



**VERACRUZ**  
GOBIERNO  
DEL ESTADO



**SEV**  
Secretaría  
de Educación



**PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO**  
**CONTRALORÍA CIUDADANA**  
**2023**

---

**COLEGIO DE BACHILLERES DEL**  
**ESTADO DE VERACRUZ**

**DIRECCIÓN DE OPERACIÓN REGIONAL**  
*CONTRALORÍA CIUDADANA*

**XALAPA-EQUEZ., VERACRUZ**

**16 DE ENERO DE 2023**

## LA CONTRALORÍA CIUDADANA

Es implementada por la **Contraloría General del Estado** en cumplimiento a la función de control y evaluación de la gestión gubernamental, promoviendo la participación ciudadana en actividades de seguimiento y vigilancia de las obras, apoyos, trámites y **servicios** de las dependencias y **entidades** de la Administración Pública Estatal, a través de la constitución de **Comités de Contraloría Ciudadana**.

En el **Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz**, de conformidad con lo establecido en el Artículo 8, fracción XVI del Estatuto Orgánico, la **Dirección de Operación Regional** fungirá como **Enlace Institucional de Contraloría Ciudadana** con la Contraloría General, por lo que esta área es la responsable de coordinar las actividades necesarias para su adecuado funcionamiento al interior de la Institución. Asimismo, se ha implementado como una actividad transversal dentro del **Programa de Metas Anuales**, cuyo alcance y ejecución corresponde también a cada Plantel, por lo que se garantiza la operatividad del mismo.





<b>TABLA DE CONTENIDO</b>		
<b>Estrategia de Contraloría Ciudadana</b>		
<b>I.</b>	Antecedentes.	4
<b>II.</b>	Áreas ejecutoras de la Contraloría Ciudadana.	6
<b>III.</b>	Promoción de la Contraloría Ciudadana.	8
<b>IV.</b>	Constitución de Comités de Contraloría Ciudadana.	9
<b>V.</b>	Capacitación a Comités de Contraloría Ciudadana.	15
<b>VI.</b>	Entrega de folios de registro y acreditación.	16
<b>VII.</b>	Entrega de Reporte de Operatividad.	17
<b>VIII.</b>	Apertura de sobres que contienen Cédulas de vigilancia.	19
<b>IX.</b>	Registro de percepción ciudadana y solicitudes.	20
<b>X.</b>	Atención de solicitudes.	21
<b>XI.</b>	Verificación a la operación de los Comités de Contraloría Ciudadana.	22
<b>XII.</b>	Reuniones de seguimiento al Programa Anual de Trabajo.	23
<b>XIII.</b>	Elaboración de informes y reportes.	24
<b>Firmas</b>		25
<b>Directorio</b>		26
<b>Cronograma de Actividades</b>		27

## ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA

### I. Antecedentes

El **Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz**, con fundamento en el Artículo 3º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que faculta al estado mexicano a proporcionar una educación que tienda al desarrollo armónico del individuo; asimismo, la fracción VI del artículo 87 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Veracruz-Llave, que encomienda al Ejecutivo del Estado el fomento por todos los medios posibles para la procuración de la educación, el adelanto, y el mejoramiento social de sus habitantes, se crea como un **Organismo Público Descentralizado** (entidad) que forma parte del **Sistema Educativo Nacional** y brinda el **Servicio Educativo** de tipo **Medio Superior** en la modalidad escolarizada, por lo que se asume el compromiso de impartir e impulsar este servicio dentro del territorio Veracruzano, propiciando en todo momento una Educación Integral e Incluyente con Calidad.

En materia de promoción y fortalecimiento de una cultura de transparencia y combate a la corrupción en el ejercicio de las funciones públicas, así como de garantizar calidad en el ejercicio del Servicio Educativo, en el Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz se constituyen los Comités de Contraloría Ciudadana como un mecanismo para el seguimiento y vigilancia de la prestación del Servicio en cada uno de los Planteles que lo integran, por parte de la ciudadanía debidamente organizada, verificando que este sea realizado en un marco de legalidad y que conlleve a generar propuestas y toma de decisiones a favor de la Comunidad Estudiantil que propicie una mejora en el mismo.

En este contexto, en cumplimiento a lo señalado en los Artículos 1 y 3 de las *Bases para la Constitución de Comités de Contraloría Ciudadana*, así como *Artículos 2 y 9 de los Lineamientos Generales para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana*, el Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz, implementa acciones y estrategias que permitan fortalecer la Contraloría Ciudadana en cada uno de los 71 Planteles que lo constituyen, distribuidos en 8 zonas dentro del territorio veracruzano.

Para lograr el objetivo establecido, en el Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz se han establecido funciones concretas en materia de Contraloría Ciudadana dentro del Estatuto Orgánico, siendo la Dirección de Operación Regional, con titular en turno, quien fungirá como Enlace Institucional de los Comités de Contraloría Ciudadana, coordinando las actividades correspondientes en la Institución. Asimismo, las y los Titulares de las Direcciones de Planteles son el primer contacto para el desarrollo de las actividades de Contraloría Ciudadana en sus Centros de Trabajo, en apego al **Programa Anual de Trabajo (PAT) de Contraloría Ciudadana** y al **Programa de Metas Anuales (PMA) Institucional**.

