



ESTRATEGIA 2026 DE CONTRALORÍA CIUDADANA DEL SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE

En atención a lo dispuesto 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 de Veracruz el ocho de diciembre de dos mil veintiuno, en el número extraordinario 488, así como a los *Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana*, publicados el cinco de diciembre de dos mil veinticinco en el número extraordinario 486 del mismo órgano oficial, se establece la obligación de designar un Enlace Institucional en cada Dependencia o Entidad.

Dicho Enlace Institucional tiene, entre sus atribuciones, la responsabilidad de suscribir el Programa de Trabajo de Contraloría Ciudadana dentro de los plazos y términos previstos en la normatividad aplicable. En este marco jurídico y administrativo, se presenta la Estrategia y el Programa de Trabajo de Contraloría Ciudadana 2026 del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, como instrumento rector para la planeación, implementación y fortalecimiento de los mecanismos de participación ciudadana en la supervisión de las acciones institucionales.



Tomando en consideración la tabla anterior se tiene que las solicitudes fueron debidamente canalizadas al **Centro de Rehabilitación e Inclusión Social, Dirección de Asistencia e Integración Social, así como a la Dirección de Atención a Población Vulnerable**, adscritos al DIF Estatal Veracruz, con la finalidad de que fueran atendidas mediante los siguientes memorándums: **SEDIFVER/CC/015/2025** se turnó a "CRISVER para su conocimiento y atención de 2 reconocimientos, 1 sugerencia y 1 petición" , **SEDIFVER/CC/026/2025** se turnó al "OIC para la Investigación de 4 supuestas quejas, **SEDIFVER/CC/024/2025** se turnó a la Dirección de Asistencia e Integración Social para responder 2 peticiones y 4 sugerencias, **SEDIFVER/CC/025/2025** se Turnó a "CRISVER para responder 1 sugerencia y 1 petición, **SEDIFVER/CC/058/2025** se turnó a la "Dirección de Atención a Población Vulnerable" para responder 1 petición, **SEDIFVER/CC/005/2026** se turnó a la "Dirección de Atención a Población Vulnerable" para dar respuesta a una Sugerencia y por ultimo **SEDIFVER/CC/005/2026** se turnó a "CRISVER para la respuesta de 2 sugerencias.

En ese mismo sentido, todas las solicitudes fueron atendidas mediante los siguientes memorándums: **M-D/CRISVER/0409/2025, M-D/CRISVER/0294/2025, DAIS/391/2025 y DIF/SAA/293/2025**. Por lo que, las solicitudes que se encontraron en este ejercicio 2025 y que estaban en proceso, cambiaron su **estatus a concluidas**.

En seguimiento a lo anterior, cabe señalar que se registraron dos comité de Trámites y servicios por parte del Centro de Convivencia "Quinta de las Rosas" relativo a la **Dirección de asistencia e integración social** y de la **Dirección del Centro de Rehabilitación e Inclusión Social** es importante destacar que este tipo de comités son vigentes hasta por dos años, entrando en operación el **27 de junio del 2025, 13 de mayo del**





Como mecanismo de control y verificación, el **Órgano Interno de Control** será responsable de corroborar que el material autorizado sea difundido de manera correcta y oportuna, integrando dicha validación como parte del proceso de revisión de los reportes trimestrales de actividades.

En este mismo sentido y en coordinación con los Sistemas DIF Municipales, se colocaran carteles informativos en los municipios y localidades beneficiadas por programas de asistencia social, particularmente en aquellas zonas de difícil acceso a medios de comunicación digitales o masivos.

De igual forma, el Enlace Institucional designará un número telefónico móvil para la atención de llamadas y la recepción de mensajes, imágenes y videos, así como un canal de difusión a través de la aplicación WhatsApp, que permita coordinar acciones y compartir información en tiempo real. Adicionalmente, se habilitarán los correos electrónicos institucionales del Enlace y del personal operativo responsable.

Con la implementación de esta estrategia, se busca fortalecer la participación ciudadana, garantizar el acceso a la información y consolidar la Contraloría Ciudadana como un instrumento efectivo de vigilancia social y mejora continua de los programas y servicios públicos.



