



**GOBIERNO DEL ESTADO DE  
VERACRUZ  
2024 - 2030**

**SS**  
SECRETARÍA  
DE SALUD

**SESERVER**  
SERVICIOS DE SALUD  
DE VERACRUZ



## Estrategia de Contraloría Ciudadana 2025 en la Secretaría de Salud

### I. Antecedentes

En apego y cumplimiento a lo señalado en el Art. 9 de los Lineamientos Generales para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, la Secretaría de Salud está en posibilidades de constituir formalmente comités en las Ventanillas de Atención del Centro Integral de Servicios (CIS) de la Dirección de Protección Contra Riesgos Sanitarios en las 11 Jurisdicciones Sanitarias y en Obras de la Dirección de Infraestructura de Salud.

La constitución de los Comités de Contraloría Ciudadana durante el 2024, se presentan en la tabla 1:

Tabla 1.- Comités constituidos en el Periodo 2024

NO.	NOMBRE	CIS	SERVICIOS MEDICOS	OBRA	TOTAL DE COMITES
JS I	PÁNUCO	1			1
JS II	TUXPAN		1		1
JS IV	MARTINEZ DE LA TORRE			1	1
JS V	XALAPA		2	1	3
JS VIII	VERACRUZ		4	5	9
<b>TOTAL</b>		<b>1</b>	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>15</b>

Fuente: Elaboración propia.

Para el cierre del ejercicio 2024 se cuenta con 4 comités vigentes del 2023 y 8 del 2024, haciendo un total de 12 comités vigentes. Ya que todas las unidades de servicios médicos fueron transferidas al IMSS-Bienestar.

En 2024 se realizaron 10 aperturas de sobres de las cuales se recibieron un total 1087 cédulas, de las cuales resultaron 77 solicitudes, de estas 70 ya fueron atendidas y 7 se encuentran en proceso, lo que significa un avance del 91% en solventación de solicitudes.

Uno de los obstáculos para el desarrollo de la actividad de contraloría ciudadana es la distribución de las obras y unidades a todo lo largo y ancho del estado, lo cual dificulta el traslado de la documentación en tiempo.

La baja operatividad se ve afectada por la falta de participación de la ciudadanía, ya que al ser un cargo honorífico no tienen los recursos para asistir de manera constante a las unidades, a la aplicación de cédulas de vigilancia.





GOBIERNO DEL ESTADO DE  
**VERACRUZ**  
2024 - 2030

**SS**  
SECRETARÍA  
DE SALUD

**SESVER**  
SERVICIOS DE SALUD  
DE VERACRUZ

El Enlace Institucional se coordinará con las áreas responsables de la ejecución de la obra y servicios a fin de sumar esfuerzos para el cumplimiento de las metas establecidas en el Programa Anual de Trabajo.

## **II. Áreas Ejecutoras de la Contraloría Ciudadana**

El universo de áreas susceptibles de constitución de comités son los Centros Integrales de Servicios y Dirección de Infraestructura que quedaron después de la transferencia al IMSS mediante Acuerdo de Coordinación para Establecer las Acciones Generales en el Estado de Veracruz. Es importante recalcar que no se cuenta en la Unidad de Acceso a la Información Pública, con presupuesto para dichas constituciones.

## **III. Promoción de la Contraloría Ciudadana**

Los mecanismos que se utilizarán para la promoción de los Comités de Contraloría Ciudadana en las obras, trámites y servicios podrán ser los siguientes:

1. Impresos o escritos: a través de oficios, memos, dípticos, volantes, carteles.

En este rubro se contemplan hacer acciones de promoción a través de oficios a los entes Jurisdiccionales, Centros Integrales de Servicios y Dirección de Infraestructura para constituir y/o renovar Comités, haciendo partícipes a la Ciudadanía de los asuntos públicos del Sector Salud.

2. Interpersonales o grupales: mediante asambleas, reuniones informativas, talleres, cursos de capacitación.
3. Difusión a través de las redes sociales oficiales de la dependencia, con 22 publicaciones.

Cabe señalar que el cumplimiento de la meta de promoción, estará sujeta a las disposiciones de las autoridades electorales correspondientes, por tratarse de un año electoral.