Durante el ejercicio 2022 se renovaron **22** Comités de Contraloría Ciudadana del tipo de trámites y servicios, ubicados en **22** municipios de las 10 regiones que integran al Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, como se detallan a continuación:

ZONA	MUNICIPIO	PLANTEL
<b>I</b>	Ixcatepec	38 Ixcatepec
<b>II</b>	Ixhuatlán de Madero	10 Ixhuatlán de Madero
	Chicontepec de Tejeda	22 Chicontepec
	Castillo de Teayo	23 Castillo de Teayo
<b>III</b>	Coatzintla	32 Coatzintla
	Tihuatlán	37 Mecatepec
<b>IV</b>	Soledad de Doblado	20 Soledad de Doblado
	Xalapa	35 Xalapa
	Perote	58 Perote
<b>V</b>	Playa Vicente	13 Playa Vicente
	Catemaco	16 Catemaco
	Tres Valles	60 Tres Valles
	Alvarado	63 Alvarado
<b>VI</b>	Cosamaloapan de Carpio	71 Cosamaloapan
	Nogales	06 Nogales
	Córdoba	46 Córdoba II
	Soledad Atzompa	67 Xonotla
<b>VII</b>	Chinameca	33 Chinameca
	Minatitlán	42 Minatitlán
	Zaragoza	53 Zaragoza
<b>VIII</b>	Agua Dulce	04 Agua Dulce
	Coatzacoalcos	68 Coatzacoalcos II

Originalmente se había establecido la renovación de 11 Comités en el mismo número de Planteles. Sin embargo, dada las condiciones de operatividad de los mismos, se generó un acuerdo para renovar de manera anticipada, con la finalidad de incrementar la operatividad y garantizar los espacios requeridos para con la ciudadanía, logrando constituir 22 Comités.

Durante el proceso para la constitución de los comités, se observó como principal obstáculo la apatía para la participación ciudadana, quedando en ocasiones las convocatorias abiertas desiertas, lo que dio pauta a realizar invitación directa a aquellos ciudadanos comprometidos con el seguimiento del servicio educativo que reciben sus hijos y que demuestran solvencia moral para el desarrollo objetivo de las funciones del Comité, e integrar de esta manera los Comités correspondientes. Lo anterior con apego a los Lineamientos Generales para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana.

En materia de operatividad de los Comités, durante el ejercicio 2022 se recibieron un total de **4,511** Cédulas de Vigilancia, encontrando **728 solicitudes**; siendo atendidas 594 de estas al cierre del ejercicio y continuando 134 en proceso de atención en los Planteles correspondientes.

Actualmente en el Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz se cuenta con **71** Comités de Contraloría Ciudadana activos, realizando sus funciones adecuadamente.

Para el año 2023, en el Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz se plantea renovar los Comités de Contraloría Ciudadana en **49** Planteles. Estas actividades se realizarán con apego en los *Lineamientos Generales para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana* y la *Guía para la Constitución y Operación de Comités de Contraloría Ciudadana*, de conformidad a la fecha de vencimiento de vigencia de cada uno.

## II. Áreas ejecutoras de la Contraloría Ciudadana

El objetivo general del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz se centra en impartir e impulsar la educación correspondiente al bachillerato



en sus modalidades propedéutico y terminal. Sus objetivos específicos son:

- Consolidar en el Estado de Veracruz, una educación integral centrada en el aprendizaje;
- Impulsar programas educativos eficientes y eficaces; y
- Promover de manera fehaciente y continua las actividades académicas, culturales, recreativas, artísticas y deportivas.

