



SEFIPLAN

SECRETARÍA DE FINANZAS
Y PLANEACIÓN

PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO DE LA CONTRALORÍA CIUDADANA EN LA SEFIPLAN 2026

*Procuraduría Fiscal
Enlace Institucional*



POR AMOR A
VERACRUZ

[Handwritten signature]



CONTRALORÍA CIUDADANA DE LA SECRETARÍA DE FINANZAS Y PLANEACIÓN

INDICE

ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA

1.	FUNDAMENTO NORMATIVO	3
2.	MISIÓN	7
3.	VISIÓN	9
4.	ANTECEDENTES Y RESULTADOS	11
5.	PROMOCIÓN DE LA CONTRALORÍA CIUDADANA EN LA SEFIPLAN	13
6.	CONSTITUCIÓN DE COMITÉS DE CONTRALORÍA CIUDADANA EN LA SEFIPLAN	24
7.	CAPACITACIÓN A COMITÉS DE CONTRALORÍA CIUDADANA EN LA SEFIPLAN	28
8.	ENTREGA DE FOLIOS DE REGISTRO Y ACREDITACIÓN	30
9.	OPERATIVIDAD DE COMITÉS DE CONTRALORÍA CIUDADANA	32
	a) <i>Designación de enlaces auxiliares de Contraloría Ciudadana: Oficinas Regionales de Hacienda del Estado.</i>	34
	b) Implementación Metodología DMAIC	
	<i>Definir, Medir, Analizar, Mejorar, Controlar en los Comités de Contraloría Ciudadana. SEIS SIGMA</i>	36
10.	APERTURA DE SOBRES QUE CONTIENEN CÉDULAS DE VIGILANCIA	37
11.	REGISTRO DE SOLICITUDES Y PERCEPCIÓN CIUDADANA	42
12.	ATENCIÓN DE SOLICITUDES	47
13.	VERIFICACIÓN A LA OPERACIÓN DE LOS COMITÉS DE CONTRALORÍA CIUDADANA	50
14.	REUNIONES DE SEGUIMIENTO AL PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO	54
15.	ELABORACIÓN DE INFORMES Y REPORTES	55
	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	58



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SEFIPLAN
SECRETARÍA DE FINANZAS
Y PLANEACIÓN

ESTRATEGIA DE CONTRALORÍA CIUDADANA



3



POR AMOR A
VERACRUZ



En cumplimiento de los Lineamientos Generales para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, publicados en la Gaceta Oficial del Estado el 05 de diciembre de 2025, mediante Núm. Ext. 486, y con el propósito de fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y la participación social en el ámbito hacendario y de la gestión financiera en el Estado, la Secretaría de Finanzas y Planeación (SEFIPLAN) implementará una Estrategia de Contraloría Ciudadana orientada a involucrar de manera activa y corresponsable a la ciudadanía en la vigilancia del ejercicio de los recursos públicos y, en particular, de los servicios administrativos a su cargo. Dicha estrategia contempla acciones integrales de promoción para difundir entre la población los objetivos, alcances y beneficios de la contraloría ciudadana; la constitución formal de Comités de Contraloría Ciudadana mediante procedimientos transparentes y conforme a la normatividad aplicable; así como la capacitación de sus integrantes, a fin de dotarlos de los conocimientos necesarios sobre sus funciones, instrumentos de vigilancia, principios éticos y mecanismos de reporte.



Una vez constituidos y capacitados, los comités serán registrados y acreditados oficialmente para iniciar su operación, participando de manera organizada en actividades de vigilancia, supervisión y evaluación, incluyendo la aplicación de cédulas de vigilancia, la apertura de sobres correspondientes y el registro de solicitudes, observaciones y percepciones ciudadanas relacionadas con la gestión financiera y administrativa. La SEFIPLAN garantizará la atención y seguimiento oportuno de dichas solicitudes, así como la verificación periódica del adecuado funcionamiento de los comités, mediante reuniones de seguimiento al Programa Anual de Trabajo, la evaluación de resultados y la elaboración de informes que documenten los avances, hallazgos y áreas de mejora, asegurando su difusión conforme al principio de máxima publicidad. Esta estrategia se sustenta en los principios de legalidad, participación ciudadana, corresponsabilidad social, eficacia y un enfoque preventivo de la corrupción, y se fortalecerá mediante la implementación de un modelo de excelencia basado en la metodología DMAIC (Definir, Medir, Analizar, Mejorar y Controlar) de Seis Sigma, que permitirá identificar áreas críticas, medir el desempeño de los procesos, analizar las causas de posibles desviaciones, implementar mejoras continuas y establecer mecanismos de control que consoliden una contraloría ciudadana efectiva, sostenible y orientada a resultados.



La incorporación del modelo Seis Sigma, mediante la metodología DMAIC (Definir-Medir-Analizar-Mejorar-Controlar), permitirá a SEFIPLAN:

- Estandarizar los procesos de vigilancia ciudadana.
- Reducir errores, omisiones y desviaciones en el ejercicio del gasto público.
- Fortalecer la atención de observaciones ciudadanas.
- Incrementar la calidad de los servicios financieros.
- Dar trazabilidad a las acciones correctivas derivadas de la contraloría ciudadana.

Este enfoque se alinea con los principios de legalidad, eficacia, eficiencia, enfoque preventivo y mejora continua.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SEFIPLAN
SECRETARÍA DE FINANZAS
Y PLANEACIÓN

1. FUNDAMENTO NORMATIVO





La figura de la Contraloría Ciudadana tiene su fundamento normativo en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que, si bien no reconoce de manera expresa la figura de la Contraloría Ciudadana, sí establece los principios, derechos y obligaciones que legitiman su creación y operación. En el artículo 35 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, se reconoce el derecho de la ciudadanía a participar en los asuntos públicos del país, así como a asociarse libre y pacíficamente para tomar parte en la vida pública.

En el ámbito local, la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Veracruz de Ignacio de la Llave establece las bases para el ejercicio de la participación ciudadana directa en la vida pública del Estado. El artículo 2 dispone que la soberanía reside esencial y originariamente en el pueblo, quien la ejerce tanto por medio de los poderes constituidos como de manera directa a través de las formas de participación que determine la propia Constitución, por otra parte, el artículo 17 consagra el carácter popular, representativo y democrático del poder público, lo que implica la apertura de espacios institucionales para la corresponsabilidad social en el control y evaluación del desempeño gubernamental.

La Contraloría Ciudadana en Veracruz encuentra su regulación directa en la normatividad estatal de carácter administrativo, particularmente en el “Acuerdo por el que se establecen las bases para la constitución de los Comités de Contraloría Ciudadana”, publicado en la Gaceta Oficial del Estado el 08 de diciembre de 2021, así como en los Lineamientos Generales para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana publicados en 2025.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SEFIPLAN
SECRETARÍA DE FINANZAS
Y PLANEACIÓN

2. MISIÓN



La misión de la Contraloría Ciudadana en la Secretaría de Finanzas y Planeación del Estado de Veracruz es vigilar y coadyuvar en el control de las actividades en materia de Hacienda Estatal y Finanzas Públicas, a fin de asegurar que se realicen y registren conforme a la normatividad aplicable, promoviendo que la gestión de las y los servidores públicos se conduzca en apego a las disposiciones legales y administrativas, contribuyendo al fortalecimiento del Sistema de Control Interno, en congruencia con los Lineamientos Generales para la Promoción, Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana.



3. VISIÓN



La Contraloría Ciudadana en la SEFIPLAN aspira a constituirse en un referente estatal de buenas prácticas en control social, prevención de la corrupción, promoviendo una cultura de legalidad, cumplimiento normativo y participación ciudadana informada, mediante la vigilancia social corresponsable y el fortalecimiento permanente del Sistema de Control Interno de esta Secretaría.



4. ANTECEDENTES Y RESULTADOS



El Programa Anual de Trabajo de Contraloría Ciudadana en la Secretaría de Finanzas y Planeación del Estado de Veracruz es el instrumento operativo que organiza, articula y fija las acciones, actividades y metas específicas que dicha instancia desarrollará durante el ejercicio fiscal correspondiente para cumplir con su misión de vigilancia, supervisión y aportación ciudadana al control y evaluación de la gestión financiera y administrativa de la Secretaría.

El presente Programa Anual de Trabajo, tiene sustento en las atribuciones señaladas en el Reglamento Interior vigente de esta Secretaría, publicado el 29 de octubre de 2025, en la Gaceta Oficial Núm. Ext. 432., cuyo artículo 23, fracción XCIX, señala la atribución del Subsecretario de Ingresos y Planeación para ser enlace o representante en los Comités, sin embargo, con el afán de objetividad en la operatividad de la Contraloría Ciudadana, se ha designado al titular de la Procuraduría Fiscal como enlace institucional en la materia.



Lo anterior en virtud de que la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, en el artículo 10 menciona que al frente de cada Dependencia habrá un titular que, para el despacho de los asuntos que le competan, se auxiliará con subsecretarios o sus equivalentes, por lo que atendiendo a las atribuciones señaladas en las fracciones I, II y LXIV del artículo 46 del Reglamento Interior de la Secretaría, el Procurador Fiscal asume la encomienda.



