



VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEV
Secretaría
de Educación



PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO ***CONTRALORÍA CIUDADANA*** ***2024***

**COLEGIO DE BACHILLERES DEL
ESTADO DE VERACRUZ**

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN REGIONAL
CONTRALORÍA CIUDADANA

XALAPA-EQUEZ., VERACRUZ

19 DE ENERO DE 2024



**VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO**



SEV
Secretaría
de Educación



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, acciones, **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**, se ha designado al titular de la **Dirección de Operación Regional como Enlace Institucional** con la Contraloría General, por lo que esta área es la responsable de coordinar las actividades necesarias para el adecuado funcionamiento de la Contraloría Ciudadana.

DIRECCIÓN DE OPERACIÓN REGIONAL
CONTRALORÍA CIUDADANA
Av. Américas No. 87, Col. Aguacatal,
C.P. 91130, Xalapa, Veracruz.
Tel. 2288423320 Ext. 4046
www.cobaev.edu.mx

2





VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEV
Secretaría
de Educación



TABLA DE CONTENIDO		
Estrategia de Contraloría Ciudadana		
I.	Antecedentes.	4
II.	Áreas ejecutoras de la Contraloría Ciudadana.	7
III.	Promoción de la Contraloría Ciudadana.	9
IV.	Constitución de Comités de Contraloría Ciudadana.	10
V.	Capacitación a Comités de Contraloría Ciudadana.	14
VI.	Entrega de folios de registro y acreditación.	15
VII.	Entrega de Reporte de Operatividad. ✕	16
VIII.	Apertura de sobres que contienen Cédulas de vigilancia.	18
IX.	Registro de percepción ciudadana y solicitudes.	19
X.	Atención de solicitudes.	20
XI.	Verificación a la operación de los Comités de Contraloría Ciudadana.	21
XII.	Reuniones de seguimiento al Programa Anual de Trabajo.	22
XIII.	Elaboración de informes y reportes.	23
	Firmas	24
	Directorio	25
	Cronograma de Actividades	26





VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEV
Secretaría
de Educación



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 la promoción y fortalecimiento de una cultura de transparencia y combate a la corrupción en el ejercicio de las funciones públicas, así como de implementar una cultura de calidad y claridad en la prestación 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, verificando sea realizado en un marco de legalidad, así como de generar propuestas y toma de decisiones a favor de la Comunidad Estudiantil que propicie una mejora en el mismo.

En este contexto y en cumplimiento a lo señalado en el *Artículo 15, fracciones II y III* 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 de la Participación Ciudadana 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 la





encargada de fungir 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 Plantel son los principales responsables del 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**, permitiendo lograr el objetivo establecido por el indicador correspondiente.

De esta manera se tiene que, durante el ejercicio 2023 se renovaron **47** Comités de Contraloría Ciudadana del tipo de trámites y servicios, ubicados en **44** municipios de las 10 regiones que integran al Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, **quedando pendientes 5 Comités**, como se detallan a continuación:

ZONA	MUNICIPIO	PLANTEL
I	Pueblo Viejo	01 Pueblo Viejo
	Tempoal	02 Tempoal
	El Higo	19 El Higo
	Ozuluama	39 Ozuluama
	Tantoyuca	55 Tantoyuca
	Pánuco	59 Pánuco
	Platón Sánchez	65 Platón Sánchez
II	Tamiahua	09 Tamiahua
	Tihuatlán	14 Tihuatlán
	Álamo	51 La Constitución
III	Martínez de la Torre	03 Martínez de la Torre
	Cazones	24 Cazones
	Espinal	27 Espinal
	Tlapacoyan	28 Tlapacoyan
	Tihuatlán	37 Mecatepec
IV	Paso de Ovejas	11 Paso de Ovejas
	Huatusco	25 Huatusco
	Xalapa	35 Xalapa
		66 Xalapa II
	Zempoala	36 Zempoala
	Jalcomulco	48 Jalcomulco
	Cosautlán de Carvajal	52 Cosautlán de Carvajal
	Jalacingo	54 Jalacingo
V	José Azueta	30 Villa Azueta





