



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SEGOB

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Estrategia de Contraloría Ciudadana 2025

I. Estrategia de Contraloría Ciudadana 2025

h



POR AMOR A
VERACRUZ

Palacio de Gobierno, Av. Enriquez S/N, Zona Centro, C.P. 91000, Xalapa, Veracruz
Tel. (228) 841 74 00 ext. 3305 www.segobver.gob.mx



CONTENIDO

I.	Antecedentes-----	3-9
II.	Áreas Ejecutoras de la Contraloría Ciudadana-----	10-11
III.	Promoción de la Contraloría Ciudadana-----	11-13
IV.	Constitución de Comités de Contraloría Ciudadana-----	14-15
V.	Capacitación a Comités de Contraloría Ciudadana -----	16-16
VI.	Entrega de folios de registro y acreditación-----	17-17
VII.	Entregar reporte de operatividad-----	17-18
VIII.	Apertura de sobres que contienen Cédulas de Vigilancia-----	18-19
IX.	Registro de solicitudes y percepción ciudadana-----	20-21
X.	Atención de Solicitudes-----	22-22
XI.	Verificación de la Operación de los Comités-----	23-23
XII.	Reuniones de seguimiento al Programa Anual de Trabajo-----	24-24
XIII.	Elaboración de Informes y Reportes- -----	25-26





I. ANTECEDENTES

La presente Estrategia de Contraloría Ciudadana tiene la finalidad de establecer las pautas de cobertura, seguimiento y vigilancia a la atención de trámites y servicios que esta Secretaría de Gobierno ofrece a la ciudadanía a través de los Comités de Contraloría Ciudadana de conformidad en lo dispuesto a lo señalado en los artículos 1 y 2 del Acuerdo que establece las bases para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana y en los artículos 15, 18 y 19 de los Lineamientos Generales para la constitución y operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, con apoyo de la Guía para la constitución y operación de Comités de Contraloría Ciudadana.

Los integrantes de los comités de forma voluntaria y honorífica, asumen el compromiso de colaborar con la administración pública para dar seguimiento y vigilar los servicios gubernamentales como instrumentos idóneos para favorecer la cultura de la transparencia y el gobierno abierto, la eficiencia y correcta aplicación de los recursos públicos, así como el seguimiento, supervisión y vigilancia de los trámites y servicios proporcionados en esta Secretaría de Gobierno. Se busca así garantizar una mejor atención a la ciudadanía, optimizar el acceso a los trámites y servicios y responder a las demandas requeridas en el ámbito de competencia de esta Secretaría.

La Secretaría de Gobierno por conducto del Enlace Institucional de Contraloría Ciudadana se compromete a elaborar el Programa Anual de Trabajo estableciendo actividades a realizar con participación y responsabilidad compartida entre el gobierno estatal y la sociedad, a través de la promoción, constitución y operación de los Comités de Contraloría Ciudadana de Trámites y Servicios, en las áreas de atención al público.





Carta Compromiso del Enlace Institucional de Contraloría Ciudadana



Lic. Francisco Villanueva González
Director General de Fortalecimiento Institucional de la
Contraloría General del Estado de Veracruz
P r e s e n t e

Unidad de Transparencia
Oficio No.: UTSEGC/611/12/2024
Asunto: El que se indica

Xalapa de Enríquez, Veracruz, diciembre 19 de 2024



Por medio del presente, con fundamento en lo dispuesto por el artículo 21 del Reglamento Interior de la Secretaría de Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio la Llave, en seguimiento al Oficio No. SEGOB/0298/2024 del día 17 del presente, suscrito por el Secretario Particular del Secretario de Gobierno, el Lic. Ramón Antonio Ramos Niembro, quien por instrucciones del titular del ramo designa a un servidor como Enlace Institucional de los Comités de Contraloría Ciudadana de la Secretaría de Gobierno, por este conducto, con fundamento en el artículo 15 de los Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, fracción I, y voluntad propia, me comprometo a cumplir con todos los requisitos necesarios para la implementación y fortalecimiento de los mismos.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad de la ocasión para enviarle un atento y cordial saludo.

Atentamente

Mtro. Gerardo Bello Muñoz
Jefe de la Unidad de Transparencia de la Secretaría de Gobierno
y Enlace Institucional de Contraloría Ciudadana



C. D. Lic. Gerardo Bello Muñoz, Encargado del Órgano Interno de Control en la SEGOB en su Representación





Uno de los retos para este período es la integración de 218 comités que están distribuidos por todo el Estado de Veracruz, aunado al inicio de administración con cambios de Funcionarios, Oficiales de Registro Civil, Oficina Registrales del Registro Público para realizar las actividades de los Comités, aún así contamos con plataformas digitales para realizar capacitaciones, correos electrónicos para enviar documentos de apoyo, usos de carteles, el uso del WhatsApp para intercambiar opiniones. Además de considerar la veda electoral para elegir Presidentes Municipales 2025, comprometidos a llevar a cabo el presente Programa de Actividades.