El Programa Anual de Trabajo de Contraloría Ciudadana en la Secretaría de Finanzas y Planeación se complementa con acciones derivadas de:

- ❑ El Programa Sectorial de Finanzas Públicas y Gestión para Resultados 2025-2030, sustentado en el Eje Transversal 5: Un Gobierno Honesto, Transparente y Digital del Plan Veracruzano de Desarrollo 2025-2030, encaminado a optimizar el desempeño de la Administración Pública Estatal, bajo un enfoque digital integral en beneficio de la población veracruzana.
- ❑ ESTRATEGIA 2.3. Realizar un seguimiento estratégico y operativo de las acciones de gobierno, a fin de asegurar, tanto el cumplimiento de objetivos y metas, como la rendición de cuentas.
- ❑ LÍNEA DE ACCIÓN 2.3.4. Establecer canales de comunicación efectiva entre el Gobierno y la sociedad alentando su participación en la toma de decisiones y en el diseño de políticas públicas.
- ❑ INDICADORES ESTRATÉGICOS PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PROGRAMA. PSN-E2.3-02 Porcentaje de avance alcanzado por sección del PbR-SED en Veracruz: Rendición de Cuentas.



El Programa Anual de Trabajo de Contraloría Ciudadana en la Secretaría de Finanzas y Planeación se complementa con acciones derivadas de:

- ☐ Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPO) de la Secretaría de Finanzas y Planeación, FORMATOS de los mecanismos de participación ciudadana A) y B), fracción XXXVII.
- ☐ Funciones Establecidas en el Manual General de Organización de la SEFIPLAN y demás manuales administrativos respectivos, en correlación a este Programa Anual de Trabajo. Se toma en consideración las atribuciones señaladas en el Manual Específico de Organización de la Subdirección de Enlace para Evaluaciones a Fondos Federales en un sentido de coadyuvancia y asesoría en la materia.



RESULTADOS 2025

En el Programa Anual de Trabajo de Contraloría Ciudadana en la Secretaría de Finanzas y Planeación, la meta fue renovar 46 Comités y constituir 2 en áreas de nueva creación de la entonces Subsecretaría de Ingresos y Planeación, así como dar seguimiento a los 50 Comités que se renovaron en el año 2024. La renovación y/o constitución se programó de la siguiente manera:



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SEFIPLAN
SECRETARÍA DE FINANZAS
Y PLANEACIÓN

PAT 2025 CONTRALORÍA CIUDADANA SEFIPLAN

El desarrollo del Programa Anual de Trabajo de Contraloría Ciudadana en la Secretaría de Finanzas y Planeación, se llevó a cabo en un contexto institucional de cambio, marcado por el inicio de la Administración Pública Estatal 2024-2030, la reestructuración de áreas de la Secretaría de Finanzas y Planeación y la actualización de su Reglamento Interior. Sin embargo, se logró cumplir con la renovación y constitución de 46 de los 48 comités programados, lo que representa un alto nivel de avance respecto de las metas establecidas.



PAT 2025 CONTRALORÍA CIUDADANA SEFIPLAN

En el marco de las actividades programadas, se logró un alto nivel de cumplimiento en la gestión de los comités y la entrega de reportes, evidenciando el compromiso y la eficiencia en el desarrollo de las tareas asignadas.

En primer lugar, respecto a los dos comités no atendidos, se presentaron circunstancias excepcionales que impidieron su realización. El primero, correspondiente a la renovación del Comité de Contraloría Ciudadana en la Oficina de Hacienda del Estado en Poza Rica, no pudo llevarse a cabo debido a las graves inundaciones ocasionadas por el desbordamiento del Río Cazones en octubre de 2025. El segundo, relacionado con la constitución del Comité de nueva creación en la Oficina de Hacienda del Estado en Veracruz Poniente, se vio afectado por el cierre indefinido de las instalaciones por causas ajenas a esta Secretaría. Ambos casos fueron debidamente justificados y sustentados ante la Contraloría General, demostrando transparencia y responsabilidad en el manejo de estas situaciones.



PAT 2025 CONTRALORÍA CIUDADANA SEFIPLAN

Por otro lado, se destaca la renovación anticipada del Comité de Contraloría Ciudadana de la Delegación Regional del Patrimonio del Estado en Veracruz, cuya vigencia concluía en 2026. Esta acción se llevó a cabo como medida preventiva ante la renuncia de tres de sus cinco integrantes, garantizando así la operatividad y continuidad del comité. Este esfuerzo contribuyó a alcanzar un 97.9% de cumplimiento en la renovación de comités, reflejando la capacidad de adaptación y el compromiso con la mejora continua.

Adicionalmente, la elaboración y entrega de los Reportes e Informes de Actividades programadas se realizó en tiempo y forma, alcanzando el 100% de cumplimiento en esta área. Este logro subraya la eficiencia en la gestión administrativa y el cumplimiento de las metas comprometidas, fortaleciendo la confianza en los procesos institucionales.

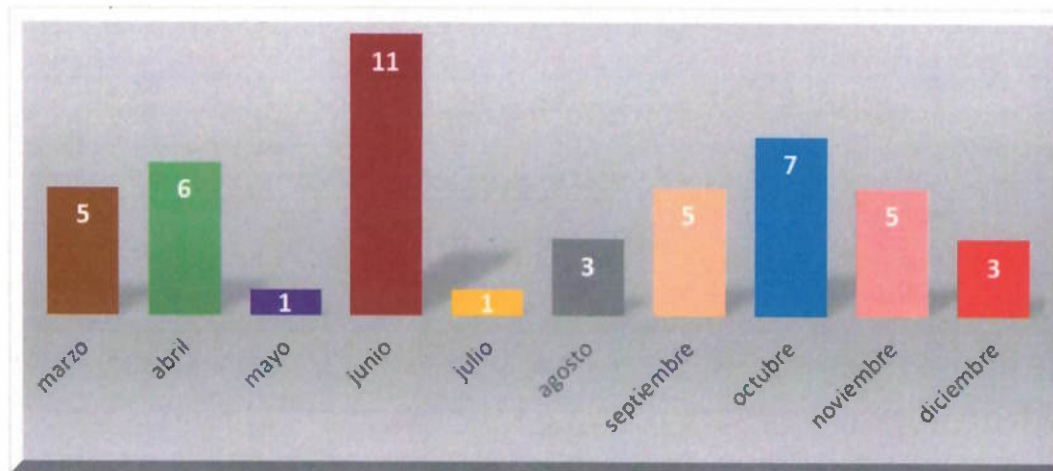
En resumen, a pesar de los desafíos presentados, se alcanzaron resultados significativos que reflejan el esfuerzo y la dedicación del equipo, consolidando un avance sólido hacia los objetivos establecidos.



PAT 2025 CONTRALORÍA CIUDADANA SEFIPLAN

Como ya se mencionó, el Programa Anual de Trabajo de Contraloría Ciudadana en la Secretaría de Finanzas y Planeación; cerró el Ejercicio 2025 con un cumplimiento del 97.9% en la renovación de 46 Comités y la constitución de un Comité de nueva creación, realizándose de la siguiente manera: 38 Oficinas de Hacienda del Estado, 4 Cobradurías de Hacienda del Estado y 5 Delegaciones Regionales del Patrimonio del Estado.

Las renovaciones se realizaron en los siguientes meses:





PAT 2025 CONTRALORÍA CIUDADANA SEFIPLAN

Una de las actividades más relevantes fue la recopilación de cédulas de vigilancia, las cuales se revisaron en los actos de apertura programados para el Ejercicio 2025 y de las cuales se obtuvieron los siguientes resultados:

Número de Acto	Sobres Recibidos	Cédulas	Total de Solicitudes	No iniciadas	Tipo de Observación				Concluidas	Pendientes de concluir
					Reconocimiento	Sugerencia	Petición	Queja o Denuncia		
1	30	387	8	0	2	3	3	0	8	0
2	40	313	10	0	2	0	8	0	10	0
3	23	277	9	0	3	4	2	0	9	0
4	30	246	9	0	4	1	4	0	9	0
5	43	343	40	0	16	13	11	0	39	1
6	41	299	25	0	7	12	6	0	25	0
7	62	515	70	0	31	33	6	0	66	4
8	33	252	23	0	8	5	10	0	23	0
9	30	247	21	0	5	13	3	0	20	1
10	30	248	29	0	6	15	8	0	22	7
TOTAL	362	3,127	244	0	84	99	61	0	231	13



5. PROMOCIÓN DE LA CONTRALORÍA CIUDADANA EN LA SEFIPLAN

Para la promoción de la Contraloría Ciudadana se dará continuidad y se fortalecerán los canales de comunicación con las y los Titulares de las Oficinas y Cobradurías de Hacienda del Estado, las Delegaciones Regionales del Patrimonio del Estado y la Dirección General de Inversión Pública, en particular en lo relativo al Padrón de Contratistas, con el propósito de difundir y operar oportunamente el Programa Anual de Trabajo 2026, atender dudas, recibir comentarios y proporcionar los formatos vigentes que sustenten las actividades de los Comités de Contraloría Ciudadana y permitan dar seguimiento al cumplimiento del Programa.

