



**GUÍA PARA LA CONSTITUCIÓN Y
OPERACIÓN DE
COMITÉS DE
CONTRALORÍA CIUDADANA**



ÍNDICE

	Pág.
1. Presentación.....	1
2. Marco Jurídico.....	3
3. Objetivo.....	5
4. Proceso de Contraloría Ciudadana.....	7
5. Etapa Planeación	
5.1 Suscripción del Programa Anual de Trabajo de Contraloría Ciudadana.....	9
6. Etapa Operación	
6.1 Promoción de la Contraloría Ciudadana.....	14
6.2 Constitución de Comités de Contraloría Ciudadana.....	15
6.3 Entrega de folios de registro y acreditación.....	20
6.4 Capacitación a Comités de Contraloría Ciudadana.....	21
6.5 Aplicación y Recopilación de Cédulas de Vigilancia e Informes de Comités.....	22
6.6 Apertura de Sobres que Contienen Cédulas de Vigilancia e Informes.....	24
6.7 Registro de Percepción Ciudadana y Solicitudes.....	27
7. Etapa Verificación	
7.1 Elaboración de Reporte de Seguimiento a Solicitudes.....	29
7.2 Verificación del Funcionamiento de los Comités.....	31
7.3 Reuniones de Seguimiento al Programa Anual de Trabajo.....	32
7.4 Elaboración de Reportes Trimestrales.....	33
7.5 Elaboración de Informe Anual.....	34
8. Etapa Evaluación	
8.1 Evaluar a las Dependencias y Entidades de la APE en Materia de Contraloría Ciudadana.....	37
9. Formatos.....	40

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 año 2022 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 (SICI)* 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.

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

Arts. 1 Fracción VIII, 61, 67, 68, 69, 70 y 71

Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de La Llave

Artículo 4, párrafos cuarto y sexto.

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



3. Objetivo

La presente Guía tiene como fin proporcionar a los servidores públicos de la Administración Estatal, la información y los elementos de organización para la constitución, registro y operación 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.



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 coadyuvar 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 (**DGFI**) de la Contraloría General emitir, a partir de los reportes e informes validados, un porcentaje de cumplimiento a las actividades comprometidas en los Programas Anuales de Trabajo de Contraloría Ciudadana de las dependencias y entidades.

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, 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, número de Comités constituidos en el ejercicio anterior, Comités vigentes para la presente anualidad, total de solicitudes recabadas en el ejercicio anterior incluyendo el estado de atención con el que concluyeron el ejercicio, así como retos y dificultades enfrentadas en el ejercicio anterior, entre otros.

II. Áreas ejecutoras de la Contraloría Ciudadana

Establece los programas presupuestarios y actividades institucionales de la dependencia o entidad, así como el universo de áreas administrativas susceptibles de constitución de Comités, indicando en cuáles 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 a través de medios electrónicos oficiales, para que la ciudadanía conozca de las convocatorias así como los periodos en los que se publicarán éstas; logros y acciones llevadas a cabo en materia de Contraloría Ciudadana.

IV. Constitución de Comités de Contraloría Ciudadana

Se relacionan los programas presupuestarios, actividades institucionales y áreas ejecutoras, con los 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 en los que se les proporciona la información indispensable a utilizar en el ejercicio de sus funciones. 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 DGFI, que los acreditan para realizar sus actividades de vigilancia ciudadana.

VII. Operatividad de Comités de Contraloría Ciudadana

Deberá desarrollar la relación de los Comités vigentes durante el ejercicio, especificando, en su caso, los que van a fenecer con su respectiva fecha de baja; plantear las dinámicas internas de recolección de sobres y su apertura; asimismo, con base a la operatividad observada en el ejercicio anterior, definir estrategias que permitan incrementar la aplicación y recolección de cédulas de vigilancia. En caso de que las dependencias y entidades constituyan comités de apoyos deberán desarrollar la estrategia para asegurar que estos mismos apliquen cédulas de vigilancia.

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. Asimismo, deberá describir la coordinación que tendrá con el Órgano Interno de Control para su revisión previo al envío a la DGFI.

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. Este apartado debe mencionar también las actividades necesarias para la elaboración y envío del Informe de Seguimiento a dichas solicitudes a la DGFI, así como la frecuencia y plazos establecidos. Incluyendo las acciones a realizar, en su caso, cuando se encuentren solicitudes pendientes por atender del ejercicio fiscal anterior. Asimismo, deberá describir la coordinación que tendrá con el Órgano Interno de Control para su revisión previo al envío a la DGFI.

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 y reportes

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 DGFI. Importante mencionar la frecuencia y los plazos a cumplir en cada actividad.

- A solicitud del Enlace Institucional pueden realizarse mesas de trabajo con el Órgano Interno de Control y el representante de la Dirección General de Fortalecimiento Institucional, previo al envío del Proyecto de Programa Anual de Trabajo de Contraloría Ciudadana de la dependencia o entidad.