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

El universo de áreas susceptibles de constitución de comités son los Centros Integrales de Servicios y la Dirección de Infraestructura que quedaron después de la transferencia al IMSS mediante Acuerdo de Coordinación para Establecer las Acciones Generales en el Estado de Veracruz. Es importante recalcar que no se cuenta en la Unidad de Acceso





a la Información Pública, con presupuesto para dichas constituciones. Y es importante destacar que por el cambio de administración y las estrategias en la reestructuración de las áreas en la dependencia, las obras podrían transferirse a otra dependencia, siendo un obstáculo para las metas establecidas.

Para la Secretaría de Salud el objetivo primordial para 2025 será constituir 15 comités divididos de la siguiente forma:

- CIS:8
- Obra:7

De los 15 comités, 3 serán renovados, distribuidos de la siguiente forma:

Tabla 2.- Comités a renovar en 2025

JURISDICCIÓN	Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	TOTAL
<b>JS VII ORIZABA</b>										1			1
<b>JS IX COSAMALOAPAN</b>					1								1
<b>JS X SAN ANDRÉS TUXTLA</b>					1								1
<b>TOTAL</b>	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	3

Fuente: Elaboración propia.

Distribuidos de la siguiente manera:

**Jurisdicción Sanitaria VII Orizaba:**

- 1.- CIS Orizaba

**Jurisdicción Sanitaria IX Cosamaloapan:**

- 1.- CIS Cosamaloapan

**Jurisdicción Sanitaria IX San Andrés Tuxtla:**

- 1.- CIS San Andrés Tuxtla





De los 12 comités de nueva creación se distribuirán de la siguiente forma:

Tabla 3.- Comités de nueva creación en 2025

ÁREA	Febrero	Marzo	Abril	Junio	Agosto	Sept	Nov	TOTAL
DIRECCIÓN DE INFRAESTRUCTURA DE SALUD		1	1	1	1	2	1	7
CIS	1	1	1	1	1			5
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>12</b>

Fuente: Elaboración propia.

Reiterando el compromiso para el cumplimiento, en la medida que las causas que acontecen lo permitan, sin la necesidad de desviar el objeto sustancial de este sujeto obligado y que es la de proteger, promover y restaurar la salud de la persona y de la colectividad a través de la prestación de los servicios de salud que comprenden la atención médica, la salud pública y la asistencia social.

Los mecanismos a desarrollar para la constitución de comités serán los siguientes:

- Publicación de convocatoria en las ventanillas de CIS y obras para reunir a la población y así seleccionar a los ciudadanos que integrarán el comité.
- El día de la asamblea se presentará el programa de manera general y se invitará a los asistentes a la asamblea a que formen parte del comité de contraloría ciudadana, una vez seleccionados los que integrarán dicho comité, se llevará a cabo el llenado del acta constitutiva recabando las firmas de cada integrante y la documentación correspondiente.
- Y en caso de que los ciudadanos no hayan asistido a la convocatoria realizada, podrán optar por la invitación directa.

#### **V. Capacitación a Comités de Contraloría Ciudadana**

Una vez constituido y firmada el acta constitutiva por los integrantes del comité, personal designado en cada una de las Ventanillas de Atención del Centro Integral de Servicios (CIS) de la Dirección de Protección Contra Riesgos Sanitarios en las 11 Jurisdicciones Sanitarias y en Obras de la Dirección de Infraestructura de Salud,





GOBIERNO DEL ESTADO DE  
**VERACRUZ**  
2024 - 2030

**SS**  
SECRETARÍA  
DE SALUD

**SESVER**  
SERVICIOS DE SALUD  
DE VERACRUZ

impartirán la capacitación de manera presencial a los integrantes del comité, informando sobre las características generales de la obra (especificaciones técnicas) y trámites ofrecidos en el CIS, proporcionando formatos (cédula de vigilancia y acta circunstanciada).

La forma de realizar la capacitación a los integrantes de los Comités de Contraloría Ciudadana, el encargado de la unidad proporciona el espacio físico y horario para llevar a cabo la capacitación.