Asimismo, se emitirán los oficios correspondientes para instruir a las áreas de atención al público en la Secretaría de Finanzas y Planeación a participar en la renovación de sus Comités, conforme a la normatividad aplicable, con el objetivo de contar al cierre del ejercicio 2026 con el 100% de los Comités debidamente constituidos y con una participación activa mediante la aplicación de Cédulas de Vigilancia, que fortalezcan la transparencia y la rendición de cuentas en el quehacer gubernamental.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SEFIPLAN
SECRETARÍA DE FINANZAS
Y PLANEACIÓN

PROMOCIÓN DE LA CONTRALORÍA CIUDADANA EN LA SEFIPLAN

Promoción en redes sociales institucionales:



@contraloriaciudadanasefiplan



@CC_Sefiplan



Contraloría Ciudadana Sefiplan



Revista Digital PROFIS-VER.

Llamadas telefónicas y Mensajes de WhatsApp





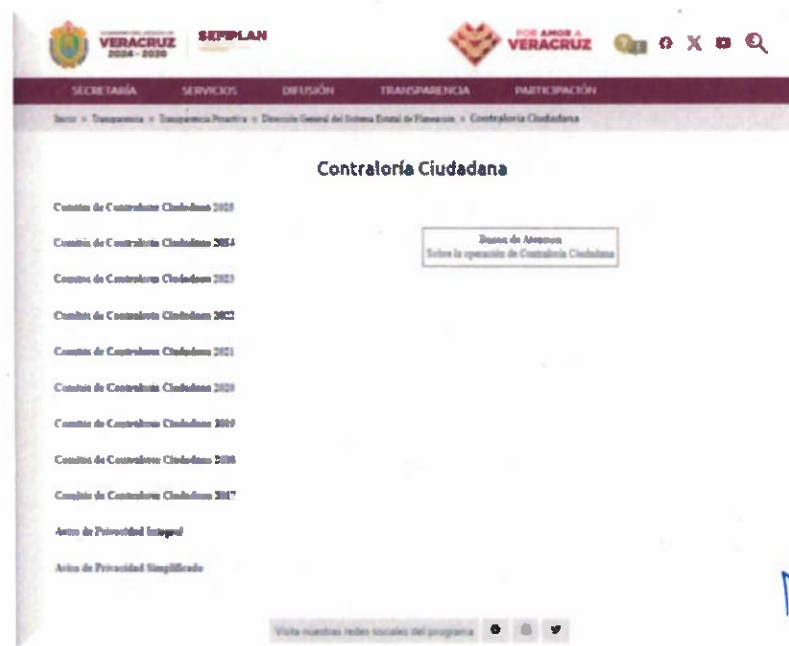
GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SEFIPLAN
SECRETARÍA DE FINANZAS
Y PLANEACIÓN

Publicación de la operación y procesos establecidos del Programa Anual de Trabajo en el apartado especial de Contraloría Ciudadana en el Portal de Internet en la SEFIPLAN, consulta en:

<http://www.veracruz.gob.mx/finanzas/buzon-de-atencion-contraloria-ciudadana/>

PROMOCIÓN DE LA CONTRALORÍA CIUDADANA EN LA SEFIPLAN





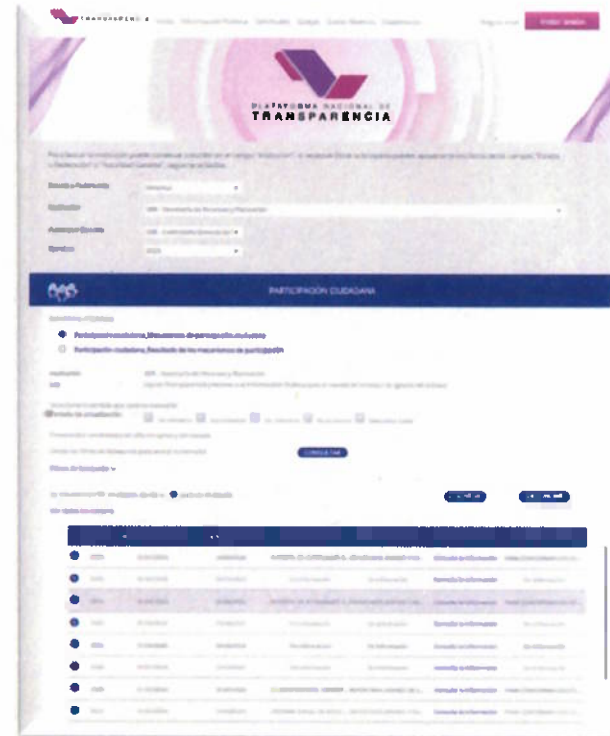
GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SEFIPLAN
SECRETARÍA DE FINANZAS
Y PLANEACIÓN

Publicación de actividades y acciones del Programa Anual de Trabajo 2026 a través del Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia en la SEFIPLAN, consulta en:

<https://consultapublicamx.plataformadetransparencia.org.mx/vut-web/faces/view/consultaPublica.xhtml?idEntidad=MzA=&idSujetoObligado=NTQwMg==#tarjetaInformativa>

PROMOCIÓN DE LA CONTRALORÍA CIUDADANA EN LA SEFIPLAN





6. CONSTITUCIÓN DE COMITÉS DE LA CONTRALORÍA CIUDADANA EN LA SEFIPLAN

En el presente Ejercicio corresponde realizar la renovación de 50 Comités, así como dar seguimiento a los 47 Comités que se renovaron en el Ejercicio 2025. La renovación y/o constitución se tiene programada de la siguiente manera:

Mes de Renovación	No.	Área	Localidad/Municipio
Febrero	1	OHE	Poza Rica
	2	OHE	Gutiérrez Zamora
	3	OHE	Martínez de la Torre
	4	OHE	Playa Vicente
	5	OHE	San Andrés Tuxtla
	6	OHE	Tlacotalpan
Marzo	7	CHE	El Higo
	8	DRPE	San Andrés Tuxtla
	9	OHE	Álamo
	10	OHE	Huatusco
	11	OHE	Isla
	12	OHE	Lerdo de Tejada
	13	OHE	Naolinco

***ÁREA:**

OHE: Oficina de
Hacienda del Estado
DRPE: Delegación
Regional del Patrimonio
del Estado
CHE: Cobraduría de
Hacienda del Estado
Padrón de Contratistas:
Dirección General de
Inversión Pública

Mes de Renovación	No.	Área	Localidad/Municipio
Abril	14	CHE	Sayula de Alemán
	15	OHE	Pánuco
	16	OHE	San Rafael
	17	OHE	Tantoyuca
	18	OHE	Tierra Blanca
	19	Padrón de Contratistas	Xalapa
Mayo	20	OHE	Actopan
	21	OHE	Jesús Carranza
	22	OHE	Naranjos
	23	OHE	Oluta
	24	OHE	Platón Sánchez
	25	OHE	Tlapacoyan



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SEFIPLAN
SECRETARÍA DE FINANZAS
Y PLANEACIÓN

CONSTITUCIÓN DE COMITÉS DE CONTRALORÍA CIUDADANA EN LA SEFIPLAN

Mes de Renovación	No.	Área	Localidad/Municipio
Junio	26	CHE	Cosoleacaque
	27	OHE	Cerro Azul
	28	OHE	Chontla
	29	OHE	Córdoba
	30	OHE	Espinal
	31	OHE	Huayacocotla
	32	OHE	Papantla
Julio	33	OHE	Yanga
Agosto	34	OHE	Altotonga
	35	OHE	Boca del Río
	36	OHE	Ciudad Cuauhtémoc
	37	OHE	Juan Díaz Covarrubias
	38	OHE	Orizaba

*ÁREA:

OHE: Oficina de
Hacienda del Estado
DRPE: Delegación
Regional del Patrimonio
del Estado
CHE: Cobraduría de
Hacienda del Estado

Mes de Renovación	No.	Área	Localidad/Municipio
Septiembre	39	DRPE	Tuxpan
	40	OHE	Nanchital
	41	OHE	Ozuluama
	42	OHE	Tempoal
	43	OHE	Tres Valles
	44	OHE	Yecuatla
	45	DRPE	Coatzacoalcos
Octubre	46	DRPE	Córdoba
	47	DRPE	Pánuco
	48	DRPE	Poza Rica
	49	OHE	Cazones de Herrera
	50	OHE	Soledad de Doblado

El **Enlace Institucional** designado en la SEFIPLAN, será clave en la renovación de los Comités de Contraloría Ciudadana. Notifica con anticipación a las áreas involucradas, brinda acompañamiento continuo y asegura que el proceso se realice en tiempo y forma. Su labor proactiva garantiza el cumplimiento de las metas y fortalece la transparencia y participación ciudadana en la Institución.



