

Estrategia de Contraloría Ciudadana 2024

en la Secretaría de Cultura

La Contraloría General está comprometida a impulsar la constitución de Comités de Contraloría Ciudadana (CCC), en las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal. Dichos Comités se conforman como instrumentos de participación social, que favorecen la transparencia, eficiencia y correcta aplicación de los recursos públicos y en los que se haga patente la responsabilidad compartida, entre el gobierno y la sociedad, para el seguimiento, supervisión y evaluación de las obras, acciones, trámites y servicios gubernamentales.

Su fundamento se rige por el *Acuerdo por el que se establecen las bases para la constitución de los Comités de Contraloría Ciudadana*, así como de los *Lineamientos Generales para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana*, que tienen por objeto establecer los términos, límites y características conforme a los cuales se promocionarán, constituirán, registrarán, operarán y evaluarán los CCC en el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave. En cumplimiento a ello, la Secretaría de Cultura (SECVER), a través del Enlace Institucional asignado, coordina las actividades necesarias para el adecuado funcionamiento de la Contraloría Ciudadana en conjunto con el Órgano Interno de Control (OIC) y la Dirección General de Fortalecimiento Institucional (DGFI) de la Contraloría General del Estado (CGE).

I. Antecedentes

Para fomentar la participación ciudadana en el sector cultural de manera efectiva, durante 2023 se determinó en coordinación con la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana (SDAyPC) de la CGE, así como con el OIC en el entonces Instituto Veracruzano de la Cultura (IVEC), se constituirían Comités de Contraloría Ciudadana (CCC) de tipo Apoyo (vigencia exclusivamente durante el acto).



En este sentido, se constituyeron 10 Comités para las siguientes actividades:

- Obra de Teatro Nintendo 64
- Chivizcoyo Bazar. Edición Primavera
- Exposición: Rituales y Relicarios
- Encuentro Regional de Coros Comunitarios
- 33ª Feria Nacional del Libro Infantil y Juvenil Xalapa 2023
- Mercado de Empresas Culturales y Creativas Veracruz 2023
- 3ª Feria Nacional del Libro Infantil y Juvenil Veracruz 2023
- XXVII Festival Afrocaribeño Veracruz
- Muestra Estatal de Artes Escénicas Veracruz 2023
- 11ª Bienal de Cerámica Utilitaria Contemporánea 2023

En total se recibieron 576 cédulas de vigilancias con 68 solicitudes divididas en: 20 reconocimientos, 40 sugerencias y 8 peticiones, las cuales fueron atendidas y concluidas.

Reconocimientos			
No.	Comité constituido en:	Descripción de la solicitud	Estado que guarda la solicitud
1	EXPOSICIÓN RITUALES Y EXPOSICIÓN RELICARIOS	Me gustó mucho la atención ya que las personas que atienden son muy amables.	CONCLUIDA
2	EXPOSICIÓN RITUALES Y EXPOSICIÓN RELICARIOS	Las personas encargadas mostraron amabilidad en todo momento y las instalaciones me parecieron atractivas	CONCLUIDA
3	33a FERIA NACIONAL DEL LIBRO INFANTIL Y JUVENIL 2023	Quisiera anotare el trabajo del personal de limpieza que una vez terminada la lluvia rápidamente	CONCLUIDA

2024: 200 AÑOS DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE COMO PARTE DE LA FEDERACIÓN 1824-2024

Sede Veracruz
Francisco Canal s/n esq. Zaragoza
Centro Histórico | Veracruz, Ver.
Tel. (229) 931 69 62

Sede Xalapa
Xalapeños Ilustres 135
Centro Histórico | Xalapa, Ver.
Tel. (228) 818 04 12





