is contact information: 'DIF Estatal Veracruz', 'Km 1.5 Carretera Xalapa - Coatepec, Col. Benito Juárez. C.P. 91070, Xalapa, Veracruz, México.', and phone numbers 'Tel. 228 842 3730 y 228 842 3737' and 'línea sin costo 800 134 3838'. At the bottom, a dark navigation bar contains several menu items: 'SISTEMA DIF' (with sub-items: Directorio DIF Estatal, Directorio DIF Municipales, Unidad de Género, Capacitación, Avisos de Privacidad, Código de Conducta), 'SERVICIOS' (with sub-items: Adopciones, CRISVER, CEDAA, Conecalli, Procuraduría, Manos Veracruzanas), 'PROGRAMAS', 'DIFUSIÓN' (with sub-items: Comunicados, Multimedia, Infografías), 'TRANSPARENCIA', and 'PARTICIPACIÓN' (with sub-items: Contraloría Social, Contraloría Ciudadana, Denuncias de Maltrato). At the very bottom, there are links for 'Avisos de Privacidad' and 'Código de Conducta', and the website URL 'WWW.DIFVER.GOB.MX'.

1.9. Procedimientos para realizar las actividades de implementación y operación de Contraloría Ciudadana.

La Contraloría Ciudadana en el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, funcionará a través de los Comités que se constituyan para tal efecto, en los servicios ofrecidos en el Centro de Atención Integral para Adultos Mayores "Quinta de las Rosas", en el Centro de Rehabilitación e Inclusión Social, y por la Dirección de Atención a Población Vulnerable de conformidad con el artículo 25 de los Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana.



Por cuanto hace a los **Comités de Contraloría Ciudadana de Servicios** que ofrece el Centro de Atención Integral para Adultos Mayores "Quinta de las Rosas" y el Centro de Rehabilitación e Inclusión Social de Veracruz (CRISVER), estos se constituirán una vez que se restablezcan en normalidad las funciones de ambos centros, así como cuando el semáforo epidemiológico permita la movilidad de grupos vulnerables, ya que los usuarios en ambos centros son adultos mayores y personas con discapacidad, teniendo un mayor nivel de riesgo ante el contagio del virus Sars-cov-19 o Covid-19.

Ahora, por lo que respecta a los **Comités de Contraloría Ciudadana de Acciones** derivados de los programas sociales desarrollados por la Dirección de Atención a Población Vulnerable, estos serán constituidos a lo largo del ejercicio fiscal en diversos municipios (previa solicitud de los distintos Sistemas DIF Municipales).

1.10. Medidas para garantizar la equidad de género.

Con la finalidad de cumplir con lo establecido en los artículos 4 y 25 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, y 30, fracción II, de los Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, el Enlace Institucional supervisará y procurará que los Comités se integren con igualdad y equidad de género.

2. Procedimiento para la constitución y registro de los Comités de Contraloría Ciudadana.

Como meta a programarse para este ejercicio 2021, **se tiene la de constituir 211 Comités de Participación Ciudadana de Acciones**, esto derivado de los múltiples programas por los cuales se beneficia la ciudadanía, desarrollados por la Dirección de Atención a Población Vulnerable, la cual aplica programas tales como son:

- **Proyectos Productivos:** consisten en huertos escolares y de traspatio, granjas de gallinas y de conejos, producción apícola, pie de cría de cabras y talleres de panadería-repostería y carpintería.
- **Desarrollo a la Vivienda y a la Comunidad:** consistente en la instalación de estufas, sanitarios ecológicos, captadores de agua pluviales, así como lamina de zinc para la sustitución de techos de sus viviendas.
- **Desayunos escolares fríos y calientes:** organización auto sugestiva y de participación social, así como acciones educativas formativas a partir de un



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



DIF
Estatral
Veracruz

2021 / 200 AÑOS
DEL MÉXICO
INDEPENDIENTE
TRATADOS DE CÓRDOBA

proyecto de alimentación, así como una ración alimenticia diaria de desayuno frío o caliente para el mejoramiento del estado nutricional de la población infantil preescolar, escolar de 1° y 2° grado, con desnutrición o en riesgo.

- **Asistencia Social Alimentaria en los Primeros 1000 Días de Vida:** busca contribuir al ejercicio pleno del derecho a una alimentación nutritiva, suficiente y de calidad para mujeres embarazadas mujeres en periodo de lactancia, así como a niñas, niños de seis meses a dos años de edad.

Siendo entonces, que se cuenta con el contexto correcto para los objetivos planteados, los cuales seguirán el mismo procedimiento de instauración de Comités marcado por la normatividad aplicable.