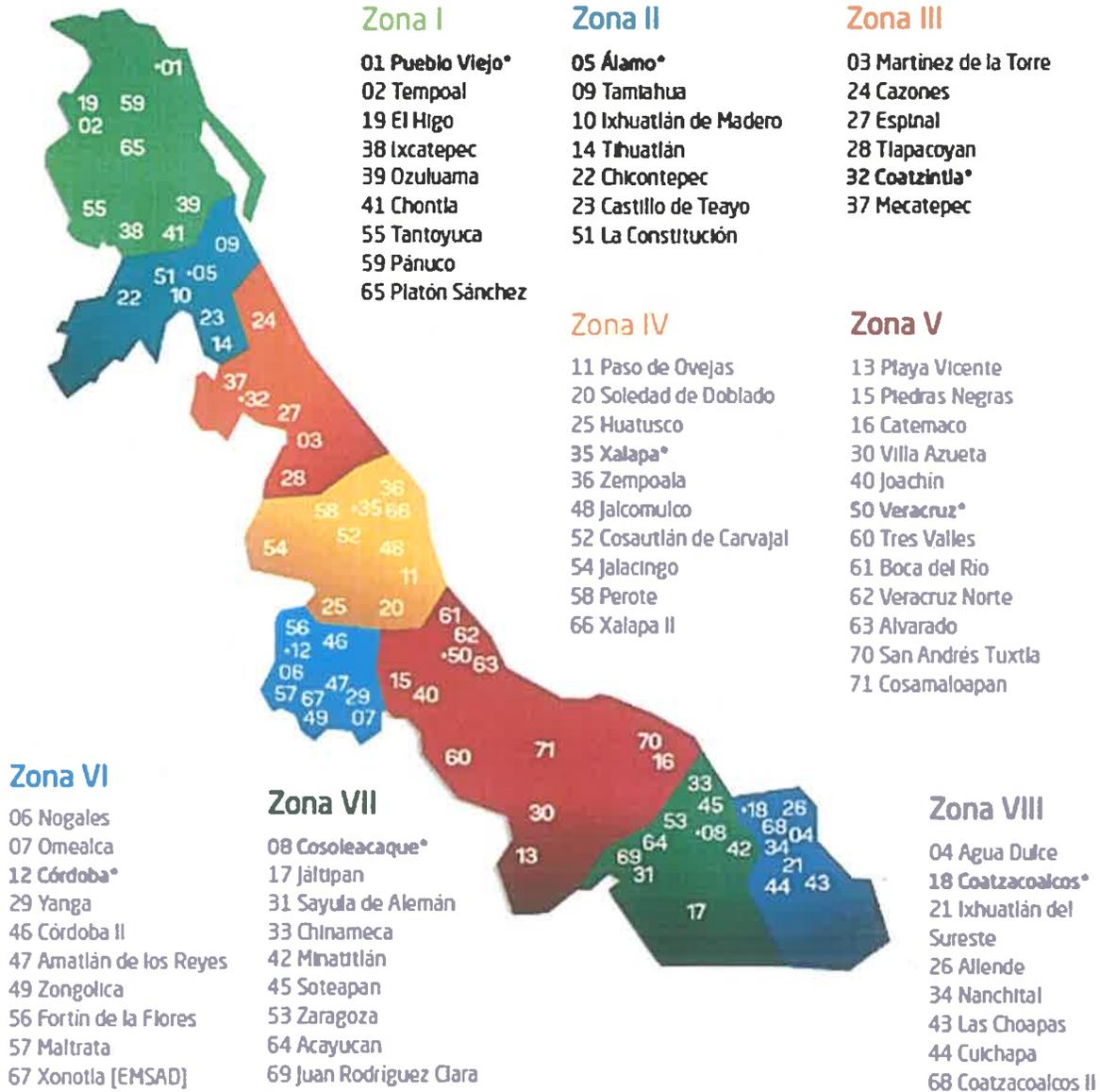
Para lograr sus fines, el Colegio recibe anualmente recursos financieros bipartitos, en los que participa el Gobierno Federal y Estatal en igualdad de proporción, derivando en un sostenimiento combinado, mismo que es complementado con los recursos propios generados por la operación del organismo.

El ejercicio presupuestal o proyecto de egresos de estos recursos, se realiza mediante procesos de planeación estratégica alineados a las leyes, códigos, decretos, acuerdos, reglamentos y disposiciones normativas en vigor para el servicio público, siendo de observancia obligada la erogación de recursos y rendición de cuentas con apego a la transparencia.

El Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz atiende, al inicio del ciclo escolar 2022-2023, a 38,283 estudiantes en 71 Planteles educativos, distribuidos en ocho coordinaciones de zona que benefician a 64 municipios de diferentes contextos urbanos, semiurbanos y rurales.

En este contexto y en cumplimiento a lo señalado en los Artículos 8, 9, 10 y 12 de los *Lineamientos Generales para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana*, en el Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz se establece que en cada uno de los Planteles se promueva la constitución y operación de un Comité de Contraloría Ciudadana.

La Dirección de Operación Regional en conjunto con las Direcciones de Planteles serán los responsables de garantizar el desarrollo de las actividades de los mismos, propiciando el seguimiento y evaluación del Servicio Educativo otorgado a la ciudadanía, que coadyuve en la búsqueda de la excelencia educativa y la mejora continua del mismo.



\*Distribución de Planteles COBAEV en el territorio Veracruzano.

### III. Promoción de la Contraloría Ciudadana

La comunicación es fundamental para realizar una proyección institucional que permitan la promoción y fortalecimiento de la Contraloría Ciudadana en cada uno de los Planteles que integran al Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz. Por ello, es sumamente importante emplear mecanismos de comunicación eficaz y bien orientada, contribuyendo a un mejor conocimiento por parte los participantes en

este ámbito, empleando las herramientas tradicionales así como el impacto de las nuevas tecnologías para la divulgación de información.

En medios impresos:

- a) Documentación Oficial. Se dará seguimiento formal a través de circulares y oficios para los Planteles y Coordinaciones de Zona, así como para los Comités de Contraloría Ciudadana.

En medios multimedia y audiovisuales:

- a) Documentos informativos para difusión en página web y redes sociales oficiales, de manera periódica:
  - Convocatoria General para la integración de los Comités, con el fin de que la Ciudadanía esté informada y participen en la conformación activamente en cada Plantel;
  - Carteles sobre las características generales de la Contraloría Ciudadana y su alcance dentro del Servicio Educativo que se ofrece en el Colegio;
  - Folletos sobre los derechos y obligaciones de la comunidad estudiantil del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz;
  - Carteles y folletos para indicar los medios institucionales para presentar quejas y/o denuncias;

En medios interpersonales o grupales:

- a) Reuniones informativas en Planteles para estudiantes, docentes y personal administrativo;
- b) Talleres de capacitación para padres de familia (principalmente miembros de los Comités de Contraloría Ciudadana).

El contenido y características de la información que se difunda, se apegará a los lineamientos y a la normatividad existente de los trámites y servicios que se brinda en el Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz así como los propios de la Contraloría Ciudadana.