Vamos a realizar mesas de trabajo en primera instancia con los subenlaces de Contraloría Ciudadana, para dar a conocer el Acuerdo, los Lineamientos, la Guía, los Formatos de Apoyo mismos que se encuentran en la página de la Contraloría General a través del Link: <https://www.veracruz.gob.mx/contraloria/contraloria-ciudadana-2/>, con el Aviso de Privacidad de la Secretaría de Gobierno, el Plan Anual de Trabajo 2025, decirles la importancia de llevar a cabo las diferentes Actividades programadas, ya que todos representamos a la Secretaría de Gobierno y es a esta a quien evalúan.

Los subenlaces a su vez realizarán la capacitación de primera mano con los integrantes de los Comités, para complementar el Expediente del mismo y así solicitar su registro correspondiente.

Por supuesto que las mesas de trabajo y la capacitación previa a los integrantes de los comités, se solicitará con anticipación a la Contraloría General del Estado con el apoyo del Órgano Interno de Control.

Una de los objetivos principales de esta Administración es combatir la corrupción, tema que se va a tratar con los encargados de la Atención al Público en el caso de los Oficiales del Registro Civil, y los encargados de las Oficinas Registrales del Registro Público, Capacitarse en temas de ética e integridad pública, dar a conocer el código de conducta.





GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SEGOB

SECRETARÍA DE GOBIERNO

Estrategia de Contraloría Ciudadana 2025



veracruz.gob.mx/contraloria/contraloria-ciudadana-2/

Verifica que eres tú



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

CGE
CONSEJO DE GOBIERNO DEL ESTADO



POR AMOR A
VERACRUZ



CONTRALORÍA

SERVICIOS

DIFUSIÓN

TRANSPARENCIA

PARTICIPACIÓN

Inicio » **Contraloría Ciudadana**

Contraloría Ciudadana



Contraloría Ciudadana



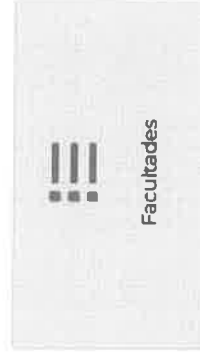
Normatividad



Difusión



Programas de Trabajo



Facultades



Estadísticas



Documentos de Apoyo



Actividades



Quejas y Denuncias

Palacio de Gobierno, Av. Enriquez S/N, Zona Centro, C.P. 91000, Xalapa, Veracruz.
Tel. (228) 841 74 00 ext. 3305 www.segobver.gob.mx

POR AMOR A
VERACRUZ



En el mes de Julio 2024 la Contraloría General del Estado emitió una Convocatoria Invitando a los Integrantes de los Comités a participar a la Edición XVI del Premio Nacional de Contraloría Social, la Dirección General Archivo General del Estado participó elaborando un Proyecto, obteniendo un Reconocimiento.

SECRETARÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA
GOBIERNO DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE
PREMIO NACIONAL DE CONTRALORÍA SOCIAL 2024

FOLIO: VER-16-02

FICHA DE INSCRIPCIÓN

Dependencia, Programa o Entidad Secretaría de Gobierno
Oficina Dirección General de Archivo General del Estado
Nivel de Gobierno al que corresponde: Federal ☐ Estatal ☒ Municipal ☐
Obra, Apoyo, Trámite o Servicio que vigila Servicio de Consulta
Fecha de Constitución del Comité 08/09/2023
Tipo de Comité Obra ☐ Acción/Apoyos ☐ Trámites y/o Servicios ☒
Municipio Xalapa, Veracruz Localidad Xalapa

No. PROG.	DOCUMENTACIÓN	RECEPCIONADA
1	Acta constitutiva	☒
2	Constancia de capacitación	☒
3	Evidencia de las acciones de vigilancia realizadas (ANEXO 1)	☒
4	Propuesta de mejora a las fases de ejecución de los programas	☒
5	No. de hojas totales del expediente	219

* Marcar con una X la documentación recepcionada

Observaciones: Se recibe proyecto el 15 de julio y Anexo con 194 hojas y un CD con el proyecto y Anexo.

Co. Gerardo Antonio Galindo Salazar
Nombre y Firma del Representante del Comité

Recepcionado por el C. Jaime Daniel Fernández Cruz

En la Oficina que ocupa la: Dirección General de Fortalecimiento Institucional de la Contraloría General del Estado

Lugar: Calle Ignacio de la Llave # 105 Col. Salud, C.P. 91055, Xalapa de Enríquez, Veracruz

Fecha: 25/07/2024

Palacio de Gobierno, Av. Enriquez S/N, Zona Centro, C.P. 91000, Xalapa, Veracruz.
Tel. (228) 841 74 00 ext. 3305 www.segobver.gob.mx



POR AMOR A
VERACRUZ



En el ejercicio 2024 se constituyeron 29 Comités, para este Ejercicio 2025 se van a constituir 218 Comités, para continuar con la participación de 247 comités.

