



GUÍA PARA LA CONSTITUCIÓN Y OPERACIÓN DE COMITÉS DE CONTRALORÍA CIUDADANA



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



CGE
Contraloría
General del Estado

ÍNDICE

	PÁG.
1. Presentación	1
2. Marco Jurídico	3
3. Objetivo	5
4. Proceso de Contraloría Ciudadana	7
5. Etapa Planeación	9
6. Etapa Operación	14
7. Etapa Verificación	29
8. Etapa Evaluación	36
9. Formatos	39



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



CGE
Contraloría
General del Estado

1. Presentación

La Contraloría Ciudadana es un mecanismo de participación mediante el cual se hace patente la corresponsabilidad entre gobierno y sociedad, para el seguimiento y vigilancia de las obras, apoyos, trámites y servicios que se proveen a través de recursos estatales, tendiente a transparentar su eficiente y correcta aplicación.

Con el propósito de tener una normatividad actualizada y reconociendo la importancia de cumplir los principios de economía, eficacia, eficiencia, transparencia y honradez en la administración de los recursos públicos, se publicó en el mes de febrero del presente año los *Lineamientos Generales para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana*, los cuales establecen los términos, límites y características para promocionar, constituir, registrar y operar dichos Comités.

En consecuencia, y con el objetivo de orientar y proveer a los servidores públicos de las dependencias y entidades de los elementos operativos relacionados con los procesos de la Contraloría Ciudadana, se ha elaborado la presente Guía que adopta, en congruencia con lo establecido en los citados Lineamientos, el uso de las llamadas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's) que permitan la sencillez, rapidez y eficiencia en los procesos operativos gubernamentales de Vigilancia Ciudadana; así también establece la operatividad necesaria para procesar los datos estadísticos de la percepción planteada por la ciudadana respecto a los productos y servicios gubernamentales, que sirva de punto de partida para generar la mejora continua en los procesos, en alineación con el Principio 17 del *Sistema de Control Interno (SCI)* y el Tercer Eje Estratégico de la *Política Estatal Anticorrupción de Veracruz*, contribuyendo así a la mejora de la Gestión Pública y los puntos de contacto entre Gobierno y Sociedad.

De esta manera la Contraloría General coadyuva al fortalecimiento institucional y al cumplimiento de los objetivos planteados en la *Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible* y el *Plan Veracruzano de Desarrollo 2019-2024*, para asegurar la gobernabilidad democrática y abatir la corrupción.

Ing. Mercedes Santoyo Domínguez
Contralora General
Marzo 2022



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



CGE
Contraloría
General del Estado

2. Marco Jurídico

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Artículo 1 párrafo tercero; 6 base A, fracción I; 8; 9 y 26, inciso A.

Ley General de Desarrollo Social

Artículo 69.

Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de La Llave

Artículo 1, párrafo noveno.

Ley de Austeridad para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

Publicada en la Gaceta Oficial del Estado, Núm. Ext. 520 el 28 de diciembre de 2018.

Artículo 1.

Acuerdo por el que se establecen las bases para la Constitución de Comités de Contraloría Ciudadana.

Publicado en la Gaceta Oficial del Estado, Núm. Ext. 488 el 08 de diciembre de 2021.

Artículo 1, 2, 3, 4, 5 y 6.

Lineamientos Generales para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana.

Publicado en la Gaceta Oficial del Estado, Núm. Ext. 068 el 17 de febrero de 2022.

Artículo 1, 2 y 4



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



CGE
Contraloría
General del Estado

3. Objetivo

La presente Guía tiene como fin proporcionar a los servidores públicos de la Administración Estatal, la información y los elementos de organización que les permitan constituir, registrar y operar los Comités de Contraloría Ciudadana, en el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

Cabe mencionar que el lenguaje empleado en el presente documento no busca generar ninguna distinción, ni marcar diferencias entre hombres y mujeres, por lo que en la redacción las referencias o alusiones hacia un género representan a ambos sexos.



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



CGE
Contraloría
General del Estado

4. Proceso de Contraloría Ciudadana

El proceso de la Contraloría Ciudadana es un ciclo compuesto por las etapas de planeación, operación, verificación y evaluación (Figura 1), cuyo objetivo es coadyubar en abatir la corrupción a través de la vigilancia ciudadana de las obras, apoyos, trámites y servicios que realizan las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal (**APE**).

Figura 1. Ciclo de Contraloría Ciudadana.



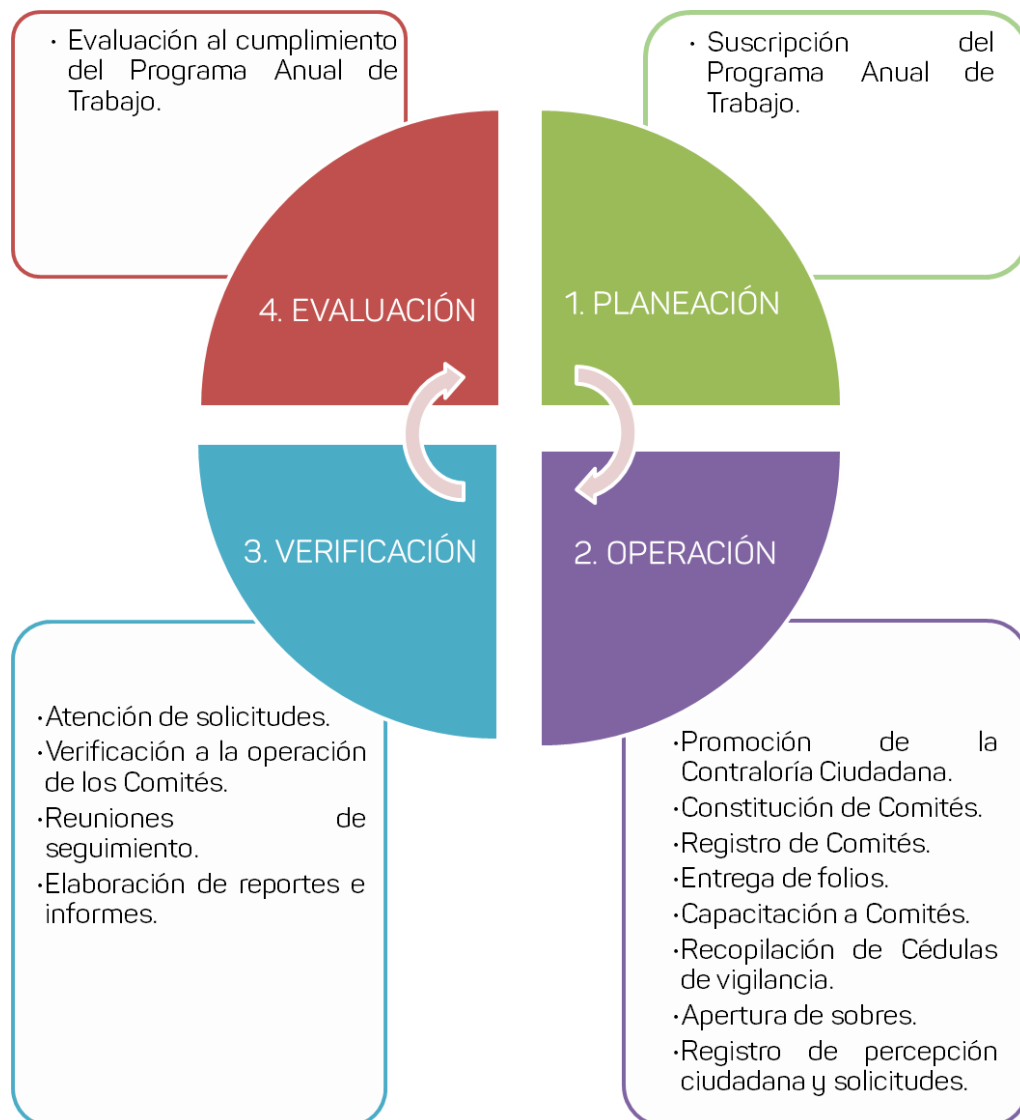
La **PLANEACIÓN** es la etapa inicial donde los Enlaces Institucionales designados por los Titulares de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, coordinan al interior de éstas la integración de su Programa Anual de Trabajo, elaborando el cronograma con las actividades a desarrollar y la estrategia para el alcance de las mismas.

La etapa de **OPERACIÓN** se compone por las actividades necesarias para el funcionamiento de los Comités de Contraloría Ciudadana, las cuales se integran por su promoción constitución, capacitación, registro, aplicación de cédulas de vigilancia, apertura de sobres y la gestión de la atención de solicitudes ciudadanas.

En la etapa **VERIFICACIÓN** se consideran las actividades relacionadas con el seguimiento a la atención de las solicitudes ciudadanas, la revisión del funcionamiento de los Comités, las reuniones de seguimiento a las actividades comprometidas en el programa anual de trabajo y la elaboración de reportes e informes de actividades por parte de los Enlaces Institucionales.

Finalmente, en la etapa de **EVALUACIÓN**, corresponde a la Dirección General de Fortalecimiento Institucional de la Administración Pública Estatal (**DGFIAP**) de la Contraloría General emitir, a partir de los reportes e informes de actividades remitidos por las dependencias y entidades, un porcentaje de cumplimiento a las actividades comprometidas en el Programa Anual de Trabajo.