	Veracruz	50 Veracruz
	Boca del Río	62 Veracruz Norte
	San Andrés Tuxtla	61 Boca del Río
		70 San Andrés Tuxtla
VI	Omealca	07 Omealca
	Córdoba	12 Córdoba
	Yanga	29 Yanga
	Amatlan de los Reyes	47 Amatlan de los Reyes
	Zongolica	49 Zongolica
	Fortín de las Flores	56 Fortín de las Flores
	Maltrata	57 Maltrata
VII	Cosoleacaque	08 Cosoleacaque
	Jaltipán	17 Jaltipán
	Sayula de Alemán	31 Sayula de Alemán
	Zaragoza	53 Zaragoza
	Acayucan	64 Acayucan
	Juan Rodríguez Clara	69 Juan Rodríguez Clara
VIII	Coatzacoalcos	18 Coatzacoalcos
		26 Allende
	Ixhuatlán del Sureste	21 Ixhuatlán del Sureste
	Nanchital	34 Nanchital
	Las Choapas	43 Las Choapas
	Cuichapa	44 Cuichapa

Originalmente se estableció la renovación de **49** Comités, sin embargo dadas las condiciones de funcionamiento de los mismos, se acordó realizar la renovación anticipada, con la finalidad de incrementar la operatividad y garantizar los espacios requeridos para con la ciudadanía, logrando constituir **3** Comités: 37 Mecatepec, 35 Xalapa y 53 Zaragoza.

En diciembre de 2023 se constituyeron y validaron los Comités en el plantel 18 Coatzacoalcos y 65 Platón Sánchez, quedando pendiente su registro.

Así mismo se constituyeron los Comités del plantel 15 Piedras Negras, 40 Joachín y 41 Chontla, los cuales serán validados en el mes de enero de 2024.

Durante el proceso de renovación de los Comités se observó, como principal obstáculo, la apatía para participar de los ciudadanos, quedando en ocasiones las convocatorias desiertas, lo que dio pauta a la invitación directa a aquellos ciudadanos comprometidos con el seguimiento del servicio educativo que reciben sus hijos y que





VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEV
Secretaría
de Educación



demuestran solvencia moral para cumplir con el objetivo de las funciones del Comité. 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 fiscal 2023 se recibieron un total de 5,353 Cédulas de Vigilancia, encontrando **786 solicitudes**, siendo atendidas **674** al cierre del ejercicio y continuando **112** en proceso de atención en los planteles correspondientes.

Actualmente, el Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz cuenta con **66** Comités de Contraloría Ciudadana, debidamente constituidos y realizando sus actividades de conformidad al Programa Anual de Trabajo.

Para el año 2024, en el Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz se plantea renovar los Comités de Contraloría Ciudadana en **24** planteles, de los cuales **5** Comités son prorrogados del ejercicio 2023 y **19** corresponden al ejercicio 2024.

Estas actividades se realizarán con apego en los *Lineamientos Generales para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana* de conformidad a la vigencia de cada uno y considerando su fecha de vencimiento.

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;
- 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





VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEV
Secretaría
de Educación

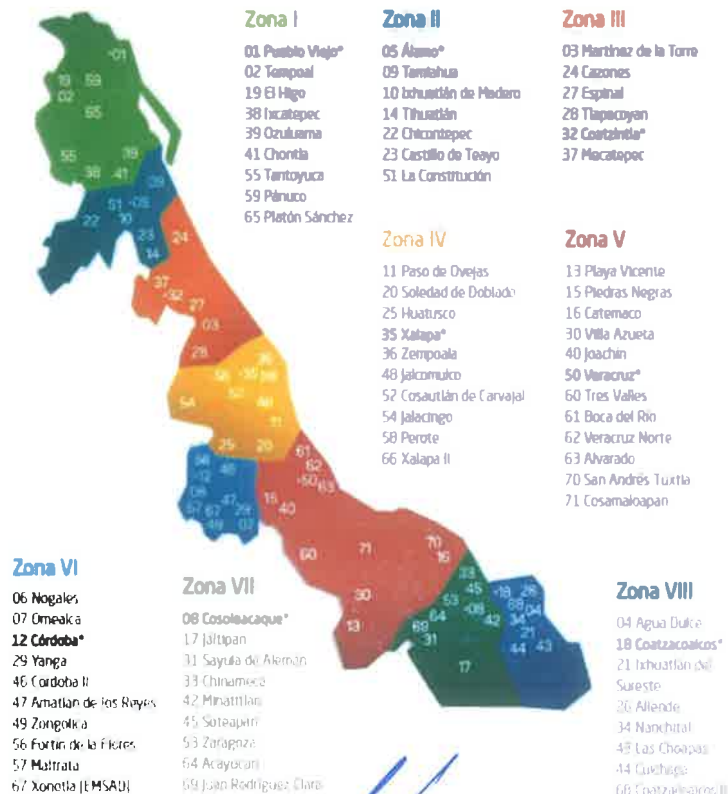


estratégica alineados a las leyes, códigos, decretos, acuerdos, reglamentos y disposiciones normativas en vigor para el servicio público, siendo de observancia obligada la erogación de recursos y rendición de cuentas con apego a transparencia.

El Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz atiende, al inicio del ciclo escolar 2023-2024, a 38,735 estudiantes de 71 planteles educativos, distribuidos en 8 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 el *Artículo 8, 9, 10 y 12 de los Lineamientos Generales para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana*, el Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz, 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 plantel serán los responsables de garantizar el desarrollo de las actividades de los mismos, propiciando el seguimiento y evaluación del servicio



DIRECCIÓN DE OPERACIÓN REGIONAL
CONTRALORÍA CIUDADANA
Av. Américas No. 87, Col. Aguacatal,
C.P. 91130, Xalapa, Veracruz.
Tel. 2288423320 Ext. 4046
www.cobaev.edu.mx





VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEV
Secretaría
de Educación



educativo otorgado a la ciudadanía, que coadyuve en la búsqueda de la excelencia educativa y mejora continua del mismo.

III. Promoción de la Contraloría Ciudadana

La comunicación es fundamental para realizar una proyección institucional que permita 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, que contribuyan a un mejor conocimiento por parte de la sociedad, empleando las herramientas tradicionales, así como el impacto de las nuevas tecnologías para la divulgación de información.

En medios impresos:

- 1)** Documentación Oficial. Se dará seguimiento formal a través de circulares y oficios para los planteles y coordinaciones de zona, así como para los integrantes de los Comités de Contraloría Ciudadana.



En medios multimedia y audiovisuales:

- 2)** 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 participe en la operación 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 que indiquen los medios institucionales para presentar quejas y/o denuncias.

En medios interpersonales o grupales:

- a)** Reuniones informativas en planteles para alumnos, 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.

 9 





**VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO**



SEV
Secretaría
de Educación



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 cumpla con los requisitos establecidos, para su inscripción, y de acuerdo a la normatividad vigente.

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

- a) Participarán quienes se interesen en los servicios gubernamentales y se elegirán por mayoría de votos, a los integrantes del Comité, lo cual deberá constar por escrito, al levantar la respectiva Acta Constitutiva;
- b) Se conformarán por cinco integrantes elegidos de entre la ciudadanía, beneficiarios del servicio otorgado, una presidencia, una secretaria 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 de Bachilleres del Estado de Veracruz, 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 el siguiente:

1. El/la Enlace Institucional notificará de manera oficial a las/los Titulares de las Direcciones de plantel 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 plantel, 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 hacer uso de carteles impresos o cualquier otro medio de difusión que resulte conveniente, incluyendo el uso de TIC's;





VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEV
Secretaría
de Educación



3. Las/los Titulares de las Direcciones de Plantel, preferentemente conformarán un Comité de manera democrática, atendiendo la participación ciudadana a través de asamblea. En caso de no obtener un consenso, las/los Titulares de las Direcciones de plantel podrán realizar invitación directa a las/los ciudadanos (padres o madres de familia) que integrarán el Comité, que demuestren alta calidad moral y participación activa en el seguimiento de los estudiantes;
4. Las/los Titulares de las Direcciones de plantel, 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 plantel capacitarán a los integrantes del Comité de Contraloría Ciudadana. Una vez que se cuente con la capacitación, procederán al llenado del formato **FR-09-Constancia de Capacitación al Comité de Contraloría Ciudadana**.
6. Las/los Titulares de las Direcciones de plantel deben enviar los documentos a el/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 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 a el/la Enlace Institucional el formato **FR-06-Validación de Comités**.
9. El/la Enlace Institucional de Contraloría Ciudadana 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 de la Contraloría Ciudadana, notificará a las/los integrantes de los Comités, el Folio de Registro y Folios de Acreditación ante la Contraloría General de 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			
MES	ZONA	PLANTEL	VIGENCIA
Enero	VII	45 Soteapan	25/11/2023
	V	15 Piedras Negras	01/12/2023
	II	05 Álamo	07/12/2023
	I	41 Chontla	06/12/2023
	V	40 Joachín	15/12/2023
	I	10 Ixhuatlán de Madero	11/01/204





VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEV
Secretaría
de Educación



Febrero	V	13 Playa Vicente	23/02/2024
Marzo	VIII	04 Agua Dulce	01/03/2024
	VII	42 Minatitlán	30/03/2024
	IV	58 Perote	29/03/2024
	V	63 Alvarado	03/03/2024
	VI	67 Xonotla	28/03/2024
SEGUNDO TRIMESTRE			
Mayo	III	32 Coatzintla	09/05/2024
	V	60 Tres Valles	06/05/2023
Junio	I	38 Ixcatepec	02/06/2024
	VIII	68 Coatzacoalcos II	13/06/2024
TERCER TRIMESTRE			
Septiembre	VI	06 Nogales	28/09/2024
CUARTO TRIMESTRE			
Octubre	V	16 Catemaco	20/10/2024
	IV	20 Soledad De Doblado	18/10/2024
	V	71 Cosamaloapan	31/10/2024
Noviembre	II	22 Chicontepec	23/11/2024
	II	23 Castillo de Teayo	28/11/2024
	VII	33 Chinameca	22/11/2024
	VI	46 Córdoba II	15/11/2024
24 Comités por renovar (5 prorrogados de 2023)			

Dentro del Programa Anual 2024 del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz para la renovación de los Comités de Contraloría Ciudadana, en el primer trimestre se tendrán que renovar **12** Comités, en el segundo trimestre **4** Comités, en el tercer trimestre **1** Comité y para el cuarto trimestre **7** Comités.

Comités a renovar prorrogados 2023	5 Comités
Comités a renovar y validar 2024	19 Comités
Planteles Activos en el ejercicio 2023	47 Comités
TOTAL DE COMITÉS DE CONTRALORÍA CIUDADANA	71 COMITÉS

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:





VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEV
Secretaría
de Educación



- Decisiones propias de las/los integrantes para renovar el Comité, como estrategia para garantizar la operatividad del mismo;
- La creación de nuevos planteles;
- Por recomendaciones del Órgano Interno de Control;
- 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 los *Lineamientos Generales para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana*.

Ante esta situación se deberá presentar por escrito a el/la Enlace Institucional, por parte de las/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 Plantel y se realizará al momento de constituir el Comité. Se deberá llenar el formato **FR-09-Constancia de Capacitación al Comité de Contraloría Ciudadana**, para evidenciar la capacitación impartida a quienes integran los Comités y se enviará una copia a el/la Enlace Institucional de Contraloría Ciudadana, para su validación correspondiente.