#### **IV. Constitución de Comités de Contraloría Ciudadana.**

En el Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz se constituirán Comités de Contraloría Ciudadana del tipo *Servicios Gubernamentales*, toda vez que se otorga el Servicio Educativo en modalidad bachillerato a la ciudadanía que cuente con los requisitos establecidos, de acuerdo con la normatividad vigente, para ser beneficiados con el servicio educativo.



Para la constitución de los Comités se deberá observar lo siguiente:

- a) Participarán quienes se interesen en los servicios gubernamentales, y elegirán por mayoría de votos a los integrantes del Comité, lo cual deberá hacerse constar por escrito, mediante acta constitutiva
- b) Se conformarán por cinco integrantes elegidos de entre la ciudadanía, beneficiarios del servicio otorgado: una presidencia, una secretaría y tres vocales;
- c) El cargo que desempeñen los integrantes de los Comités será honorífico, atendiendo a su responsabilidad social;
- d) Los integrantes del Comité deben conducirse con imparcialidad por lo que no deberán ejercer un cargo activo en el Colegio ni realizar acciones de promoción a favor de cualquier partido u organización política, religiosa o gubernamental; esto sin detrimento a sus derechos constitucionales referentes a la libertad de asociación política o de culto.

El mecanismo que empleará el Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz para la Constitución de los Comités de Contraloría Ciudadana es, de manera general, es el siguiente:

1. El/La Enlace Institucional notificará de manera oficial a las/los Titulares de las Direcciones de Planteles la conclusión de la vigencia del Comité en funciones con el objeto de que se proceda con la renovación;
2. Las/los Titulares de las Direcciones de Planteles, cuyo comité deba renovarse, emitirán la Convocatoria (**FR-02-Convocatoria tipo**) de carácter público en espacios accesibles a la población de las localidades beneficiadas, 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.
3. Las/los Titulares de las Direcciones de Planteles, preferentemente conformarán el Comité de manera democrática, atendiendo la participación ciudadana a través de asamblea. En caso de que los ciudadanos no hayan asistido a la reunión convocada, las/los Titulares de las Direcciones de Planteles podrán realizar invitación directa a las/los ciudadanos que integrarán el Comité, que demuestren alta calidad moral y participación activa en el seguimiento de los estudiantes como padres o madres de familia;
4. Las/los Titulares de las Direcciones de Planteles, una vez seleccionados las/los integrantes del Comité, procederán al llenado del Acta Constitutiva (**FR-03-Acta constitutiva**) y recabarán los



- documentos necesarios para el registro y validación del nuevo Comité de Contraloría Ciudadana. Las/Los integrantes del Comité de Contraloría Ciudadana deben facilitar fotocopia de su identificación oficial (INE, Pasaporte, Cédula Profesional, Cartilla Militar); en caso de que el domicilio en su identificación oficial no esté actualizado, deberá proporcionar un comprobante de su domicilio actual. Asimismo, se les dará a conocer la Política de Privacidad con la finalidad que conozcan el manejo y protección de sus datos personales.
5. Las/los Titulares de las Direcciones de Planteles procederán a capacitar a las/los integrantes del Comité de Contraloría Ciudadana. Una vez que se cuente con la capacitación, procederán al llenado del Formato de Capacitación.
  6. Las/los Titulares de las Direcciones de Planteles deben enviar los documentos al/a la Enlace Institucional de Contraloría Ciudadana del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz, con la finalidad de proceder a la validación y registro ante la Dirección General de Fortalecimiento Institucional. Se realizará a través del sistema de correspondencia Institucional.
  7. El/La Enlace Institucional, tramitará la validación correspondiente con el Acta Constitutiva y las copias de las identificaciones oficiales de las/los integrantes de los Comités, solicitará vía correo electrónico a la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana, la validación de los documentos de constitución del Comité, tomando como referencia la redacción tipo (**FR-04-A-Solicitud de validación**). De manera opcional, y previo acuerdo con la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana, el/la Enlace Institucional podrá solicitar la validación de documentos vía correo electrónico, utilizando como referencia la redacción tipo del formato **FR-04-B-Solicitud de validación** (opción Remota), anexando los documentos de manera digital para la validación correspondiente. Al mismo tiempo el/la Enlace Institucional debe llenar el formato electrónico **FR-05-Registro de comités**, necesario para el proceso de validación.
  8. La Contraloría General, a través de la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana, validará los documentos de constitución del Comité; derivado del resultado de la validación, hará llegar al/a la Enlace Institucional el formato **FR-06-Validación de comités**.
  9. El/La Enlace Institucional solicitará por escrito a la Dirección General de Fortalecimiento Institucional 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**.
10. La Contraloría General, a través de la Dirección General de Fortalecimiento Institucional, emitirá Folio de Registro y Folios de Acreditación.
  11. El/La Enlace Institucional notificará a las/los integrantes de los Comités el folio de registro ante la Contraloría General del Estado, conforme a lo establecido en el apartado VI de este Plan Anual de Trabajo.