Figura 2. Actividades Contraloría Ciudadana.



5. Etapa Planeación

5.1

• Suscripción del Programa Anual de Trabajo de Contraloría Ciudadana

El **Programa Anual de Trabajo (PAT)** de Contraloría Ciudadana, es el documento que establece las actividades, compromisos, responsabilidades, metas y calendarización comprometidas durante un año fiscal en materia de Contraloría Ciudadana, por parte de las dependencias y entidades de la APE (**Ente**).

El Programa de Trabajo de Contraloría Ciudadana se compone de dos elementos:

1. La Estrategia de Contraloría Ciudadana
2. El Cronograma de Actividades

1. Estrategia de Contraloría Ciudadana.

La Estrategia de Contraloría Ciudadana debe contener la descripción narrativa y detallada de las actividades a realizar dentro de las etapas de planeación, operación y verificación de la Contraloría Ciudadana, con el fin de alcanzar los objetivos deseados en la materia. El documento se compone de los siguientes **XIII apartados**:

I. Antecedentes

Debe incluir una relatoría de las circunstancias en las que se desarrolló el programa anterior, incluyendo un resumen de los logros y obstáculos presentados en la operación, que sirva de referencia del programa anual que se presenta. El Antecedente puede incluir número de Comités constituidos en el ejercicio anterior, Comités vigentes para la presente anualidad, total de solicitudes recabadas en el ejercicio anterior, así como retos y dificultades enfrentadas en el ejercicio anterior, entre otros.

II. Áreas ejecutoras de la Contraloría Ciudadana

Establece los programas presupuestarios de la dependencia o entidad, así como el universo de áreas administrativas susceptibles de constitución de Comités, indicando en cuales de éstas se conformarán Comités.

III. Promoción de la Contraloría Ciudadana

Describe los medios y apoyos que se utilizarán, ya sea de manera física o digital, para que la ciudadanía conozca de las convocatorias, logros y acciones llevadas a cabo en materia de Contraloría Ciudadana. Se debe dar prioridad al uso de los medios electrónicos oficiales de las dependencias y entidades, es decir página web y redes sociales institucionales para dicho fin.

IV. Constitución de Comités de Contraloría Ciudadana

Tomando como base los programas presupuestarios, en este apartado se indica el número de Comités de contraloría ciudadana que constituirá la dependencia y entidad en las obras, apoyos, trámites y servicios durante el periodo.

V. Capacitación a Comités de Contraloría Ciudadana

Describe el proceso y la organización con el personal operativo de la dependencia o entidad para llevar a cabo los cursos a los integrantes de los Comités para dotarlos de los conocimientos necesarios para su operación. Para llevar a cabo esta actividad el Ente puede optar por la modalidad presencial o a distancia utilizando las llamadas Tecnologías de la Información y la Comunicación (**TIC's**).

VI. Entrega de folios de registro y acreditación

Una vez capacitados, se debe indicar el procedimiento que el Ente seguirá para hacer llegar a los integrantes de los Comités los folios de registro, emitidos por la DGFAPE, que los acreditan para realizar sus actividades de vigilancia ciudadana.

VII. Recopilación de Cédulas de vigilancia

Debe señalar la logística para recopilar los sobres que contienen las cédulas de vigilancia aplicadas por los Comités que operan en todo el Estado, es decir una relatoría de la coordinación del Enlace Institucional con el personal operativo con los que se apoya para tal fin.

VIII. Apertura de sobres que contienen Cédulas de vigilancia

Se debe describir la coordinación con el Órgano Interno de Control (**OIC**) para realizar la apertura de los sobres que contienen las cédulas de vigilancia enviados por los Comités, incluyendo aspectos como medios para realizar la convocatoria a la reunión de apertura.

IX. Registro de solicitudes y percepción ciudadana

Plantea la secuencia de actividades necesarias para procesar los datos estadísticos que reflejan la percepción ciudadana de las obras, apoyos, trámites y servicios, así como la elaboración de los informes que detallan los reconocimientos, sugerencias, peticiones, quejas y denuncias captadas en los instrumentos de vigilancia.

X. Atención de solicitudes

Se señala el procedimiento a seguir al interior de la dependencia o entidad para hacer llegar los reconocimientos, sugerencias y peticiones a las áreas administrativas encargadas de su atención, o para el caso de las quejas y denuncias el envío al Órgano Interno de Control para realizar lo conducente. Este apartado debe mencionar también las actividades necesarias para la elaboración y envío del Informe de Seguimiento a dichas solicitudes a la DGFIAPÉ, así como la frecuencia y plazos establecidos.

XI. Verificación a la operación de los Comités

Este apartado describe las actividades de verificación a la operación de los Comités vigentes, la cual puede realizarse de manera presencial o a distancia utilizando las TIC's disponibles, resaltando frecuencia y evidencia documental resultante.

XII. Reuniones de seguimiento al Programa Anual de Trabajo

Enuncia la dinámica de las reuniones entre el Enlace Institucional, el Órgano Interno de Control y la Subdirección de Desarrollo Administración y Participación Ciudadana (**SDAyPC**) de la Contraloría General para el seguimiento al avance de las actividades comprometidas en el Programa Anual de Trabajo. Importante mencionar la frecuencia y los medios para realizar la convocatoria emitida por el Enlace Institucional para dicha reunión.

XIII. Elaboración de informes

Mencionar el procedimiento para emitir los reportes e informe de actividades de las dependencias y entidades, desde su elaboración, pasando por la validación por el Órgano Interno de Control, hasta su envío a la DGFIAPÉ. Importante mencionar la frecuencia y los plazos a cumplir en cada actividad.

2. Cronograma de Actividades.

Este documento debe incluir los siguientes elementos:

- I. ACTIVIDADES dentro de las etapas de planeación, operación y verificación.
- II. RESPONSABLE de la ejecución de cada una de las actividades.
- III. UNIDAD DE MEDIDA de las actividades.
- IV. META anual.
- V. CALENDARIZACIÓN indicando el desglose por semana de las metas para cada actividad.
- VI. FIRMAS de elaboración, validación y autorización.

Para elaborar el Cronograma se debe utilizar el formato **FR-01-Cronograma de actividades de Contraloría Ciudadana**.

Figura 3. Ejemplo de Cronograma de Actividades de Contraloría Ciudadana.

[illegible]

Reporte del 3to Trimestre del 2023 se entregará los primeros días de los meses hábiles del mes de agosto de 2023
El Informe Anual del ejercicio 2023 se entregará los primeros días de los meses hábiles del mes de agosto de 2023

MEMO. MARCO EVAN MENCAYO CASTRO
ENLACE INSTITUCIONAL DE LOS COMITÉS DE
CONTRALORIA CIUDADANA EN LA SECRETARÍA DE GOBIERNO

L.C.M. I GUSTAVO DE MESAÑAT DOMINGUEZ MENDOZA
TITULAR DEL ORGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARIA DE GOBIERNO

L.C. ANGELICA JOSEFIN ALARCON DAUEN
ENCARGADA DE LA DIRECCION GENERAL DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL DE LA
ADMINISTRACION PUBLICA ESTATAL CONTRALORIA GENERAL

Consideraciones:

- En el caso de los Entes que constituyen sólo Comités de acciones, la **meta en la actividad** “Entregar folios de acreditación integrantes de los Comités de Contraloría Ciudadana” se indicará como N/A (No Aplica), debido a que la vigencia de los Comités corresponde sólo en el momento de la entrega de la acción, por lo que resulta inoperante entregar un folio a los integrantes del Comité posterior a su registro.

- La actividad "Recopilación de Cédulas de vigilancia e informes" por su naturaleza no puede ser cuantificada, por lo cual en el apartado de meta se utilizará la leyenda "S/C" (Sin cuantificar).

Cuadro de proceso 1. Autorización del Programa Anual de Trabajo.

	Actividad	Responsable	Fecha	Destinatario	Medio	Entregable
1	Elaboración y entrega del PAT. ¹	Enlace Institucional	Primeros 10 días hábiles del mes de enero.	OIC	Impreso por oficio en 3 tantos originales	Proyecto de Programa Anual de Trabajo
2	Validación del PAT. ²	OIC	Antes del último día hábil del mes de enero.	DGFIAPE	Impreso por oficio en 3 tantos originales	Proyecto de Programa Anual de Trabajo validado
3	Autorización del PAT. ³	DGFIAPE	Dentro de los primeros 20 días del mes de febrero	Enlace Institucional OIC	Impreso por oficio en 1 tanto original a cada uno	Programa Anual de Trabajo autorizado

¹ Artículo 15, fracción II y III de los Lineamientos.

² Artículo 7, fracción II de los Lineamientos.

³ Artículo 5, fracción II de los Lineamientos.

6. Etapa Operación

6.1

• Promoción de la Contraloría Ciudadana

El Enlace Institucional de la dependencia o entidad propondrá diseños de materiales a la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana (**SDAyPC**) para su autorización, a fin de promocionar la Contraloría Ciudadana e involucrar a la sociedad de manera organizada a participar en los Comités para el seguimiento y vigilancia de las obras, apoyos, trámites o servicios que se ejecuten en la dependencia o entidad de su adscripción, previendo el uso de las TIC's, ya sea de actividades relacionadas con la operación de los Comités o infografías para incentivar la participación.