Así mismo, se proyecta instaurar **2 Comités de Contraloría Ciudadana de Servicios**, en atención a los ofrecidos en el Centro de Atención Integral para Adultos Mayores "Quinta de las Rosas" así como en el Centro de Rehabilitación e Inclusión Social (CRISVER). Es oportuno mencionar que ambos comités fueron conformados en el mes de abril de 2019. Sin embargo, con fundamento en el artículo 37 fracción III de los Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, los Comités conformados por trámites y servicios tiene una vigencia de dos años constados a partir de la fecha de su constitución. Es por ello que, una de las metas para este ejercicio 2021, será la de **Renovar los 2 Comités de Contraloría Ciudadana de Trámites y Servicios** conforme el procedimiento marcado por los lineamientos establecidos, sin que se pueda establecer una fecha concreta para su renovación, puesto que **se deberá considerar el semáforo epidemiológico que marque la movilidad de las personas perteneciente a grupos vulnerables** como lo son adultos mayores y personas con discapacidad.

Los Comités de Contraloría Ciudadana, estarán constituidos por lo menos por cinco integrantes y máximo por 10, por cualquier ciudadano interesado en el quehacer gubernamental, o ser beneficiario de los servicios que presta el Centro de Rehabilitación e Inclusión Social de Veracruz y el Centro de Atención Integral para Adultos Mayores "Quinta de las Rosas", así como de los beneficiarios de los apoyos de asistencia social que se brindan dentro de los programas que desarrolla la Dirección de Atención a Población Vulnerable; en todos los casos no podrán ser miembros del comité, los servidores públicos que presenten sus servicios al Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia.



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



DIF
Estatal
Veracruz



Para integrar los Comités de Contraloría Ciudadana, se llevarán a cabo convocatorias y asambleas, mismas que serán presididas por los beneficiarios de los servicios o acciones, quienes elegirán de manera democrática, a los integrantes de los Comités correspondientes, y, en caso de no contar con un mínimo de cinco asistentes, la invitación se llevará a cabo de forma directa. En ambos casos se asentará por escrito en acta constitutiva.

El cargo que desempeñen los integrantes de los comités será honorífico, por lo que no deberán ejercer un cargo activo, ni realizar acciones de promoción a favor de cualquier partido u organización política, religiosa o gubernamental, lo anterior sin detrimento a sus derechos constitucionales referentes a la libertad de asociación política o de culto.

Los integrantes de los Comités, deberán de entregar al Enlace Institucional, copia de identificación oficial, lo anterior a razón de acreditar su residencia y de llegar a ser necesario, copia del documento de origen y residencia emitido por autoridad municipal.

2.1 Integración de Comités de Contraloría Ciudadana

La estructura de los Comités de Contraloría Ciudadana estarán conformados como mínimo por 5 integrantes y como máximo por 10, y su estructura será compuesta por una Presidencia, una Secretaría y tres Vocales, con sus respectivas suplencias si fuera el caso.

Los integrantes de los Comités tendrán las atribuciones que les confieren los artículos 26, 27 y 28, de los Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, respectivamente.

El cargo de miembro del Comité de Contraloría Ciudadana tendrá carácter honorífico.

2.2 Registro

Tal como lo señala los Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, dentro de los diez días hábiles siguientes a la constitución de los Comités de Contraloría Ciudadana, se tramitará, por parte del Enlace Institucional, la validación del o de los comités constituidos y la solicitud de registro ante la Contraloría General del Estado, quien determinará la viabilidad de la solicitud, en caso de ser favorable otorgará un folio de registro



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



DIF
Estatad
Veracruz



200 AÑOS
DEL MÉXICO
INDEPENDIENTE

TRATADOS DE CORDOBA

a dichos comités. Sin embargo, como los Comités de Contraloría Ciudadana que se conforman, en su mayoría son de acciones y se desarrollan en los distintos municipios del Estado de Veracruz, se considera que ese término podrá prolongarse.

3. Proceso de Capacitación y asesoría a quienes integran los Comités de Contraloría Ciudadana

De conformidad con el artículo 6, fracción VIII, de los Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, se solicitará a la Contraloría General del Estado una capacitación para los integrantes de los Comités de Contraloría Ciudadana una vez constituidos, solo en casos de Comités de Contraloría Ciudadana de Trámites y Servicios.

En casos de Comités de Contraloría Ciudadana de Acciones, estos tendrán como medio de capacitación una plática introductoria que podrá ser apoyada con algún medio impreso (folleto), el cual aportará de forma rápida y concisa la información más relevante de la finalidad, constitución y funciones del Comité de Contraloría Ciudadana.