7. CAPACITACIÓN A COMITÉS DE CONTRALORÍA CIUDADANA

De conformidad con la *Guía para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana*, en su numeral 6.4, el Enlace Institucional o el personal operativo que éste designe será responsable de capacitar a las y los integrantes de los Comités, proporcionándoles la información, los conocimientos técnicos y las herramientas necesarias para el adecuado desempeño de sus funciones de vigilancia, de manera presencial o mediante el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

Al término de cada capacitación deberá requisitarse el formato FR-09 *Constancia de Capacitación*, como evidencia de su realización. La capacitación deberá atender las particularidades de cada obra, apoyo, trámite o servicio gubernamental y cubrir, al menos, los aspectos mínimos previstos en la referida Guía, como son:

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; y
- Establecimiento de medios para hacerle de su conocimiento el seguimiento de las solicitudes catalogadas como peticiones y quejas o denuncias.



CAPACITACIÓN A COMITÉS DE CONTRALORÍA CIUDADANA

El Enlace Institucional podrá solicitar a la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana de la Contraloría General la impartición de capacitaciones dirigidas al personal que interviene en la operación y seguimiento de la Contraloría Ciudadana, así como, en casos debidamente justificados, a los integrantes de los Comités de obras, apoyos, trámites o servicios.

En el ámbito en la Secretaría de Finanzas y Planeación (SEFIPLAN), la capacitación de los integrantes de los Comités estará a cargo de los titulares de las áreas de atención correspondientes, tales como los Jefes de Oficinas y Cobradurías de Hacienda del Estado, los Delegados Regionales del Patrimonio del Estado y el personal administrativo de la Dirección General de Inversión Pública.



8. ENTREGA DE FOLIOS DE REGISTRO Y ACREDITACIÓN

Una vez que el Enlace Institucional reciba los folios de registro y acreditación emitidos por la Dirección General de Fortalecimiento Institucional de la Contraloría General del Estado, deberá hacerlos llegar, de manera presencial o virtual, a los integrantes de los Comités correspondientes, con la finalidad de brindar certeza de que se encuentran debidamente registrados ante la Contraloría General del Estado (CGE). Para la entrega de folios de manera presencial, el Enlace Institucional deberá recabar las firmas de acuse de recibo de los integrantes en el formato FR-08 “Recibo de folios de acreditación”.

En caso de que la entrega se realice de manera virtual, los folios deberán enviarse vía correo electrónico al Presidente del Comité, quien será responsable de su distribución al resto de los integrantes. El Órgano Interno de Control (OIC) verificará que la dependencia o entidad haya realizado la entrega de los folios a los Comités correspondientes, mediante la revisión del formato FR-08 “Recibo de folios de acreditación”, debidamente firmado por los integrantes del Comité, o bien, a través de la presentación del acuse de recibido del correo electrónico, en el caso de la entrega electrónica.



ENTREGA DE FOLIOS DE REGISTRO Y ACREDITACIÓN

En cumplimiento a lo anterior, personal operativo del Enlace Institucional en la SEFIPLAN solicitará vía correo electrónico la validación de los Comités con la documentación probatoria de la renovación, y una vez recibido el folio de validación por el mismo medio, el Enlace Institucional solicitará mediante oficio a la Dirección General de Fortalecimiento Institucional el folio de registro del Comité y acreditación de los integrantes.

El Enlace Institucional instruyendo a su personal operativo, enviará por correo electrónico los folios de registro de acreditación a los integrantes de los 50 Comités renovados, una vez que sean turnados al Enlace Institucional por parte de la Dirección General de Fortalecimiento Institucional; estos se harán llegar vía correo electrónico a los titulares de las áreas de atención, así como al Presidente del Comité renovado, disponiendo de la evidencia física para acreditar la entrega, misma que es validada por el Órgano Interno de Control de esta Secretaría. De igual forma se reforzará mediante llamada telefónica.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SEFIPLAN
SECRETARÍA DE FINANZAS
Y PLANEACIÓN

9. OPERATIVIDAD DE COMITÉS DE CONTRALORÍA CIUDADANA

El Enlace Institucional en la SEFIPLAN deberá presentar de manera trimestral ante la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana de la Contraloría General del Estado el **Reporte de Operatividad**, con base en los Comités vigentes y en aquellos que se encuentren en operación. Dicho reporte deberá detallar la participación mensual de cada una de las áreas de atención en la SEFIPLAN, especificando aquellas que aplican Cédulas de Vigilancia y presentan sobres de forma mensual, o en su caso, los desfases o retrasos en el envío de los sobres correspondientes.

El Reporte de Operatividad deberá entregarse en formato físico dentro de los diez días hábiles posteriores a la conclusión del trimestre que se informa.



VERACRUZ
2024 - 2030



CSA
CONSEJO SUPERIOR DE CUENTAS PÚBLICAS

SECRETARÍA DE FINANZAS Y PLANEACIÓN

REPORTE DE OPERATIVIDAD DE COMITÉS DE CONTRALORÍA CIUDADANA

PERIODO OCTUBRE-DICIEMBRE 2023

Relación de Comités vigentes que se encuentran aplicando Cédulas de Vigilancia y presentando sobres de manera mensual

No.	COMITÉ DE CC EN	FOLIO DE REGISTRO DE COMITÉ	CUARTO TRIMESTRE			COMENTARIOS
			OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
4	CNE EL NIDO	CCC-0004-2024	1	1	0	
5	CONE COATEZACALCOES	CCC-0494-2024	1	1	0	
10	CONE COSAMALCAPÁN	CCC-0102-2023	1	1	0	
11	CONE MARTINEZ DE LA TORRE	CCC-0495-2023	1	1	0	
12	CONE MINATITLÁN	CCC-0374-2024	1	1	0	
13	CONE PÁNUJO	CCC-0379-2024	0	1	0	
14	CONE POZA RICA	CCC-0390-2024	0	1	0	
16	CONE TUXPAN	CCC-0390-2024	1	1	0	
17	CONE VERACRUZ	CCC-0393-2023	1	1	0	
18	CONE XALAPA	CCC-0394-2023	1	1	0	
19	CONE ACAYUCÁN	CCC-0494-2023	1	1	0	
24	CONE ALTOTONGA	CCC-0375-2024	1	1	0	
25	CONE CERRO AZUL	CCC-0375-2024	1	0	0	
30	CONE CHICONTÉPEC	CCC-0393-2023	1	1	0	
34	CONE COATEZACALCOES	CCC-0393-2023	1	0	0	
39	CONE COSCOMATEPEC	CCC-0393-2023	0	1	0	
43	CONE HUATACOCULA	CCC-0393-2024	1	1	0	
47	CONE JESUS CARRANZA	CCC-0394-2024	1	1	0	
48	CONE JUAN DIAZ COVARRUBIAS	CCC-0394-2024	1	1	0	
49	CONE JUAN RODRIGUEZ CLARA	CCC-0379-2023	1	1	0	
53	CONE MARTINEZ DE LA TORRE	CCC-0379-2024	1	0	0	
56	CONE MINATITLÁN	CCC-0379-2023	0	1	0	
58	CONE NAGUINCO	CCC-0397-2024	2	0	0	
59	CONE NARANJOS	CCC-0399-2024	1	1	0	
61	CONE OTEALPA	CCC-0374-2023	0	1	0	
63	CONE OZULAMA	CCC-0397-2024	1	1	0	
76	CONE TAMPALÁN	CCC-0393-2023	1	1	0	
77	CONE TAMPALÁN	CCC-0393-2023	1	1	0	
86	CONE TOTUTLA	CCC-0393-2023	0	1	0	
89	CONE VEGA DE ALATUMBRE	CCC-0397-2023	1	1	0	

10	CONE COATEZACALCOES	CCC-0374-2023	1	1	0	
11	CONE MARTINEZ DE LA TORRE	CCC-0393-2023	1	1	0	
12	CONE MINATITLÁN	CCC-0374-2023	1	1	0	
13	CONE PÁNUJO	CCC-0379-2024	0	1	0	
14	CONE POZA RICA	CCC-0390-2024	0	1	0	
16	CONE TUXPAN	CCC-0390-2024	1	1	0	
17	CONE VERACRUZ	CCC-0393-2023	1	1	0	
18	CONE XALAPA	CCC-0394-2023	1	1	0	
19	CONE ACAYUCÁN	CCC-0494-2023	0	1	0	
24	CONE ALTOTONGA	CCC-0375-2024	1	1	0	
25	CONE CERRO AZUL	CCC-0375-2024	1	0	0	
30	CONE CHICONTÉPEC	CCC-0393-2023	1	1	0	
34	CONE COATEZACALCOES	CCC-0393-2023	1	0	0	
39	CONE COSCOMATEPEC	CCC-0393-2023	0	1	0	
43	CONE HUATACOCULA	CCC-0393-2024	1	1	0	
47	CONE JESUS CARRANZA	CCC-0394-2024	1	1	0	
48	CONE JUAN DIAZ COVARRUBIAS	CCC-0394-2024	1	1	0	
49	CONE JUAN RODRIGUEZ CLARA	CCC-0379-2023	1	1	0	
53	CONE MARTINEZ DE LA TORRE	CCC-0379-2024	1	0	0	
56	CONE MINATITLÁN	CCC-0379-2023	0	1	0	
58	CONE NAGUINCO	CCC-0397-2024	2	0	0	
59	CONE NARANJOS	CCC-0399-2024	1	1	0	
61	CONE OTEALPA	CCC-0374-2023	0	1	0	
63	CONE OZULAMA	CCC-0397-2024	1	1	0	
76	CONE TAMPALÁN	CCC-0393-2023	1	1	0	
77	CONE TAMPALÁN	CCC-0393-2023	1	1	0	
86	CONE TOTUTLA	CCC-0393-2023	0	1	0	
89	CONE VEGA DE ALATUMBRE	CCC-0397-2023	1	1	0	