Cabe resaltar que este ejercicio se incrementó la recepción mensual de apertura de sobres que contienen cédulas de vigilancia de los comités de contraloría ciudadana en todo el Estado de Veracruz, de un 60 % de recepción de sobres del 2023 a un 82% para 2024.

Con la intervención del Órgano interno de Control en la Secretaría de Gobierno se logró para este 2024, 533 solicitudes detectadas de las cuales se concluyeron 516 y 17 están en proceso, con el apoyo de las Direcciones de esta Secretaría, en el caso de la Direcciones Generales de Registro Civil en los 212 Ayuntamientos y 25 zonas registrales en Registro Público de la Propiedad, ha sido una gran labor recopilar las respuestas de las solicitudes en su mayoría dando una solución favorable tener una comunicación constante y que las alcaldías apoyen al Registro Civil para solventar las solicitudes (reconocimientos, sugerencias o peticiones) en proporcionar personal, servicio de Internet, espacios y condiciones de mantenimiento, equipo, mobiliario y demás para atender al pueblo con los servicios que se ofrecen, en el caso del Registro Público realiza sus gestiones a través de la Dirección o en los ayuntamientos, para llegar a la Mejora Continua.

Finalmente se logró la calificación máxima en evaluación al cumplimiento de las actividades establecidas en el Programa Anual de Trabajo obteniendo un 100%.





VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO



VERA
CRUZ
MEX. LEYVA UL. OBBULLO

DGFI

Oficio CGE/DGFI/0126/01/2024
Asunto: Evaluación Segundo Semestre y Anual de
Contraloría Ciudadana 2023

Xalapa, Veracruz. 31 de enero de 2024

Mtro. Mario Iván Moncayo Castro
Enlace Institucional de Contraloría Ciudadana
en la Secretaría de Gobierno

En cumplimiento al Capítulo XIII, Artículo 44, Fracción VII del Reglamento Interior de la Contraloría General del Estado de Veracruz y de acuerdo a lo estipulado en el Capítulo II, Artículo 5, Fracción VI de los *Lineamientos Generales para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana* que a la letra establece: "Emitir de manera semestral y anual las evaluaciones a las actividades establecidas en el PAT, así como formular las recomendaciones preventivas o correctivas que resulten pertinentes".

Y en seguimiento al Cuarto Reporte Trimestral de Actividades de Contraloría Ciudadana validado y remitido a esta Dirección General mediante el oficio OIC/SEGOB/0149/2024, se emite la **evaluación al cumplimiento de las actividades comprometidas en el Programa Anual de Trabajo 2023**, correspondiente al **segundo semestre, anual y anual general del ejercicio 2023**, con los siguientes resultados:

Cálculo de evaluación		
Período	Resultado de evaluación	Ponderación
1er Semestre	100%	25%
2do Semestre	100%	25%
Anual	100%	50%
		Resultado
		25%
		25%
		50%

Evaluación anual general

100%



16.541-f
31 ENE 2024





ÁREAS EJECUTORAS DE LA CONTRALORÍA CIUDADANA

Son 11 áreas de Atención al Público de la Secretaría de Gobierno que integran los 247 comités vigentes para realizar las Actividades contenidas en el Plan Anual de Trabajo las cuales son las siguientes:

1. Dirección General del Registro Civil tiene mayor número de comités, debido a que cuenta con oficinas y comités en los 212 municipios del estado con trámites de Actas de Nacimiento, defunción, matrimonio, rectificación de datos entre otros y un comité en la Dirección General del Registro Civil, llegando a 213
2. Dirección General del Registro Público de la Propiedad y de Inspección y Archivo General de Notarías, área que cuenta con 25 oficinas registrales y Comités en el Estado que se encarga de dar certidumbre a las personas que están regularizados en sus propiedades.
3. Dirección General de Atención a Migrantes protección a los migrantes y familias de los mismos
4. Dirección General de Asuntos Religiosos apoyo a los líderes e Iglesias para sus registros
5. Dirección General de Gobernación en la Subdirección de Legalización y Permisos realizan apostillamiento a sus documentos
6. Instituto Veracruzano de la Defensoría Pública asesoría legal a la ciudadanía
7. Consejo Estatal de Población de Veracruz apoyo en las Estadísticas demográficas en coordinación con el INEGI,
8. Dirección del Archivo General del Estado asesoría a todo el Estado de Veracruz, Ayuntamientos, Dependencias, para conocer y aplicar la Ley del Archivo a través de instrumentos legales para concentrar la información documental en el Archivo de Trámite y Concentración.