**CALENDARIZACIÓN MENSUAL Y POR PLANTEL PARA LA  
CONSTITUCIÓN DE COMITÉS DE CONTRALORÍA CIUDADANA**

**PRIMER TRIMESTRE**

**Enero, Febrero, Marzo**

**Sin renovaciones programadas.**

**SEGUNDO TRIMESTRE**

**Abril, Mayo, Junio**

**Sin renovaciones programadas.**

**TERCER TRIMESTRE**

MES	ZONA	PLANTELES
<b>Julio</b>		
<b>Agosto</b>	VIII	26 Allende
<b>Septiembre</b>	I	02 Tempoal
	VI	07 Omealca
	VII	08 Cosoleacaque
	II	09 Tamiahua
	VI	12 Córdoba
	VII	17 Jáltipan
	III	24 Cazes
	IV	25 Huatusco
	III	28 Tlapacoyan
	VI	29 Yanga
	V	30 Villa Azueta
	VIII	34 Nanchital
	IV	36 Zempoala
	VIII	43 Las Choapas
	VIII	44 Cuichapa
IV	52 Cosautlán de Carvajal	
I	55 Tantoyuca	
I	59 Pánuco	



	VII I VII	64 Acayucan 65 Platón Sánchez 69 Juan Rodríguez Clara
<b>22 Comités por renovar: 1 Comité Agosto y 21 Comités de Septiembre.</b>		

<b>CUARTO TRIMESTRE</b>		
<b>MES</b>	<b>ZONA</b>	<b>PLANTELES</b>
<b>Octubre</b>	I	01 Pueblo Viejo
	III	03 Martínez de la Torre
	II	14 Tihuatlán
	I	19 El Higo
	VIII	21 Ixhuatlán del Sureste
	III	27 Espinal
	VII	31 Sayula de Alemán
	VI	47 Amatlán de los Reyes
	IV	48 Jalcomulco
	VI	49 Zongolica
	V	50 Veracruz
	IV	54 Jalacingo
	VI	56 Fortín de las Flores
	VI	57 Maltrata
V	61 Boca del Río	
V	70 San Andrés Tuxtla	
<b>Noviembre</b>	IV	11 Paso De Ovejas
	VIII	18 Coatzacoalcos
	I	39 Ozuluama
	VII	45 Soteapan
	II	51 La Constitución
	V	62 Veracruz Norte
<b>Diciembre</b>	IV	66 Xalapa II
	II	05 Álamo
	V	15 Piedras Negras
	V	40 Joachín
	I	41 Chontla
<b>27 Comités por renovar: 16 Comités Octubre, 7 Comités Noviembre y 4 Comités Diciembre.</b>		

Dentro del programa del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz para la renovación de los Comités de Contraloría Ciudadana en el 2023, se tiene que para el Primer y Segundo Trimestres no se renovarán Comités; en el Tercer Trimestre se renovarán 22 Comités; finalizando en el Cuarto Trimestre con 27.



<b>Comités a renovar y validar 2023</b>	<b>49 Comités</b>
<b>Planteles Activos en el ejercicio 2022</b>	<b>22 Comités</b>
<b>TOTAL DE COMITÉS DE CONTRALORÍA CIUDADANA</b>	<b>71 COMITÉS</b>

Cabe hacer mención que estos números pueden variar por circunstancias especiales que se presenten en Planteles o con las/los integrantes del Comité, en donde se podría renovar de manera anticipada derivado de lo siguiente:

- Decisiones propias de las/los integrantes para reestructurar el Comité como estrategia para garantizar la operatividad del mismo;
- La creación de nuevos planteles;
- Por recomendaciones del Órgano Interno de Control; y/o
- Otras no previstas en este Programa Anual de Trabajo y que se someterán a consideración de la Dirección General de Fortalecimiento Institucional de la Contraloría General del Estado y de conformidad a lo establecido en los *Lineamientos Generales para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana*.

Ante esta situación se deberá presentar por escrito al/a la Enlace Institucional, por parte de las o los Directoras/es de Plantel, el motivo fundamentado y soportado por el cual se solicita la renovación anticipada, procediendo a la gestión de baja o reestructuración del Comité ante la Dirección General de Fortalecimiento Institucional así como con la validación y registro correspondiente.

Asimismo, es importante señalar que el canal de comunicación para la entrega de documentos oficiales de manera impresa se realizará a través del sistema de correspondencia del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz, por lo que los tiempos de envío y entrega varían de acuerdo a la ubicación y accesibilidad de cada Plantel, lo que conllevaría a retrasos en las gestiones y tiempos señalados en los Lineamientos correspondientes.

## V. Capacitación a Comités de Contraloría Ciudadana.

La capacitación y/o asesoría deberá efectuarse en las inmediaciones de los Planteles en donde se preste el Servicio Educativo y se constituya el



Comité. Esta será a cargo de las/los Titulares de las Direcciones de Planteles y se realizará al momento de constituir el Comité. Se deberá llenar el formato **FR-09-Constancia de capacitación**, para evidenciar la capacitación impartida a quienes integran los Comités y se enviará una copia al Enlace Institucional de Contraloría Ciudadana, para su validación correspondiente.

La capacitación y/o asesoría será bajo un esquema de responsabilidad compartida entre el/la Enlace Institucional y el/la Titular de la Dirección del Plantel. Asimismo, podrá solicitarse asesoría en materia de Contraloría Ciudadana a la Contraloría General del Estado a través del Órgano Interno de Control o la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana, con el fin de coadyuvar al buen funcionamiento de los mismos.