Cuadro de proceso 2. Autorización de Material de Promoción de CC.

	Actividad	Responsable	Fecha	Destinatario	Medio	Entregable
1	Elaboración y entrega propuesta de material de promoción de Contraloría Ciudadana. ⁴	Enlace Institucional	Por evento	SDAyPC	Correo Electrónico contraloriaciudadana@cgever.gob.mx	Propuesta de material
2	Autorización de material de promoción de Contraloría Ciudadana. ⁵	SDAyPC	5 días hábiles a partir de la entrega.	Enlace Institucional Ccp OIC	Correo Electrónico	Material autorizado
3	Coordinar la difusión de material promocional a través de medios impresos o digitales. ⁶	Enlace Institucional	Mensualmente	Ciudadanía	Impreso o electrónico (redes sociales y/o página oficial)	Material promocional publicado
4	Verificación de uso del material autorizado. ⁷	OIC	Mensualmente previo al reporte o informe de actividades	DGFIAPE	Físico y/o Correo Electrónico	Material promocional verificado

⁴ Artículo 15 fracción V de los Lineamientos.

⁵ Artículo 5 fracción III de los Lineamientos.

⁶ Artículo 15 fracción V de los Lineamientos.

⁷ Artículo 7 fracción I, III, IX, 38 y 40 de los Lineamientos.

6.2

• Constitución de Comités de Contraloría Ciudadana

Los Entes constituirán Comités de Contraloría Ciudadana en las obras, apoyos, trámites y/o servicios incluidos en su presupuesto de egresos vigente, con el fin de verificar que los recursos sean administrados con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para cumplir los objetivos para los que están destinados.

Para la constitución de los Comités, las dependencias y entidades, a través del Enlace Institucional, emitirán convocatorias de carácter público en espacios accesibles a la población de las localidades beneficiadas, en la cual se den a conocer los pormenores de la reunión de asamblea de constitución, con una anticipación de cuando menos **diez días hábiles**, para lo cual podrá hacerse uso de carteles impresos o cualquier otro medio de difusión que resulte conveniente, incluyendo el uso de las TIC's. Para referencia se puede adoptar o adaptar la convocatoria tipo **FR-02-Convocatoria tipo**. En caso de adaptar la Convocatoria a las necesidades de la dependencia o entidad, ésta debe enviarse para revisión y autorización de manera electrónica a la SDAyPC.

En el caso de renovación de Comités, las dependencias y entidades podrán realizar la publicación de convocatorias con una anticipación de cuando menos **sesenta días hábiles** previo su vencimiento, con el objetivo de garantizar la continuidad en la vigilancia de los trámites y servicios correspondientes.

Cuadro de proceso 3. Autorización de Convocatoria para la constitución de CC.

	Actividad	Responsable	Fecha	Destinatario	Medio	Entregable
1	Elaboración y entrega de propuesta de Convocatoria para la constitución de Comités Contraloría Ciudadana. ⁸	Enlace Institucional	Por evento	SDAyPC	Correo Electrónico	Propuesta de Convocatoria
2	Autorización de Convocatoria. ⁹	SDAyPC	5 días hábiles a partir de la entrega.	Enlace Institucional Ccp OIC	Correo Electrónico	Convocatoria autorizada

⁸ Artículo 15 fracción V de los Lineamientos.

⁹ Artículo 5 fracción III de los Lineamientos.

3	Verificación del uso de la Convocatoria autorizado. ¹⁰	OIC	Por evento	N/A	N/A	N/A
---	---	-----	------------	-----	-----	-----

En caso de que los ciudadanos no hayan asistido a la reunión convocada, los Enlaces Institucionales podrán optar por la invitación directa¹¹. Así también cuando se haya presentado alguna contingencia derivada de la afectación de algún fenómeno natural u otras circunstancias políticas o sociales no controlables, y se requiera la constitución del Comité, podrá exceptuarse lo relativo a la convocatoria, optando por la invitación directa.

El Enlace Institucional debe promover la organización de una Asamblea integrada por todos los ciudadanos interesados en formar parte del Comité, cuyo objetivo será seleccionar de manera democrática a los ciudadanos que conformarán dicho Comité, así como los cargos que ocuparán al interior: presidencia, secretario y tres vocales.

Una vez seleccionados los integrantes y las posiciones al interior del Comité, el Enlace Institucional, o el servidor público que éste designe, deberá requisitar el Acta Constitutiva con la cual se da legalidad al proceso, para tal fin debe utilizar el formato **FR-03-Acta constitutiva**, de acuerdo con la naturaleza del Comité. Finalmente, los integrantes del Comité deben firmar el documento y entregar copia fotostática de su identificación oficial.

Con el Acta Constitutiva y las copias de las identificaciones oficiales de los integrantes de los Comités en posesión del Enlace Institucional, éste debe solicitar vía correo electrónico a la SDAyPC, en un término que no excederá de **diez días hábiles** a partir de la constitución del Comité, con copia al OIC, fecha, horario y lugar para llevar a cabo la validación de los documentos de constitución del Comité, tomando como referencia la redacción tipo **FR-04-Solicitud de validación**. Al mismo tiempo el Enlace Institucional debe requisitar el formato electrónico **FR-05-Registro de comités**, necesario para el proceso de validación.

Finalmente, en un plazo no mayor a **diez días** hábiles, la SDAyPC dará respuesta mediante correo electrónico especificando fecha, horario y lugar en que se realizará la validación correspondiente, en conjunto con el personal que designe el titular del Órgano Interno de Control y el Enlace Institucional o el Servidor Público que éste designe.

¹⁰ Artículo 7 fracción I, III, IX, 38 y 40 de los Lineamientos.

¹¹ Artículo 23 de los Lineamientos

La Contraloría General, a través de la SDAYPC, validará los documentos de constitución del Comité:

- Acta constitutiva original,
- *FR-05-Registro de Comités*, y
- Copia de identificaciones oficiales de los integrantes del Comité.

La validación consistirá en revisar que la información contenida en el formato *FR-05-Registro de comités*, coincida con los datos del acta constitutiva y las identificaciones de quienes conforman el Comité. El resultado de la validación se plasmará en el formato ***FR-06-Validación de comités***.

La fecha en que la SDAYPC reciba el documento de solicitud de validación, servirá de referencia para dar cumplimiento a la actividad 2.2 “Constituir Comités de Contraloría Ciudadana” del Programa Anual de Trabajo, siempre y cuando el resultado de la validación de documentos sea afirmativo.

En caso que el Enlace Institucional reciba una validación afirmativa, éste debe solicitar por escrito a la DGFIAPe el número de registro y acreditación del Comité e integrantes respectivamente, para lo cual puede utilizar como guía el oficio tipo ***FR-07-Solicitud de registro***. En respuesta la DGFIAPe debe proceder a emitir un folio de registro a los Comités constituidos para su identificación, control y seguimiento, así como un folio de acreditación de los integrantes de los mismos, dentro de un plazo de **cinco días hábiles**, contados a partir de la fecha de presentación de la solicitud de registro correspondiente.

El Enlace Institucional deberá integrar y resguardar un expediente por cada uno de los Comités constituidos, con los siguientes documentos:

- *FR-03-Acta constitutiva*,
- Copias de las identificaciones oficiales de los integrantes, y
- *FR-09-Constancia de capacitación*,

El OIC deberá realizar verificaciones aleatorias periódicas a la integración y resguardo de la información contenida en los expedientes de los Comités, de acuerdo a su Plan General de Trabajo (PGT) autorizado. En caso de encontrar alguna inconsistencia en la información deberá iniciar el procedimiento administrativo que corresponda, informando a la DGFIAPe y al Enlace Institucional de los hallazgos encontrados.

Cuadro de proceso 4. Constitución y Registro de Comités de CC.

	Actividad	Responsable	Fecha	Destinatario	Medio	Entregable
1	Publicación de Convocatorias. ¹²	Enlace Institucional	al menos 10 días antes de la asamblea	Ciudadanía	Impreso y/o Electrónico	Convocatoria publicada
2	Constitución de Comités. ¹³	Enlace Institucional	Por evento	N/A	N/A	- Acta constitutiva - Copia de identificaciones
3	Llenado de formato <i>FR-05-Registro de comités</i> .	Enlace Institucional	Por evento	N/A	N/A	Formato electrónico con los datos del Comité
4	Solicitud de sesión de validación de documentos de Comité. ¹⁴	Enlace Institucional	No exceda 10 días hábiles a partir de la constitución	SDAyPC OIC	Correo Electrónico contraloriaciudadana@cgever.gob.mx Ccp OIC	- Acta constitutiva. - Copia de identificaciones. <i>FR-05-Registro de comités</i>.
5	Confirmación de sesión de validación.	SDAyPC	No Exceda 2 días hábiles a partir de la solicitud	Enlace Institucional Ccp OIC	Correo Electrónico	fecha, hora y lugar para validación
6	Validación de documentos. ¹⁵	SDAyPC OIC	Por evento	N/A	N/A	<i>FR-06-Validación de comités</i>
7	Solicitud de registro de Comité y acreditación de integrantes. ¹⁶	Enlace Institucional	Tan pronto reciba validación afirmativa	DGFIAP	Por oficio	Acuse de recibo de solicitud de registro y acreditación
8	Emisión de registro y acreditación ¹⁷	DGFIAP	No Exceda 5 días hábiles a partir de la solicitud	Enlace Institucional	Por oficio	Acuse de recibido de entrega de: - Folio Comité - Acreditación integrante
9	Integración expediente de constitución de Comités ¹⁸	Enlace Institucional	Tan pronto reciba registro y acreditación de Comité	N/A	Impreso y/o Electrónico	Expediente con documentos referentes a la constitución del Comité.