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	Oficio adjuntando el Proyecto de PAT impreso en 3 tantos originales	Proyecto de Programa Anual de Trabajo
2	Solventación de inconsistencias detectadas en el PAT.	Enlace Institucional	2 días hábiles a partir de su notificación	OIC	Oficio adjuntando el Proyecto modificado de PAT impreso en 3 tantos originales	Proyecto de Programa Anual de Trabajo modificado
3	Validación del PAT. ²	OIC	Antes del último día hábil del mes de enero	DGFI	Oficio adjuntando el Proyecto de PAT validado en 3 tantos originales	Proyecto de Programa Anual de Trabajo validado
4	Autorización del PAT. ³	DGFI	Dentro de los primeros 10 días posteriores al recibo del PAT validado por el OIC	Enlace Institucional OIC	Oficio adjuntando el PAT autorizado 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 OIC	Correo Electrónico Ccp OIC	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 como parte de la validación del reporte trimestral de actividades del Ente	N/A	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.

Previo a 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 haciendo uso de carteles impresos o cualquier otro medio de difusión que resulte conveniente, incluyendo el uso de las TIC's, 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**. Si se trata de una renovación de Comité, con el objetivo de garantizar la continuidad en la vigilancia de los trámites y servicios correspondientes, las dependencias y entidades podrán realizar la publicación de convocatorias con una anticipación de hasta **sesenta días hábiles** previo su vencimiento.

El Enlace Institucional, deberá utilizar 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.

Asimismo la evidencia de la publicación de la convocatoria debe ser remitida por el Enlace Institucional al OIC para verificar el cumplimiento de la actividad conforme a lo establecido en el Programa Anual de Trabajo.

Cuadro de proceso 3. Autorización de Convocatoria adaptada 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	Revisión de propuesta de Convocatoria. ⁹	SDAyPC	5 días hábiles a partir de la entrega de la propuesta de Convocatoria	Enlace Institucional OIC	Correo Electrónico Ccp OIC	Convocatoria con observaciones

⁸ Artículo 15 fracción V de los Lineamientos.

⁹ Artículo 5 fracción III de los Lineamientos.

	Actividad	Responsable	Fecha	Destinatario	Medio	Entregable
3	Solventación de inconsistencias detectadas en la Convocatoria.	Enlace Institucional	2 días hábiles a partir de su notificación	SDAyPC	Correo Electrónico	Propuesta de Convocatoria definitiva
4	Autorización de Convocatoria. ¹⁰	SDAyPC	5 días hábiles a partir de la entrega de la Convocatoria definitiva	Enlace Institucional OIC	Correo Electrónico Ccp OIC	Convocatoria autorizada

Cuadro de proceso 4. Seguimiento a convocatoria para la constitución de CC.

	Actividad	Responsable	Fecha	Destinatario	Medio	Entregable
1	Envío de evidencia de publicación de convocatoria	Enlace Institucional	Por evento, conforme a la programación establecida en el PAT de Contraloría Ciudadana	OIC	Físico y/o Correo Electrónico	Evidencia de publicación de convocatoria (fotografías, ligas de páginas institucionales, oficios, tarjetas)
2	Verificación de publicación de convocatoria.	OIC	Por evento, conforme a la programación establecida en el PAT de Contraloría Ciudadana	N/A	Físico y/o Correo Electrónico	En caso de no recibir evidencia, oficio de hallazgos dirigido al Enlace Institucional con copia de conocimiento a la DGFI

En caso de que la convocatoria se declare desierta, el Enlace Institucional o el personal operativo que éste designe, levantará un **acta circunstanciada** mediante el cual se constate que los ciudadanos **no hayan asistido a la reunión convocada**. En lo subsecuente, el Enlace Institucional podrá 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.

La asamblea, promovida y organizada por el Enlace Institucional a través de la Convocatoria, será integrada por todos los ciudadanos interesados en formar parte del Comité, cuyo objetivo es seleccionar de manera democrática a los ciudadanos que conformarán el mismo, 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

¹⁰ Artículo 5 fracción III de los Lineamientos.

¹¹ Artículo 23 de los Lineamientos

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, la validación de los documentos de constitución del Comité, tomando como referencia la redacción tipo **FR-04-A-Solicitud de validación (opción Reunión presencial)** o **FR-04-B-Solicitud de validación (opción Remota)**. Al mismo tiempo el Enlace Institucional debe requisitar previamente el formato electrónico **FR-05-Datos de Constitución de Comités**, necesario para el proceso, y adjuntarlo al correo.

La Contraloría General, a través de la SDAyPC, revisará los documentos de constitución del Comité, cotejando la información contenida en el formato FR-05-Datos de Constitución de Comités, el acta constitutiva y las identificaciones de quienes conforman el Comité, en caso de coincidir, emitirá la validación correspondiente de los Comités que proceden para solicitar su registro a través del formato **FR-06-Validación de comités** enviándolo vía correo electrónico al Enlace Institucional.

Para la revisión de documentos de manera presencial la SDAyPC, en un plazo no mayor a **dos días hábiles**, dará respuesta a la solicitud mediante correo electrónico especificando fecha, horario y lugar en que se realizará la reunión correspondiente con el Enlace Institucional o el Servidor Público que éste designe, asimismo la fecha programada no deberá exceder los **cinco días hábiles** posteriores a la fecha de la solicitud.