Durante la capacitación, se entregará al Comité la información correspondiente y se cubrirá al menos los siguientes aspectos:

- ✓ Conceptos generales de Contraloría Ciudadana;
- ✓ Atribuciones de los integrantes del Comité;
- ✓ Actividades del Comité;
- ✓ Información específica del servicio educativo;
- ✓ Aplicación de cédulas de vigilancia;
- ✓ Plazos y medios para el envío de documentación;
- ✓ Mecanismos para la presentación de solicitudes; y
- ✓ Verificación de los resultados de la atención de solicitudes.

Se les explicará detalladamente las funciones como miembros del Comité así como las actividades que desarrollarán durante la vigencia del mismo, tales como coordinarse con la Dirección del Plantel para presentarse a la aplicación de Cédulas de Vigilancia, el llenado de los formatos correspondientes a las acciones y actividades, el proceso para la elaboración y entrega de los sobres cerrados que serán enviados mensualmente al/a la Enlace Institucional, el proceso para el seguimiento a la atención de las solicitudes generadas, en caso de existir, así como las propuestas que podrán plantear para la mejora continua del servicio que se les otorga en cada Plantel.

Asimismo, se les facilitará el calendario propuesto para la aplicación de cédulas de vigilancia así como la cantidad mínima requerida de Cédulas de Vigilancia, tal como se expresa en el apartado VII de este Programa Anual de Trabajo.

## VI. Entrega de folios de Registro y Acreditación.

Como parte del proceso para la constitución de Comités de Contraloría Ciudadana, el/la Enlace Institucional hará llegar a las Direcciones de Plantel los folios de registro y acreditación así como la vigencia de los Comités, mismos que serán entregados por parte de la Dirección General de Fortalecimiento Institucional. Asimismo, se les hará llegar un tarjetón de identificación con el folio de registro del Comité y vigencia, con la finalidad de emplearlo al momento de presentarse en las inmediaciones del Plantel para la aplicación de Cédulas de Vigilancia.

Las/los Titulares de las Direcciones de Planteles convocarán a las/los integrantes del Comité a asamblea para notificarles los números de folio otorgados, lo que les concederá legalidad en el desarrollo de las actividades propias del Comité de Contraloría Ciudadana y hacer entrega de los tarjetones de identificación correspondientes; se procederá al llenado del formato **FR-08-Recibo de folios de acreditación** y se enviará copia al/a la Enlace Institucional e integrará en el expediente correspondiente.

En caso de no asistir a la asamblea convocada, las/los Titulares de las Direcciones de Planteles pueden enviar de manera digital los folios de registro a quien ocupe la presidencia del Comité, por lo que se tendrá como evidencia de recepción el correo donde se acuse de recibido; este deberá enviar a su vez los folios al resto de las/los integrantes del mismo.

El Órgano Interno de Control comprobará que el Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz 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 las/los integrantes del Comité, o mediante la presentación del correo de acuse de recibido en el caso de entrega electrónica.

## VII. Entrega de Reporte de Operatividad.

La operatividad será medida por la relación entre los Comités vigentes y los que se encuentran operando durante el trimestre a reportar, es decir, los que están aplicando cédulas de vigilancia y presentando sobres de manera mensual.



El/la Enlace Institucional de Comités de Contraloría Ciudadana en colaboración con las/los Titulares de las Direcciones de Planteles coordinarán a los Comités para la asistencia a las instalaciones para que a través de asamblea se proceda con la aplicación de cédulas correspondiente.

Quien ocupe la Presidencia del Comité será responsable de organizar y participar en las asambleas programadas para la aplicación del formato **FR-10-Cédula de vigilancia**, así como el envío de sobres cerrados al/a la Enlace Institucional incluyendo el formato **FR-11-Acta circunstanciada de entrega de cédulas de vigilancia y reportes de verificación por parte del comité**, atendiendo la calendarización programada:

APLICACIÓN DE CÉDULAS DE VIGILANCIA Y ENVÍO DE SOBRES CERRADOS		
MES	PERIODO DE APLICACIÓN	FECHA LÍMITE DE ENVÍO AL ENLACE
<b>ENERO</b>	Del 16 al 20	Viernes 27
<b>FEBRERO</b>	Del 01 al 02	Viernes 03
<b>MARZO</b>	Del 01 al 02	Viernes 03
<b>ABRIL</b>	Del 17 al 19	Viernes 21
<b>MAYO</b>	Del 02 al 03	Lunes 08
<b>JUNIO</b>	Del 01 al 02	Lunes 05
<b>JULIO</b>	Del 03 al 05	Viernes 07
<b>AGOSTO</b>	Del 08 al 11	Lunes 14
<b>SEPTIEMBRE</b>	Del 04 al 06	Viernes 08
<b>OCTUBRE</b>	Del 02 al 04	Viernes 06
<b>NOVIEMBRE</b>	Del 01 al 03	Lunes 06
<b>DICIEMBRE</b>	Del 04 al 06	Viernes 08

Para la aplicación de cédulas de vigilancia cualquier integrante del Comité tiene la facultad para llevarlo a cabo, de conformidad a lo estipulado en los *Lineamientos Generales para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana*.