¹² Artículo 22 de los Lineamientos.

¹³ Artículo 15 fracción VI de los Lineamientos.

¹⁴ Artículo 15, fracción VIII de los Lineamientos.

¹⁵ Artículo 5 fracción VII de los Lineamientos.

¹⁶ Artículo 15 fracción VIII de los Lineamientos.

¹⁷ Artículo 5 fracción VII de los Lineamientos.

¹⁸ Artículo 15 fracción XI de los Lineamientos.

Actividad	Responsable	Fecha	Destinatario	Medio	Entregable
10 Verificaciones aleatorias a la integración y resguardo de información contenida en los expedientes. ¹⁹	OIC	De acuerdo a su PGT	DGFIAPE	Físico	Informe de hallazgos

En los casos en que las condiciones sanitarias de la pandemia por COVID19 **no permitan realizar el proceso de constitución de Comités de manera presencial**, se puede optar por la constitución en modalidad a distancia de la siguiente manera:

Cuadro de proceso 4. Constitución y Registro de Comités de CC (Alternativa a distancia).

Responsable	Actividad
Enlace Institucional	- Emite convocatoria en medios electrónicos para invitar a la ciudadanía a integrar los Comités. - Integra listado de interesados a participar como integrantes del Comité. - Promueve y coordina Asamblea virtual con los interesados a fin de realizar la selección de los integrantes del Comité. - Elabora Acta Constitutiva del Comité y solicita, en su caso, firma de validación del Representante del Ente donde se realizarán las acciones de vigilancia del Comité. - Solicita a los integrantes del Comité, de manera electrónica, las identificaciones oficiales y Carta de Aceptación firmada de cada integrante del Comité. - Envía las identificaciones oficiales, Carta de Aceptación de los integrantes del Comité y Acta Constitutiva firmada por el Representante del Ente donde se realizarán las acciones de vigilancia del Comité, vía correo electrónico al Enlace Institucional.
Enlace Institucional	Envía a la SDAyPC correo electrónico de solicitud de validación de documentos para la constitución de Comité, con copia al OIC, tomando como referencia la redacción tipo <i>FR-04-Solicitud de validación</i>, y envía de manera electrónica las identificaciones oficiales, Cartas de Aceptación, Acta Constitutiva, así como formato electrónico requisitado <i>FR-05-Registro de comités</i>.
SDAyPC	- Se coordina con el OIC para la validación presencial o virtual de la documentación electrónica, con la condición de que será responsabilidad del Enlace Institucional garantizar la integración posterior del acta constitutiva en original y copias físicas de las identificaciones dentro del expediente del Comité correspondiente. - En caso favorable, informa mediante correo electrónico el resultado de la validación al Enlace Institucional, utilizando el formato <i>FR-06-Validación de comités</i>.

¹⁹ Artículo 7 fracciones VII y VIII de los Lineamientos.

Responsable	Actividad
Enlace Institucional	10. Solicita mediante oficio a la DGFAPE el registro y acreditación del Comité y sus integrantes respectivamente, para lo cual puede utilizar como guía el oficio tipo <i>FR-07-Solicitud de registro</i> .
DGFAPE	11. Emite y envía al Enlace Institucional por oficio el número de registro de Comité y los folios de los Integrantes del mismo.
Enlace Institucional	12. Envía registro de Comité y folios de integrantes al Enlace Operativo para ser entregados a los integrantes del Comité.

6.3

• Entrega de folios de registro y acreditación

Tan pronto como el Enlace Institucional reciba los folios de registro y acreditación por parte de la DGFAPE, éste debe hacerlos llegar a los integrantes de los Comités correspondientes, a fin de que tengan la certidumbre que están debidamente registrados ante la Contraloría General (CG). En el caso de Comités conformados para la vigilancia de la entrega de apoyos por parte del Ente, y cuya vigencia es durante el acto de entrega, se exime al Enlace Institucional de la obligación de entregar dichos folios.

El Enlace Institucional puede enviar de manera digital los folios de registro, por lo que se tendrá como evidencia de recepción el correo donde se acuse de recibido por parte del presidente del Comité, quien a su vez debe redireccionar los folios al resto de los integrantes.

El OIC comprobará que la dependencia o entidad realice la entrega de folios a los Comités, a través de la presentación del formato **FR-08-Recibo de folios de acreditación** que contiene las firmas de acuse de recibo de los integrantes del Comité, o mediante la presentación del correo de acuse de recibido en el caso de entrega electrónica.

Cuadro de proceso 5. Entrega de folios y acreditaciones a integrantes Comités.

Actividad	Responsable	Fecha	Destinatario	Medio	Entregable
1 Entrega de folios y acreditación. ²⁰	Enlace Institucional	Tan pronto reciba por parte de la DGFAPE	Presidente del Comité	Físico y/o Correo Electrónico	<i>FR-08-Recibo de folios de acreditación</i> o Correo electrónico de confirmación por parte del presidente del Comité

²⁰ Artículo 15, fracción IX de los Lineamientos.

2	Verificación de entrega de folios. ²¹	OIC	Trimestral previo al reporte o informe de actividades	DGFIAPE	Físico y/o Correo Electrónico	Reporte e Informe de actividades validado
---	--	-----	---	---------	-------------------------------	---

6.4

• Capacitación a Comités de Contraloría Ciudadana

El Enlace Institucional, o el personal operativo de apoyo, capacitará y asesorará a los integrantes de los Comité, brindándoles los conocimientos técnicos, de información y herramientas necesarias que les permitan realizar de manera adecuada sus funciones de vigilancia, ya sea presencial o a través de las llamadas TIC's.

La SDAyPC, previa solicitud con escrito libre por parte del Enlace Institucional cuando así lo requiera, podrá capacitar al personal responsable de la operación y seguimiento de la Contraloría Ciudadana, así como a los integrantes de Comités y beneficiarios de las obras, apoyos, trámites o servicios.

La información que se proporcione en la capacitación a los integrantes de los Comités, debe cubrir al menos los siguientes aspectos:

- Conceptos generales de Contraloría Ciudadana;
- Atribuciones de los integrantes del Comité;
- Actividades del Comité;
- Información específica de la obra, apoyo, trámite o servicio;
- Aplicación de cédulas de vigilancia;
- Plazos y medios para el envío de documentación;
- Mecanismos para la presentación de solicitudes;

Los Entes deben considerar las particularidades de cada obra, apoyo, trámite o servicio gubernamental ejemplificando y especificando los trabajos a realizar o los procesos a vigilar.

Para evidenciar la capacitación impartida a quienes integran los Comités, el Ente utilizará el formato **FR-09-Constancia de capacitación** al finalizar la capacitación.

²¹ Artículo 7 fracción I, IV, IX, 38 y 40 de los Lineamientos.

Cuadro de proceso 6. Capacitación de Comités de CC.

	Actividad	Responsable	Fecha	Destinatario	Medio	Entregable
1	Capacitación a integrantes de Comités. ²²	Enlace Institucional	Por evento	Integrantes del Comité	Presencial o Virtual	FR-09-Constancia de capacitación
2	Verificación de constancias de capacitación. ²³	OIC	Trimestral previo al reporte o informe de actividades	DGFIAPE	Por oficio	Reporte e Informe de actividades validado

En el caso de que la dependencia o entidad opte por la capacitación a distancia, el Enlace Institucional o el servidor público que éste designe, podrá realizar lo siguiente:

Cuadro de proceso 7. Capacitación de Comités de CC (Alternativa a distancia).

Responsable	Actividad
Enlace Institucional	1. Convocar a los integrantes de los Comités a evento de capacitación virtual. 2. Realizar la capacitación virtual con los integrantes a través de la plataforma que la dependencia o entidad establezca. 3. Elaborar constancia de capacitación virtual anexando evidencia fotográfica de la sesión. 4. Anexar al expediente del Comité la constancia de capacitación y evidencia fotográfica.

6.5

• Recopilación de cédulas de vigilancia e informes de Comités.

Los integrantes de los Comités de Contraloría Ciudadana con el objetivo de captar el sentir y pensar de la ciudadanía beneficiaria o usuario de las obras, apoyos, trámites o servicios que otorgan las dependencias y entidades de la APE, deben aplicar el formato **FR-10-Cédula de vigilancia**, suscribir el acta circunstanciada junto con el representante del Ente, utilizando el formato **FR-11-Acta circunstanciada de entrega de cédulas de vigilancia y reportes de verificación por parte del comité**, que da certeza jurídica a la actividad y finalmente entregar ambos documentos, mediante sobre cerrado al representante del Ente, con las siguientes consideraciones:

- En el caso de los Comités de obras, trámites y servicios, deben realizar el proceso de aplicación y entrega de cédulas una vez al mes, y

²² Artículo 15 fracción VII de los Lineamientos.