4 Coordinación con el Órgano Interno de Control para la recepción, registro y captura de las cédulas de vigilancia e informes anuales

4.1 Registro y captura de Cédulas de Vigilancia

De conformidad con el artículo 39 fracción I de los Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, los **Comités de Servicios** deberán entregar, en sobre cerrado, las cédulas de vigilancia de forma mensual al Enlace Institucional durante las reuniones que se programen para tal efecto. Sin embargo, las reuniones mensuales no serán programas en el cronograma de actividades, debido a que los Comités de Servicios estarán pendientes de su constitución/renovación puesto que **se deberá considerar el semáforo epidemiológico que marque la movilidad de las personas perteneciente a grupos vulnerables** como lo son adultos mayores y personas con discapacidad.

Por lo que respecta a los **Comités de Acciones**, están se harán entrega de forma trimestral, esto debido a que a los programas desarrollados se distribuyen en los municipios del Estado de Veracruz, lo cual complica dar cumplimiento en los términos establecidos por los Lineamientos Generales ya invocados. Siendo así,



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



DIF
Estatad
Veracruz



200 AÑOS
DEL MÉXICO
INDEPENDIENTE

TRATADOS DE CÓRDOBA

dicha reunión de apertura de sobre que contienen cédulas de vigilancia, **se realizarán una vez por trimestre**, justo en el último mes (marzo, junio, septiembre y diciembre).

La apertura del sobre cerrado que contiene cédulas de vigilancia se realizará en presencia de quien represente la Dirección General de Fortalecimiento Institucional de la Administración Pública Estatal, así como al Órgano Interno de Control, conforme al artículo 35 de los Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana.

Posteriormente a las reuniones con los Comités de Contraloría Ciudadana, el Enlace Institucional programará una reunión de trabajo con el Órgano Interno de Control y con personal de la Contraloría General del Estado para proceder, en su caso, a la apertura de sobres que contienen cédulas de vigilancia, con el objetivo de brindarles el debido seguimiento.

5. Mecanismos específicos para la atención y seguimiento de las solicitudes y los procedimientos para atender e investigar aquéllas quejas relacionadas con la ejecución y aplicación de los servicios

5.1. Mecanismos específicos para la atención y seguimiento de solicitudes

Una vez realizada la apertura de sobres por parte de la Dirección General de Fortalecimiento Institucional de la Administración Pública Estatal de la Contraloría General del Estado, por el Órgano Interno de Control y por el Enlace Institucional, se clasificarán conforme a su naturaleza, para reconocimientos, sugerencias y peticiones, el Enlace Institucional se encargará de brindarles el debido seguimiento, coordinándose para tal efecto con la unidad administrativa a la que corresponda conocer de la solicitud.

En el caso de quejas o denuncias, será competencia del Órgano Interno de Control en el ámbito de sus atribuciones para realizar una investigación, o, iniciar el procedimiento a que se refiere la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos para el Estado Libre y Soberano de Veracruz de Ignacio de la Llave

Así mismo y dentro de los 10 días hábiles posteriores al acto de apertura de sobres, el Enlace Institucional informará sobre las solicitudes encontradas en el acto de apertura mediante el formato 13 "Informe Detallado de Solicitudes" y en



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



DIF
Estatral
Veracruz



200 AÑOS
DEL MÉXICO
INDEPENDIENTE

TRATADOS DE CORDOBA

caso de no encontrarse solicitudes en el acto de apertura informara mediante oficio.

De igual manera informara mensualmente sobre la atención a solicitudes hasta la conclusión o solventación de todas y cada una de ellas.

Es importante mencionar que **las solicitudes serán atendidas**, en su caso, atendiendo a la suficiencia presupuestaria.

5.2. Procedimientos para atender e investigar aquéllas quejas relacionadas con la ejecución y aplicación de los servicios

En el caso de quejas o denuncias, será competencia del Órgano Interno de Control en el ámbito de sus atribuciones para realizar una investigación y en su caso iniciar el procedimiento de responsabilidad administrativa correspondiente.

6. Medidas de seguimiento y evaluación a las actividades de constitución y operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, resultados y vinculación con la Dirección General de Fortalecimiento Institucional de la Administración Pública Estatal de la de Contraloría General del Estado de Veracruz

6.1. Medidas de seguimiento

El Enlace Institucional tendrá la obligación de dar cuenta, por escrito, a los Comités de Contraloría Ciudadana del estado que guarden sus solicitudes.