En el caso de la validación de documentos vía correo electrónico, previo acuerdo con la SDAyPC, el Enlace Institucional deberá anexar de manera digital los documentos necesarios, en el entendido que los mismos constan en el expediente correspondiente y siendo susceptibles de revisiones posteriores por parte del Órgano Interno de Control, asimismo la SDAyPC deberá realizar la revisión y enviar los resultados en un plazo no mayor a **5 días hábiles**.

La fecha en que la SDAyPC reciba el correo electrónico 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 sean validados.

Una vez recibida la validación del Comité, el Enlace Institucional debe solicitar por escrito a la DGFI 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 DGFI 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,
- *FR-08-Recibo de folios de acreditación*, 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. En caso de encontrar alguna inconsistencia en la información deberá informar al Enlace Institucional de los hallazgos encontrados, con copia de conocimiento a la DGFI.

Cuadro de proceso 5. 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	<i>FR-03-Acta constitutiva</i> Copia de identificaciones
3	Llenado de formato <i>FR-05-Datos de Constitución de Comités</i> .	Enlace Institucional	Por evento	N/A	N/A	Formato electrónico con los datos del Comité
4	Solicitud de validación de documentos de constitución 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	<i>FR-03-Acta constitutiva</i> Copia de identificaciones. <i>FR-05- Datos de Constitución de Comités</i> .
5	Confirmación de sesión de validación.	SDAyPC	No Exceda 2 días hábiles a partir de la solicitud	Enlace Institucional OIC	Correo Electrónico Ccp OIC	Fecha, hora y lugar para validación
6	Validación de documentos. ¹⁵	SDAyPC	5 Días hábiles a partir la solicitud, en caso de ser electrónica Por evento	N/A	N/A	<i>FR-06-Validación de comités</i>

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.

	Actividad	Responsable	Fecha	Destinatario	Medio	Entregable
7	Informa el resultado de la validación.	SDAyPC	Por evento	Enlace Institucional OIC	Correo Electrónico Ccp OIC	Correo electrónico con anexo <i>FR-06-Validación de comités</i>
8	Solicitud de registro de Comité y acreditación de integrantes. ¹⁶	Enlace Institucional	No exceda 10 días hábiles a partir de la notificación de validación mediante formato <i>FR-06-Validación de comités</i>	DGFI	Por oficio	Acuse de recibo de solicitud de registro y acreditación
9	Emisión de registro y acreditación ¹⁷	DGFI	No Exceda 10 días hábiles a partir de la solicitud	Enlace Institucional	Por oficio	Acuse de recibido de entrega de: Folio Comité Acreditación integrante
10	Integración de expediente de constitución de Comités ¹⁸	Enlace Institucional	Permanente	N/A	Impreso y/o Electrónico	Expediente con documentos referentes a la constitución del Comité.
11	Verificaciones aleatorias a la integración y resguardo de información contenida en los expedientes de los Comités. ¹⁹	OIC	De manera mensual	DGFI	Impreso	Oficio con Informe de hallazgos a las revisiones de expedientes.

¹⁶ Artículo 15 fracción VIII de los Lineamientos.

¹⁷ Artículo 5 fracción VII de los Lineamientos.

¹⁸ Artículo 15 fracción XI de los Lineamientos.

¹⁹ Artículo 7 fracciones VII y VIII de los Lineamientos.

6.3

• Entrega de Folios de Registro y Acreditación

Una vez que el Enlace Institucional reciba los folios de registro y acreditación por parte de la DGFI, éste debe hacerlos llegar de manera presencial o virtual a los integrantes de los Comités correspondientes, a fin de que tengan la certidumbre que están debidamente registrados ante la Contraloría General (CG).

Para la entrega de folios de manera presencial el Enlace Institucional debe recopilar las firmas de recibo de integrantes en el formato **FR-08-Recibo de folios de acreditación**. En caso de realizarlo de manera virtual, deberá enviarlos al presidente del Comité vía correo electrónico para que éste lo distribuya 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 revisión 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.

En el caso de Comités conformados para la vigilancia de apoyos, se exime al Enlace Institucional de la obligación de entregar dichos folios.

Cuadro de proceso 6. Entrega de folios y acreditaciones a integrantes Comités.

	Actividad	Responsable	Fecha	Destinatario	Medio	Entregable
1	Entrega de folios y acreditación. ²⁰	Enlace Institucional	Una vez recibidos por parte de la DGFI	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
2	Verificación de entrega de folios. ²¹	OIC	Trimestralmente como parte de la validación del reporte trimestral de actividades del Ente	N/A	Físico y/o Correo Electrónico	Entrega de folios validada

²⁰ Artículo 15, fracción IX de los Lineamientos.

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

6.4

· Capacitación a Comités de Contraloría Ciudadana

El Enlace Institucional, o el personal operativo que este designe, capacitará a los integrantes de los Comités, brindándoles información general, los conocimientos técnicos 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. Al finalizar la actividad será requisitado el formato **FR-09-Constancia de capacitación** para evidenciar su realización.

La capacitación que se proporcione debe considerar las particularidades de cada obra, apoyo, trámite o servicio gubernamental ejemplificando a los integrantes de los Comités, cubriendo 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; y
- Establecimiento de medios para hacerle de su conocimiento el seguimiento de las solicitudes catalogadas como peticiones y quejas o denuncias.