Los mecanismos que se utilizarán para dar capacitación a los comités, será el siguiente:

1. Se convocará a la población en general de la comunidad o localidad a una reunión para llevar a cabo la instalación del comité de CIS, Obra u Oficina que corresponda.
2. En la mencionada reunión se dará a conocer a la población los aspectos básicos del programa, beneficios que pueden obtener y las actividades que deberán realizar los integrantes.
3. Una vez que se elige, proponen a los integrantes para conformar al comité se da paso al levantamiento del Acta Constitutiva y se solicita a cada uno de los integrantes la documentación soporte para el debido registro del comité y se procede a la capacitación o se pacta una fecha para que les sea impartida.
4. Una vez que se brinda la capacitación, en ésta se explicará detalladamente cuáles son sus funciones, los formatos vigentes a utilizar, así como lineamientos y el proceso para la entrega de folios de acreditación que los identifiquen como miembros del comité a través de la firma del formato FR-09 Constancia de Capacitación.
5. Se entregarán los formatos de apoyo, lineamientos, cédulas de vigilancia, acta circunstanciada, dípticos, etc.
6. Se hará difusión de los teléfonos y dirección electrónica de las instancias a las que pueden acudir en caso de duda, comentarios e incluso quejas.

Los trámites que verificarán los comités en las ventanillas de atención del Centro Integral de Servicios de la Dirección de Protección contra Riesgos Sanitarios en las 11 Jurisdicciones Sanitarias serán los siguientes:

- Alta de negocios relacionados con el sector salud (restaurantes, farmacias, hoteles, puestos ambulantes, etc.)



POR AMOR A  
**VERACRUZ**



- Baja de negocios
- Recepción de planos
- Cambio de Propietario

### VI. Entrega de folios de registro y acreditación

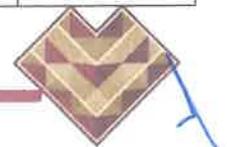
Una vez constituido el comité, el Enlace Institucional remite a la Contraloría General el formato FR-05 Datos de Constitución de Comités con la información anexa correspondiente, quien valida la información a través del formato FR-06 Validación de Comités, una vez validada la información, una vez recibido dicho formato el Enlace Institucional solicitará el registro y folios mediante el formato FR-07 Solicitud de Registro, una vez recibidos los folios de registro emitidos por la DGFI, se remiten a través de oficio a las Jurisdicciones Sanitarias, Centros Integrales de Servicios y Dirección de Infraestructura para hacerlos llegar a los integrantes de los Comités y estos puedan acreditarse al realizar sus actividades de vigilancia ciudadana firmando de recibido el formato FR-08 Recibo de Folios de Acreditación.

### VII. Operatividad de Comités de Contraloría Ciudadana

A continuación, se detallan los Comités vigentes durante el ejercicio con fecha de baja:

Tabla 4.- Comités vigentes

No.	Folio	Comité de Contraloría Ciudadana en el	Fecha de baja
1	CCC.0204.2023	CENTRO INTEGRAL DEL SERVICIOS COSAMALOAPAN	09/05/2025
2	CCC.0319.2023	CENTRO INTEGRAL DEL SERVICIOS SAN ANDRES TUXTLA	18/05/2025
3	CCC.0624.2023	COMITÉ DE CONTRALORÍA CIUDADANA OBRA EN EL HOSPITAL DE LA COMUNIDAD DE NAUTLA	05/10/2025
4	CCC.0706.2023	CENTRO INTEGRAL DEL SERVICIOS ORIZABA	06/10/2025
5	CCC.0193.2024	COMITÉ DE CONTRALORÍA CIUDADANA EN LA REHABILITACION DEL HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD	29/02/2026
6	CCC.0408.2024	COMITÉ DE CONTRALORÍA CIUDADANA EN LA UNIDAD DE ESPECIALIDADES MÉDICAS DE SALUD MENTAL (CISAME)	23/07/2026
7	CCC.0488.2024	COMITÉ DE CONTRALORÍA CIUDADANA EN LA REHABILITACIÓN DE UNIDAD DE ESPECIALIDADES MÉDICAS (UNEMES) CAPASHIS	31/07/2026
8	CCC.0489.2024	COMITÉ DE CONTRALORÍA CIUDADANA EN LA REHABILITACIÓN DE CENTRO DE SALUD " ANASTACIO ITURRALDE, MPIO DE VERACRUZ.	29/07/2026





9	CCC.0684.2024	COMITÉ DE CONTRALORÍA CIUDADANA EN LA REHABILITACIÓN DE CENTRO DE SALUD COL. RUIZ CORTINES	23/08/2026
10	CCC.0685.2024	COMITÉ DE CONTRALORÍA CIUDADANA EN LA REHABILITACIÓN DECENTRO ESTATAL DE CANCEROLOGÍA CECAN "DR MIGUEL DORANTES MESA", MPIO DE XALAPA.	20/09/2026
11	CCC. 0716.2024	LA PALMA	04/07/2026

Fuente: Elaboración propia.