6.2. Evaluación de las actividades de constitución y operación de los Comités de Contraloría Ciudadana.

A efectos de poder realizar una debida observación de las actividades y operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, de conformidad con el artículo 6 fracción IV de los Lineamientos Generales, se deberán realizar una reunión mensual para dar seguimiento a los avances y actividades proyectadas en esta Estrategia de Trabajo.

Se propone que esta reunión mensual sea realizada en la última semana del cada mes, considerando los días inhábiles así como los periodos vacacionales



contemplados por el Calendario Oficial 2021 aprobado por la Subsecretaria de Gobierno.

7. Actividades de coordinación cuando en la ejecución de las obras o acciones, exista la inclusión de recurso federal o municipal, o bien, ambos y ésta sea ejecutada por las dependencias o entidades de la Administración Pública Estatal

En el supuesto de creación de Comités de Contraloría Social por Acciones, entendiendo acciones como los programas y apoyos entregados de manera complementaria a las prestaciones asistenciales que brinda el Estado, y utilizando recursos federales, se estará cumpliendo con lo dispuesto en el artículo 70 de la Ley General de Desarrollo Social, por lo que el área administrativa del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Veracruz encargada de realizar las acciones, será responsable de constituir la Contraloría Social, solicitando apoyo y orientación de la Contraloría General del Estado para tal efecto.

Finalmente, en caso de que, en las acciones referidas en el párrafo anterior, se utilicen recursos municipales, de conformidad con el artículo 2 de la Ley de Desarrollo Social y Humano para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, se constituirá una Contraloría Ciudadana.

8. Calendario de Entrega de los informes trimestrales y el informe anual

8.1 Informes trimestrales

De acuerdo con el artículo 41 de los Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, se rendirán los informes correspondientes al Órgano Interno para su verificación, dentro de los 5 días hábiles posteriores al trimestre que se reporta: Enero- Marzo, Mayo-Junio, Julio-Septiembre y Octubre-Diciembre

8.2 Informe anual

Este Informe Anual será remitido a la Dirección General de Fortalecimiento Institucional de la Administración Pública Estatal, los primeros diez días hábiles del mes de enero de cada ejercicio fiscal, conforme a lo dispuesto por el artículo 41 de los Lineamientos Generales, mismo que deberá ser validado previamente por el Órgano Interno de Control.



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



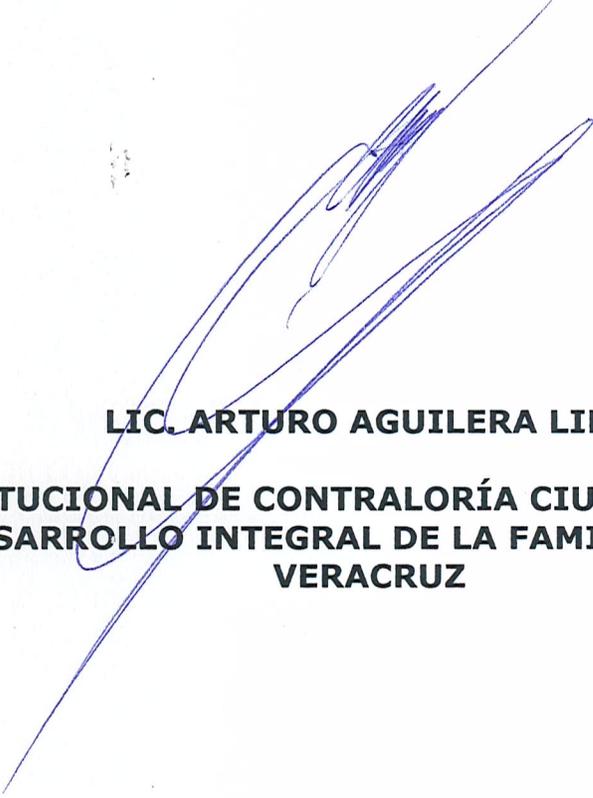
DIF
Estatal
Veracruz

2021

200 AÑOS
DEL MÉXICO
INDEPENDIENTE

TRATADOS DE CÓRDOBA

Con todo lo anteriormente planteado, se afirma obtener resultados favorables en materia de Contraloría Ciudadana del Sistema DIF Estatal Veracruz en beneficio de todas y todos los veracruzanos.



LIC. ARTURO AGUILERA LIRA

**ENLACE INSTITUCIONAL DE CONTRALORÍA CIUDADANA DEL SISTEMA
PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE
VERACRUZ**