		limpiaron las sillas de la explanada.	
4	33a FERIA NACIONAL DEL LIBRO INFANTIL Y JUVENIL 2023	Reconocemos el esfuerzo y agradecemos el que nos soliciten una retroalimentación.	CONCLUIDA
5	33a FERIA NACIONAL DEL LIBRO INFANTIL Y JUVENIL 2023	El evento está muy bonito desde el momento de entrar se ve hermoso y es un buen ambiente.	CONCLUIDA
6	33a FERIA NACIONAL DEL LIBRO INFANTIL Y JUVENIL 2023	Hubo más variedad en libros y stands.	CONCLUIDA
7	33a FERIA NACIONAL DEL LIBRO INFANTIL Y JUVENIL 2023	Excelente servicio y atención del personal.	CONCLUIDA
8	33a FERIA NACIONAL DEL LIBRO INFANTIL Y JUVENIL 2023	Muy satisfecho, pude entrar con mi perrito.	CONCLUIDA
9	XXVII FESTIVAL AFROCARIBEÑO	Los eventos que se han organizado han estado acorde a los días programados. Sigán así. Muy buen programa.	CONCLUIDA
10	MUESTRA ESTATAL DE ARTES ESCÉNICAS	Buena organización, buen espacio.	CONCLUIDA
11	MUESTRA ESTATAL DE ARTES ESCÉNICAS	Muchas felicidades por abrir estos espacios y la obra de Farad muy bella. Felicidades y gracias.	CONCLUIDA



me



12	MUESTRA ESTATAL DE ARTES ESCÉNICAS	Buena y excelente organización, igual y serviría más difusión de los eventos.	CONCLUIDA
13	MUESTRA ESTATAL DE ARTES ESCÉNICAS	Es maravilloso el impulso a las artes escénicas. El esfuerzo debe seguir. ¡Gracias!	CONCLUIDA
14	BIENAL DE CERÁMICA UTILITARIA CONTEMPORÁNEA	Muy favorable y con mucha claridad, se les agradece su atención y explicación.	CONCLUIDA
15	BIENAL DE CERÁMICA UTILITARIA CONTEMPORÁNEA	Me gustó que captaran las necesidades de la comunidad sorda.	CONCLUIDA
16	BIENAL DE CERÁMICA UTILITARIA CONTEMPORÁNEA	Es bueno que piensen en la comunidad sorda.	CONCLUIDA

Sugerencias			
No.	Comité constituido en:	Descripción de la solicitud	Estado que guarda la solicitud
1	OBRA DE TEATRO NINTENDO 64	Muy buena puesta en esena(sic), emotiva buenos actores.	CONCLUIDA
2	OBRA DE TEATRO NINTENDO 64	Una venta de boletos en taquilla tradicional y no solo en línea.	CONCLUIDA



Handwritten signature



3	EXPOSICIÓN RITUALES Y EXPOSICIÓN RELICARIOS	Es la primera vez que vengo, es un lugar muy bonito, la curaduría es muy buena. Solo se necesita mayor difusión	CONCLUIDA
4	EXPOSICIÓN RITUALES Y EXPOSICIÓN RELICARIOS	Podrían mejorar el mantenimiento del jardín	CONCLUIDA
5	EXPOSICIÓN RITUALES Y EXPOSICIÓN RELICARIOS	Valdría la pena en caso de conferencias, poner el contenido en forma breve para que el público sepa más de qué se trata	CONCLUIDA
6	EXPOSICIÓN RITUALES Y EXPOSICIÓN RELICARIOS	Las instalaciones deberían limpiar o sea las esculturas	CONCLUIDA
7	ENCUENTRO DE COROS COMUNITARIOS	Que se realicen más y con mayor cobertura para que muchos niños puedan acercarse a la música y a las artes	CONCLUIDA
8	33a FERIA NACIONAL DEL LIBRO INFANTIL Y JUVENIL 2023	Difusión den dependencias de gobierno. Como única sugerencia sería el techar el área en la que se encuentran las sillas, ya que por el sol no es posible ocupar el espacio.	CONCLUIDA
9	33a FERIA NACIONAL DEL LIBRO INFANTIL Y JUVENIL 2023	Se hicieron varias actividades al mismo tiempo. No hubo atención médica cuando el evento se estaba instalando. Al momento de poner el	CONCLUIDA

2024- 200 AÑOS DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE COMO PARTE DE LA FEDERACIÓN 1824-2024

Sede Veracruz
Francisco Canal s/n esq. Zaragoza
Centro Histórico | Veracruz, Ver.
Tel. (229) 931 69 62

Sede Xalapa
Xalapeños Ilustres 135
Centro Histórico | Xalapa, Ver.
Tel. (228) 818 04 12