El periodo para la aplicación será en apego a la calendarización propuesta, sin embargo, ésta queda abierta desde el primer y hasta el último día del mes correspondiente. Se empleará el sistema de correspondencia Institucional para el envío de los sobres cerrados; ante esta situación, se



podrán considerar como envío cumplido a aquellos que llegasen posterior a la reunión de apertura, tomando en consideración la fecha de aplicación asentadas en el acta circunstanciada y que sea del periodo a evaluar.

La cantidad de Cédulas de Vigilancia a aplicar dependerá de la clasificación del tipo de Plantel según la matrícula existente, atendiendo el siguiente esquema (no limitativo):

TIPO DE PLANTEL	A 100-399 ESTUDIANTES	B 400-1200 ESTUDIANTES	C MÁS DE 1201 ESTUDIANTES
CÉDULAS DE VIGILANCIA	5	7	10

El sobre que contenga los documentos antes señalados debe ser cerrado 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 Órgano Interno de Control.

Se deben enviar los documentos originales; las cédulas de vigilancia no pueden ser fotocopiadas; se podrá conservar copia del **FR-11-Acta circunstanciada de entrega de cédulas de vigilancia y reportes de verificación por parte del Comité**, en donde plasmarán de manera general los hallazgos principales durante la aplicación de las cédulas de vigilancia.

### VIII. Apertura de Sobres que contienen Cédulas de Vigilancia.

El/La Enlace Institucional solicitará al Órgano Interno de Control reunión para Apertura de Sobres, captación y registro de Cédulas de Vigilancia y las solicitudes contenidas.

Durante la reunión se validará la información contenida en los sobres: el Acta Circunstanciada y las Cédulas de Vigilancia aplicadas por las/los integrantes de los Comités de Contraloría Ciudadana de los Planteles.

La apertura de sobres se realizará en coordinación con el Órgano Interno de Control y también podrá participar la Dirección General de Fortalecimiento Institucional, con la finalidad de dar validez a la revisión y evaluación de los sobres que contienen cédulas de vigilancia que fueron aplicadas durante el mes anterior a la fecha de la reunión.



El/La Enlace Institucional y del Órgano Interno de Control involucrados en el acto de apertura llevarán a cabo la clasificación, dependiendo del tipo de solicitud manifestada en las Cédulas de Vigilancias, de acuerdo con lo siguiente:

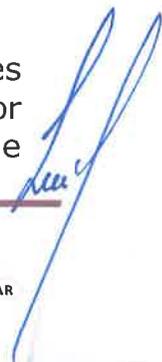
- **Reconocimiento**, expresión con sentido de agradecimiento o distinción positiva por un tangible o intangible recibido.
- **Sugerencia**, manifestación subjetiva o desde el punto de vista del ciudadano planteando una propuesta, recomendación o consejo para modificar, alterar o mejorar un tangible 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.

Al finalizar la clasificación, el/la Enlace Institucional deberá foliar la totalidad de Cédulas de Vigilancia encontradas durante el Acto y el/la representante del Órgano Interno de Control rubricar las mismas, con el objeto de garantizar su integridad, identificación y rastreabilidad.

Por último, el/la 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 el Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz, Órgano Interno de Control y Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana.

De encontrarse en el sobre alguna Queja o Denuncia, se asentará en el Acta que el Órgano Interno de Control se llevará dichas solicitudes para su atención, para que en el ámbito de sus atribuciones, revise si cuenta con los elementos, contacte al ciudadano para recabar lo necesario, con el fin de crear un acuerdo de inicio de investigación o de improcedencia, según sea el caso.

Es importante señalar que se dará apertura a los sobres correspondientes al mes que se evalúa, mismo que corresponde al mes inmediato anterior a la fecha de apertura. Asimismo, se dará apertura a aquellos sobres que





hubiesen llegado de manera desfasada a la fecha de entrega, toda vez que se emplea el sistema de correspondencia Institucional y las consideraciones expresadas en el apartado VII de este Programa Anual de Trabajo.

## IX. Registro de Percepción Ciudadana y Solicitudes.

El/La Enlace Institucional 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/La Enlace Institucional remitirá de manera electrónica a la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana, en un plazo no mayor a 10 días hábiles posteriores a la fecha de apertura de sobres, el concentrado 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 apoyos recibidos, utilizando el formato **FR-14-Detalle de evaluaciones de percepción de calidad**.

Finalmente, para contribuir al proceso de mejora continua de los procesos que intervienen en la gestión de los servicios gubernamentales, el/La 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 Órgano Interno de Control y a la Dirección General de Fortalecimiento Institucional.

El Órgano Interno de Control, como parte de las verificaciones a los avances reportados de las actividades contempladas en el Programa Anual de Trabajo, deberá 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.

## X. Atención de Solicitudes.

En el Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz, con la finalidad de contribuir a los objetivos sectoriales en educación, asume nuevos retos orientados a la calidad educativa, a la mejora continua del servicio educativo y a la satisfacción de los estudiantes en todos los planteles.

En este sentido y conforme a lo establecido en el Programa Institucional de Desarrollo, se establece la Matriz de Indicadores para Resultados basada en Presupuesto con la finalidad de dar seguimiento y evaluar el desempeño.

Por lo tanto, para el seguimiento y atención de las solicitudes, el/la Enlace Institucional atiende la línea Estratégica Gestión Directiva y Administrativa eficiente, con la actividad 3.3. Seguimiento adecuado a los comités de contraloría ciudadana en apego a la normatividad. El indicador establecido permite conocer la atención a las solicitudes planteadas en las cédulas de vigilancia (sugerencias, peticiones, quejas y reconocimientos).