El Enlace Institucional podrá solicitar a la SDAyPC capacitar al personal que interviene en la operación y seguimiento de la Contraloría Ciudadana, y en casos justificados a los integrantes de Comités de las obras, apoyos, trámites o servicios.

Cuadro de proceso 7. Capacitación de Comités de Contraloría Ciudadana.

	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	Trimestralmente como parte de la validación del reporte trimestral de actividades del Ente	N/A	Físico o Electrónico	Constancias de capacitación validadas

²² Artículo 15 fracción VII de los Lineamientos.

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

6.5

• Aplicación y Recopilación de Cédulas de Vigilancia e Informes de Comités.

6.5.1. Aplicación 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**, con las siguientes consideraciones:

- Requisar las Cédulas con tinta azul.
- Indispensable que las Cédulas de Vigilancia contengan los datos y firma del integrante del Comité que las aplica
- 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

Para los Comités de apoyos, deben ejecutar el proceso durante la entrega física de los mismos. El formato **FR-10-Cédula de vigilancia** adaptable por parte del Ente previa autorización de la SDAyPC para su uso.

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

- Establecer la Coordinación con el comité para la aplicación de cédulas electrónicas o en su caso los resultados obtenidos.
- 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 de Cédulas de Vigilancia.

Actividad	Responsable	Fecha	Destinatario	Medio	Entregable
1 Aplicación de Cédulas de Vigilancia. ²⁵	Integrantes del Comité	<ul style="list-style-type: none"> • Una vez al mes, en el caso de Trámites, Servicios y Obras. • Durante el proceso de entrega, en el caso de apoyos. 	N/A	Físico o Electrónico	FR-10-Cédula de Vigilancia

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 Artículos 33 fracción II y 35 fracción I de los Lineamientos

6.5.2. Recopilación de cédulas de vigilancia e informes de Comités.

Los Enlaces Institucionales coordinarán al interior de la dependencia o entidad la recopilación de las cédulas de vigilancia aplicadas por los Comités.

Los integrantes de los Comités de Contraloría Ciudadana deberán hacer entrega de dichas cédulas al personal designado por el Enlace Institucional y suscribir el acta circunstanciada utilizando el formato **FR-11-Acta circunstanciada de entrega de cédulas de vigilancia e informes de Comités** y finalmente entregarle ambos documentos, mediante sobre cerrado con las siguientes consideraciones:

- Una copia fotostática del formato requisitado *FR-11-Acta circunstanciada de entrega de cédulas de vigilancia e informes de Comités* 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.

En caso de aplicarse Cédulas de Vigilancia electrónica, el Enlace Institucional deberá acordar con la DGFI y el OIC las dinámicas que permitan involucrar al Comité.

Asimismo deberán identificar tiempos de traslado de los sobres de acuerdo a la distancia, de gestión de documentación y los factores detectados que influyan en el tiempo transcurrido desde la entrega del sobre por parte del integrante del Comité hasta la concentración para la apertura del mismo, con la finalidad de ser considerados al determinar su operatividad.

Cuadro de proceso 9. Recopilación de Cédulas de Vigilancia.

Actividad	Responsable	Fecha	Destinatario	Medio	Entregable
1 Elaboración de Acta circunstanciada ²⁶	Integrante del Comité y representante del Ente	Mensual	N/A	Físico	• <i>FR-11-Acta circunstanciada de entrega de cédulas de vigilancia e informes de Comités</i>
2 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
3 Envío de sobre cerrado ²⁸	Personal designado por el Enlace Institucional	Al finalizar la preparación del sobre cerrado	Enlace Institucional	• Físico en el caso de aplicación Cédulas impresas • N/A para Cédulas electrónicas	Sobre cerrado en posesión del Enlace Institucional

²⁶ Artículo 34, párrafo tercero de los Lineamientos

²⁷ Artículo 34, párrafo tercero de los Lineamientos

²⁸ Artículo 15, fracción XII de los Lineamientos.

6.6.1. 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 informes o, en su caso, revisión de las cédulas de vigilancia electrónicas, 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 están obligados a enviar sobres con cédulas de vigilancia o participar en la aplicación de cédulas de vigilancia de manera mensual, con el objeto que se pueda conciliar el dato en cuestión.

En los sobres abiertos se pueden encontrar los siguientes documentos:

- El formato *FR-11-Acta circunstanciada de entrega de cédulas de vigilancia e informes de Comités*.
- 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 respecto a un tangible o intangible ofertado por el Ente.
- **Petición**, mensaje a través del cual se requiere al Ente su intervención respecto una situación en concreto sobre la entrega de apoyos, obras, trámites y servicio.
- **Queja**, manifestación de la ciudadanía, en la que se dice afectada en sus derechos respecto de la aplicación y ejecución de los recursos públicos, o en la prestación de trámites y servicios.
- **Denuncia**, inconformidad que hace un ciudadano sobre probables actos u omisiones cometidas por personas servidoras públicas en la aplicación y ejecución de los recursos.

De encontrarse en el sobre alguna probable Queja o Denuncia, se asentará en el Acta que el OIC se llevará dichas solicitudes para determinar su clasificación.

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 personal 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.

El OIC deberá dar seguimiento para que a la brevedad, dentro del periodo de 10 días hábiles posteriores a la apertura, las tres partes cuenten con su tanto correspondiente del acta.