Handwritten signature

		moviliario (sic) no hubo asistencia médica.	
10	33a FERIA NACIONAL DEL LIBRO INFANTIL Y JUVENIL 2023	Me parece que con el conocimiento de que durante estos meses hay mayor probabilidad de lluvia, sería pertinente mejorar la instalación, pues es complicado ver los libros cuando estos tienen que ser protegidos de la lluvia, y transitar por los pasillos en estas condiciones.	CONCLUIDA
11	33a FERIA NACIONAL DEL LIBRO INFANTIL Y JUVENIL 2023	Buscar nuevas formas de difusión de estos eventos, como el de ir a las escuelas y así sepan antes de que inicien las vacaciones.	CONCLUIDA
12	33a FERIA NACIONAL DEL LIBRO INFANTIL Y JUVENIL 2023	El evento musical de las 11:00 Rock toca bien, pero considero deben cuidar el volumen porque es muy ruidosa e impide escuchar bien las talleristas, así como las charlas.	CONCLUIDA
13	33a FERIA NACIONAL DEL LIBRO INFANTIL Y JUVENIL 2023	Todo muy bien, me gustaría agregar una mesa de pin pon y que abran el museo de las especies que estaban en conservación.	CONCLUIDA
14	33a FERIA NACIONAL DEL LIBRO INFANTIL Y JUVENIL 2023	Sería bueno contar con mayor contacto del personal a cargo de la feria, quienes puedan orientar y	CONCLUIDA

2024- 200 AÑOS DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE COMO PARTE DE LA FEDERACIÓN 1824-2024

Sede Veracruz
Francisco Canal s/n esq. Zaragoza
Centro Histórico | Veracruz, Ver.
Tel. (229) 931 69 62

Sede Xalapa
Xalapeños Ilustres 135
Centro Histórico | Xalapa, Ver.
Tel. (228) 818 04 12



		proporcionar información general de las casas editoriales y/o expositoras/es para tener una idea de que puede encontrar en estos stands.	
15	33a FERIA NACIONAL DEL LIBRO INFANTIL Y JUVENIL 2023	Este tipo de eventos deberían llevarla a otras partes del estado, estaría muy bien.	CONCLUIDA
16	33a FERIA NACIONAL DEL LIBRO INFANTIL Y JUVENIL 2023	Como sugerencia me gustaría que hubiera más difusión de la Feria y de los eventos en sí porque hubo eventos que pasaron muy desapercibidos y que me hubiera gustado asistir. Ah, y también me gustaría que se resolviera para la próxima la cuestión de un techo para el patio, ya que si se la pasaba uno mal cuando había mucho sol o llovía.	CONCLUIDA
17	33a FERIA NACIONAL DEL LIBRO INFANTIL Y JUVENIL 2023	Debido a la realización en época de lluvias podrían considerar cubrir con algún tipo de lona el patio central para evitar cancelar eventos o moverlos de lugar confundiendo al público asistente.	CONCLUIDA
18	MUESTRA ESTATAL DE ARTES ESCÉNICAS	Aprovechar más el espacio de lobby y mezanine	CONCLUIDA

2024- 200 AÑOS DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE COMO PARTE DE LA FEDERACIÓN 1824-2024

Sede Veracruz
Francisco Canal s/n esq. Zaragoza
Centro Histórico | Veracruz, Ver.
Tel. (229) 931 69 62

Sede Xalapa
Xalapeños Ilustres 135
Centro Histórico | Xalapa, Ver.
Tel. (228) 818 04 12

Handwritten signature

19	MUESTRA ESTATAL DE ARTES ESCÉNICAS	Se podría hacer mayor difusión por medios no digitales, hay personas adultas mayores y otras que no tienen manejo/acceso fácilmente a redes sociales, apps, etc.	CONCLUIDA
20	MUESTRA ESTATAL DE ARTES ESCÉNICAS	Organización de tiempo para que la función comience con mayor puntualidad.	CONCLUIDA
21	MUESTRA ESTATAL DE ARTES ESCÉNICAS	No es queja solo sugeriría comenzar puntualmente	CONCLUIDA
22	MUESTRA ESTATAL DE ARTES ESCÉNICAS	Buena y excelente organización, igual y serviría más difusión de los eventos.	CONCLUIDA
23	MUESTRA ESTATAL DE ARTES ESCÉNICAS	Programen más actividades es un recinto desaprovechado.	CONCLUIDA
24	BIENAL DE CERÁMICA UTILITARIA CONTEMPORÁNEA	El recorrido fue interesante, quiero que en un futuro se difundan más en Xalapa.	CONCLUIDA
25	BIENAL DE CERÁMICA UTILITARIA CONTEMPORÁNEA	Pintura y fotografías serían de interés.	CONCLUIDA
26	BIENAL DE CERÁMICA UTILITARIA CONTEMPORÁNEA	Es importante que se realicen este tipo de actividades para personas sordas. Estaría bien una vez al mes estas actividades. Tengo dos hijos sordos y me interesa que se hagan más actividades para ellos.	CONCLUIDA