9. Dirección General de la Editora de Gobierno misma que publica documentos oficiales decretos leyes estatales en Gacetas.
10. Coordinación de Promoción de los Valores Cívicos y Culturales realizan eventos en todas las zonas del Estado de Veracruz, muestras artesanales, gastronómica y cultural, foros artísticos, arriamiento de la Bandera Nacional.
11. Coordinación Estatal de las Juntas de Mejoras que se coordina con los Presidentes Municipales y las juntas de mejoras con la finalidad que se cumpla la Ley de Juntas de Mejoras del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

III. PROMOCIÓN DE LA CONTRALORÍA CIUDADANA

En el caso de esta Secretaría de Gobierno se promociona en el link : <https://www.segobver.gob.mx/comites.php> , el cuál se actualizará mínimo cada mes con las evidencias de las aperturas de sobres, la Infografía mensual que se revisará a través de Comunicación Social de esta Secretaría y Visto Bueno de la Contraloría General, así como posibles verificaciones presenciales, capacitaciones y todo lo que se realice inherente a Contraloría Ciudadana, este link se solicitará a las áreas que cuentan comités vía correo lo difundan en sus plataformas, de conformidad a lo que señala el artículo 15 fracción V. de los Lineamientos Generales para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana. Para ello, se realizarán trípticos y carteles y videos informativos sobre la Contraloría Ciudadana, los cuales se difundirán en las áreas estratégicas y visibles de atención al público, con el fin de promover la participación ciudadana Para promover la operación de los comités de manera permanente, se continuará con el uso de los medios electrónicos a través de las páginas webs o micrositios y redes sociales institucionales con que cuente cada área (Facebook, Instagram o Twitter).





GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SEGOB
SECRETARÍA DE GOBIERNO

Estrategia de Contraloría Ciudadana 2025



Jalapa Enriquez



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SEGOB
SECRETARÍA DE GOBIERNO



SECRETARÍA DEPENDENCIAS TRANSPARENCIA PARTICIPACIÓN TRÁMITES Y SERVICIOS

Comités de Contraloría

Contacto

Contacto Ciudadano

007 No. de visitas:

COMITÉS DE CONTRALORÍA

¿QUÉ CRITERIOS SE CONSIDERAN PARA LA CONSTITUCIÓN DE UN COMITÉ?

En la **asamblea de constitución del Comité**, se considerará lo siguiente:

I. Los **Enlaces Institucionales** observarán que las **personas candidatas** a ser integrantes Comité destaquen por su interés en los asuntos gubernamentales;

II. Se vigilará que los integrantes del Comité se elijan de manera democrática;

III. Se recomendará seleccionar a cuando menos un integrante con experiencia, consultando la naturaleza de la obra, apoyo, técnica o servicio gubernamental y

IV. Tratándose de casos en que varias comunidades resulten beneficiadas en la ejecución de la misma obra, apoyo, trámite o servicio, los integrantes del Comité, **podrán ser electos por representantes de cada localidad.**

La aplicación de cualquiera de las consideraciones antes señaladas

¿Qué criterios se consideran para la constitución de un Comité?...



PROGRAMA ANUAL
DE TRABAJO



ENLACE
INSTITUCIONAL



CARTA
COMPROMISO DE
ENLACE

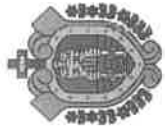


DESCARGAR
ESTADÍSTICA



Palacio de Gobierno, Av. Enriquez S/N, Zona Centro, C.P. 91000, Xalapa, Veracruz.
Tel. (228) 841 74 00 ext. 3305 www.segobver.gob.mx

POR AMOR A
VERACRUZ



Se dará seguimiento y puntual atención a la publicación de la Convocatoria con los tiempos establecidos evidenciando el proceso ya que debe estar al alcance de todo ciudadano que quiera participar, de no ser así se realizará la invitación directa, considerando los tiempos de veda electoral.

Se plantea realizar al menos 14 publicaciones durante el ejercicio 2025, considerando la veda del período electoral 2025 para elegir Presidentes Municipales (marzo, abril y mayo).

Asimismo, como parte de la difusión de los Comités de Contraloría Ciudadana, es importante señalar que se da cumplimiento a la Ley General de Transparencia y a la Ley 875 de Transparencia y Acceso a la Información en el Estado de Veracruz, donde se indica en el artículo 15, fracción "XXXVII Los mecanismos de Participación Social", la obligación de hacer pública la información correspondiente a estos Comités en la Plataforma Nacional de Transparencia (PNT) y la Plataforma Estatal (Infomex). Dicho mecanismo fortalece la transparencia y la rendición de cuentas.