PORCENTAJE DE OPERATIVIDAD POR MUNICIPIO	30.43%	30.33%	0.00%
PORCENTAJE DE OPERATIVIDAD GLOBAL DEL PERIODO	34%		



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SEFIPLAN
SECRETARÍA DE FINANZAS
Y PLANEACIÓN

OPERATIVIDAD DE COMITÉS DE CONTRALORÍA CIUDADANA

Con el objetivo de aumentar la operatividad de la Contraloría Ciudadana, se establecerá un esquema de coordinación más robusto a través de la **designación de enlaces auxiliares de Contraloría Ciudadana en las Oficinas Regionales de Hacienda del Estado**, quienes fungirán como apoyo directo del Enlace Institucional de SEFIPLAN. Dichos enlaces contribuirán a mejorar la cobertura territorial, la oportunidad en la recopilación de información y el seguimiento puntual de las actividades realizadas por los Comités de Contraloría Ciudadana vigentes y en operación.

Asimismo, el Reporte de Operatividad que deberá presentarse de manera trimestral ante la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana de la Contraloría General del Estado se fortalecerá mediante la **implementación de la metodología DMAIC (Definir, Medir, Analizar, Mejorar y Controlar)**, alineada a los principios de **Seis Sigma** en los Comités de Contraloría Ciudadana. Esta metodología permitirá definir con claridad los procesos operativos, medir de forma objetiva la participación mensual de las áreas de atención de la SEFIPLAN, analizar las causas de posibles desfases o retrasos en la aplicación de Cédulas de Vigilancia y en la entrega de sobres, así como implementar acciones de mejora continua y establecer controles que aseguren la sostenibilidad de los resultados.

La aplicación de este enfoque metodológico, junto con el apoyo de los enlaces auxiliares, permitirá optimizar los tiempos de integración y entrega del Reporte de Operatividad en formato físico dentro de los diez días hábiles posteriores a la conclusión del trimestre correspondiente, incrementando la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana en las funciones de vigilancia y control social que ejerce la Contraloría Ciudadana.



a) **DESIGNACIÓN DE ENLACES AUXILIARES DE CONTRALORÍA CIUDADANA: OFICINAS REGIONALES DE HACIENDA DEL ESTADO.**

En un contexto de desarrollo organizacional, las Oficinas Regionales de Hacienda del Estado se establecerán de manera gradual y progresiva, conforme a la disponibilidad presupuestal, la capacidad operativa y las necesidades de cobertura territorial en la Secretaría de Finanzas y Planeación.

Su apertura se realizará de forma paulatina, atendiendo criterios de planeación administrativa, eficiencia en la supervisión regional y fortalecimiento de los servicios hacendarios, con el propósito de consolidar un modelo de coordinación y seguimiento que contribuya a mejorar su operación y la atención a la ciudadanía. En dicho marco, la planeación de acciones de Contraloría Ciudadana en la SEFIPLAN tendrá como objetivo, designar dos enlaces auxiliares de acuerdo a la apertura de las citadas Oficinas.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SEFIPLAN
SECRETARÍA DE FINANZAS
Y PLANEACIÓN

b) IMPLEMENTACIÓN METODOLOGÍA DMAIC (DEFINIR, MEDIR, ANALIZAR, MEJORAR, CONTROLAR) EN COMITÉS DE CONTRALORÍA CIUDADANA SEIS SIGMA

El método Seis Sigma, conocido como DMAIC, se basa en el ciclo de calidad PDCA, propuesto por Deming.

Cuyas etapas son definir, medir, analizar, mejorar y controlar, método que sigue un formato estructurado y disciplinado (Ocampo & Pavón, 2012), es reconocido como un método de resolución de problemas que utiliza herramientas estadísticas y de calidad para mejoras de procesos básicos. Es una metodología altamente sistemática y cuantitativa.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SEFIPLAN
SECRETARÍA DE FINANZAS
Y PLANEACIÓN

IMPLEMENTACIÓN METODOLOGÍA DMAIC (DEFINIR, MEDIR, ANALIZAR, MEJORAR, CONTROLAR) EN COMITÉS DE CONTRALORÍA CIUDADANA SEIS SIGMA

Primera Etapa de Implementación del Método Seis Sigma Capacitación a los Comités de Contraloría Ciudadana

Objetivo de la etapa

Fortalecer las capacidades técnicas y operativas de los integrantes de al menos el 25% del total de los Comités de Contraloría Ciudadana, mediante la capacitación en los principios básicos del método Seis Sigma, a fin de mejorar su participación en la supervisión, seguimiento y evaluación de obras, apoyos, trámites y servicios a cargo en la Secretaría de Finanzas y Planeación (SEFIPLAN).

Alcance

Esta primera etapa estará dirigida a los integrantes de los Comités de Contraloría Ciudadana vinculados a la SEFIPLAN, con énfasis en el conocimiento básico de la metodología Seis Sigma y su aplicación práctica en los procesos de control social, sin sustituir las funciones ni atribuciones establecidas en la normatividad vigente.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SEFIPLAN
SECRETARÍA DE FINANZAS
Y PLANEACIÓN

IMPLEMENTACIÓN METODOLOGÍA DMAIC (DEFINIR, MEDIR, ANALIZAR, MEJORAR, CONTROLAR) EN COMITÉS DE CONTRALORÍA CIUDADANA SEIS SIGMA

Primera Etapa de Implementación del Método Seis Sigma Capacitación a los Comités de Contraloría Ciudadana

Responsables

- Enlace Institucional:**

Coordinar la programación, ejecución y seguimiento de la capacitación.

- Titulares de las áreas de atención en la SEFIPLAN:**

Participar como facilitadores en la capacitación, conforme a sus atribuciones.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SEFIPLAN
SECRETARÍA DE FINANZAS
Y PLANEACIÓN

IMPLEMENTACIÓN METODOLOGÍA DMAIC (DEFINIR, MEDIR, ANALIZAR, MEJORAR, CONTROLAR) EN COMITÉS DE CONTRALORÍA CIUDADANA SEIS SIGMA

Contenido mínimo de la capacitación

- ✓ *Conceptos básicos del Método Seis Sigma.*
- ✓ *Principios de mejora continua.*
- ✓ *Enfoque en la reducción de errores y mejora de procesos.*
- ✓ *Fase Definir del ciclo DMAIC.*
- ✓ *Definición clara de incidencias, desviaciones u oportunidades de mejora.*
- ✓ *Herramientas básicas para los Comités.*
- ✓ *Registro de observaciones ciudadanas.*
- ✓ *Identificación de causas visibles de incidencias.*
- ✓ *Uso de formatos y reportes institucionales.*
- ✓ *Participación del Comité en la mejora de procesos.*
- ✓ *Comunicación de observaciones a las áreas competentes.*



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SEFIPLAN
SECRETARÍA DE FINANZAS
Y PLANEACIÓN

IMPLEMENTACIÓN METODOLOGÍA DMAIC (DEFINIR, MEDIR, ANALIZAR, MEJORAR, CONTROLAR) EN COMITÉS DE CONTRALORÍA CIUDADANA SEIS SIGMA

Contenido mínimo de la capacitación

Modalidad de la capacitación

- Presencial, virtual o mixta, según las condiciones operativas.
- Materiales de apoyo con lenguaje claro y accesible.

Productos de la primera etapa

- Al menos el 90% del total de los Comités de Contraloría Ciudadana en las Delegaciones del Patrimonio del Estado están capacitados en fundamento de Seis Sigma.
- Listado de asistentes y constancias de capacitación.
- Diagnóstico preliminar de problemáticas recurrentes detectadas por los Comités.
- Base informativa para avanzar a las siguientes etapas del método (Medir y Analizar).