2024- 200 AÑOS DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE COMO PARTE DE LA FEDERACIÓN 1824-2024

Sede Veracruz
Francisco Canal s/n esq. Zaragoza
Centro Histórico | Veracruz, Ver.
Tel. (229) 931 69 62

Sede Xalapa
Xalapeños Ilustres 135
Centro Histórico | Xalapa, Ver.
Tel. (228) 818 04 12

Handwritten signature

Peticiones			
No.	Comité constituido en:	Descripción de la solicitud	Estado que guarda la solicitud
1	CHIVIZCOYO BAZAR. EDICIÓN PRIMAVERA	Deberían tener más información en diversas redes y más variedad de productos	CONCLUIDA
2	EXPOSICIÓN RITUALES Y EXPOSICIÓN RELICARIOS	Que agreguen aguas y refrescos y agreguen un mejor camino para la exposición de las esculturas que se exponen hasta el fondo.	CONCLUIDA
3	33a FERIA NACIONAL DEL LIBRO INFANTIL Y JUVENIL 2023	Espacios destinados para personas con capacidades diferentes	CONCLUIDA
4	XXVII FESTIVAL AFROCARIBEÑO	Dar a conocer todos los talleres	CONCLUIDA
5	XXVII FESTIVAL AFROCARIBEÑO	Abrir ventanas y ventiladores para el calor	CONCLUIDA
6	XXVII FESTIVAL AFROCARIBEÑO	Que hagan un taller de danza africana en Veracruz	CONCLUIDA

En atención a estas solicitudes, el entonces IVEC logró fortalecer los servicios ofrecidos en los espacios culturales realizando acciones en los siguientes ámbitos:

2024: 200 AÑOS DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE COMO PARTE DE LA FEDERACIÓN 1824-2024

Sede Veracruz
Francisco Canal s/n esq. Zaragoza
Centro Histórico | Veracruz, Ver.
Tel. (229) 931 69 62

Sede Xalapa
Xalapeños Ilustres 135
Centro Histórico | Xalapa, Ver.
Tel. (228) 818 04 12

Handwritten signature

1. Comodidad y seguridad durante la estancia de público asistente
2. Difusión de los eventos culturales
3. Programación de actividades inclusivas
4. Información de las actividades y espacios culturales
5. Programación artística
6. Programación de cursos y talleres

II. Áreas ejecutoras de la Contraloría Ciudadana

Los programas presupuestarios 242.CCK.P.F.211.X *Formación y fomento a la creación artística*, 242.CCK.P.F.200.X *Difusión y desarrollo cultural regional*, 242.CCK.P.F.210.X *Conservación y divulgación del patrimonio y las manifestaciones culturales y artísticas de Veracruz*, 242.CCK.P.F.213.X *Inclusión a través de las artes*, son susceptibles de constitución de Comités. Las áreas administrativas de la Secretaría de Cultura en las cuales se conformarán comités dada la naturaleza de la actividad cultural son Dirección de Artes y Patrimonio, Dirección de Desarrollo Cultural Regional, Dirección de Formación y Desarrollo Artístico y Dirección de Planeación y Vinculación.

Las áreas involucradas con el desarrollo de la planeación, operación y verificación de los CCC son: el Enlace Institucional designado por la Titular de la Secretaría de Cultura, las Direcciones de Artes y Patrimonio, de Desarrollo Cultural Regional, de Formación y Desarrollo Artístico y de Planeación y Vinculación, los integrantes de cada uno de los CCC de la Secretaría de Cultura, el Órgano Interno de Control en el Instituto Veracruzano de la Cultura, la Dirección General de Fortalecimiento Institucional de la Contraloría General del Estado de Veracruz y la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana dependiente de la Dirección General de Fortalecimiento Institucional.