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

Cuadro de proceso 10. Apertura de sobres que contienen Cédulas de Vigilancia.

Actividad	Responsable	Fecha	Destinatario	Medio	Entregable
1 Coordinación de Acto de Apertura de sobres ²⁹	Enlace Institucional	Una vez al mes	<ul style="list-style-type: none"> • OIC • SDAyPC 	Correo Electrónico OIC Ccp contraloriaciudadana@cgever.gob.mx	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	<i>FR-12-Acta de apertura de sobres</i>
3 Elaboración de Acta de Apertura	Enlace Institucional	Al finalizar clasificación de cédulas	N/A	N/A	<i>FR-12-Acta de apertura de sobres</i>
4 Resguardo de Cédulas de Vigilancia que contienen Quejas o Denuncias. ³¹	OIC	Al finalizar clasificación de cédulas	N/A	N/A	N/A

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.

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	En un plazo no mayor a 10 días hábiles	SDAyPC	Oficio	Acuse de recibo de oficio con Acta de Apertura anexa
7	Verificación de actas de apertura. ³³	OIC	Mensualmente como parte de la validación del reporte trimestral de actividades del Ente	N/A	Físico o Electrónico	Actas de apertura validadas

6.6.2. Operatividad de los Comités de Contraloría Ciudadana.

Con base en los Comités vigentes, los sobres aperturados en el periodo y en la identificación de los tiempos de desfase, el Enlace Institucional deberá analizar la participación de los Comités y entregar **trimestralmente** el reporte de operatividad, el cual, deberá considerar los siguientes puntos:

- a) Introducción;
- b) Relación entre los Comités vigentes y los que se encuentran operando en el trimestre a reportar desglosando la participación mensual; para el caso de los Comités de apoyos deberán relacionar los constituidos y que recopilaron cédulas de vigilancia;
- c) Porcentaje mensual y global del periodo; y

Conclusión (resultados cualitativos del análisis). En el caso de que el Enlace Institucional detecte un Comité o Integrante que no cumpla con sus obligaciones inherentes a sus funciones, o reciba la renuncia por parte del mismo, deberá solicitar mediante oficio a la DGFI la baja adjuntando al mismo la evidencia soporte, marcando copia de conocimiento al OIC. En caso de que se solicite la baja de un Integrante y se proponga por parte del Comité a la persona sustituta, deberá solicitarse su alta a la DGFI.

Cuadro de proceso 11. Reporte de operatividad de Comités de Contraloría Ciudadana.

	Actividad	Responsable	Fecha	Destinatario	Medio	Entregable
1	Entregar reporte de operatividad	Enlace Institucional	Dentro de los primeros 10 días hábiles posteriores al trimestre que se informa	SDAyPC Ccp OIC	Oficio con reporte en físico	Reporte de operatividad

³² Artículo 15 fracción XIII de los Lineamientos.

³³ Artículos 7 fracción I y V, 38 y 40 de los Lineamientos.

El Ente registrará la “percepción ciudadana de calidad” y las “solicitudes” reportadas por los Comités a través de las Cédulas de Vigilancia e informes presentados, por lo que deberá concentrar electrónicamente 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, los concentrados electrónicos que contengan 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 apoyos 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 apoyo bajo vigilancia ciudadana.

Finalmente, para contribuir a la mejora continua de los procesos que intervienen en la gestión de los trámites, servicios, obras y apoyos 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 mediante oficio**, los primeros **10 días hábiles** posteriores al periodo que se reporta, es decir, enero, abril, julio y octubre de cada anualidad, con copia al OIC y a la DGFI.

Para los registros electrónicos capturados en la base de datos del detalle de las solicitudes contenidas en las Cédulas de Vigilancia detectadas en el acto de apertura correspondiente, el Enlace Institucional deberá enviarlo al OIC para su validación previa al envío definitivo a la SDAyPC.

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

Cuadro de proceso 12. Registro de percepción ciudadana y solicitudes.

Actividad	Responsable	Fecha	Destinatario	Medio	Entregable
1 Registro de la percepción de calidad y las solicitudes. ³⁴	Enlace Institucional	Al finalizar el Acta de Apertura	N/A	Electrónico	<ul style="list-style-type: none"> •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 para validación.	Enlace Institucional	Una vez capturado.	OIC	Correo Electrónico	•FR-13-Detalle de solicitudes en acto de apertura validado
3 Envío de FR-13-Detalle de solicitudes de acto de apertura. ³⁵ validado	Enlace Institucional	Dentro de los 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 FR-14-Detalle de evaluaciones de percepción de calidad. ³⁶	Enlace Institucional	Dentro de los 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
5 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 DGFI OIC	Oficio con Informe	Acuse de recepción de Oficio.
6 Verificación aleatoria de capturas en la base de percepciones de calidad. ³⁷	OIC	Trimestral previo al reporte o informe de actividades	DGFI	Física y electrónica	Oficio con Informe de hallazgos a verificación aleatoria de capturas en las bases de datos de solicitudes y de percepciones de calidad.
7 Verificación de envío de informes detallados de solicitudes y de evaluaciones de percepción ciudadana encontradas en Actos de Apertura. ³⁸	OIC	Mensualmente como parte de la validación del reporte trimestral de actividades del Ente	N/A	Físico o Electrónico	Informes detallados de solicitudes y de evaluaciones validados.