IV. CONSTITUCIÓN DE COMITÉS DE CONTRALORÍA CIUDADANA

Para obtener la conformación de cada comité es necesario requisitar formatos originales así como la evidencia de la Convocatoria que se pública, que más adelante se describen, se realizará de acuerdo con lo dispuesto en los artículos del 21 al 27 de los Lineamientos Generales para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana. El procedimiento se lleva de acuerdo a la Guía para la Constitución y Operación de Comités de Contraloría Ciudadana de Contraloría Ciudadana que debe observarse es el siguiente:

- I. Publicar una convocatoria **(FR-02)** abierta, física y/o digital, para invitar a una reunión de constitución del Comité de Contraloría Ciudadana, dirigida a la población que hace uso de los trámites y servicios que ofrece el área, señalando: día, hora, lugar y objeto. Esta actividad la realiza personal del área donde se constituye el comité.
- II. Requisar el formato Acta Constitutiva Trámites y Servicios **(FR-03)** y agregar la lista de asistencia de personas que acudieron a dicha reunión, así como copia de identificación oficial que acredite la residencia de cada integrante. Esta actividad la realiza el personal de la dependencia donde se constituye el comité.

La Secretaría de Gobierno cuenta con 13 áreas integradas en el padrón de atención al público del Registro Estatal de Trámites y Servicios del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de Veracruz (RETS). La vigencia de los Comités es por dos años los cuales 29 se constituyeron en 2024 concluyendo en 2026 entre los que se constituyeron está la Dirección General de Atención a Migrantes por lo que en este año se constituirán 218 comités en 10 áreas, como se detalla a continuación:





COMITÉS 2025		
No.	ÁREA	No. DE COMITÉS
1.	Dirección General del Registro Civil	186
2.	Dirección General del Registro Público de la Propiedad y de Inspección y Archivo General de Notarías	24
3.	Dirección General de la Editora de Gobierno	1
4.	Dirección General del Consejo Estatal de Población	1
5.	Dirección General del Instituto Veracruzano de la Defensoría Pública	1
6.	Dirección General de Asuntos Religiosos	1
7.	Dirección General de Gobernación	1
8.	Dirección General de la Coordinación de Promoción de los Valores Cívicos y Culturales	1
9.	Dirección General de la Coordinación de las Juntas de Mejoras	1
10.	Dirección General del Archivo General del Estado	1

En el presente año se realizarán elecciones para Presidentes Municipales se considera período de veda electoral, el cual abarca de marzo a mayo, por lo que al momento de constituir los Comités, no se podrá obligar a nadie entregar copia de Credencial del INE (Instituto Nacional Electoral), sin embargo se deberá entregar posteriormente para documentar correctamente el expediente, lo cual se realizará de manera conjunta con los subenlaces de las áreas, en este período no es necesario realizar la Convocatoria, se puede realizar de manera directa.





V. CAPACITACIÓN A COMITÉS DE CONTRALORÍA CIUDADANA

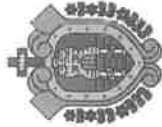
Se aprovechará el momento de constituirse el comité para preparar a los integrantes del comité de las actividades a realizar en estos cargos y en apego al Artículo 11 fracción II de los Lineamientos Generales para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana establece que se debe proporcionar capacitación y con el objetivo de impulsar adecuadamente las actividades de promoción y operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, se capacitará y dará asesoría a los Subenlaces de las áreas con comités conformados de acuerdo a las necesidades del área.

A su vez, cada Subenlace capacitará a los 218 Comités que se constituirán en el ejercicio 2025 y coordinará las actividades que realizan los Comités manteniendo comunicación cada vez que apliquen Cédulas de Vigilancia, según las atribuciones conferidas en el artículo 11 fracción II de los Lineamientos para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana.

Al finalizar la reunión de capacitación, se entregará Normatividad (Lineamientos), documentos, formatos correspondientes.

Para formalizar la capacitación a los integrantes de los comités, la dependencia a través del Subenlace de Contraloría Ciudadana otorgará la Constancia de Capacitación (**FR-09**), la cual se anexará al expediente de constitución de Comités de Contraloría Ciudadana, que resguarda el Enlace Institucional.





VI. ENTREGA DE FOLIOS DE REGISTRO Y ACREDITACIÓN

Una vez requerido los datos de constitución de comités Formato **(FR-05)** del comité a constituir la Contraloría General tiene a bien validar la información dando el Visto Bueno, la Secretaría de Gobierno a través del Enlace Institucional mediante oficio solicitará el folio correspondiente de cada uno de los Comités, todo esto en apego a los Lineamientos para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana en el Artículo 5 fracción VIII la Dirección General de Fortalecimiento Institucional en la Contraloría General, otorga el folio asignado a cada Comité.

Finalizando este proceso el Enlace Institucional solicita a los subenlaces requisiten el formato Recibo de Folios de Acreditación **(FR-08)**.

VII. ENTREGAR REPORTE DE OPERATIVIDAD

La base de datos de la Secretaría de Gobierno son 247 comités, para continuar con este universo se establece renovar o integrar 218, informando a través de un reporte trimestral en el cual se relacionan los 247 comités vigentes y los que se encuentran operando durante el trimestre a reportar, que se entregará en los meses de abril-julio-octubre 2025 y enero del siguiente año, determinando un porcentaje de colaboración y en lo posible incrementar o mantener el 80 % de operatividad, reportando a los Directores y subenlaces a través de oficios la falta de participación en su caso, las 9 áreas que cuentan con un solo comité se logró en 2024 su intervención.