IV. CAPACITACIÓN A COMITÉS DE CONTRALORÍA CIUDADANA

De conformidad con lo establecido en los artículos 5, fracción IV, y 10, fracción II, de los Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de Contraloría Ciudadana, las actividades de **capacitación y asesoría** se desarrollarán bajo un esquema de responsabilidad compartida entre el Enlace de Contraloría Ciudadana del Sistema DIF Estatal y las personas titulares de los Sistemas DIF Municipales.

Asimismo, se contará con el apoyo de la Dirección General de Fortalecimiento Institucional de la Contraloría General del Estado, a través del Órgano Interno de Control, con el objetivo de fortalecer el adecuado funcionamiento de los Comités de Contraloría Ciudadana.

Una vez que el Sistema DIF Estatal proporcione la información, lineamientos y materiales correspondientes a los Sistemas DIF Municipales, estos serán responsables de impartir la capacitación directa a las personas integrantes de los Comités.

En este sentido, a los miembros de los Comités de Vigilancia se les brindará, como mínimo, capacitación en los siguientes aspectos:

1. Concepto general de Contraloría Ciudadana
2. Atribuciones de los integrantes del Comité
3. Actividades del Comité
4. Información específica sobre la obra, apoyo, trámite o servicio
5. Aplicación de cédulas de vigilancia
6. Plazos y medios para el envío de documentación
7. Mecanismos para la presentación de solicitudes

Es importante señalar que la capacitación se realizará de manera simultánea al momento de la entrega de los apoyos correspondientes a Obras y Acciones a las personas beneficiarias. Durante este proceso, se



7



VI. OPERATIVIDAD DE COMITES DE CONTRALORIA CIUDADANA.

En el marco de la ejecución de los **programas** a cargo de la **Dirección de Atención a Población Vulnerable** (comités de Obras y Apoyo), la operación de los Comités de Contraloría Ciudadana se llevará a cabo bajo un esquema organizado, con plazos definidos, acompañamiento institucional y control documental sistemático. Es decir los municipios contarán con un plazo máximo de **diez días hábiles** para integrar el Comité de Contraloría Ciudadana, posteriormente, deberán remitir la documentación a la brevedad, mediante oficio y en sobre cerrado por contener datos sensibles, el cual deberá contener los siguientes formatos debidamente requisitados:

- **F-03 Acta Constitutiva.**
- **F-09 Constancia de Capacitación.**
- **F-10 Cédulas de Vigilancia.**
- **F-11 Acta Circunstanciada.**

Asimismo, se dará seguimiento puntual a las posibles dificultades que pudieran presentarse, particularmente en los municipios más alejados del estado, con el propósito de garantizar el cumplimiento de la meta establecida. Para ello, se mantendrá una estrecha coordinación con los enlaces municipales, brindando asesorías constantes mediante llamadas, mensajes de whatsapp y correo institucional para poder tener una operatividad optima y entreguen los formatos en tiempo y forma.

En seguimiento al esquema operativo previamente señalado, se hace del conocimiento que actualmente se encuentran vigentes dos Comités de **Trámites y Servicios**, con fechas de conclusión el **13 de mayo de 2027** y el **27 de junio de 2027**. En este contexto, la recolección de las Cédulas de Vigilancia correspondientes será acompañada y asistida por los enlaces





Peticiones: Solicitudes formales realizadas por personas físicas o morales para requerir información, apoyo, atención, servicios o la realización de una acción específica por parte de una autoridad o institución, en ejercicio de un derecho ciudadano.

Denuncias/Quejas: Comunicaciones mediante las cuales se informa o reclama ante una autoridad competente sobre presuntas irregularidades, incumplimientos, actos u omisiones que afecten derechos, contravengan la normatividad o impliquen un mal desempeño en la prestación de un servicio o programa.

Tras la clasificación, se foliarán todas las cédulas de vigilancia encontradas durante el acto, y el personal del Órgano Interno de Control las rubricará para garantizar su integridad, identificación y rastreabilidad. Finalmente, el Enlace Institucional elaborará un acta en la que se registrará la relación total de los documentos, solicitudes y cédulas con su evaluación y la percepción de la calidad observada. Esta acta se elaborará utilizando el formato **F-12 - Acto de Apertura de Sobres** en tres ejemplares, que se entregarán al Órgano Interno de Control y a la Dirección de Fortalecimiento Administrativo Institucional de la Contraloría General, dentro de un plazo de 10 días hábiles posteriores a la apertura.