³⁴ Artículos 12 segundo párrafo y 15 fracción XIII y XV de los Lineamientos.

³⁵ Artículos 5 fracción XIII y 15 fracción XIII de los Lineamientos.

³⁶ 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.

³⁷ Artículo 7 fracción I y IX, 38 y 40 de los Lineamientos.

³⁸ Artículos 7 fracción I 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. 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 que una solicitud pueda 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, e informar al Comité su canalización.
- 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 informar al Comité que se evaluará y de ser posible implementará la propuesta respecto al servicio, trámite, obra o apoyo entregado.
- En el caso de las **Peticiones**, una vez canalizada al área correspondiente, ésta debe responder, ya sea positiva o negativamente, para informar dicha respuesta al Comité.
- Finalmente, para las **Quejas y Denuncias**, es necesario que el OIC **notifique** al Enlace Institucional, en un plazo que no exceda de 15 días hábiles a partir del acto de apertura, si el documento cuenta con los elementos necesarios de **tiempo, modo y lugar** para proceder con la denuncia, o en su caso si sugiere se le de tratamiento como otro tipo de solicitud.

Con base a lo anterior, las sugerencias y los reconocimientos solamente cuentan con dos estados, “no iniciada” y “concluida”. Las peticiones, quejas y denuncias, pueden tener cualquiera de los estados según se encuentre. Las peticiones que cuenten con un rezago para su atención, el Enlace Institucional deberá realizar reiterativos a las áreas correspondientes para su atención. A su vez, el OIC deberá vigilar la atención de las mismas y, en su caso, intervenir con el área a fin de que sean atendidas.

El Enlace Institucional deberá presentar al OIC las evidencias documentales con las que se clasifican las solicitudes como concluidas, 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 y del mismo por parte del OIC. Asimismo, la fecha de corte que se informa no deberá exceder los **10 días hábiles** previos a su envío y deberá contener las solicitudes que hasta la misma se hayan detectado.

Cuando el Enlace Institucional haya reportado con corte a una fecha previa a una apertura realizada en el mismo mes, a efectos de seguimiento, en caso de encontrarse solicitudes, se contarán como no iniciadas. Por lo que se sugiere considerar la secuencia de las actividades y los plazos permitidos de envío al momento de realizar la programación de apertura de sobres.

Cuadro de proceso 13 Elaboración de reporte de seguimiento a solicitudes.

Actividad	Responsable	Fecha	Destinatario	Medio	Entregable
1 Canalizar las solicitudes captadas a las áreas para su atención. ³⁹	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. ⁴⁰	Enlace Institucional	Permanente	N/A	Electrónico	<i>FR-15-Estado de atención de solicitudes</i>
3 Informar la respuesta de las solicitudes. ⁴¹	Enlace Institucional	Tan pronto reciba respuesta de las áreas encargadas de la atención	Comité	Por escrito o correo electrónico	Respuesta de solicitudes
4 Verificar las evidencias de cierre de atención de solicitudes y el llenado del formato FR-15-estado de atención de solicitudes. ⁴²	OIC	Previo al envío mensual a la SDAyPC	N/A	Electrónico o físico	<ul style="list-style-type: none"> Evidencias verificadas <i>FR-15-Estado de atención de solicitudes</i> verificado

³⁹ Artículo 15, fracción XVI de los Lineamientos.

⁴⁰ Artículo 15, fracción XVI de los Lineamientos.

⁴¹ Artículo 12, párrafo segundo de los Lineamientos.

⁴² Artículo 7, fracción I de los Lineamientos.

5	Envío de formato <i>FR-15-estado de atención de solicitudes</i> ⁴³	Enlace Institucional	A más tardar el último día hábil de cada mes	SDAyPC OIC	Correo Electrónico contraloriaciudadana@cgvever.gob.mx Ccp OIC	<i>FR-15-Estado de atención de solicitudes</i> enviado
6	Verificación de envío de reportes de seguimiento a la atención de solicitudes. ⁴⁴	OIC	Mensualmente como parte de la validación del reporte trimestral de actividades del Ente	N/A	Físico o Electrónico	Reportes de seguimiento a la atención de solicitudes validados.

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 a través de las TIC's, para lo cual se utilizará el formato ***FR-16-Verificación del funcionamiento de comités***. El cual cuenta con tres versiones, "A" para integrantes de comités de obras, trámites o servicios que se verificarán por primera vez, "B" para integrantes de comités de obras, trámites o servicios que se ya han sido verificados y que serán encuestado nuevamente y "C" para los integrantes de comités de apoyos.

Este formato será adoptable o adaptable a la operación y/o necesidades del Ente, previa autorización de la SDAyPC para su uso.

⁴³ Artículo 15, fracción XVI de los Lineamientos.

⁴⁴ Artículos 7 fracción I y IX, 38 y 40 de los Lineamientos.

Cuadro de proceso 14. Verificación del funcionamiento de los Comités.

