



COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE VERACRUZ PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO DE CONTRALORÍA CIUDADANA EJERCICIO FISCAL 2025

Estrategia de Contraloría Ciudadana

I. Antecedentes

El Gobierno del Estado de Veracruz implementa ejes transversales, que son importantes porque impregnan todo el quehacer de la administración pública y permiten orientar las formas de abordar las temáticas de relevancia social y enfrentar sus desafíos a través de la implementación de las políticas públicas.

A través de ellos se establece una visión integral de la cual se promueve la ejecución de los programas con una proyección social y con un sentido humanista que oriente el proceder en la planeación, coordinación, implementación, seguimiento y evaluación de las políticas públicas.

Establece como primer objetivo proyectar el desarrollo político del estado de Veracruz a través de, entre otros elementos, de la participación ciudadana de las y los veracruzanos para asegurar la gobernabilidad democrática y abatir la corrupción. Lo anterior apoyado a través de un Programa Especial de Honestidad y Austeridad que busca que la ciudadanía vigile, califique, cuestione y valore las responsabilidades, la actuación y el desempeño de las políticas públicas ejecutadas por el gobierno.

Con el acuerdo por el que se establecen las Bases para la Constitución de Comités de Contraloría Ciudadana; mismo que, en su transitorio cuarto, instruyen a la Contraloría General del Estado a emitir y publicar en la Gaceta Oficial, los Lineamientos Generales para la Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana; cuales serán de observancia obligatoria para las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal.

En ese sentido, durante el ejercicio fiscal 2024, se renovaron 18 Comités de servicios, 7 no lo hicieron, mismos que se considerarán en el PAT de 2025.

Cabe señalar que, en el transcurso del ejercicio fiscal 2024, se constituyeron 19 Comités de obra.



POR AMOR A
VERACRUZ



COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE VERACRUZ PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO DE CONTRALORÍA CIUDADANA EJERCICIO FISCAL 2025

Estrategia de Contraloría Ciudadana

Para el presente ejercicio fiscal se contará con 63 Comités de servicios, mencionando que en año próximo anterior, se aperturaron 231 sobres, recabando un total de 3,068 cédulas de vigilancia, desglosándose en 8 reconocimientos, 12 sugerencias, 98 peticiones y 1 queja, haciendo un gran esfuerzo los integrantes en convencer a los usuarios para que nos apoyaran en las encuestas, para así cumplir con lo establecido en los Lineamientos Generales de Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana.

II. Áreas ejecutoras de la Contraloría Ciudadana

La Comisión del Agua del Estado de Veracruz, cuenta con 63 Oficinas Operadoras, en cada una de ellas se cuenta con un Comité de Contraloría Ciudadana de trámites y servicios, en los Organismos Operadores se realizan varias acciones, donde los integrantes de los Comités podrán vigilar su correcta atención, los cuales son:

- Contratación de los servicios de agua potable.
- Reparación de fugas.
- Cobro de servicios.
- Mantenimiento a las redes de agua potable y drenaje.
- Atención al público.
- Así como, de enviar un reporte de verificación de alguna situación o inconsistencia detectada en la visita a la Oficina Operadora.

Dentro de la estructura orgánica de la Comisión del Agua del Estado de Veracruz, se cuenta con la Subdirección de Infraestructura, quien es la encargada de licitar, ejecutar y supervisar las obras y acciones consideradas dentro del Programa Operativo Anual de esta Entidad, la cual también es área ejecutora de Contraloría Ciudadana.

Cabe mencionar que, la Unidad de Planeación, área encargada de integrar el Programa Operativo Anual, informa que esta Entidad, no ha recibido asignaciones presupuestales por parte de la Secretaría de Finanzas y Planeación, para la realización de obras dentro del Capítulo 6000 "Inversión Pública". Por lo cual, no se contempla la integración de Comités de Contraloría Ciudadana de obras dentro del PAT.



POR AMOR A
VERACRUZ



COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE VERACRUZ PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO DE CONTRALORÍA CIUDADANA EJERCICIO FISCAL 2025

Estrategia de Contraloría Ciudadana

Relación de nuestras representantes ejecutoras donde se cuenta con Comité de Contraloría Ciudadana.