Dirección involucrada	Numero de Comités que constituye
Artes y Patrimonio	2
Desarrollo Cultural Regional	1

2024- 300 AÑOS DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE COMO PARTE DE LA FEDERACIÓN 1824-2024

Sede Veracruz
Francisco Canal s/n esq. Zaragoza
Centro Histórico | Veracruz, Ver.
Tel. (229) 931 69 62

Sede Xalapa
Xalapeños Ilustres 135
Centro Histórico | Xalapa, Ver.
Tel. (228) 818 04 12



Formación y Desarrollo Artístico	2
Planeación y Vinculación	2

III. Promoción de la Contraloría Ciudadana

La Secretaría de Cultura promoverá de manera digital a través de su página web <http://www.ivec.gob.mx/> y mediante publicaciones en las redes sociales institucionales, a fin de que la ciudadanía conozca de las convocatorias, logros y acciones llevadas a cabo en materia de Contraloría Ciudadana con el Cronograma de Actividades de Contraloría Ciudadana de la Secretaría de Cultura durante las semanas 8, 26, 34, 39, 43, 47 y 50 del Ejercicio 2024.

IV. Constitución de los Comités de Contraloría Ciudadana

Se promoverá la constitución de dichos Comités a través de invitaciones a beneficiarios de los eventos, así como a las y los interesados en participar y realizar cada una de las actividades de seguimiento y vigilancia de los trámites y servicios en la Secretaría de Cultura, considerando lo estipulado por el Artículo 22 de los *Lineamientos* en la materia. Esta constitución se llevará a cabo en las semanas 7, 9, 11, 25, 30, 31 y 44 de acuerdo al calendario de eventos relevantes que realiza la Secretaría de Cultura de conformidad con el Cronograma de Actividades de Contraloría Ciudadana 2024.

Una vez seleccionados los integrantes y las posiciones al interior del comité, el enlace institucional, o el servidor público que se designe, deberá requisitar el acta constitutiva con la cual se da legalidad al proceso, para tal fin se utilizará el formato **FR – 03 - Acta Constitutiva**. Finalmente, los integrantes del Comité firmarán el documento y entregarán copia fotostática de su identificación oficial.

Con el acta constitutiva y las copias de las identificaciones oficiales de los integrantes del Comité, el Enlace Institucional solicitará vía correo electrónico a la SDAyPC, en un término que no exceda de diez días hábiles a partir de la constitución, con copia al OIC, la validación de los documentos

2024- 300 AÑOS DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE COMO PARTE DE LA FEDERACIÓN 1824-2024

Sede Veracruz
Francisco Canal s/n esq. Zaragoza
Centro Histórico | Veracruz, Ver.
Tel. (229) 931 69 62

Sede Xalapa
Xalapeños Ilustres 135
Centro Histórico | Xalapa, Ver.
Tel. (228) 818 04 12



de constitución del Comité, tomando como referencia la redacción tipo **FR – 04 – A - Solicitud de validación** (opción reunión presencial). Al mismo tiempo el enlace institucional deberá requisitar el formato electrónico **FR – 05 -Datos de constitución de comité**, necesario para el proceso de validación.

Para realizar esta labor en todos los espacios culturales asignados a la Secretaría de Cultura, se ha requerido constituir 6 Comités de tipo Apoyos, por Convocatoria directa para los siguientes eventos realizados por la Secretaría en el Estado:

Semana 7. Encuentro Identidades: diálogo musical en lengua materna, en el Centro Cultural Atarazanas, en Veracruz, Ver.

Semana 9. Exposición Gustavo Pérez: obra reciente y colaboraciones, en la Pinacoteca Diego Rivera, en Xalapa, Ver.

Semana 11. Exposición de Artes Plásticas en el Centro Cultural Atarazanas, en Veracruz, Ver.

Semana 25. Mercado de Emprendimiento Cultural y Creativo MECCVER 2024 en el Museo de Arte del Estado de Veracruz, en Orizaba, Ver.

Semana 30. 34ª Feria Nacional del Libro Infantil y Juvenil, Xalapa 2024 el Colegio Preparatorio de Xalapa.

Semana 31. 4ª Feria Nacional del Libro Infantil y Juvenil, Xalapa 2024 en el Ex Convento Betlehemitita Centro Cultural, en Veracruz. Ver.

Semana 44. 11ª Bienal de Arte Veracruz 2024, en la Galería de Arte Contemporáneo de Xalapa.

Es importante mencionar que la programación de estos eventos puede tener variaciones, por lo que se irán confirmando las fechas de realización en las reuniones de seguimiento al PAT.

V. Capacitación a Comités de Contraloría Ciudadana

El Enlace Institucional y el personal operativo de apoyo capacitará a los integrantes de los CCC mediante una sola reunión de carácter informativo y de asesoría en las semanas 7, 9, 11, 25, 30, 31 y 44 de acuerdo al calendario de eventos relevantes que realiza la Secretaría de Cultura de conformidad con el Cronograma de Actividades de Contraloría Ciudadana 2024.