La estrategia que se implementará para incrementar la aplicación y recolección de cédulas de vigilancia, será llamadas telefónicas explicando la importancia de su participación en la aplicación de cédulas, las cuales contribuyen a la mejora de la obra o CIS y la promoción del Premio Nacional de Contraloría Ciudadana donde pueden ser acreedores a un premio estatal y nacional con un incentivo económico.

### **VIII. Apertura de sobres que contienen Cédulas de vigilancia**

El Enlace Institucional convocará vía correo electrónico, para llevar a cabo la apertura de sobres que contienen las cedulas de vigilancia e informes, de acuerdo con el cronograma establecido en el Programa Anual de Trabajo con la participación obligatoria del Órgano Interno de Control que dará validez al acto, diez días hábiles antes de la fecha de apertura.

Una vez concluida la apertura se clasifican las solicitudes y se procede a la elaboración de minuta en Formato FR-12 Acta de Apertura de sobres en tres tantos, teniendo un plazo máximo de 10 días hábiles posteriores a la apertura para su elaboración.

### **IX. Registro de solicitudes y percepción ciudadana**

Una vez elaborada el acta de apertura y recabadas las firmas, se procede a registrar la información en los formatos FR-13 Detalle de Solicitudes en Acto de Apertura, las solicitudes captadas (reconocimientos, sugerencias, peticiones, quejas y/o denuncias) en las cédulas de vigilancia aplicadas por los integrantes de los comités, así mismo se registra en el formato FR-14 Detalle de Evaluación de Percepción de Calidad; donde se obtiene el resultado de las preguntas en gráficos estadísticos, las cuales reflejan la percepción ciudadana de las obras, apoyos trámites y servicios.

Los formatos FR-13 Detalle de Solicitudes en Acto de Apertura y FR-14 Detalle de Evaluación de Percepción de Calidad, se remitirán de manera electrónica al OIC para su validación, previo envío a la SDAyPC.



## **X. Atención de solicitudes**

1. Derivado de la apertura se enviará mediante oficio el detalle de solicitudes a cada área correspondiente a fin de atender y solventar los asuntos ahí señalados.
2. Del proceso de seguimiento y atención, cada área llevará a cabo las gestiones o acciones pertinentes para dar atención y solución a las peticiones de la ciudadanía enviando la evidencia de las mismas a la Unidad de Acceso a la Información Pública, marcando copia de estas gestiones al promovente o a los miembros del comité según sea el caso de la observación.
3. Con oportunidad y con la frecuencia en que los involucrados solventen sus asuntos por atender, se informará de manera oficial el estatus de las observaciones en cada oficina de los Centros Integrales de Servicios y Dirección de Infraestructura y éstos tendrán la obligación de difundir dichas conclusiones a la ciudadanía.

Así mismo se registrarán en el formato FR-15 Estado de Atención de Solicitudes el estatus que guardan cada una de las solicitudes, se remitirán de manera electrónica al OIC para su validación, previo envío a la SDAyPC.

## **XI. Verificación a la operación de los Comités**

Se llevará a cabo la actividad de verificaciones a la operación de los Comités vigentes de manera física y vía telefónica, aplicando el formato FR-16 Verificación del Funcionamiento de Comités, de distintas localidades de las 11 Jurisdicciones Sanitarias.

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

El Enlace Institucional convocará a reuniones de seguimiento al Programa Anual de Trabajo de acuerdo a lo establecido en el Cronograma de Actividades, vía correo electrónico al personal de la SDAyPC y OIC con una anticipación de 10 días hábiles a la misma, para el seguimiento al avance de las actividades comprometidas en el Programa Anual de Trabajo.