No.	Oficina Operadora	No. de registro	Vigencia establecida
1	Acayucan	CCC.0046.2022	02-feb-24
2	Agua Dulce	CCC.0339.2023	21-jun-25
3	Álamo	CCC.0683.2024	16-oct-26
4	Altotonga	CCC.0127.2023	29-mar-25
5	Alvarado	CCC.0092.2024	07-dic-25
6	Ángel R. Cabada	CCC.017.2024	14-feb-26
7	Carlos A. Carrillo	CCC.0126.2023	13-abr-25
8	Catemaco	CCC.0192.2024	22-ene-26
9	Cerro Azul	CCC.0149.2024	22-nov-25
10	Ciudad Alemán (Gabino Barreda) Del Mpio. Cosamaloapan	CCC.0190.2024	25-ene-26
11	Ciudad Mendoza	CCC.0163.2024	01-feb-26
12	CD. Cuauhtémoc (Pueblo Viejo)	CCC.0538.2022	27-sep-24
13	Coatzintla	CCC.0020.2024	28-nov-25
14	Cosamaloapan	CCC.0595.2024	14-oct-26
15	Cuitláhuac	CCC.0158.2023	13-abr-25
16	Chacaltianguis	CCC.0162.2024	16-feb-26
17	Chichicaxtle Del Mpio. Puente Nacional	CCC.0340.2023	20-jun-25
18	Chicontepec	CCC.0093.2024	13-dic-25
19	Chinameca	CCC.0124.2023	15-mar-25
20	El Higo	CCC.0164.2024	24-ene-26
21	Emilio Carranza Del Mpio. Vega de Alatorre	CCC.0503.2024	12-sep-26



**POR AMOR A
VERACRUZ**



COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE VERACRUZ
PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO DE
CONTRALORÍA CIUDADANA
EJERCICIO FISCAL 2025

Estrategia de Contraloría Ciudadana

No.	Oficina Operadora	No. de registro	Vigencia establecida
22	Gutiérrez Zamora	CCC.0150.2024	04-dic-25
23	Ixhuatlán del Café	CCC.0017.2024	24-nov-25
24	Ixhuatlán del Sureste	CCC.0021.2024	08-dic-25
25	Jalacingo	CCC.0824.2022	05-dic-24
26	Jesús Carranza	CCC.0026.2024	07-dic-25
27	José Azueta	CCC.0159.2023	10-abr-25
28	Juan Díaz Covarrubias Del Mpio. Hueyapan de Ocampo	CCC.0542.2024	24-sep-26
29	Juan Rodríguez Clara	CCC.0049.2022	11-feb-24
30	Las Choapas	CCC.0812.2023	14-nov-25
31	Las Vigas	CCC.0025.2024	13-nov-25
32	Martínez de la Torre	CCC.0486.2024	26-jul-26
33	Misantla	CCC.0125.2023	02-mar-25
34	Nanchital	CCC.0336.2023	07-jun-25
35	Nogales	CCC.0151.2024	04-dic-25
36	Otatitlán	CCC.0019.2024	08-dic-25
37	Pánuco	CCC.0502.2024	15-jul-26
38	Papantla	CCC.0636.2024	22-oct-26
39	Paso del Macho	CCC.0152.2024	25-ene-26
40	Peñuela Del Mpio. Amatlán de Los Reyes	CCC.0203.2022	13-jun-24
41	Perote	CCC.0094.2024	26-dic-25
42	Piedras Negras Del Mpio. Tlalixcoyan	CCC.043.2023	28-dic-24
43	Platón Sánchez	CCC.0157.2023	29-mar-25
44	Playa Vicente	CCC.0153.2024	08-feb-26
45	Poza Rica	CCC.0337.2023	12-jun-25
46	Río Blanco	CCC.0022.2024	07-dic-25
47	Saltabarranca	CCC.0018.2024	06-nov-25
48	Santiago Tuxtla	CCC.0023.2024	13-nov-25
49	Sayula de Alemán	CCC.0154.2024	28-ene-26
50	Soledad de Doblado	CCC.0330.2023	30-may-25
51	Tantoyuca	CCC.0814.2023	15-nov-25



**POR AMOR A
VERACRUZ**



COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE VERACRUZ PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO DE CONTRALORÍA CIUDADANA EJERCICIO FISCAL 2025