Para 2025 se concluyen 218 comités, que se renovaran durante el presente año:

Dirección General	FEB	MZO	ABR	MAY	JUN	JUL	AGS	SEPT	OCT	NOV	Total
Registro Civil	11	23	15	23	26	15	16	10	29	18	186
Registro Público de la Propiedad y de Inspección y Archivo General de Nctarias	22		1							1	24
Editora de Gobierno							1				1
Consejo Estatal de Población											1
Instituto Veracruzano de la Defensoría Pública											1
Asuntos Religiosos		1									1
Gobernación				1							1
Coordinación de Promoción de los Valores Cívicos y Culturales			1								1
Coordinación de las Juntas de Mejoras						1					1
Archivo General del Estado								1			1

VIII. APERTURA DE SOBRES QUE CONTIENE CÉDULAS DE VIGILANCIA

Se reciben sobres sellados y firmados mediante oficio como lo establece el artículo 15 fracciones XII, XIII y XIV de los Lineamientos multicitados, los Comités de Contraloría de cada área aplican las Cédulas de Vigilancia **(FR-10-A)** y suscriben el Acta Circunstanciada **(FR-11)** de forma mensual. La recepción del trabajo realizado por los Comités de Contraloría Ciudadana se hace a través de los responsables de las áreas o Subenlaces de los comités, quienes lo remiten al Enlace Institucional.

De acuerdo a la Guía para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana señala que en coordinación con el Órgano Interno de Control en la Secretaría de Gobierno el Enlace Institucional convoca a una reunión mensual de Apertura de Sobres. Para el presente ejercicio 2025,





se tienen programadas 12 aperturas para revisar las Cédulas de Vigilancia y contar los documentos incluidos en los sobres remitidos por las áreas, en esta Apertura de Sobres que contienen Acta Circunstanciada acompañada de Cédulas de Vigilancia se determinan las solicitudes, considerando 2 meses de desfase establecido en acuerdo 5. de la Minuta de Trabajo del 17 de Enero del 2023, elaborando un Acta de Apertura de Sobres **(FR-12)**, misma que se firma por los presentes, en la cual se refleja el número de Actas Circunstanciadas, número de Cédulas revisadas, la fecha en que aplicaron las cédulas, por comité y por área, identificando las solicitudes, misma que se presentará a validación por las áreas involucradas en un plazo no mayor a diez días hábiles por correo electrónico.

COMITÉS DE CONTRALORÍA CIUDADANA



En la SEGOB, realizamos la Décima apertura de sobres de Contralor...





Cómo una herramienta más en este formato (FR-12) continuaremos con el apartado de inconsistencias por el llenado erróneo de los formatos (Cédulas de Vigilancia, Actas circunstanciadas). Cómo apoyo realizaremos el concentrado de los comités que participen y los que no por mes, para analizar su contribución, se identifican para reportar su operatividad, solicitando a quien corresponda se incorporen a la aplicación de Cédulas de Vigilancia.

IX. REGISTRO DE SOLICITUDES Y PERCEPCIÓN CIUDADANA

Se realiza un concentrado de los comités que participen en la reunión de apertura de sobres y en cumplimiento al Artículo 12 de los Lineamientos Generales para la Promoción Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, se revisa el Formato **FR-13** "Detalle de Solicitudes de Acto de Apertura" en el cual se le asigna un número consecutivo a las solicitudes clasificándose de acuerdo con su contenido en: Reconocimientos, Sugerencias, Quejas y Peticiones, el Enlace Institucional los presenta mediante correo electrónico ante la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana y el Órgano Interno de Control, en un tiempo máximo de 10 días hábiles posteriores a la fecha de apertura, considerando 12 reportes para este 2025.

Para medir la percepción ciudadana se debe requisitar el formato **FR-14** "Detalle de evaluaciones de Percepción de Calidad" (evaluando la atención, tiempo de espera e instalaciones) con Gráficas que permiten un monitoreo en la calidad de los Trámites y Servicios. El formato se presenta de manera mensual 10 días hábiles posteriores a la fecha de apertura de sobres de los Comités, están considerados 12 reportes mensuales.

Asimismo dentro del proceso de Mejora Continua se hará de conocimiento al Coordinador del Sistema de Control Interno (SICI) de la Secretaría de Gobierno, un Informe con la Estadística referente a la percepción de calidad por cada área sujeta de vigilancia, de tal manera que de acuerdo al componente V en el principio 17 "Evaluar las Áreas de oportunidad e Implementar la Mejora Continua" se realicen las gestiones necesarias desde el seno del COCODI y se remitirá trimestralmente los primeros 10 días hábiles posteriores al período que se reporta, es decir Enero, Abril, Julio y Octubre de cada anualidad con copia al Órgano Interno de Control de la Secretaría de Gobierno y a la Dirección General de Fortalecimiento Institucional de la Contraloría General.