2024: 200 AÑOS DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE COMO PARTE DE LA FEDERACIÓN 1824-2024

Sede Veracruz
Francisco Canal s/n esq. Zaragoza
Centro Histórico | Veracruz, Ver.
Tel. (229) 931 69 62

Sede Xalapa
Xalapeños Ilustres 135
Centro Histórico | Xalapa, Ver.
Tel. (228) 818 04 12



La capacitación que se proporcionará a los integrantes considera las particularidades de cada obra, apoyo, trámite o servicio que la Secretaría de Cultura ofrece y, 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;
- Establecimiento de medios para hacerle de su conocimiento el seguimiento de las solicitudes catalogadas como peticiones y quejas o denuncias.

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

Asimismo, se dará a conocer la información del Programa Anual de Trabajo 2024 a los integrantes de los Comités a través de los siguientes mecanismos:

1. Informarles sobre la oferta cultural mensual de la Secretaría de Cultura, misma que también podrán consultar a través de la página institucional.
2. Asesorarlos en el proceso de capacitación y ejecución del llenado de cédulas.
3. Darles a conocer el directorio institucional.

Finalmente, para evidenciar la capacitación impartida a quienes integran los Comités, el Enlace Institucional y el personal operativo de apoyo utilizará el formato **FR – 9 – Constancia de capacitación** al finalizar la capacitación.

VI. Entrega de folios de registro y acreditación

Una vez efectuada la constitución de los CCC, y validados por la SDAyPC, el Enlace Institucional solicitará por escrito a la DGFI el número de registro y acreditación del Comité para su

2024: 200 AÑOS DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE COMO PARTE DE LA FEDERACIÓN 1824-2024

Sede Veracruz
Francisco Canal s/n esq. Zaragoza
Centro Histórico | Veracruz, Ver.
Tel. (229) 931 69 62

Sede Xalapa
Xalapeños Ilustres 135
Centro Histórico | Xalapa, Ver.
Tel. (228) 818 04 12



identificación, control y seguimiento, así como un folio de acreditación de los integrantes de los mismos, en un plazo de cinco días hábiles, contados a partir de la fecha de presentación de la solicitud de registro correspondiente.

El Enlace Institucional, integrará y resguardará un expediente por cada uno de los comités constituidos, con los siguientes documentos:

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

En Enlace Institucional sólo recibirá los folios de registro y acreditación por parte de la DGFI; éste no hará entrega de los folios a los Comités derivado de que estos únicamente tienen vigencia durante el acto.

VII. Operatividad de Comités de Contraloría Ciudadana

Trimestralmente se entregarán reportes de operatividad de los Comités de Contraloría Ciudadana vigentes, resaltando frecuencia y evidencia documental resultante. Esta actividad se llevará a cabo en las semanas 4, 14, 27 y 40 del cronograma.

Es importante señalar que cada uno de los Comités de tipo apoyo, aplicará las cédulas de vigilancia y presentarán sobres por evento conforme al calendario que al efecto emita la Secretaría de Cultura para cada uno de los eventos.

VIII. Apertura de sobres que contienen Cédulas de Vigilancia

El Enlace Institucional convocará a mesa de trabajo mediante correo electrónico dirigido al OIC y a la SDAyPC para llevar a cabo la apertura de los sobres que contienen las cédulas de vigilancia e/o informes, de acuerdo con el cronograma establecido en el PAT semanas 13, 28, 34 y 47. La participación del OIC es obligatoria, porque dará validez al acto.

En los sobres abiertos se podrán encontrar los siguientes documentos:

2024: 200 AÑOS DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE COMO PARTE DE LA FEDERACIÓN 1824-2024

Sede Veracruz
Francisco Canal s/n esq. Zaragoza
Centro Histórico | Veracruz, Ver.
Tel. (229) 931 69 62

Sede Xalapa
Xalapeños Ilustres 135
Centro Histórico | Xalapa, Ver.
Tel. (228) 818 04 12



- El formato **FR – 11 – Acta circunstanciada de entrega de cédulas de vigilancia y reportes de verificación por parte del comité.**
- Los formatos **FR – 10 – Cédula de vigilancia.**
- Evidencia fotográfica.
- 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 de la Secretaría de Cultura 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 agrupándolas en:

- **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 la Secretaría de Cultura.
- **Petición**, mensaje a través del cual se requiere a la Secretaría de Cultura un bien o servicio por algún motivo de interés individual o colectivo.
- **Queja**, reclamación de un ciudadano acerca de un acto u omisión de un servidor público que afecta de manera personal y directa los intereses del denunciante.
- **Denuncia**, exposición de un ciudadano acerca de un acto u omisión de un servidor público que afecta los intereses colectivos, de un tercero o de un sector.