Estrategia de Contraloría Ciudadana

No.	Oficina Operadora	No. de registro	Vigencia establecida
52	Tempoal	CCC.0536.2022	15-nov-24
53	Tepetzintla	CCC.0095.2024	17-nov-25
54	Tezonapa	CCC.0813.2023	16-nov-25
55	Tlacotalpan	CCC.0096.2024	29-nov-25
56	Tlaltetela	CCC.0097.2024	27-dic-25
57	Tlapacoyan	CCC.0338.2023	22-jun-25
58	Tomatlán	CCC.0811.2023	09-nov-25
59	Tres Valles	CCC.0024.2024	28-nov-25
60	Tuxpan	CCC.019.2024	20-feb-26
61	Vega de Alatorre	CCC.0098.2024	17-nov-25
62	Xico	CCC.0637.2024	10-oct-26
63	Yanga	CCC.0341.2023	26-jun-25

III. Promoción de la Contraloría Ciudadana

En cumplimiento a lo establecido en los Artículos 22, 23 y 24 de los Lineamientos Generales, mediante el titular de cada Organismo Operador, se promoverá la participación ciudadana para la Constitución de Comités de Contraloría Ciudadana de Obras, Apoyos, trámites y servicios, mediante las siguientes acciones:

- Carteles de convocatoria abierta, colocadas en lugares accesibles a la población como Oficinas Operadoras, Palacio Municipal y Oficinas de servicios privados - con previa autorización-.
- En el sitio web de la Comisión del Agua del Estado de Veracruz y redes sociales.
- Por invitación directa a usuarios con solidez moral y representación ciudadana o grupal.
- En las obras de acuerdo a las fechas de inicio de su ejecución, previa convocatoria a los habitantes beneficiados.



**POR AMOR A
VERACRUZ**



COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE VERACRUZ PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO DE CONTRALORÍA CIUDADANA EJERCICIO FISCAL 2025

Estrategia de Contraloría Ciudadana

IV. Constitución de Comités de Contraloría Ciudadana

Cabe señalar que, 46 de los 63 Comités activos, se les cumple la vigencia establecida, por lo cual, tendrán que renovar a sus integrantes en el ejercicio fiscal 2025, incluyendo a los 7 que no lo hicieron en el 2024, como se detalla continuación:

Mes	Cantidad	Comités de:
Enero	1	Piedras Negras.
Febrero	6	Acayucan, CD. Cuauhtémoc (Pueblo Viejo), Jalacingo, Juan Rodríguez Clara, Peñuela y Tempoal.
Marzo	4	Altotonga, Chinameca, Misantla, Platón Sánchez.
Abril	2	Carlos A. Carrillo, Cuitláhuac.
Mayo	1	Soledad de Doblado
Junio	6	Agua Dulce, Chichicaxtle, Nanchital, Poza Rica, Tlapacoyan, Yanga.
Julio	2	Martínez de la Torre, Pánuco.
Noviembre	14	Cerro Azul, Coatzintla, Ixhuatlán del Café, Las Choapas, Las Vigas, Saltabarranca, Santiago Tuxtla, Tantoyuca, Tepetzintla, Tezonapa, Tlacotalpan, Tomatlán, Tres Valles, Vega de Alatorre.
Diciembre	10	Alvarado, Chicontepec, Gutiérrez Zamora, Ixhuatlán del Sureste, Jesús Carranza, Nogales, Otatitlán, Perote, Río Blanco, Tlaltetela.

Se les indicará que, entre ellos de manera democrática procurando la paridad de Mujeres y Hombres, se elijan para ocupar los cargos de Presidente (a), Secretario (a), Vocales A, B y C., mencionándoles que los cargos son honoríficos.

V. Capacitación a Comités de Contraloría Ciudadana

Con el Titular de la oficina Operadora y/o el personal asignado como operativo en cada una de ellas, en la capacitación a los integrantes de los Comités, se les dará a conocer las acciones que se realizan en los Organismos Operadores, las atribuciones que le corresponden a cada uno, sus actividades y funciones en la aplicación de las cédulas de vigilancia a los usuarios de cada localidad.



**POR AMOR A
VERACRUZ**



COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE VERACRUZ PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO DE CONTRALORÍA CIUDADANA EJERCICIO FISCAL 2025

Estrategia de Contraloría Ciudadana

Como lo establece el Artículo 26 de los Lineamientos Generales, en el lugar que se haya elegido para reunirse, a los ciudadanos interesados en la participación ciudadana, se les dará a conocer el concepto de:

- Contraloría ciudadana.
- Que es la Contraloría Ciudadana.
- La estructura orgánica.
- Tipos de Comités (Obra, apoyo, trámites y servicios).
- Su vigencia, y
- Su marco jurídico.