La capacitación y/o asesoría será bajo un esquema de responsabilidad compartida con 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





VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEV
Secretaría
de Educación



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 cubrirán al menos los siguientes aspectos:

- Conceptos generales de Contraloría Ciudadana;
- Atribuciones de los Integrantes del Comité;
- Actividades del Comité;
- Información específica del Servicio Educativa;
- 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, y las actividades que desarrollarán, durante la vigencia del mismo, tales como coordinarse con la Dirección del plantel para presentarse a la aplicación de las cédulas de vigilancia, el llenado de los formatos correspondientes a las actividades a realizar, el proceso para la elaboración y entrega de los sobres cerrados que serán enviados mensualmente a el/la Enlace Institucional, el proceso para el seguimiento a la atención de solicitudes encontradas, en caso de existir, así como las propuestas que podrán plantear para la mejora continua del servicio que se les otorga en cada plantel.

De igual manera, se les facilitará el calendario propuesto para la aplicación de cédulas de vigilancia, así como la cantidad mínima requerida de que deben enviar, 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 su Comité, mismos que serán entregados por la Dirección General de Fortalecimiento Institucional. También se les hará llegar un tarjetón de identificación con el folio de registro del Comité y su vigencia, con la finalidad de emplearlo al momento de presentarse en las inmediaciones del Plantel para la aplicación de Cédulas de Vigilancia.





VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEV
Secretaría
de Educación



Las/los Titulares de las Direcciones de plantel convocarán a las/los integrantes del Comité a asamblea, para notificarles los números de folio otorgados, lo que les dará legalidad en el desarrollo de las actividades propias del Comité y hacer entrega de los tarjetones de identificación; se procederá al llenado del formato **FR-08-Recibo de Folios de Acreditación** y se enviará copia a el/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 plantel podrán enviar de manera digital los folios de registro a quien ocupe la presidencia del Comité, por lo que se tendrá como evidencia de recepción del correo donde se acuse de recibido; éste 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 del 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 enviando sobres de manera mensual.

El/la Enlace Institucional de Comités de Contraloría Ciudadana en colaboración con las/los Titulares de las Direcciones de plantel coordinarán a los Comités para que asistan a las instalaciones, para que alguno de los integrantes proceda con la aplicación de las cédulas correspondientes.

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 a el/la Enlace Institucional, incluyendo el formato **FR-11-Acta Circunstanciada de entrega de Cédulas de Vigilancia y Verificación por parte del Comité**, atendiendo la calendarización programada:





VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEV
Secretaría
de Educación



**APLICACIÓN DE CÉDULAS DE VIGILANCIA
Y ENVÍO DE SOBRES CERRADOS**

MES	PERIODO DE APLICACIÓN	FECHA LÍMITE DE ENVÍO AL ENLACE
ENERO	Del 08 al 12	Martes 15
FEBRERO	Del 01 al 07	jueves 08
MARZO	Del 01 al 07	viernes 08
ABRIL	Del 08 al 12	lunes 15
MAYO	Del 02 al 08	jueves 09
JUNIO	Del 03 al 07	lunes 10
JULIO	Del 01 al 05	lunes 08
AGOSTO	Del 05 al 09	lunes 12
SEPTIEMBRE	Del 02 al 06	lunes 09
OCTUBRE	Del 01 al 07	martes 08
NOVIEMBRE	Del 04 al 08	lunes 11
DICIEMBRE	Del 02 al 06	lunes 09

Para la aplicación de Cédulas de Vigilancia cualquier integrante del Comité tiene la facultad para llevarlo a cabo, de conformidad con 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, esta 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 envíos cumplidos aquellos que llegasen después de la reunión de apertura, tomando en cuenta la fecha de aplicación, asentada 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	B	C
	100-399 ESTUDIANTES	400-1200 ESTUDIANTES	MÁS DE 1201 ESTUDIANTES
CÉDULAS DE VIGILANCIA	5	7	10





VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEV
Secretaría
de Educación



El sobre que contenga los documentos antes señalados debe ser cerrado con una etiqueta adhesiva, con la firma de alguno de los integrantes 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 se 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 solicitudes encontradas.