10. APERTURA DE SOBRES QUE CONTIENEN CÉDULAS DE VIGILANCIA

En cumplimiento de la Guía, en su numeral 6.6, relativo a la *Apertura de sobres que contienen Cédulas de Vigilancia e informes*, el Enlace Institucional convocará a mesa de trabajo para la apertura de los sobres o, en su caso, para la revisión de las cédulas de vigilancia electrónicas, conforme al cronograma establecido en su PAT, con la participación obligatoria del Órgano Interno de Control (OIC), quien dará validez al acto. La Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana (SDAyPC) dará seguimiento a la realización de dichas reuniones y, de manera previa a cada una, remitirá al Enlace Institucional en la SEFIPLAN y al OIC el listado de los Comités vigentes obligados a participar, a fin de conciliar la información correspondiente.

En los sobres por abrir se pueden encontrar los siguientes documentos:

- **El formato FR-11-Acta circunstanciada de entrega de cédulas de vigilancia e informes del Comité.**
- **Los formatos FR-10-Cédula de vigilancia.**
- **Evidencia fotográfica.**



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SEFIPLAN
SECRETARÍA DE FINANZAS
Y PLANEACIÓN

APERTURA DE SOBRES QUE CONTIENEN CÉDULAS DE VIGILANCIA

- **Documentos simples que contengan la narración de hechos respecto al funcionamiento del Comité, o bien de presuntas irregularidades en la presentación 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 del Ente y del OIC involucrados en el acto de apertura llevará a cabo una clasificación, dependiendo del tipo de solicitud manifestada en las Cédulas de Vigilancias, de acuerdo con lo siguiente:

- **Reconocimiento;** expresión con sentido de agradecimiento o distinción positiva por un tangible o intangible recibido.
- **Sugerencia;** manifestación subjetiva o desde el punto de vista del cuidado planteando una propuesta respecto a un tangible o intangible ofertado por el Ente.
- **Petición;** mensaje a través del cual se requiere al Ente su intervención respecto una situación en concreto sobre la entrega de apoyos, obras, trámites y servicios.
- **Queja;** manifestación de la ciudadanía, en la que se dice afectada en sus derechos respecto de la aplicación y ejecución de los recursos públicos, o en la prestación de trámites y servicios.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SEFIPLAN
SECRETARÍA DE FINANZAS
Y PLANEACIÓN

APERTURA DE SOBRES QUE CONTIENEN CÉDULAS DE VIGILANCIA

- **Denuncia;** inconformidad que hace un ciudadano sobre probables actos u omisiones cometidas por personas servidoras públicas en la aplicación y ejecución de los recursos.

En caso de encontrarse en el sobre alguna posible Queja o Denuncia, se asentará en el acta que el OIC procederá a su resguardo para determinar su clasificación.

Asimismo, se deberá identificar y cuantificar las Cédulas de Vigilancia que contengan evaluaciones de percepción sobre la calidad de los servicios, trámites, obras o apoyos recibidos.

Al concluir la clasificación, el representante del Ente foliará todas las Cédulas de Vigilancia, y el personal del OIC las rubricará, a fin de garantizar su integridad, correcta identificación y trazabilidad.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SEFIPLAN
SECRETARÍA DE FINANZAS
Y PLANEACIÓN

APERTURA DE SOBRES QUE CONTIENEN CÉDULAS DE VIGILANCIA

El Ente Institucional elaborará un acta registrando todos los documentos, solicitudes y cédulas con evaluaciones de percepción de calidad, usando el formato FR-12 "Acta de apertura de sobres", en tres tantos para:

1. OIC
2. Ente
3. SDAyPC

En caso de no asistir personal de la SDAyPC, el Enlace Institucional le enviará su tanto mediante oficio. El OIC dará seguimiento para que, dentro de los 10 días hábiles posteriores a la apertura, las tres partes cuenten con su copia correspondiente.

Las Cédulas de Vigilancia con reconocimientos, sugerencias, peticiones y evaluaciones de percepción de calidad permanecerán bajo resguardo del Ente Institucional para su registro y canalización a las áreas responsables.



APERTURA DE SOBRES QUE CONTIENEN CÉDULAS DE VIGILANCIA

Los actos de apertura de sobres con Cédulas de Vigilancia se realizarán mensualmente en la Secretaría de Finanzas y Planeación. La coordinación entre el OIC y la SDAyPC se efectuará por correo electrónico, indicando día, hora y lugar. Las fechas previstas deberán confirmarse al menos 10 días antes de cada acto.

Viernes 30 de enero	Jueves 26 de febrero	Viernes 27 de marzo	Martes 28 de abril	Miércoles 27 de mayo
Viernes 26 de junio	Jueves 09 de julio	Jueves 27 de agosto	Lunes 28 de septiembre	Jueves 29 de octubre
Viernes 27 de noviembre		Miércoles 09 de diciembre		



11. REGISTRO DE SOLICITUDES Y PERCEPCIÓN CIUDADANA

En cumplimiento del Numeral 6.7 de la Guía sobre Registro de Percepción Ciudadana y Solicitudes, el Ente deberá concentrar electrónicamente la información de “percepción ciudadana de calidad” y de las “solicitudes” reportadas por los Comités a través de Cédulas de Vigilancia e informes.

El Enlace Institucional remitirá a la SDAyPC, dentro de los 10 días hábiles posteriores a la fecha de apertura de sobres, los concentrados electrónicos con: Detalle de solicitudes (formato FR-13). Evaluaciones de percepción de calidad sobre trámites, servicios, obras y apoyos (formato FR-14).

Asimismo, deberá acompañar esta información con gráficos estadísticos por Comité; que faciliten la interpretación de la percepción de calidad en el mes correspondiente y su evolución a lo largo del tiempo.



REGISTRO DE SOLICITUDES Y PERCEPCIÓN CIUDADANA

El Formato FR-14 Detalle de Evaluación de Percepción de Calidad, se reportará mediante oficio como resultado del acto de apertura de manera trimestral a través de gráficos al coordinador del COCODI/SICI en la SEFIPLAN, para estar en posibilidades de considerarlo en el componente “Evaluar las Áreas de oportunidad e Implementar la Mejora Continua”, en cumplimiento al Acuerdo por el que se emite el Sistema de Control Interno para las Dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz, que se oficializó mediante Gaceta Oficial No. Ext. 142, Tomo II, de fecha miércoles 08 de abril de 2020.

El coordinador del COCODI/SICI en la SEFIPLAN, deberá darle seguimiento a los Informes entregados con fundamento al Acuerdo por el que se emite el Sistema de Control Interno para las Dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

El Formato FR-14 Detalle de evaluaciones de percepción de calidad se presenta en las sesiones del COCODI/SICI en la SEFIPLAN y quedará asentado en las actas de las sesiones del Comité.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SEFIPLAN
SECRETARÍA DE FINANZAS
Y PLANEACIÓN

REGISTRO DE SOLICITUDES Y PERCEPCIÓN CIUDADANA

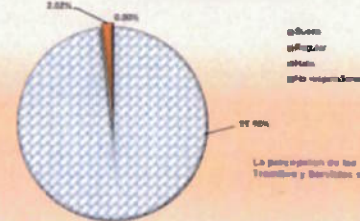
FR-14
Detalle de evaluaciones de percepción de calidad