X. ATENCIÓN DE SOLICITUDES

La Secretaría de Gobierno utiliza como mecanismos para recibir solicitudes (observaciones) la recopilación de las Cédulas de Vigilancia de trámites y servicios, aplicadas por los Comités de Contraloría Ciudadana, de manera física en las distintas áreas que ofrecen trámites y servicios.

Una vez revisadas y clasificadas estas solicitudes (Reconocimientos, Sugerencias, Quejas/Denuncias y Peticiones) en la Reunión de Apertura de Sobres de Cédulas de Vigilancia, que se realiza de manera mensual, se canaliza a las áreas correspondientes que atiendan las observaciones encontradas, a través de un oficio con un término de 5 días para su solventación con copia de conocimiento a la Contraloría General, Órgano Interno de Control y al Comité de Contraloría Ciudadana que corresponda. De acuerdo con la normatividad los reconocimientos se dan por atendidos cuando se tenga el oficio de acuse una vez reportado ante el área correspondiente.

En caso de existir una queja o denuncia, será responsabilidad del Órgano Interno de Control resguardar dicho documento y dar la atención debida conforme a los procedimientos establecidos.

El informe de seguimiento a dichas solicitudes (programados 12 informes para este ejercicio) de acuerdo a la guía para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana se reporta a más tardar el último día hábil de cada mes vía correo a la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana de la Contraloría General y el Órgano Interno de Control a través del Formato **FR-15** "Estado que guardan las solicitudes" reflejándose el estatus de las mismas (no iniciadas, en proceso o concluidas) previa validación del Órgano Interno de Control asentado en Minutas de Trabajo dejando constancia de las revisiones. Para determinar el status de las solicitudes revisará el Órgano Interno de Control la solventación de las mismas, plasmado en una Minuta de seguimiento del comportamiento de las respuestas generadas por las áreas correspondientes, realizándose por mes. Se estará atento a las sugerencias recurrentes.



XI. VERIFICACIÓN A LA OPERACIÓN DE LOS COMITÉS.

Mediante oficio dirigido al Director del área que cuenten con comité de contraloría ciudadana y de acuerdo al Artículo 11 fracción IV de los Lineamientos, se solicita el llenado del Formato FR 16 al menos por un integrante de comité mismo a considerar los siguientes temas:

- *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*

El Enlace Institucional capta esta actividad mediante el Formato Verificación del Funcionamiento de Comités (**FR-16**), solicitando a las áreas a través de oficio que el subenlace requisiite el formato el cuál debe ser llenado por al menos un integrante del comité, además se realiza vía telefónica como herramienta para checar el buen funcionamiento del mismo, la Contraloría realiza Verificaciones periódicas de manera presencial y en algunos casos esta Secretaría asiste a las programadas por la Contraloría Ciudadana y ahí se aplican las Verificaciones correspondientes. En el cronograma adjunto se consideran para este ejercicio 40 verificaciones las cuales se solicitan vía oficio a las áreas mismas que remiten el formato FR 16 requisitado. Para este ejercicio se plantea en los diferentes lugares se realicen una serie de Verificaciones Presenciales Regionales (Norte, Centro y Sur del Estado de Veracruz). La importancia de recabar este formato es para detectar su contribución del comité en función, tenga un panorama de sus actividades, esté al pendiente de la atención al público y de que participe para mejorar los servicios que se realizan. Tenga contacto con la ciudadanía y así esta Secretaría de Gobierno pueda realizar toma de decisiones para la Mejora Continua, en el apartado de observaciones del formato nos permita estar alertas de sus comentarios.





XII. REUNIONES DE SEGUIMIENTO AL PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO

Mediante oficio de invitación y de acuerdo al Artículo 15 fracción XVIII de los lineamientos Generales para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana de los mencionados Lineamientos la Secretaría de Gobierno, a través de su Enlace Institucional, se solicita al órgano Interno de Control y a la Contraloría General la asistencia para celebrar 11 reuniones de seguimiento conforme al Cronograma de Actividades para vigilar el cumplimiento y correcto funcionamiento de los Comités de Contraloría Ciudadana, en coordinación con el Órgano Interno de Control, la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana en los meses de febrero, marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre del presente año. Estas reuniones se llevarán a cabo al finalizar cada una de las reuniones de apertura de sobres de cédulas de vigilancia para dar seguimiento al avance de las actividades comprometidas y tomar medidas correctivas si fuera necesario. Se concentra mediante el documento **FR-17** (Minuta de Seguimiento al PAT) la cual se somete a revisión por la Contraloría y el Órgano Interno de Control a través de correo electrónico para su Visto Bueno.