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 el Órgano Interno de Control involucrados en el acto de apertura llevarán a cabo una clasificación, dependiendo del tipo de solicitud manifestada en las Cédulas de Vigilancias, de acuerdo con lo siguiente:

- **Reconocimiento**, expresión con sentido de agradecimiento o distinción positiva por un tangible o intangible recibido.
- **Sugerencia**, manifestación subjetiva o desde el punto de vista del ciudadano planteando una propuesta, recomendación o consejo para modificar, alterar o mejorar un tangible o intangible ofertado por el Ente.
- **Petición**, mensaje a través del cual se requiere al Ente un bien o servicio por algún motivo de interés individual o colectivo.





VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEV
Secretaría
de Educación



- **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 representante del Órgano Interno de Control deberá 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 Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz, el 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 y 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 darán apertura 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





VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEV
Secretaría
de Educación



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, en los meses 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 y validación a los registros electrónicos capturados en las bases de datos de solicitudes y la base de datos de percepción de calidad, previo envío a la SDAyPC.

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.





VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEV
Secretaría
de Educación



Por lo tanto, para el seguimiento y atención de las solicitudes, el/la Enlace Institucional de Contraloría Ciudadana del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz 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 plantel, 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 plantel 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 plantel, 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.

Derivado de las acciones anteriores se generará y remitirá, de manera electrónica a la SDAyPC, el formato **FR-15-Estado de atención de solicitudes**, antes del último día hábil de cada mes, previa revisión y validación del Órgano Interno de Control del COBAEV.

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

El Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz, a través del/la Enlace Institucional, verificará lo relacionado con la





VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEV
Secretaría
de Educación



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 Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz en caso de dudas o problemáticas surgidas durante el desarrollo de actividades del Comité.

Dicha verificación se deberá realizar mediante entrevista personal o TIC's, para lo cual se utilizará el formato **FR-16-Verificación del funcionamiento de comités**. Este formato será adoptable o adaptable a la operación y/o necesidades del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz, previa autorización de la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana para su uso.

También 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 convocarán a aquellos Comités que se encuentren cercanos a la ciudad sede y en donde podrá asistir personal directivo y administrativo del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz, con la finalidad de reforzar la participación ciudadana. Se empleará 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.





**VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO**



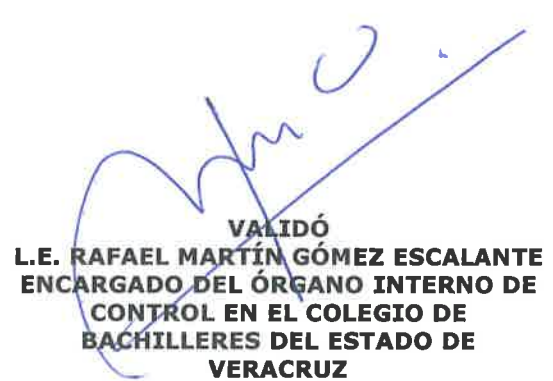
SEV
Secretaría
de Educación



FIRMAS



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



VALIDÓ
L.E. RAFAEL MARTÍN GÓMEZ ESCALANTE
ENCARGADO DEL ÓRGANO INTERNO DE
CONTROL EN EL COLEGIO DE
BACHILLERES DEL ESTADO DE
VERACRUZ





VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



SEV
Secretaría
de Educación



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 CONTRALORÍA CIUDADANA

T.C. MAGDALENA ISOLINA LASTRA HERNÁNDEZ
LIC. JOSÉ NÉSTOR PÉREZ JIMÉNEZ
ANALISTAS DEL PROGRAMA DE COMITÉS DE CONTRALORÍA CIUDADANA

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

L.E. RAFAEL MARTÍN GÓMEZ ESCALANTE
ENCARGADO DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

LIC. ANA GABRIELA GONZÁLEZ CARRERA
SUPERVISORA