²³ Artículos 7 fracción I, IV, 38 y 40 de los Lineamientos.

- Para los Comités de apoyos, deben ejecutar el proceso durante la entrega física de los mismos.
- Una copia fotostática del formato requisitado *FR-11-Acta circunstanciada de entrega de cédulas de vigilancia y reportes de verificación por parte del comité* deberá estar adherido de forma segura al exterior del sobre para su identificación.
- El sobre deberá estar sellado con una etiqueta adhesiva con la firma de alguno de los representantes del Comité, con el objetivo de garantizar su integridad hasta el acto de apertura en presencia del OIC.

El formato *FR-10-Cédula de vigilancia*, será adoptable, o adaptable por parte del Ente previa autorización de la SDAyPC para su uso.

Los Enlaces Institucionales coordinarán la recopilación de las cédulas de vigilancia aplicadas por los Comités, a través de la coordinación con el personal operativo o regional del Ente.

Los Entes podrán implementar mecanismos de aplicación y recolección de **Cédulas electrónicas**²⁴ a distancia, siempre y cuando se observe lo siguiente:

- Garantizar la protección de datos personales.
- Considerar el procesamiento de información para la presentación de datos de manera digital.
- Que el OIC sea depositario o tenga conocimiento en tiempo real de la información contenida en las cédulas electrónicas, en tanto se realiza el acto de revisión mensual de las mismas.
- Diseñar herramientas con los controles necesarios para garantizar la seguridad, rastreabilidad y resguardo del flujo de información generada en las cédulas electrónicas.

Cuadro de proceso 8. Aplicación y recopilación de Cédulas de Vigilancia físicas o electrónicas.

	Actividad	Responsable	Fecha	Destinatario	Medio	Entregable
1	Aplicación de Cédulas de Vigilancia. ²⁵	Integrantes del Comité	• Una vez al mes, en el caso de Trámites, Servicios y Obras. • Durante el proceso de entrega, en el caso de acciones.	N/A	Físico o Electrónico	<i>FR-10-Cédula de Vigilancia</i>
2	Elaboración de Acta circunstanciada ²⁶	Integrante del Comité y	Mensual	N/A	• Físico en el caso de aplicación	• <i>FR-11-Acta circunstanciada de</i>

²⁴ Se entenderá por **Cédula Electrónica**, aquellas que haciendo uso de las TIC's, sean requisitadas de manera electrónica por el ciudadano y recibidas de la misma manera directamente por el Ente para su eventual revisión y clasificación.

²⁵ Artículo 33, fracción II de los Lineamientos

²⁶ Artículo 34, párrafo tercero de los Lineamientos

Actividad		Responsable	Fecha	Destinatario	Medio	Entregable
		representante del Ente			Cédulas impresas. • N/A en el caso de Cédulas electrónicas.	<i>entrega de cédulas de vigilancia.</i> • Reportes de Verificación por parte del Comité
3	Preparación de sobre que contiene las Cédulas y el Acta ²⁷	Integrante del Comité y representante del Ente	Al finalizar la elaboración del Acta Circunstanciada	Enlace Institucional	• Físico en el caso de aplicación Cédulas impresas. • N/A en el caso de Cédulas electrónicas.	Sobre cerrado que contiene Cédulas de vigilancia e/o informes y Acta Circunstancia
4	Envío de sobre cerrado ²⁸	Enlace Institucional (Representante del Ente)	Al finalizar la preparación del sobre cerrado	Enlace Institucional	• Físico en el caso de aplicación Cédulas impresas. • N/A en el caso de Cédulas electrónicas.	Sobre cerrado en posesión del Enlace Institucional

6.6

• Apertura de sobres que contienen cédulas de vigilancia e informes

El Enlace Institucional convocará a mesa de trabajo para llevar a cabo la apertura de los sobres que contienen las cédulas de vigilancia e/o informes, de acuerdo con el cronograma establecido en su PAT, con la participación obligatoria del OIC, quien dará validez al acto.

La SDAYPC dará seguimiento a la realización de cada una de las reuniones de apertura. Además, previo a cada reunión, la SDAYPC enviará al Enlace Institucional y al OIC un listado de los Comités, que de acuerdo con sus registros, se encuentran vigentes al periodo de apertura y por tanto

²⁷ Artículo 34, párrafo tercero de los Lineamientos

²⁸ Artículo 15, fracción XII de los Lineamientos.

están obligados a enviar sobres con cédulas de vigilancia de manera mensual, con el objeto que se pueda conciliar el dato en cuestión y determinar cuántos Comités vigentes están operando.

En los sobres abiertos se pueden encontrar los siguientes documentos:

- El formato *FR-11-Acta circunstanciada de entrega de cédulas de vigilancia y reportes de verificación por parte del comité.*
- Los formatos *FR-10-Cédula de vigilancia.*
- Evidencias fotográficas.
- Documentos simples que contenga la narración de hechos respecto al funcionamiento del Comité, o bien de presuntas irregularidades en la prestación de la obra, apoyo, trámite o servicio objeto de vigilancia, el cual, para su validez, deberá contener nombre y firma de quienes manifiesten.

El personal del Ente y del OIC involucrados en el acto de apertura llevarán a cabo una clasificación, dependiendo del **tipo de solicitud** manifestada en las Cédulas de Vigilancias, de acuerdo con lo 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, recomendación o consejo para modificar, alterar o mejorar un tangible o intangible ofertado por el Ente.
- **Petición**, mensaje a través del cual se requiere al Ente un bien o servicio por algún motivo de interés individual o colectivo.
- **Queja**, reclamación de un ciudadano acerca de un acto u omisión de un servidor público que afecta de manera personal y directa los intereses del denunciante.
- **Denuncia**, exposición de un ciudadano acerca de un acto u omisión de un servidor público que afecta los intereses colectivos, de un tercero o de un sector.

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

Al finalizar la clasificación, el representante del Ente deberá foliar la totalidad de Cédulas de Vigilancia encontradas durante el Acto y el representante del OIC rubricar las mismas, con el objeto de garantizar su integridad, identificación y rastreabilidad.

Por último, el Enlace Institucional elaborará un Acta y registrará la relación total de los documentos, solicitudes detectadas y cédulas con evaluaciones de percepción de calidad encontradas, utilizando el formato **FR-12-Acta de apertura de sobres**, en tres tantos para:

1. OIC
2. Ente, y
3. SDAyPC

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

De encontrarse en el sobre alguna Queja o Denuncia, el OIC se llevará dichas solicitudes, para que en el ámbito de sus atribuciones dé atención a las mismas. Lo anterior deberá quedar asentado en Acta de Apertura.

Las Cédulas de Vigilancia con solicitudes restantes y evaluaciones de percepción quedarán en posesión y resguardo del Enlace Institucional, para su posterior registro y canalización a las áreas encargadas de dar atención.

Cuadro de proceso 9. Apertura de sobres que contienen Cédulas de Vigilancia físicas o electrónicas.

Actividad	Responsable	Fecha	Destinatario	Medio	Entregable
1 Coordinación de Acto de Apertura de sobres ²⁹	Enlace Institucional	Una vez al mes	- OIC - SDAyPC	Correo Electrónico contraloriaciudadana@cgever.gob.mx Ccp OIC	Invitación indicando día, hora y lugar.
2 Clasificación de Cédulas de Vigilancia contenidas en sobres ³⁰	Enlace Institucional y OIC	Una vez al mes	N/A	Presencial o virtual	FR-12-Acta de apertura de sobres
3 Elaboración de Acta de Apertura	Enlace Institucional	Al finalizar clasificación de cédulas	N/A	N/A	FR-12-Acta de apertura de sobres
4 Resguardo de Cédulas de Vigilancia que contienen Quejas o Denuncias. ³¹	OIC	Al finalizar clasificación de cédulas	N/A	N/A	N/A
5 Resguardo de Cédulas de Vigilancia que contienen Reconocimientos, Sugerencias y Peticiones. ³²	Enlace Institucional	Al finalizar clasificación de cédulas	N/A	N/A	N/A
6 Envío de Acta de apertura a la SDAyPC, en caso de que esta última no asista.	Enlace Institucional	Al finalizar elaboración del formato FR-12-Acta de apertura de sobres	SDAyPC	Oficio	Acuse de recibo de oficio con Acta de Apertura anexa

²⁹ Artículos 15 fracción XIII y 36 de los Lineamientos.

³⁰ Artículos 5 fracción XII, 7 fracción V, 15 fracción XIV de los Lineamientos.

³¹ Artículo 7 fracción VI de los Lineamientos.

³² Artículo 15 fracción XIII de los Lineamientos.

6.7

• Registro de percepción ciudadana y solicitudes

El Ente registrará la percepción ciudadana y las solicitudes reportadas por los Comités a través de las Cédulas de Vigilancia e informes presentados, por lo que deberá llevar un concentrado estadístico de la información recibida.