VI. Entrega de folios de registro y acreditación

Se les informará a los integrantes que, la persona que funge como Enlace Institucional de Contraloría Ciudadana, entre sus funciones está la de enviar a validar la documentación generada de la constitución del Comité, a la Dirección General de Fortalecimiento Institucional de la Contraloría General del Estado, una vez validada la información, se le solicitará que otorgue los números de registros y los folios de acreditación, mismos que por medio de los operativos se les darán conocer.

VII. Operatividad de Comité Entrega de folios de registro y acreditación

Se les informará a los integrantes que, unas de las actividades más relevantes a realizar, es la de acudir los primeros 10 días hábiles a las Oficinas Operadoras para aplicar las Cédulas de Vigilancia a los usuarios, explicándoles el motivo de su participación en el llenado, al final de la jornada junto con los operativos deberán de levantar el Acta circunstanciada donde indicarán el número de cédulas y en caso de existir un reporte de verificación de alguna situación o inconsistencia detectada en la visita al Organismo Operador, documentos que enviarán en un sobre debidamente cerrado al Enlace Institucional de Contraloría Ciudadana para su resguardo.



**POR AMOR A
VERACRUZ**



COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE VERACRUZ PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO DE CONTRALORÍA CIUDADANA EJERCICIO FISCAL 2025

Estrategia de Contraloría Ciudadana

VIII. Apertura de sobres que contienen cédulas de vigilancia

En apego a lo establecido en la Guía de Contraloría Ciudadana y a los Lineamientos Generales para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, se convocará de manera mensual mediante los medios electrónicos proporcionados para los asuntos relacionados con la contraloría ciudadana, al Titular del Órgano Interno de Control en la CAEV, y a la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana de la Dirección General de Fortalecimiento Institucional en la Contraloría General, a celebrar el acto de apertura de sobres que contienen las cédulas de vigilancia, determinando el tipo de solicitud del que se trata, al finalizar la clasificación de cédulas, se realizará el Acta de apertura de sobres (FR-12), entregando un tanto correspondiente a las partes involucradas.

IX. Registro de cédulas y percepción ciudadana

Mediante la aplicación de las cédulas de vigilancia, se obtendrá la percepción que tengan los usuarios al acudir a las instalaciones de las oficinas operadoras a realizar su pago o solicitar información de alguna de las actividades que ahí se realizan, obtenida la percepción ciudadana y concluida la clasificación de las cédulas, se enviará vía correo electrónico a la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana de Contraloría General, los formatos: **FR-14-Detalle de evaluaciones de percepción de calidad y el FR-13-Detalle de solicitudes en acto de apertura**, previa validación del Órgano Interno de Control en la CAEV.

En Enlace Institucional hará del conocimiento mediante un reporte trimestral al Coordinador del Sistema de Control Interno (SICI), el informe de la estadística referente a la percepción de calidad de las Oficinas Operadoras, misma que se integrará en los asuntos a tratar en las sesiones del Comité de Control y Desempeño Institucional (COCODI), ya que su labor es contribuir al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, notificando de conocimiento al Órgano Interno de Control en la CAEV, y a la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana de la CGE.



**POR AMOR A
VERACRUZ**



COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE VERACRUZ PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO DE CONTRALORÍA CIUDADANA EJERCICIO FISCAL 2025

Estrategia de Contraloría Ciudadana

x. Atención a solicitudes

En el acto de apertura junto con el personal del Órgano Interno de Control en la CAEV y de la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana de la CGE, se realizará la clasificación de las solicitudes encontradas, mismas que se detallaran como:

- Reconocimiento, expresión con sentido de agradecimiento o distinción positiva por la atención recibida.
(se le hará del conocimiento al Titular de la Oficina Operadora, dándose por concluida la acción).
- Sugerencia, manifestación subjetiva desde el punto de vista del ciudadano.
- Petición, mensaje del ciudadano, requiriendo la intervención del Ente.
(Se turnará al Titular del Organismo Operador correspondiente, para que le dé la atención debida e informe del resultado obtenido a todos los involucrados).
- Queja, manifestación de la ciudadanía, por verse afectada en sus derechos como usuario.
(Se entrega al Órgano Interno de Control, Ente encargado de determinar la acción que se aplicará al asunto).
- Denuncia, acción realizada por un ciudadano por actos ilícitos cometidos por un servidor público.
(Se entrega al Órgano Interno de Control, Ente encargado de determinar la acción que se aplicará al asunto).