GOBIERNO DEL ESTADO DE  
**VERACRUZ**  
2024 - 2030

**SS**  
SECRETARÍA  
DE SALUD

**SESVER**  
SERVICIOS DE SALUD  
DE VERACRUZ

Para conocer el avance cuantitativo y cualitativo de las acciones implementadas en función de los tiempos de ejecución establecidos, así como plantear soluciones y acuerdos a las problemáticas y desajustes de lo establecido en el PAT.

Lo anterior se hará constar mediante la elaboración de un proyecto de minuta de trabajo a cargo del Enlace Institucional, utilizando el formato FR-17 Minuta de Seguimiento al PAT en un lapso que no exceda de 10 días hábiles posterior a la reunión de seguimiento.

### **XIII. Elaboración de informes y reportes**

El Enlace Institucional elaborará y remitirá el reporte trimestral al OIC vía oficio dentro de los primeros 5 días hábiles siguientes al trimestre que se informa en el formato FR-18 Reporte trimestral, correspondientes a los periodos, octubre-diciembre 2024, enero-marzo 2025, abril-junio 2025 y julio-septiembre 2025.

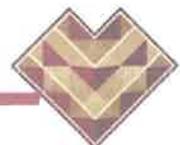
El Órgano Interno de Control validará la información contenida en los reportes haciendo uso de las evidencias presentadas por el Enlace Institucional plasmando la firma del titular o encargado en el documento para finalmente remitirlo mediante oficio a la SDAyPC, en un plazo no mayor de 10 días hábiles siguientes al trimestre que se valida.

El Enlace Institucional remitirá un Informe Anual de resultados durante los primeros 5 días hábiles de enero de 2025, el cual será enviado al Órgano Interno de Control para su validación correspondiente, en apego al Artículo 39 de los Lineamientos Generales para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, una vez validado el OIC lo hace llegar de manera oficial a la SDAyPC.

El informe anual, será enviado en medios impresos y electrónicos; debiendo incluir un análisis cualitativo y estadístico, haciéndose acompañar de sus respectivas evidencias.

**LIC. JORGE DAVID RUIZ NIEVA**

Enlace Institucional de Contraloría Ciudadana  
en la Secretaría de Salud



POR AMOR A  
**VERACRUZ**

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				
<b>1. Planeación</b>				1															
1.1	ENTE OIC DGEI	Programa de Trabajo	1																
<b>2. Operación</b>																			
2.1	ENTE	Publicaciones en página web y redes sociales institucionales	22		2			2		2			2		2		2		2
2.2	ENTE	Acta constitutiva	15		1			2		2			2		2		2		1
2.3	ENTE	Constancia de capacitación	15		1			2		2			2		2		2		1
2.4	ENTE	Recibo	15		1			1		2			2		2		2		1
2.5	ENTE	Reporte	4		1			1		1			1		1		1		1
2.6	ENTE OIC	Acta de apertura	9		1			1		1			1		1		1		1
2.7	ENTE	Formato FR-13	9		1			1		1			1		1		1		1
2.8	ENTE	Formato FR-14	9		1			1		1			1		1		1		1
2.9	ENTE	Informe	4		1			1		1			1		1		1		1
<b>3. Verificación</b>																			
3.1	ENTE	Formato FR-15	10		1			1		1			1		1		1		1
3.2	ENTE	Cédulas de verificación	12		3			3		3			3		3		3		3
3.3	ENTE OIC DGEI	Minuta de seguimiento	11		1			1		1			1		1		1		1
3.4	ENTE OIC	Reporte trimestral	4		1			1		1			1		1		1		1
3.5	ENTE OIC	Informe	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

ELABORA  
LIC. JORGE DAVID RUIZ NIEVA  
ENLACE INSTITUCIONAL DE  
CONTRALORÍA CIUDADANA EN LA SECRETARÍA DE SALUD

VALIDA  
M.A. ERMA PATRICIA GARCÍA RODRIGUEZ  
ENCARGADA DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN LA SECRETARÍA DE SALUD Y EN  
SERVICIOS DE SALUD DE VERACRUZ

DIR. FRANCISCO VILLANUEVA GONZALEZ  
DIRECCION GENERAL DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL  
EN LA CONTRALORIA GENERAL