El Enlace Institucional remitirá de manera electrónica a la SDAyPC, en un plazo no mayor a **10 días hábiles** posteriores a la fecha de apertura de sobres, el concentrado estadístico electrónico que contenga el detalle de las solicitudes contenidas en las Cédulas de Vigilancia detectadas en dicho acto, utilizando el formato **FR-13-Detalle de solicitudes en acto de apertura**, así como las evaluaciones de percepción de calidad manifestada por la ciudadanía referente a los trámites, servicios, obras y acciones recibidos, utilizando el formato **FR-14-Detalle de evaluaciones de percepción de calidad**.

El Enlace Institucional deberá acompañar el envío de la información de percepción de calidad con gráficos estadísticos por Comité (por ejemplo gráficos de pastel) a partir de los datos capturados en el formato **FR-14-Detalle de evaluaciones de percepción de calidad** que permitan facilitar su interpretación y comprensión puntual en el mes que se mide, así como gráficos estadísticos que permitan reflejar y monitorear la evolución de la percepción de calidad a través del tiempo (por ejemplo gráficos de líneas o barras) para cada trámite, servicio, obra o acción bajo vigilancia ciudadana.

Finalmente, para contribuir al proceso de mejora continua de los procesos que intervienen en la gestión de los trámites, servicios, obras y acciones gubernamentales, el Enlace Institucional deberá hacer de conocimiento por escrito al Coordinador del SICI (Sistema de Control Interno) de la dependencia o entidad de su adscripción, un Informe con la estadística referente a la percepción de calidad por cada una de las áreas sujetas de vigilancia, de tal manera que de acuerdo con el Componente V en su Principio 17 "Evaluar las áreas de oportunidad e implementar la mejora continua" se realicen las gestiones necesarias desde el seno del COCODI. Dicho informe, deberá ser remitido trimestralmente, los primeros 10 días hábiles posteriores al periodo que se reporta, es decir, los enero, abril, julio y octubre de cada anualidad, con copia al OIC y a la DGFIAPe.

El OIC, como parte de las verificaciones a los avances reportados de las actividades contempladas en el PAT, deberán hacer una revisión aleatoria, a los registros electrónicos capturados en las bases de datos de solicitudes y la base de datos de percepción de calidad.

Cuadro de proceso 10. Registro de percepción ciudadana y solicitudes.

Actividad	Responsable	Fecha	Destinatario	Medio	Entregable
1 Registro de la percepción de calidad y las solicitudes. ³³	Enlace Institucional	Al finalizar el Acta de Apertura	N/A	Electrónico	•FR-13-Detalle de solicitudes en acto de apertura •FR-14-Detalle de evaluaciones de percepción de calidad
2 Envío de FR-13-Detalle de solicitudes de acto de apertura. ³⁴	Enlace Institucional	Plazo no mayor a 10 días hábiles posteriores a la fecha de apertura de sobres	SDAyPC OIC	Correo Electrónico contraloriaciudadana@cgever.gob.mx Ccp OIC	Acuse de recepción de Correo Electrónico
3 Envío de FR-14-Detalle de evaluaciones de percepción de calidad. ³⁵	Enlace Institucional	Plazo no mayor a 10 días hábiles posteriores a la fecha de apertura de sobres	SDAyPC OIC	Correo Electrónico contraloriaciudadana@cgever.gob.mx Ccp OIC	Acuse de recepción de Correo Electrónico
4 Envío de Informe de evaluaciones de percepción de Calidad para SICI.	Enlace Institucional	Dentro de los primeros 10 días hábiles posteriores al trimestre que se informa	Coordinador del SICI Ccp DGFIAP OIC	Oficio con Informe	Acuse de recepción de Oficio.
5 Verificación aleatoria de capturas en las bases de datos de solicitudes y de percepciones de calidad. ³⁶	OIC	Trimestral previo al reporte o informe de actividades	DGFIAP	Física y electrónica	Reporte e Informe de actividades validado.

³³ Artículos 12 segundo párrafo y 15 fracción XIII y XV de los Lineamientos.

³⁴ Artículos 5 fracción XIII y 15 fracción XIII de los Lineamientos.

³⁵ Artículo 35 Principio 17 del Acuerdo por el que se emite el Sistema de Control Interno para las dependencias y entidades del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz.

³⁶ Artículo 7 fracción I, IX, 38 y 40 de los Lineamientos.

7. Etapa Verificación

7.1

• Elaboración de reporte de seguimiento a solicitudes

El Enlace Institucional canalizará las solicitudes captadas a las áreas correspondientes, que de acuerdo con sus atribuciones y funciones darán atención a las mismas. El Enlace Institucional, por tanto, a partir de la entrega deberá dar seguimiento y llevar el control del estado que guardan las gestiones de atención, hasta su conclusión, solicitando las evidencias que lo demuestren.

Para lo anterior se apoyará del formato **FR-15-Estado de atención de solicitudes**, en el cual 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.

Para considerar que una solicitud puede considerarse como **CONCLUIDA**, debe cumplirse con lo siguiente:

- En el caso de **Reconocimientos**, bastará con hacer de conocimiento oficial al área administrativa valorada con los detalles contenidos en el documento. No es necesario una respuesta del área a la que se le canalizó el reconocimiento, pero si agradecer al Comité por su expresión.
- Para las **Sugerencias**, deberá contarse con la evidencia de la canalización al área administrativa correspondiente. No es necesario una respuesta del área a la que se canalizó la sugerencia, no hay obligación de respuesta positiva, sin embargo, se debe agradecer al Comité, manifestando que se evaluará y de ser posible implementará la propuesta para modificar, alterar o mejorar el trámite, servicio, obra o acción entregado.
- En el caso de las **Peticiones**, no hay obligación de respuesta positiva, sin embargo, deberá existir evidencia de envío al área responsable de su atención, y de la respuesta formal por parte de ésta, afirmativa o negativa, y notificar al Comité de dicha respuesta.
- Finalmente, para las **Quejas y Denuncias**, es necesario que el OIC notifique al Enlace Institucional, en un plazo que no exceda de 10 días hábiles a partir del acto de apertura, si el documento cuenta o no con los elementos necesarios de **tiempo, modo y lugar**, para iniciar un expediente de

investigación respecto al acto u omisión denunciado. En el caso de negativa, el OIC deberá incluir en su oficio los elementos que hicieron falta, con el objeto de retroalimentar al Comité al respecto. En caso de contar con los elementos para iniciar una carpeta de investigación, el OIC deberá hacerlo del conocimiento del Enlace mediante oficio anexando el folio de expediente de investigación, para estar en posibilidad de notificar al Comité y al ciudadano que desee dar seguimiento a su denuncia.

El Enlace Institucional deberá presentar al OIC las evidencias documentales con las que se clasifican las solicitudes como CERRADAS, así como las que se notifique al Comité la resolución de las mismas. Finalmente, deberá enviar vía correo electrónico a la SDAyPC a más tardar el **último día hábil de cada mes**, el formato *FR-15-Estado de atención de solicitudes*, que contiene el concentrado con las solicitudes y el estado que guardan, previa validación de evidencias por parte del OIC.

Cuadro de proceso 11. Elaboración de reporte de seguimiento a solicitudes.

	Actividad	Responsable	Fecha	Destinatario	Medio	Entregable
1	Canalizar las solicitudes captadas a las áreas para su atención. ³⁷	Enlace Institucional	Al finalizar el Acta de Apertura	Áreas correspondientes	Electrónico o físico	Acuse de recepción del área
2	Seguimiento y control del estado que guarda la atención de las solicitudes. ³⁸	Enlace Institucional	Permanente	N/A	Electrónico	<i>FR-15-Estado de atención de solicitudes</i>
3	Informar la resolución de las solicitudes. ³⁹	Enlace Institucional	Tan pronto reciba resolución de las áreas encargadas de la atención	Comité	Por escrito o correo electrónico	Resolución de solicitudes
4	Verificar las evidencias de cierre de atención de solicitudes. ⁴⁰	OIC	Previo al envío mensual a la SDAyPC	N/A	Electrónico o físico	Evidencias verificadas
5	Envío de formato <i>FR-15-estado de atención de solicitudes</i> ⁴¹	Enlace Institucional	A más tardar el último día hábil de cada mes	SDAyPC OIC	Correo Electrónico contraloriaciudadana@cgever.gob.mx Ccp OIC	<i>FR-15-Estado de atención de solicitudes</i> enviado

³⁷ Artículo 15, fracción XVI de los Lineamientos.

³⁸ Artículo 15, fracción XVI de los Lineamientos.

³⁹ Artículo 12 párrafo segundo de los Lineamientos.

⁴⁰ Artículo 7 fracción I de los Lineamientos.

⁴¹ Artículo 15, fracción XVI de los Lineamientos.

7.2

• Verificación del funcionamiento de los Comités

Los Entes, a través del Enlace Institucional, verificarán lo relacionado con la constitución y operación de los Comités vigentes, realizando entrevistas a miembros de los Comités, sobre los siguientes aspectos:

- Desarrollo de la Convocatoria y Constitución del Comité.
- Capacitación a los integrantes.
- Información, documentos y apoyos recibidos para el desarrollo de las actividades del Comité.
- Entrega de registro del Comité y acreditaciones de cada integrante.
- Atención recibida por parte del Ente en caso de dudas o problemáticas surgidas durante el desarrollo de actividades del Comité.