Al finalizar la clasificación de las solicitudes encontradas, el Enlace les asignará un folio consecutivo a las cédulas de vigilancia, asimismo a cada petición se le dará un número interno con las abreviaturas del Ente como identificación ante la Dirección de General de Fortalecimiento Institucional de la C.G.E., para su seguimiento.

El Enlace mediante el formato FR-15-Estado de atención de solicitudes, informará a la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana de la CGE, el estado que guardan las solicitudes encontradas en los actos de apertura, clasificándolas según el estado en que se encuentren:

- No iniciadas, que no han sido turnados para su atención a las Oficinas Operadoras correspondiente.
- En proceso, las solicitudes que ya fueron enviadas, pero que a un se desconoce el resultado de la atención dada.
- Concluidas, son aquellas que han recibido la atención necesaria para su cierre.



POR AMOR A
VERACRUZ



COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE VERACRUZ PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO DE CONTRALORÍA CIUDADANA EJERCICIO FISCAL 2025

Estrategia de Contraloría Ciudadana

XI. Verificación de a la operación de los Comités

El enlace Institucional programará mensualmente el seguimiento a las actividades de los Comités, por encontrarse distribuidos a lo largo del Estado, se establecerá comunicación a distancia vía telefónica o por medio electrónico, con el apoyo del formato FR-16-A Verificación del funcionamiento del Comité, se verificarán acciones emprendidas en la constitución del Comité; en aplicación de las cédulas de vigilancia; si les informaron del número de registro y la asignación de folios; si les entregaron suficiente material para realizar sus funciones como sobres, cédulas de vigilancia, lapicero y un espacio para realizar sus actividades, información que será turnada al Órgano Interno de Control para su revisión y visto bueno, quien informará trimestralmente a la Dirección General de Fortalecimiento Institucional de la C.G.E.

XII. Reuniones de seguimiento al programa Anual de Trabajo

Como lo establece el Artículo 15 fracción XVIII de los Lineamientos Generales, El Enlace Institucional convocará al Órgano Interno de Control y a la Dirección General de Fortalecimiento Institucional de la C.G.E., a reunión cada mes, con la finalidad de darle el seguimiento a las actividades comprendidas en el Cronograma de Actividades del PAT 2025.

Cabe señalar que, por experiencias obtenidas en años anteriores, el Enlace Institucional propondrá que los actos de seguimiento al PAT, den inicio a partir del tercer mes del ejercicio fiscal 2025, asimismo que los actos de apertura de sobres, se suspendan durante los periodos vacacionales contemplados en el calendario oficial del Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

XIII. Elaboración de informes y reportes

Como lo establece el Artículo 15 de los Lineamientos Generales para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, el Enlace Institucional es el encargado de elaborar el PAT y los informes trimestrales, mismos que serán enviados al Órgano Interno de Control para su validación.



**POR AMOR A
VERACRUZ**



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SEFIPLAN
SECRETARÍA DE FINANZAS
Y PLANEACIÓN

 **CAEV**
Comisión del Agua del
Estado de Veracruz

COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO DE VERACRUZ PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO DE CONTRALORÍA CIUDADANA EJERCICIO FISCAL 2025

Estrategia de Contraloría Ciudadana

El Enlace, le corresponde integrar y turnar el informe de la percepción ciudadana al SICI, acción realizada trimestralmente, haciendo del conocimiento al Órgano Interno de Control y a la Dirección General de Fortalecimiento Institucional de la C.G.E.

Así mismo, presentará el informe Anual Consolidado de Resultados, documento que se entregará en la primera semana del mes de enero de 2026, así como del 4o. trimestre de actividades 2025.

A t e n t a m e n t e

Dra. Yadira Eréndira Saldaña Ramírez
Jefa de la Unidad de Género, y
Enlace Institucional de Contraloría Ciudadana
Comisión del Agua del Estado de Veracruz



**POR AMOR A
VERACRUZ**



Cronograma de Actividades de Contraloría Ciudadana en la Comisión del Agua del Estado de Veracruz, ejercicio 2025

*El Reporte del Alta trimestre del 2025 se entregará en los primeros cinco días hábiles del mes de enero de 2026

VALICA
L. D. JORGE RUIZ CARRILLO
ENCARGADO DEL ÓRGANO INTERNO DE
EN LA COMISIÓN DEL AGUA DEL ESTADO

various