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

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

2024- 200 AÑOS DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE COMO PARTE DE LA FEDERACIÓN 1824-2024

Sede Veracruz
Francisco Canal s/n esq. Zaragoza
Centro Histórico | Veracruz, Ver.
Tel. (229) 931 69 62

Sede Xalapa
Xalapeños Ilustres 135
Centro Histórico | Xalapa, Ver.
Tel. (228) 818 04 12



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. Secretaría de Cultura 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.

IX. Registro de solicitudes y percepción ciudadana

La Secretaría de Cultura 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.

Las Cédulas con solicitudes que no son Quejas o Denuncias, y con evaluaciones de percepción de calidad quedarán a resguardo del Enlace Institucional, para su posterior registro y canalización a las áreas encargadas de dar atención.

A través de informes por evento el Enlace Institucional integrará el resultado de la percepción ciudadana de los apoyos proporcionados por la Secretaría de Cultura, así como las solicitudes recibidas por los Comités, mismas que se llevarán a cabo en las semanas 13, 23 y 33 de acuerdo con el Cronograma de Actividades de Contraloría Ciudadana.

El Enlace Institucional remitirá de manera electrónica a la SDAyPC, en un plazo no mayor a 10 días hábiles posteriores a la fecha de apertura de sobres, el concentrado 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**

2024: 200 AÑOS DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE COMO PARTE DE LA FEDERACIÓN 1824-2024

Sede Veracruz
Francisco Canal s/n esq. Zaragoza
Centro Histórico | Veracruz, Ver.
Tel. (229) 931 69 62

Sede Xalapa
Xalapeños Ilustres 135
Centro Histórico | Xalapa, Ver.
Tel. (228) 818 04 12



percepción de calidad. Estas dos actividades se desarrollarán en las semanas 15, 36 y 49 del cronograma.

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 al proceso de 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, los primeros 10 días hábiles posteriores al periodo que se reporta, es decir, los enero, abril, julio y octubre de cada anualidad, con copia al OIC y a la DGFI. Lo anterior corresponde a las semanas 3, 15, 28 y 41 del cronograma de actividades.

X. Atención de solicitudes

El Enlace Institucional en coordinación con el Órgano Interno de Control dará seguimiento a la atención de cada una de las solicitudes captadas en los actos de apertura de los sobres que contienen las cédulas de vigilancia enviadas por los Comités; hasta la conclusión de las mismas. En caso de captarse quejas y denuncias, se asentará en el Acta que el OIC 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.

2024- 200 AÑOS DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE COMO PARTE DE LA FEDERACIÓN 1824-2024

Sede Veracruz
Francisco Canal s/n esq. Zaragoza
Centro Histórico | Veracruz, Ver.
Tel. (229) 931 69 62

Sede Xalapa
Xalapeños Ilustres 135
Centro Histórico | Xalapa, Ver.
Tel. (228) 818 04 12



Finalmente, el Enlace Institucional informará a la Dirección General de Fortalecimiento Institucional a más tardar el último día hábil de cada mes, el estado que guarda cada una de estas solicitudes. Para lo anterior se apoyará en el formato **FR – 15 – Estado de atención de las solicitudes**, en el cual registrará, entre otros datos, el estado que guardan las solicitudes captadas en los Actos de apertura.

Los diferentes estados que pueden tener son:

- **NO INICIADAS**, aquellas solicitudes que aún no han sido turnadas a las áreas correspondientes para su atención.
- **EN PROCESO**, son las solicitudes turnadas a las áreas y que se encuentran en proceso de atención.
- **CONCLUIDAS**, aquellas que han recibido las gestiones necesarias para su cierre.