Dicha verificación se deberá realizar mediante entrevista personal o TIC's, para lo cual se utilizará el formato **FR-16-Verificación del funcionamiento de comités**. Este formato será adoptable o adaptable a la operación y/o necesidades del Ente, previa autorización de la SDAyPC para su uso.

Cuadro de proceso 12. Verificación del funcionamiento de los Comités.

	Actividad	Responsable	Fecha	Destinatario	Medio	Entregable
1	Verificación del funcionamiento de los Comités. ⁴²	Enlace Institucional	De acuerdo a cronograma de Programa de Trabajo	N/A	Entrevista presencial o TIC's	FR-16-Verificación del funcionamiento de comités
2	Verificación de los formatos utilizados para la realización de la supervisión de Comités. ⁴³	OIC	Trimestral previo al reporte o informe de actividades	DGFIAPPE	Físico y/o Correo Electrónico	Formatos FR-16-Verificación del funcionamiento de comités validados

7.3

• Reuniones de seguimiento al Programa Anual de Trabajo

El Enlace Institucional deberá convocar, vía correo electrónico, al personal de la SDAyPC y del OIC para participar en las reuniones de seguimiento a las actividades comprometidas en el

⁴² Artículo 15, fracción XVII de los Lineamientos.

⁴³ Artículo 7 fracción I, IX, 38 y 40 de los Lineamientos.

Programa Anual de Trabajo de manera presencial o virtual, **10 días hábiles** anteriores a la reunión. El calendario de las reuniones será en apego a las fechas estipuladas en el cronograma de dicho Programa de Trabajo.

El objetivo de las reuniones es conocer los avances cuantitativos y cualitativos del cumplimiento de las acciones implementadas en función de los tiempos de ejecución establecidos, así como plantear soluciones y acuerdos a las problemáticas y desviaciones a lo establecido en el Programa Anual de Trabajo.

Lo anterior se hará constar mediante la elaboración de un proyecto de minuta de trabajo a cargo del Ente, utilizando el formato **FR-17-Minuta de seguimiento al PAT**, la cual debe enviarse para revisión y firma de los participantes en un lapso que no exceda de **10 días hábiles posteriores** a la ejecución de la reunión de seguimiento.

Cuadro de proceso 13. Reuniones de seguimiento al Programa Anual de Trabajo.

Actividad	Responsable	Fecha	Destinatario	Medio	Entregable
1 Coordinar reunión de seguimiento al Programa de Trabajo Anual ⁴⁴	Enlace Institucional	10 días antes de la reunión	SDAyPC OIC	Correo Electrónico contraloriaciudadana@cgever.gob.mx	Convocatoria indicando día, hora y lugar.
2 Elaboración de proyecto de Minuta de reunión de seguimiento al PAT ⁴⁵	Enlace Institucional	En un plazo que no exceda los 10 días hábiles posteriores a la reunión	SDAyPC OIC	Correo Electrónico contraloriaciudadana@cgever.gob.mx	FR-17-Minuta de seguimiento al PAT
3 Coordina recolección de firmas ⁴⁶	Enlace Institucional	En un plazo que no exceda los 10 días hábiles posteriores a la reunión	SDAyPC OIC	N/A	Minuta firmada

7.4

• Elaboración de reportes trimestrales

El Enlace Institucional reportará de manera trimestral los avances de las actividades de operación y verificación de la Contraloría Ciudadana, establecidas en su Programa Anual de Trabajo, de la

⁴⁴ Artículos 5 fracción XIV y 15 fracción XVIII de los Lineamientos.

⁴⁵ Artículo 15 fracción XVIII de los Lineamientos.

⁴⁶ Artículo 15 fracción XVIII de los Lineamientos.

siguiente manera: enero-marzo; abril-junio; julio-septiembre; octubre-diciembre, los cuales presentará al OIC para su validación dentro de los **primeros cinco días hábiles siguientes al trimestre que se reporta**. Para lo anterior se utilizará el formato **FR-18-Reporte trimestral**

El reporte de avances cubrirá dos elementos sustantivos:

- Información cuantitativa: Mostrará en términos numéricos y/o porcentuales los avances y/o resultados obtenidos de acuerdo a lo programado; e
- Información cualitativa: Describirá de manera complementaria las actividades realizadas durante el trimestre que se reporta.

El OIC validará la información contenida en los reportes, haciendo uso de las evidencias presentadas por el Enlace Institucional, plasmando la firma del Titular o Encargado en el documento, para finalmente remitirlo mediante oficio a la SDAyPC en un plazo **no mayor de diez días hábiles siguientes al trimestre que se valida**.

Cuadro de proceso 14. Elaboración de reportes trimestrales.

	Actividad	Responsable	Fecha	Destinatario	Medio	Entregable
1	Elaboración y entrega a OIC de reporte trimestral de actividades ⁴⁷	Enlace Institucional	primeros cinco días hábiles siguientes al trimestre que se reporta	OIC	Oficio	FR-18-Reporte trimestral por validar
2	Validación y envío de reporte trimestral de actividades ⁴⁸	OIC	primeros diez días hábiles siguientes al trimestre que se valida	SDAyPC	Oficio	FR-18-Reporte trimestral con firma de validación

7.5

• Elaboración de Informe Anual

El Enlace Institucional remitirá un Informe Anual de resultados durante los **primeros cinco días hábiles posteriores a la anualidad que se informa**, al Órgano Interno de Control para su validación.

El OIC validará la información contenida en el Informe Anual, plasmando la firma del Titular o Encargado en el documento, y lo remitirá a la SDAyPC en un plazo **no mayor de diez días hábiles posteriores a la anualidad que se valida**.

⁴⁷ Artículos 15, fracción XIX y 37 de los Lineamientos.

⁴⁸ Artículo 38 de los Lineamientos.

El Informe Anual se integrará por los siguientes apartados:

- I. Introducción. En este apartado se indicará la información que se presenta en el documento, referenciando el cumplimiento a los Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités.
- II. Antecedentes. Se enunciará el trabajo previo que se ha desarrollado por parte de la dependencia o entidad en materia de contraloría ciudadana.
- III. Desarrollo. Se plasmará por cada uno de los siguientes procesos las actividades desarrolladas y los resultados obtenidos:
 - a. Suscripción del Programa de Trabajo. Enunciará los generales del Programa de Trabajo de Contraloría Ciudadana, fechas de presentación y autorización, compromisos y fechas de cumplimiento, así como las actividades que fueron presentadas en la estrategia.
 - b. Promoción. Mencionará los medios utilizados para promover la participación ciudadana en el desarrollo y ejecución de las obras, apoyos, trámites y servicios gubernamentales, para realizar las actividades de implementación y fortalecimiento de Contraloría Ciudadana.
 - c. Constitución de Comités. Descripción de manera general del procedimiento para la constitución, el número de Comités constituidos de nueva creación y los correspondientes a renovaciones y reestructuraciones. Incluir gráficas que representen los compromisos de las áreas y su cumplimiento.
 - d. Capacitación y asesoría. Indicará las actividades que se llevaron a cabo en este proceso durante el ejercicio, en materia de Contraloría Ciudadana, así como el número de Comités que se encuentran capacitados y que cuentan con la constancia respectiva.
 - e. Registro y acreditación. En este apartado especificará los Comités de Contraloría Ciudadana, el número de registro del Comité y los folios de acreditación otorgados por la CG a cada uno de quienes lo integren e indicará si alguno se encuentra pendiente por registrar o acreditar.
 - f. Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana. Se reflejará la operación anual de cada Comité vigente durante el ejercicio fiscal, el número de sobres recibidos y cuántas cédulas de vigilancia se encontraron. Podrá incluir gráficas para representar los tipos de documentos recibidos.
 - g. Actos de apertura. Especificará las fechas en que se llevaron a cabo los actos de apertura de los sobres.
 - h. Registro de percepción ciudadana y solicitudes. Indicará por ejercicio fiscal estadística general de la percepción que los ciudadanos plasmaron en las cédulas de vigilancia por dependencia o entidad; así también presentará el total de las solicitudes recibidas y clasificadas (reconocimientos, sugerencias, peticiones,

quejas y denuncias) que se encontraron contenidas en las cédulas de vigilancia. Podrá incluir gráficas para representar la clasificación de los asuntos.