El/La Enlace Institucional inicia los procesos de atención notificando a las/los Titulares de las Direcciones de Planteles, de manera oficial, las solicitudes encontradas y validadas durante la visita de supervisión de los Comités a través de Cédulas de Vigilancia y/o reportes, con la finalidad de dar atención y resolución de manera oportuna.

De acuerdo a la naturaleza del tema a atender, las/los Titulares de las Direcciones de Planteles deberán realizar las gestiones correspondientes ante las distintas áreas de la Institución o diversas instancias Público o Privadas, con el propósito de mejorar el servicio educativo que presta la Institución. En un plazo no mayor a 15 días hábiles deberán concluir la atención de las solicitudes e informar al Enlace Institucional de Contraloría Ciudadana los resultados obtenidos ante cada solicitud; posteriormente el Enlace Institucional a través de las/los Titulares de las Direcciones de Planteles, informará a los Comités de Contraloría Ciudadana los resultados obtenidos durante la atención de las solicitudes.

En los casos que durante la apertura de sobres y validación de Cédulas de Vigilancia se encuentren quejas y/o denuncias, estas se remitirán al Órgano Interno de Control para el respectivo proceso de atención, conforme a los lineamientos establecidos y la normatividad aplicable. Una vez que se cuente con respuesta, se les notificará de igual manera a los integrantes del Comité de Contraloría Ciudadana sobre la atención brindada.

Es necesario señalar que las/los Titulares de las Direcciones de Planteles deben dar respuesta sobre la atención a las solicitudes cuyo estatus en 2022 se presentan como en proceso en el Plantel.

## XI. Verificación a la operación de los Comités de Contraloría Ciudadana.

El Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz, a través de el/la Enlace Institucional, verificará 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 las y 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; y
- 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 uso de las 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 Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz, previa autorización de la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana para su uso.

También se realizarán "*reuniones regionales de capacitación y verificación física*", convocadas por la Dirección General de Fortalecimiento Institucional y coordinados por la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana, en donde se citarán a aquellos

Comités que se encuentren cercanos a la ciudad Sede establecida y en donde podrán asistir personal directivo y administrativo del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz, con la finalidad de reforzar la participación Ciudadana. Se empleará también el formato **FR-16-Verificación del funcionamiento de comités.**

## XII. Reuniones de seguimiento al Programa Anual de Trabajo

El/La Enlace Institucional deberá convocar, vía correo electrónico, al personal de la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana y del Órgano Interno de Control para participar en las reuniones de seguimiento a las actividades comprometidas en el Programa Anual de Trabajo de manera presencial o virtual. 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 Programa Anual de Trabajo**, 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.

## XIII. Elaboración de Informes y Reportes.

El/La 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 Órgano Interno de Control 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:



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

El Órgano Interno de Control validará la información contenida en los reportes, haciendo uso de las evidencias presentadas por el/la Enlace Institucional, plasmando la firma del Titular o Encargado en el documento, para finalmente remitirlo mediante oficio a la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana en un plazo no mayor de diez días hábiles siguientes al trimestre que se valida.

El/La 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 Órgano Interno de Control validará la información contenida en el Informe Anual, plasmando la firma del Titular o Encargado en el documento, y lo remitirá a la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana en un plazo no mayor de diez días hábiles posteriores a la anualidad que se valida.



## FIRMAS

ELABORÓ  
**LIC. LEONARDO HERNÁNDEZ MARTÍNEZ**  
ENLACE INSTITUCIONAL DE COMITÉS  
DE CONTRALORÍA CIUDADANA EN EL  
COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO  
DE VERACRUZ

VALIDÓ  
**LIC. ALFREDO ALARCÓN PALMEROS**  
TITULAR DEL ÓRGANO INTERNO DE  
CONTROL EN EL COLEGIO DE  
BACHILLERES DEL ESTADO DE  
VERACRUZ



## DIRECTORIO

### **COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ**

**DR. ANDRÉS AGUIRRE JUÁREZ**  
DIRECTOR GENERAL

**LIC. LEONARDO HERNÁNDEZ MARTÍNEZ**  
DIRECTOR DE OPERACIÓN REGIONAL  
ENLACE INSTITUCIONAL DE COMITÉS DE CONTRALORÍA  
CIUDADANA

**ING. EDUARDO PRIOR BRAVO**  
ENLACE OPERATIVO DE COMITÉS DE CONTRALORÍA CIUDADANA

**LIC. PAULINA ADRIANA ELIZONDO CASTRO**  
**T.C. MAGDALENA ISOLINA LASTRA HERNÁNDEZ**  
**MTRA. MÉLIDA RÍOS MARTÍNEZ**  
**LIC. JOSÉ NÉSTOR PÉREZ JIMÉNEZ**  
ANALISTAS DEL PROGRAMA DE COMITÉS DE CONTRALORÍA CIUDADANA

### **ÓRGANO INTERNO DE CONTROL**

**LIC. ALFREDO ALARCÓN PALMEROS**  
TITULAR DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

**LIC. ANA GABRIELA GONZÁLEZ CARRERA**  
SUPERVISORA