Se iniciará en el mes de Febrero al mes de Diciembre, estableciendo acuerdos para cada una de ellas, dando seguimiento a los mismos, se establecen las inconsistencias derivadas de la apertura de sobres, se establecen fechas de las revisiones de cada mes de las sugerencias y/o peticiones o posibles quejas, se tomará debida nota para solucionar de la mejor manera o en su caso canalizar a las instancias correspondientes para atender los comentarios que realice la ciudadanía. Se elaborarán Oficios de atención a los diferentes acuerdos, todo esto para estar en constante Mejora Continua.





De acuerdo al Cronograma de Actividades de esta Secretaría se emiten informes trimestrales y anual con la finalidad de reportar las acciones realizadas en los diferentes períodos que se reportan.

Con la información de las Cédulas de Vigilancia recabadas y las demás actividades de operación de los comités, de manera trimestral, el Enlace Institucional emite un informe al Órgano Interno de Control en la Secretaría para su validación y envío a la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana. La fecha para la entrega de los cuatro informes trimestrales (**FR-18**): enero-marzo, abril-junio, julio-septiembre y octubre-diciembre, en apego a lo dispuesto en el artículo 15 de los Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, es dentro de los primeros 5 días hábiles siguientes al trimestre que se reporta, este formato cuenta con un anexo dónde se describe cada actividad, que sucede en cada apartado esta Secretaría a través de este documento da conocer el avance de las metas programadas por trimestre.

Conforme al Artículo 15 fracción XIX y 39 de los Lineamientos Generales para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana el Informe Anual es el documento que consolida y evidencia el total de las actividades realizadas en materia de Contraloría Ciudadana durante el presente ejercicio. Se enviará al Órgano Interno de Control dentro de los primeros 5 días hábiles del mes de enero del año 2026, quien lo remitirá con la validación a la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana.

Xalapa de Enríquez, Veracruz; enero 20 de 2025

Atentamente

Mtro. Gerardo Bello Muñoz
Jefe de la Unidad de Transparencia
Enlace Institucional de Contraloría Ciudadana





GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

CGE
COMISIÓN GENERAL DE ENLACE

FR-01

Cronograma de Actividades de Contraloría Ciudadana en la Secretaría de
Gobierno, ejercicio 2025

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ENTREGABLE	META ANUAL	PRIMER TRIMESTRE			SEGUNDO TRIMESTRE			TERCER TRIMESTRE			CUARTO TRIMESTRE		
				ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
1. Planeación				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
1.1. Suscribir el Programa de Trabajo	ENTE OIC DGFI	Programa de Trabajo	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2. Operación				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2.1. Promover la Contraloría Ciudadana.	ENTE	Publicaciones en página web y redes sociales institucionales	14	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2
2.2. Constituir Comités de Contraloría Ciudadana.	ENTE	Acta constitutiva	218	35	24	24	17	24	26	16	17	11	29	19	19
2.3. Capacitar a los Comités de Contraloría Ciudadana.	ENTE	Constancia de capacitación	218	35	24	24	17	24	26	16	17	11	29	19	19
2.4. Entregar folios de acreditación a los integrantes de los Comités de Contraloría Ciudadana.	ENTE	Recibo	218	35	24	24	17	24	26	16	17	11	29	19	19
2.5. Entregar reporte de operatividad *	ENTE	Reporte	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2.6. Acreditación sobre los que contienen cédulas de vigilancia o/o informes.	ENTE	Acta de apertura	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2.7. Entregar reporte detallado de solicitudes en acto de apertura.	ENTE	Formato FR-13	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2.8. Entregar reporte detallado de evaluaciones de percepción de calidad.	ENTE	Formato FR-14	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2.9. Entregar informe de evaluación de percepción de calidad *	ENTE	Informe	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3. Verificación				1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3.1. Entregar del reporte de seguimiento y la atención de solicitudes.	ENTE	Formato FR-15	12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3.2. Verificar el funcionamiento de los Comités de Contraloría Ciudadana.	ENTE	Cédulas de verificación	40	2	5	5	5	3	5	5	5	4	5	3	3
3.3. Efectuar reuniones de seguimiento al Programa de Trabajo autorizado.	ENTE OIC DGFI	Minuta de seguimiento	11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3.4. Entregar reportes de actividades trimestrales *	ENTE OIC	Reporte trimestral	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3.5. Entregar informe anual del ejercicio 2024. **	ENTE OIC	Informe	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

*El Reporte del 4to trimestre del 2025 se entregará en los primeros cinco días hábiles del mes de enero de 2026.
**El Informe Anual del ejercicio 2025 se entregará los primeros diez días hábiles del mes de enero de 2026.

Mtro. Gerardo Bello Muñoz
Jefe de la Unidad de Transparencia y
Enlace Institucional de Contraloría Ciudadana

VALIDA
Lic. Ricardo José Castañeda González
Encargado del Órgano Interno de Control en la Secretaría de Gobierno

Lic. Francisco Villanueva González
Director General de Fortalecimiento Institucional
en la Contraloría General