Actividad	Responsable	Fecha	Destinatario	Medio	Entregable
1 Verificación del funcionamiento de los Comités. ⁴⁵	Enlace Institucional	De acuerdo al cronograma de Programa de Trabajo	N/A	Entrevista presencial o a través de TIC's	FR-16-Verificación del funcionamiento de comités
2 Revisión de los formatos utilizados para la verificación del funcionamiento de Comités. ⁴⁶	OIC	Trimestralmente como parte de la validación del reporte trimestral de actividades del Ente	DGFI	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 Programa Anual de Trabajo de manera presencial o virtual, con una anticipación de **10 días hábiles** a la misma. Las fechas de las mismas serán en apego al calendario estipulado en el cronograma.

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 desajustes de 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**, para la cual el Enlace Institucional debe coordinar el envío para revisión y firma de los participantes. Debiendo contar cada participante con su tanto firmado en un lapso que no exceda de **10 días hábiles posteriores** a la ejecución de la reunión de seguimiento.

Cuadro de proceso 15. Reuniones de seguimiento al Programa Anual de Trabajo.

Actividad	Responsable	Fecha	Destinatario	Medio	Entregable
1 Coordinar reunión de seguimiento al Programa de Trabajo Anual ⁴⁷	Enlace Institucional	10 días antes de la reunión	SDAyPC OIC	Correo Electrónico contraloriaciudadana@cgever.gob.mx Ccp OIC	Convocatoria indicando día, hora y lugar.

⁴⁵ Artículo 15, fracción XVII de los Lineamientos.

⁴⁶ Artículo 7 fracción I, IX, 38 y 40 de los Lineamientos.

⁴⁷ Artículos 5 fracción XIV y 15 fracción XVIII de los Lineamientos.

2	Elaboración de proyecto de Minuta de reunión de seguimiento al PAT ⁴⁸	Enlace Institucional	En un plazo que no exceda los 10 días hábiles posteriores a la reunión	SDAyPC OIC	Correo Electrónico contraloriaciudadana@cgever.gob.mx Ccp OIC	FR-17-Minuta de seguimiento al PAT
3	Coordina recolección de firmas y entrega de cada tanto ⁴⁹	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 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**.

En caso de que el OIC detecte inconsistencias en el reporte trimestral, deberá notificárselo al Enlace Institucional mediante correo electrónico. Éste último deberá solventar dichas inconsistencias en un plazo **no mayor a dos días hábiles** haciéndole llegar la versión final de manera impresa para su reemplazo. Respetando en todo momento los plazos oficiales de entrega.

Cuadro de proceso 16. Elaboración de reportes trimestrales.

⁴⁸ Artículo 15 fracción XVIII de los Lineamientos.

⁴⁹ Artículo 15 fracción XVIII de los Lineamientos.

	Actividad	Responsable	Fecha	Destinatario	Medio	Entregable
1	Elaboración y entrega a OIC de reporte trimestral de actividades ⁵⁰	Enlace Institucional	primeros cinco días hábiles siguientes al trimestre que se reporta	OIC	Oficio	FR-18-Reporte trimestral por validar
2	Solventación de inconsistencias detectadas en el reporte trimestral de actividades.	Enlace Institucional	2 días hábiles a partir de su conocimiento	OIC	Físico	Reporte trimestral de actividades
3	Validación y envío de reporte trimestral de actividades ⁵¹	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**.

En caso de que el OIC detecte inconsistencias en el informe deberá notificárselo al Enlace Institucional mediante correo electrónico. Éste último deberá solventar dichas inconsistencias en un plazo **no mayor a dos días hábiles** haciéndole llegar la versión final de manera impresa para su reemplazo. Respetando en todo momento los plazos oficiales de entrega.

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:

⁵⁰ Artículos 15, fracción XIX y 37 de los Lineamientos.

⁵¹ Artículo 38 de los Lineamientos.

- 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, así como la difusión de 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 otorgados por la CG e indicará si alguno se encuentra pendiente por registrar.
- 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. Asimismo, la cantidad de Comités vigentes al cierre del ejercicio.
- 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. Informará el estado que guardan las solicitudes a fin del ejercicio, cuántas se encuentran, por cada mes, como NO INICIADAS, EN PROCESO O CONCLUIDAS, para lo cual deberá utilizar gráficas.
- j.** Verificaciones del funcionamiento de los Comités. Especificará los tipos de verificaciones 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.

- I. 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 designado 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 17. Elaboración de informe anual.

	Actividad	Responsable	Fecha	Destinatario	Medio	Entregable
1	Elaboración y envío a OIC de Informe Anual de Actividades ⁵²	Enlace Institucional	Primeros cinco días hábiles siguientes a la anualidad que se reporta	OIC	Oficio	Informe Anual por validar
2	Solventación de inconsistencias detectadas en el Informe Anual de Actividades.	Enlace Institucional	2 días hábiles a partir de su notificación	OIC	Impreso por oficio	Informe Anual de actividades
3	Validación y envío de Informe Anual de Actividades ⁵³	OIC	Primeros diez días hábiles siguientes a la anualidad que se valida	SDAyPC	Oficio	Informe Anual validado

⁵² Artículos 15, fracción XIX y 39 de los Lineamientos.

⁵³ 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 DGFI 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 del 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
- ❖ Operatividad de Comités vigentes
- ❖ 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 18. Evaluación semestral y anual de actividades.