DATOS SOLICITUD				RESPUESTAS DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD		
NÚMERO FOLIO DE LA CÉDULA A ASIGNADO EN ACTO DE ABERTURA	FECHA ACTO DE ABERTURA	COMITÉ DE C. EN	FOLIO DE REGISTRO DEL COMITÉ	PREGUNTA 4	PREGUNTA 5	PREGUNTA 6
2633	26-03	OPPE T. JAFAN	CCC-0360-2024	Buena	Buena	Buena
2634	26-03	OPPE T. JAFAN	CCC-0361-2024	Buena	Buena	Buena
2635	26-03	OPPE T. JAFAN	CCC-0362-2024	Buena	Buena	Buena
2636	26-03	OPPE T. JAFAN	CCC-0363-2024	Buena	Buena	Buena
2637	26-03	OPPE T. JAFAN	CCC-0364-2024	Buena	Buena	Buena
2638	26-03	OPPE T. JAFAN	CCC-0365-2024	Buena	Buena	Buena
2639	26-03	OPPE T. JAFAN	CCC-0366-2024	Buena	Buena	Buena
2640	26-03	OPPE T. JAFAN	CCC-0367-2024	Buena	Buena	Buena
2641	26-03	OPPE T. JAFAN	CCC-0368-2024	Buena	Buena	Buena
2642	26-03	OPPE T. JAFAN	CCC-0369-2024	Buena	Buena	Buena
2643	26-03	OPPE T. JAFAN	CCC-0370-2024	Buena	Buena	Buena
2644	26-03	OPPE T. JAFAN	CCC-0371-2024	Buena	Buena	Buena
2645	26-03	OPPE T. JAFAN	CCC-0372-2024	Buena	Buena	Buena
2646	26-03	OPPE T. JAFAN	CCC-0373-2024	Buena	Buena	Buena
2647	26-03	OPPE T. JAFAN	CCC-0374-2024	Buena	Buena	Buena
2648	26-03	OPPE T. JAFAN	CCC-0375-2024	Buena	Buena	Buena
2649	26-03	OPPE T. JAFAN	CCC-0376-2024	Buena	Buena	Buena
2650	26-03	OPPE T. JAFAN	CCC-0377-2024	Buena	Buena	Buena
2651	26-03	OPPE T. JAFAN	CCC-0378-2024	Buena	Buena	Buena
2652	26-03	OPPE T. JAFAN	CCC-0379-2024	Buena	Buena	Buena
2653	26-03	OPPE T. JAFAN	CCC-0380-2024	Buena	Buena	Buena
2654	26-03	OPPE T. JAFAN	CCC-0381-2024	Buena	Buena	Buena
2655	26-03	OPPE T. JAFAN	CCC-0382-2024	Buena	Buena	Buena
2656	26-03	OPPE T. JAFAN	CCC-0383-2024	Buena	Buena	Buena
2657	26-03	OPPE T. JAFAN	CCC-0384-2024	Buena	Buena	Buena
2658	26-03	OPPE T. JAFAN	CCC-0385-2024	Buena	Buena	Buena
2659	26-03	OPPE T. JAFAN	CCC-0386-2024	Buena	Buena	Buena
2660	26-03	OPPE T. JAFAN	CCC-0387-2024	Buena	Buena	Buena
2661	26-03	OPPE T. JAFAN	CCC-0388-2024	Buena	Buena	Buena
2662	26-03	OPPE T. JAFAN	CCC-0389-2024	Buena	Buena	Buena
2663	26-03	OPPE T. JAFAN	CCC-0390-2024	Buena	Buena	Buena
2664	26-03	OPPE T. JAFAN	CCC-0391-2024	Buena	Buena	Buena
2665	26-03	OPPE T. JAFAN	CCC-0392-2024	Buena	Buena	Buena
2666	26-03	OPPE T. JAFAN	CCC-0393-2024	Buena	Buena	Buena
2667	26-03	OPPE T. JAFAN	CCC-0394-2024	Buena	Buena	Buena
2668	26-03	OPPE T. JAFAN	CCC-0395-2024	Buena	Buena	Buena
2669	26-03	OPPE T. JAFAN	CCC-0396-2024	Buena	Buena	Buena
2670	26-03	OPPE T. JAFAN	CCC-0397-2024	Buena	Buena	Buena
2671	26-03	OPPE T. JAFAN	CCC-0398-2024	Buena	Buena	Buena
2672	26-03	OPPE T. JAFAN	CCC-0399-2024	Buena	Buena	Buena
2673	26-03	OPPE T. JAFAN	CCC-0400-2024	Buena	Buena	Buena

GRÁFICOS POR RESPUESTAS DE PERCEPCIÓN DE CALIDAD

Pregunta 4. La atención que le dio la o el servidor público, fue:

Del total de 495 Cédulas aplicadas: 97.96% opina que es BUENA y el 2.04% opina que es REGULAR, se representa de la siguiente forma:

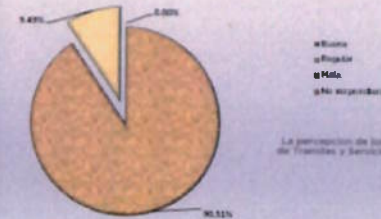


Buena
Regular
Mala
No respondieron

La percepción de los usuarios de Trámites y Servicios es importante.

Pregunta 5. El tiempo utilizado para la atención o resolución del trámite o servicio, fue:

Del total de 495 Cédulas aplicadas: 96.16% opina que es BUENA y el 3.84% opina que es REGULAR, se representa de la siguiente forma:



Buena
Regular
Mala
No respondieron

La percepción de los usuarios de Trámites y Servicios es importante.



12. ATENCIÓN DE SOLICITUDES

En cumplimiento a la Guía en el Numeral 7.1. Elaboración de reporte de seguimiento a solicitudes:

El Enlace Institucional canalizará las solicitudes captadas a las áreas correspondientes, que de acuerdo con sus atribuciones y funciones darán atención a las mismas, por tanto, a partir de la entrega deberá dar seguimiento y llevar el control del estado que guardan las gestiones de atención hasta su conclusión, solicitando las evidencias que lo demuestren. Para lo anterior se apoyará del formato FR-15-Estado de atención de solicitudes, en el cual registrará, entre otros datos, el estado que guardan las solicitudes captadas en el Acto de Apertura de sobres.

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.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SEFIPLAN
SECRETARÍA DE FINANZAS
Y PLANEACIÓN

ATENCIÓN DE SOLICITUDES

Para que una solicitud se considere **concluida**, debe cumplir con lo siguiente:

•**Reconocimientos:** Basta con informar oficialmente al área administrativa correspondiente sobre los detalles del documento y notificar al Comité su canalización. No se requiere respuesta del área.

•**Sugerencias:** Se debe contar con evidencia de su canalización al área administrativa. No se exige respuesta ni aprobación, pero sí informar al Comité que será evaluada y, de ser posible, implementada.

•**Peticiones:** El área correspondiente debe emitir una respuesta positiva o negativa, la cual se informará al Comité.

•**Quejas y Denuncias:** El OIC debe notificar al Enlace Institucional, en un máximo de 15 días hábiles desde la apertura, si el documento cumple con los requisitos de tiempo, modo y lugar para proceder, o si debe tratarse como otro tipo de solicitud.

En consecuencia, **sugerencias y reconocimientos solo tienen dos estados:** «no iniciada» y «concluida».



ATENCIÓN DE SOLICITUDES

Las **peticiones, quejas y denuncias** pueden encontrarse en cualquier estado.

Para las peticiones rezagadas, el **Enlace Institucional** debe realizar recordatorios a las áreas responsables, mientras que el **OIC** vigila su atención e interviene si es necesario.

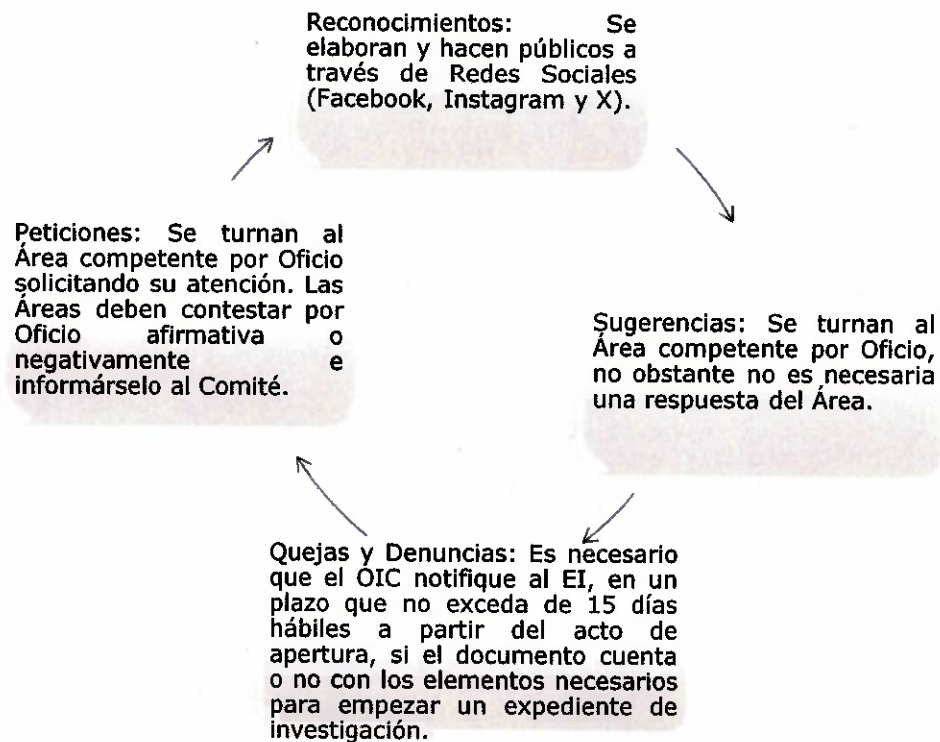
El Enlace debe presentar al OIC las evidencias que justifican que las solicitudes se consideran concluidas y notificar al Comité las resoluciones.

Además, el Enlace enviará mensualmente a la **SDAyPC**, a más tardar el último día hábil, el **formato FR-15-Estado de atención de solicitudes**, que incluye el consolidado de solicitudes y su estado, validado previamente por el OIC. La fecha de corte no deberá exceder los 10 días hábiles anteriores al envío y debe incluir todas las solicitudes detectadas hasta esa fecha.

Si el corte se realiza antes de una apertura en el mismo mes, las solicitudes abiertas posteriormente se contabilizan como **no iniciadas**, por lo que se recomienda considerar la secuencia de actividades y plazos al programar la apertura de sobres.



ATENCIÓN DE SOLICITUDES





13. VERIFICACIÓN A LA OPERACIÓN DE LOS COMITÉS DE CONTRALORÍA CIUDADANA

De acuerdo con la Guía, Numeral 7.2 “**Verificación del funcionamiento de los Comités**”, los **Entes**, a través del **Enlace Institucional**, verificarán la constitución y operación de los Comités vigentes mediante entrevistas a sus miembros sobre:

- Convocatoria y constitución del Comité.
- Capacitación de los integrantes.
- Información, documentos y apoyos recibidos para sus actividades.
- Entrega de registro del Comité y acreditaciones de integrantes.
- Atención recibida del Ente ante dudas o problemas durante las actividades.