- i.* Atención de solicitudes. Indicará los mecanismos específicos para la recepción de las solicitudes (reconocimientos, sugerencias, peticiones, quejas y denuncias) y los procedimientos para atender e investigar aquellas relacionadas con la ejecución de las obras, apoyos, trámites y servicios gubernamentales e informará el estado que guardan, reflejando a fin del ejercicio cuántas se encuentran como NO INICIADAS, EN PROCESO O CONCLUIDAS, para lo cual deberá utilizar gráficas.
 - j.* Verificaciones del funcionamiento de los Comités. Especificará el mecanismo que llevó a cabo para el cumplimiento de esta actividad, los resultados obtenidos y las acciones de mejora en su caso.
 - k.* Cumplimiento de metas. Se indicará el alcance en términos numéricos de cada una de las actividades plasmadas en el Cronograma de acuerdo a su meta comprometida.
 - l.* Justificaciones en relación a las metas: En este apartado manifestará las causas por las cuales las metas no fueron cumplidas o fueron rebasadas.
- IV.** Experiencias Exitosas. Manifestará del universo de Comités de Contraloría Ciudadana, los que su funcionamiento representa experiencias exitosas de participación ciudadana, atendiendo al trabajo que desarrollaron en el periodo, con una breve explicación del motivo por la cual se distinguen como tal.
- V.** Impacto. Describir el impacto que los Comités de Contraloría Ciudadana han representado en la Dependencia o Entidad correspondiente y los principales logros obtenidos.
- VI.** Conclusiones. Indicará a manera de resumen el resultado de este ejercicio en la Dependencia o Entidad correspondiente, en materia de Contraloría Ciudadana.
- VII.** Directorio. Listará nombre y cargo del personal operativo que llevó a cabo el trabajo en conjunto con el Enlace Institucional, en materia de Contraloría Ciudadana.
- VIII.** Firmas. Las partes que intervinieron en el proceso de elaboración (Enlace Institucional) y validación (Titular o Encargado del Órgano Interno de Control).

Cuadro de proceso 15. Elaboración de informe anual.

	Actividad	Responsable	Fecha	Destinatario	Medio	Entregable
1	Elaboración y envío a OIC de Informe anual de actividades ⁴⁹	Enlace Institucional	primeros cinco días hábiles siguientes a la anualidad que se reporta	OIC	Oficio	Informe Anual por validar
2	Validación y envío de Informe anual de actividades ⁵⁰	OIC	primeros diez días hábiles siguientes a la anualidad que se valida	SDAyPC	Oficio	Informe Anual validado

⁴⁹ Artículos 15, fracción XIX y 39 de los Lineamientos.

⁵⁰ Artículo 40 de los Lineamientos.

8. Etapa Evaluación

8.1

- Evaluar a las dependencias y entidades de la APE en materia de Contraloría Ciudadana

La DGFIAPe emitirá de manera semestral evaluaciones a las actividades establecidas en el Programa Anual de Trabajo, con base en la información de los reportes e informes remitidos por los Entes, a través de cédulas de resultados correspondientes con la finalidad de hacerlo del conocimiento de la persona que funge como Enlace Institucional para establecer en su caso, las acciones preventivas o correctivas, que contribuyan a la dependencia o entidad a alcanzar los objetivos institucionales en materia de Contraloría Ciudadana.

La evaluación se realizará considerando las metas comprometidas en el Programa Anual de Trabajo de acuerdo con la siguiente ponderación:

Tabla 1. Ponderación de evaluaciones por Etapa.

Etapa a evaluar	Ponderación 1er Semestre	Ponderación 2do Semestre	Ponderación Anual
Planeación	10%	0%	10%
Operación	70%	75%	70%
Verificación	20%	25%	20%
TOTAL	100%	100%	100%

Los porcentajes de cumplimiento semestral y anual se obtendrán del resultado del desempeño de cada actividad contemplada en el Programa de Trabajo Anual:

PLANEACIÓN

- ❖ Entrega del Programa Anual de Trabajo de Contraloría Ciudadana.

OPERACIÓN

- ❖ Promoción de la Contraloría Ciudadana
- ❖ Capacitación a Comités de Contraloría Ciudadana constituidos
- ❖ Entrega de folios de registro y acreditación
- ❖ Constitución de Comités de Contraloría Ciudadana
- ❖ Recopilación de cédulas de vigilancia e informes de Comités
- ❖ Apertura de sobres que contienen cédulas de vigilancia e informes
- ❖ Registro de percepción ciudadana y solicitudes

VERIFICACIÓN

- ❖ Elaboración de reporte de seguimiento a solicitudes
- ❖ Verificación del funcionamiento de los Comités
- ❖ Reuniones de seguimiento al Programa Anual de Trabajo
- ❖ Elaboración de reportes trimestrales
- ❖ Elaboración de Informe Anual

El porcentaje de cumplimiento anual contemplará, el cumplimiento en el año fiscal, y también el específico de cada semestre, de acuerdo con las siguientes ponderaciones:

Tabla 2. Ponderación de Evaluación anual.

Evaluación	Ponderación
1er Semestre	25%
2do Semestre	25%
Anual	50%
TOTAL	100%

A continuación, se ejemplifica su aplicación:

Tabla 3. Ejemplo de Cálculo de Evaluación anual.

Periodo	Resultado de la Evaluación obtenida (A)	Ponderación de acuerdo a Tabla 2 (B)	Resultado (AxB)
1er Semestre	30%	25%	8%
2do Semestre	60%	25%	15%
Anual	100%	50%	50%
Sumatoria y evaluación anual=			73%

En este ejemplo se muestra que a pesar de que el Ente cumplió al 100% en sus actividades anuales, obtiene una evaluación anual de 73% debido a que en los semestres hubo incumplimiento, es decir se evalúa el cumplimiento a los plazos establecidos en el Programa Anual de Trabajo.

Cuadro de proceso 16. Evaluación semestral y anual de actividades.

	Actividad	Responsable	Fecha	Destinatario	Medio	Entregable
1	Emisión de evaluación semestral. ⁵¹	DGFIAP	mes de julio	Enlace Institucional Ccp Titulares de los Entes	Oficio	Evaluación semestral
2	Emisión de evaluación Anual. ⁵²	DGFIAP	mes de enero	Enlace Institucional Ccp Titulares de los Entes	Oficio	Evaluación anual

COMENTARIO DIRIGIDO A LOS LECTORES DE LA PRESENTE GUÍA.

Para las situaciones no contempladas textualmente en esta Guía que sean presentadas en la práctica, la autoridad competente para establecer el criterio normativo definitivo será la **Dirección General de Fortalecimiento Institucional de la Administración Pública Estatal** perteneciente a la Contraloría General.

⁵¹ Artículos 5 fracción VI y 41 de los Lineamientos.

⁵² Artículos 5 fracción VI y 41 de los Lineamientos.

Lo señalado en el presente documento es enunciativo, más no limitativo.

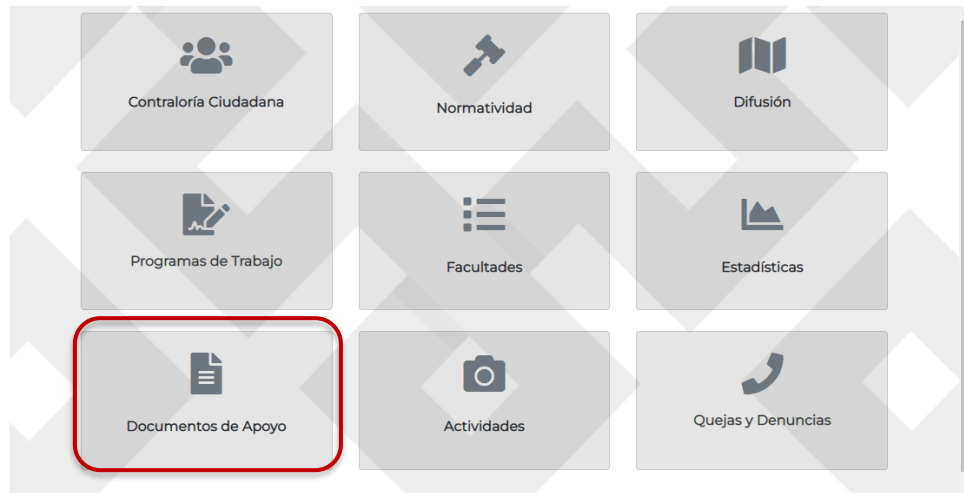
9. Formatos

- FR-01-Cronograma de actividades de Contraloría Ciudadana.
- FR-02-Convocatoria tipo.
- FR -03-A-Acta constitutiva (obras y acciones).
- FR -03-B-Acta constitutiva (trámites y servicios).
- FR -04-Solicitud de validación.
- FR -05-Registro de comités.
- FR -06-Validación de comités.
- FR -07-Solicitud de registro.
- FR -08-Recibo de folios de acreditación.
- FR -09-Constancia de capacitación.
- FR -10-A-Cédula de vigilancia (trámites y servicios).
- FR -10-B-Cédula de vigilancia (acciones).
- FR -10-C-Cédula de vigilancia (obras).
- FR -11-Acta circunstanciada de entrega de cédulas de vigilancia y reportes de verificación por parte del comité.
- FR -12-Acta de apertura de sobres.
- FR -13-Detalle de solicitudes en acto de apertura.
- FR -14-Detalle de evaluaciones de percepción de calidad.
- FR -15-Estado de atención de solicitudes.
- FR -16-Verificación del funcionamiento de comités.
- FR -17-Minuta de seguimiento al PAT.
- FR -18-Reporte trimestral.

Todos los formatos y documentos de apoyo se encuentran disponibles de manera electrónica en la página institucional de la Contraloría General:

PARTICIPACIÓN/Contraloría Ciudadana/Documentos de Apoyo

Contraloría Ciudadana



CONTRALORÍA GENERAL
DIRECCIÓN GENERAL DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL
DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL
SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO Y
PARTICIPACIÓN CIUDADANA
AÑO 2022