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

- En el caso de Reconocimientos, se debe hacer de conocimiento oficial al área administrativa valorada con los detalles contenidos en el documento, deberá existir evidencia de envío al área responsable de su atención, y de la respuesta formal por parte de ésta y notificar al Comité de dicha respuesta.
- Para las Sugerencias, deberá contarse con la evidencia de la canalización al área administrativa correspondiente, y de la respuesta formal por parte de esta que en la medida de lo posible implementará la propuesta para modificar, alterar o mejorar el trámite, servicio, obra o apoyo entregado y notificar al Comité de dicha respuesta.
- En el caso de las Peticiones, no hay obligación de respuesta positiva, sin embargo, deberá existir evidencia de envío al área responsable de su atención, y de la respuesta formal por parte de ésta, afirmativa o negativa, y notificar al Comité de dicha respuesta.



• Finalmente, para las Quejas y Denuncias, es necesario que el OIC notifique al Enlace Institucional, en un plazo que no exceda de 15 días hábiles a partir del acto de apertura, si el documento cuenta o no con los elementos necesarios de tiempo, modo y lugar, para iniciar un expediente de investigación respecto al acto u omisión denunciado. En el caso de no contar con lo necesario, el OIC deberá mencionar en su oficio los elementos que hicieron falta, con el objeto de retroalimentar al Comité al respecto. En caso de contar con los elementos para iniciar una carpeta de investigación, el OIC deberá hacerlo del conocimiento del Enlace mediante oficio anexando el folio de expediente de investigación, para estar en posibilidad de notificar al Comité y al ciudadano que desee dar seguimiento a su denuncia.

XI. Verificación a la operación de los Comités

La Secretaría de Cultura, a través del Enlace Institucional, solicitará vía correo electrónico al OIC la verificación de 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.

Para poder llevar a cabo la Verificación el Enlace Institucional, proporcionará al OIC la información siguiente:

- **Actividad donde se constituyó el Comité,**
- **Nombre, número telefónico para contactar al integrante, y**
- **Cargo ocupado dentro del Comité.**

Dicha verificación se deberá realizar mediante entrevista personal o remota, en las semanas 12, 24, 32 y 45 conforme al Cronograma de Actividades de Comités de Contraloría, para lo cual se utilizará el formato **FR – 16 - Verificación del funcionamiento de comités.**

2024 - 200 AÑOS DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE COMO PARTE DE LA FEDERACIÓN 1824-2024

Sede Veracruz
Francisco Canal s/n esq. Zaragoza
Centro Histórico | Veracruz, Ver.
Tel. (229) 931 69 62

Sede Xalapa
Xalapeños Ilustres 135
Centro Histórico | Xalapa, Ver.
Tel. (228) 818 04 12



XII. 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, 10 días hábiles anteriores a la reunión. Se tiene programado una reunión mensual a partir de la semana 8, 13, 17, 21, 2, 28, 34, 39, 43, 47 y 50 de 2024.

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 de la Secretaría de Cultura, utilizando el formato **FR – 17 -Minuta de seguimiento al PAT**, la cual debe enviarse para revisión y firma de los participantes en un lapso que no exceda de 10 días hábiles posteriores a la ejecución de la reunión de seguimiento.

XIII. Elaboración de informes y reportes

De conformidad con el Artículo 37 de los *Lineamientos*, el Enlace Institucional reportará de manera trimestral, los avances de las actividades de planeación, operación y verificación de la Contraloría Ciudadana establecida en el PAT, de la siguiente manera: enero-marzo, abril-junio, julio-septiembre, octubre-diciembre; el cual deberá presentarse dentro de los primeros cinco días hábiles siguientes al trimestre que se reporta al Órgano Interno de Control para su validación. Lo anterior corresponde a las semanas 2, 14, 27 y 40 del cronograma de actividades.

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

2024- 200 AÑOS DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE COMO PARTE DE LA FEDERACIÓN 1824-2024

Sede Veracruz
Francisco Canal s/n esq. Zaragoza
Centro Histórico | Veracruz, Ver.
Tel. (229) 931 69 62

Sede Xalapa
Xalapeños Ilustres 135
Centro Histórico | Xalapa, Ver.
Tel. (228) 818 04 12



- **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.

Finalmente, el Enlace Institucional remitirá un Informe Anual de resultados durante los primeros cinco días hábiles del mes de enero del siguiente ejercicio fiscal que se informa, al Órgano Interno de Control para su validación. Esta actividad está calendarizada en la semana 2 del cronograma.

Xalapa de Enríquez, Ver., a 30 de enero de 2024.



Marco Darío García Franco

Director de Planeación y Vinculación de la Secretaría de Cultura y
Enlace Institucional de los Comités de Contraloría Ciudadana