La verificación se realizará mediante entrevista personal o TIC,s utilizando el **formato FR-16-Verificación del funcionamiento de comités**. Se seleccionará al azar a un integrante por Comité, quien será entrevistado por personal operativo del Enlace Institucional y firmará el formato como acreditación ante el Órgano Interno de Control.

Para el **Ejercicio 2026**, se proyecta realizar **40 verificaciones**.



14. REUNIONES DE SEGUIMIENTO AL PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO

Las fechas de las reuniones de seguimiento se establecerán a partir de la planificación del presente **Programa Anual de Trabajo 2026**, por lo que se programarán a partir del mes de marzo, una vez que el Programa haya sido debidamente autorizado. De igual manera, los actos de apertura de sobres se coordinarán con el **OIC** y la **SDAyPC** mediante correo electrónico, indicando día, hora y lugar. Estas fechas serán tentativas y deberán confirmarse **10 días antes de cada acto**.

Viernes 27 de marzo	Martes 28 de abril	Miércoles 27 de mayo	Viernes 26 de junio	Jueves 09 de julio
Jueves 27 de agosto	Lunes 28 de septiembre	Jueves 29 de octubre	Viernes 27 de noviembre	Miércoles 09 de diciembre



15. ELABORACIÓN DE INFORMES Y REPORTES

En cumplimiento a la Guía en los Numerales 7.4. Elaboración de reportes trimestrales y 7.5. Elaboración de Informe Anual, se tienen los siguientes compromisos:

- Entregar de manera trimestral los avances de las actividades de operación y verificación de la Contraloría Ciudadana, establecidas en su Programa Anual de Trabajo 2026, de la siguiente manera: enero-marzo; abril-junio; julio-septiembre; octubre-diciembre, los cuales se presentarán al Órgano Interno de Control en la SEFIPLAN para su validación dentro de los primeros 5 días hábiles siguientes al trimestre que se reporta. Para lo anterior se utilizará el formato FR-18-Reporte trimestral.
- El reporte de avances deberá cubrir dos elementos sustantivos:
 - 1) Información cuantitativa: Mostrará en términos numéricos y/o porcentuales los avances y/o resultados obtenidos de acuerdo a lo programado.
 - 2) Información cualitativa: Describirá de manera complementaria las actividades realizadas durante el trimestre que se reporta.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SEFIPLAN
SECRETARÍA DE FINANZAS
Y PLANEACIÓN

ELABORACIÓN DE INFORMES Y REPORTES

El Órgano Interno de Control (OIC) en la SEFIPLAN, validará los Reportes Trimestrales y el Informe Anual del Programa Anual de Trabajo 2026, utilizando las evidencias proporcionadas por el Enlace Institucional, firmadas por el Titular o Encargado.

Los reportes trimestrales se remitirán a la Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana (SDAyPC) de la Contraloría General del Estado en un plazo máximo de 10 días hábiles tras el cierre de cada trimestre.

El Informe Anual será enviado por el Enlace Institucional al OIC durante los primeros 5 días hábiles posteriores al cierre del año, una vez validado y firmado por el Titular o Encargado, se remitirá a la SDAyPC en un plazo no mayor a 10 días hábiles. Tanto los Reportes Trimestrales como el Informe Anual, se publican en el apartado de Contraloría Ciudadana en el Portal de Internet en la SEFIPLAN, para la difusión de su cumplimiento.



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SEFIPLAN
SECRETARÍA DE FINANZAS
Y PLANEACIÓN

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

58



POR AMOR A
VERACRUZ



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SEFIPLAN
SECRETARÍA DE FINANZAS
Y PLANEACIÓN



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SEFIPLAN
SECRETARÍA DE FINANZAS
Y PLANEACIÓN

FR-01
Cronograma de Actividades de Contraloría Ciudadana en la
Secretaría de Finanzas y Planeación Ejercicio 2026

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ENTREGABLE	NOTA 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 Suscribir el Programa de Trabajo	ENLACE OIC DGTI	Programa de Trabajo	1	1															
2. Operación																			
2.1 Promover la Contraloría Ciudadana	ENLACE OPERATIVO	Publicaciones en página web y redes sociales institucionales	44	2	3	3	3	3	3	2		3	3	2	3	3			
2.2 Contratar Comités de Contraloría Ciudadana	ENLACE	Acta constitutiva	50		4	2	4	4	2	1		5	4	4	4				
2.3 Capacitar a los Comités de Contraloría Ciudadana	ENLACE	Constancia de capacitación	50		4	2	4	4	2	1		5	4	4	4				
2.4 Entregar folios de acreditación a los integrantes de los Comités de Contraloría Ciudadana	ENLACE	Folios de folios de acreditación	50		4	2	4	4	2	1		5	4	4	4				
2.5 Aportar sobres que contienen cédulas de apertura a los informes	ENLACE OIC	Acta de apertura	12	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1
2.6 Entregar reporte detallado de solicitudes en acto de apertura	ENLACE	Detalle de solicitudes en acto de apertura	12		1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1
2.7 Entregar reporte detallado de evaluaciones de percepción de calidad	ENLACE	Detalle de evaluaciones de percepción de la calidad	12		1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1
3. Verificación																			
3.1 Entregar reporte de operatividad	ENLACE	Reporte de operatividad	4	1			1					1				1			
3.2 Entregar informe de evaluaciones de percepción de calidad	ENLACE	Reporte de percepción de la calidad	4	1			1					1				1			
3.3 Entregar el reporte de seguimiento y de atención a solicitudes	ENLACE	Estado de atención de solicitudes	12	1	1	1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1
3.4 Verificar el funcionamiento de los Comités de Contraloría Ciudadana	ENLACE OPERATIVO	Verificación del funcionamiento de comités	40		4	4	4	4	4	2		4	4	4	4	4	4	4	4
3.5 Efectuar reuniones de seguimiento al Programa Anual de Trabajo autorizado	ENLACE OIC DGTI	Minuta de seguimiento al PAT	10			1	1	1	1	1		1	1	1	1	1	1	1	1
3.6 Entregar Reporte de Avance de Actividades	ENLACE OIC	Reporte de avance de actividades	4	1			1					1				1			
3.7 Entregar Informe Anual del ejercicio 2025	ENLACE	Informe Anual	1	1															

ELABORA
L.D. y C.P. LUCIANO CERVANTES JIMÉNEZ
PROCURADOR FISCAL Y ENLACE INSTITUCIONAL DE
CONTRALORÍA CIUDADANA EN SECRETARÍA DE FINANZAS Y PLANEACIÓN

LIC. FRANCISCO JAVIER VARGAS
DIRECTOR GENERAL DE GOBIERNO INSTITUCIONAL
EN LA CONTRALORIA GENERAL

PRON
DRA. RÓMICA ALEJANDRA OLIVERA VALDEZ
TITULAR DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL EN SECRETARÍA DE FINANZAS
Y PLANEACIÓN

59





GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SEFIPLAN
SECRETARÍA DE FINANZAS
Y PLANEACIÓN

Dr. Miguel Santiago Reyes Hernández
Secretario de Finanzas y Planeación

C.P. y L.D. Luciano Cervantes Jiménez
Procurador Fiscal y Enlace
Institucional de Contraloría Ciudadana

60





GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SEFIPLAN
SECRETARÍA DE FINANZAS
Y PLANEACIÓN

Dr. Ramón Santos Navarro
Contralor General del Estado

Lic. Francisco Villanueva González
Director General de Fortalecimiento Institucional

L.Q.C. Iris Vianney Vásquez Araujo
Subdirectora de Desarrollo Administrativo y
Participación Ciudadana

Lic. Yael Anselmo Castellanos Jiménez
Ejecutivo de Proyectos de Contraloría Ciudadana

Mtra. Mónica Alejandra Olvera Valdez
Titular Del Órgano Interno de Control en la
Secretaría de Finanzas y Planeación

C.P. Andrea Catalina Huesca Pastoressa
Auditora



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

SEFIPLAN
SECRETARÍA DE FINANZAS
Y PLANEACIÓN

L.D. y C.P. Luciano Cervantes Jiménez
Procurador Fiscal y Enlace Institucional
de Contraloría Ciudadana en la
Secretaría de Finanzas y Planeación

Mtra. Mónica Alejandra Olvera Valdez
Titular del Órgano Interno de Control en
la Secretaría de Finanzas y Planeación

*Esta hoja corresponde a las firmas de validación y autorización
del Programa Anual de Trabajo de Contraloría Ciudadana 2026.
Procuraduría Fiscal Enlace Institucional*



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030



**POR AMOR A
VERACRUZ**

A handwritten signature in blue ink, located in the bottom right corner of the page.