	Actividad	Responsable	Fecha	Destinatario	Medio	Entregable
1	Emisión de evaluación semestral. ⁵⁴	DGFI	10 días hábiles posterior al recibo del 2° Reporte Trimestral de Actividades de Contraloría Ciudadana,	Enlace Institucional Ccp Titulares de los Entes OIC	Oficio	Evaluación semestral
2	Emisión de evaluación Anual. ⁵⁵	DGFI	10 días hábiles posterior al recibo del 4° Reporte Trimestral de Actividades de Contraloría Ciudadana,	Enlace Institucional Ccp Titulares de los Entes OIC	Oficio	Evaluación anual

⁵⁴ Artículos 5 fracción VI y 41 de los Lineamientos.

⁵⁵ Artículos 5 fracción VI y 41 de los Lineamientos.

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** perteneciente a la Contraloría General, en el ámbito de sus atribuciones y en apego a los Lineamientos Generales para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana.

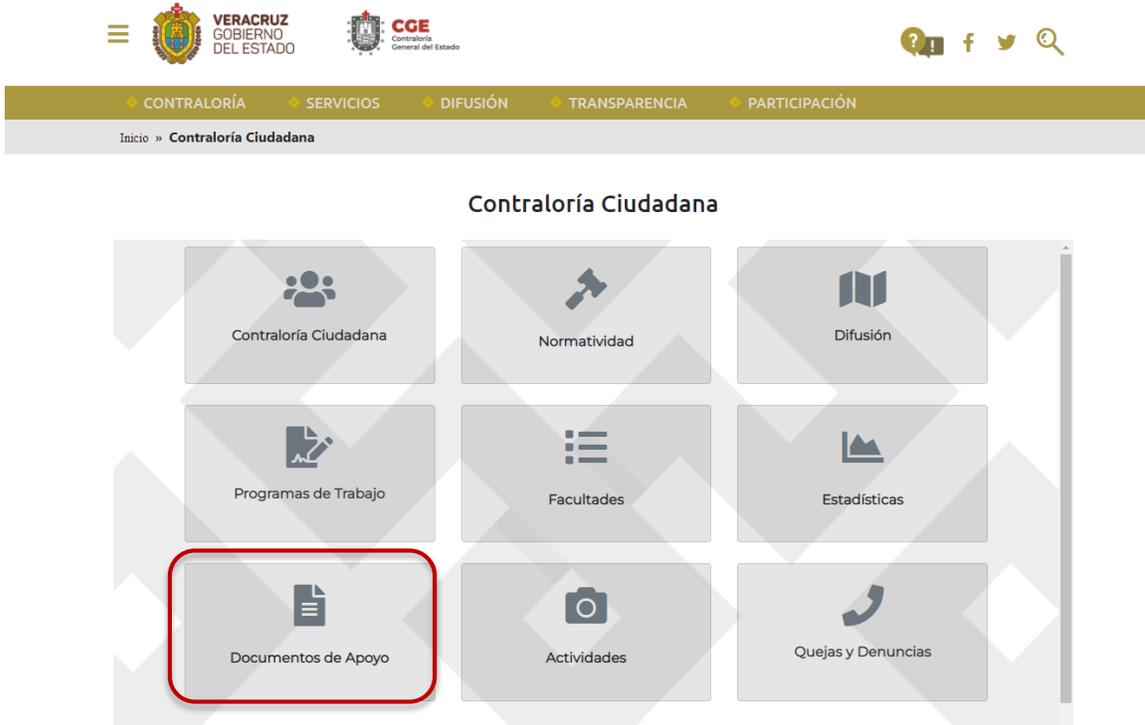
Lo señalado en el presente documento es enunciativo, más no limitativo.

9. Formatos

- FR-01-Cronograma de actividades de Contraloría Ciudadana.
- FR-02-Convocatoria tipo.
- FR -03-A-Acta constitutiva (obras y apoyos).
- FR -03-B-Acta constitutiva (trámites y servicios).
- FR -04-A-Solicitud de validación (opción Reunión presencial).
- FR -04-B-Solicitud de validación (opción Remota).
- FR -05-Datos de Constitución 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 (apoyos).
- FR -10-C-Cédula de vigilancia (obras).
- FR -11-Acta circunstanciada de entrega de Cédulas de Vigilancia e Informes de Comités.
- 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-A-Verificación del funcionamiento de comités.
- FR -16-B-Verificación del funcionamiento de comités.
- FR -16-C-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



The screenshot shows the website interface for the Veracruz CGE. At the top, there are logos for the Veracruz Government and the CGE. Below the logos is a navigation menu with the following items: CONTRALORÍA, SERVICIOS, DIFUSIÓN, TRANSPARENCIA, and PARTICIPACIÓN. The current page is 'Contraloría Ciudadana', as indicated by the breadcrumb 'Inicio » Contraloría Ciudadana'. The main content area is titled 'Contraloría Ciudadana' and contains a grid of nine icons representing different services: Contraloría Ciudadana, Normatividad, Difusión, Programas de Trabajo, Facultades, Estadísticas, Documentos de Apoyo (highlighted with a red border), Actividades, and Quejas y Denuncias.



CONTRALORÍA GENERAL

DIRECCIÓN GENERAL DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO Y
PARTICIPACIÓN CIUDADANA

AÑO 2023