VIII. REGISTRÓ SOLICITUDES Y PERCEPCIÓN CIUDADANA.

Asimismo y posterior a las reuniones de apertura de sobres, se registrarán las solicitudes en el formato **F-13 - Detalle de Solicitudes en Acto de Apertura**, así como las evaluaciones de percepción de calidad manifestadas por los ciudadanos, utilizando el formato **F-14 - Detalle de Evaluaciones de Percepción de Calidad**. Antes de enviarla a la Dirección de Fortalecimiento Administrativo Institucional, remitiremos esta



de cada mes, previa validación del Órgano Interno de Control, llevando un registro de atención hasta su conclusión.

Por último, previo envío a la Dirección de Fortalecimiento Administrativo Institucional en la Contraloría General enviaremos por correo electrónico el Formato **F-15-Estado de atención de solicitudes** al Órgano Interno de Control para su validación el último día hábil de cada mes.

X. VERIFICACIÓN A LA OPERACIÓN DE LOS COMITÉS DE COMITES DE CONTRALORIA CIUDADANA.

Este Enlace, llevará a cabo una exhaustiva verificación de todos los aspectos relacionados con la constitución y operación de los Comités Vigentes, con el objetivo de garantizar su correcta implementación y funcionamiento. Esta verificación se realizará mediante entrevistas personales y/o telefónicas. En estas Entrevistas se recabar la información necesaria para confirmar que los comités cumplen con los requisitos establecidos. Para este proceso, se utilizará el formato **F-16-Verificación del funcionamiento de comités**, el cual permitirá documentar detalladamente los resultados y asegurar el cumplimiento de los lineamientos establecidos. De ser necesario, se podrán realizar visitas de seguimiento para resolver cualquier inconsistencia o para dar soporte adicional en la mejora de los procesos.

XI. REUNIONES DE SEGUIMIENTO AL PROGRAMA ANUAL DE TRABAJO.

Convocaremos vía correo electrónico a la **Subdirección de Desarrollo Administrativo y Participación Ciudadana** con copia al **Órgano Interno**





Para Finalizar esta parte el Órgano Interno de Control validara la información que este enlace le reporte contando con las evidencias presentadas con firma del Titular en el formato FR-18-Reporte Trimestral para finalmente remitirlo a la Dirección de Fortalecimiento Administrativo Institucional en la Contraloría General en un plazo que no exceda a los 10 días hábiles siguientes al trimestre que se valida.

LICDA. MARÍA TERESA DÍAZ CARRETERO
ENLACE INSTITUCIONAL DE CONTRALORÍA CIUDADANA DEL
SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA DEL
ESTADO DE VERACRUZ



GOBIERNO DEL ESTADO DE
VERACRUZ
2024 - 2030

CGE
CONTRALORIA
GENERAL DEL ESTADO

FR-01

Cronograma de Actividades de Contraloría Ciudadana en el Sistema
para el Desarrollo Integral de la Familia del ejercicio 2026

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	ENTREGABLE	META ANUAL	PRIMER TRIMESTRE												SEGUNDO TRIMESTRE												TERCER TRIMESTRE												CUARTO TRIMESTRE																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					
				ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL				MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				SEPTIEMBRE				OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																													
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									
1.	Planeación																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																												

Lineamientos Generales para la Promoción, Constitución, Operación y los Comités de Contraloría Ciudadana
* Artículo 36 y 37
** Artículo 35
*** Artículo 38

ELABORA
LICDA. MARÍA TERESA DÍAZ CARRETERO
ENLACE INSTITUCIONAL DE
CONTRALORÍA CIUDADANA EN EL SISTEMA PARA EL DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

VALIDA
LIC. GUADALUPE LEÓN MURRIETA
ENCARGADA DEL DEPARTAMENTO INTERNO DE CONTROL EN EL SISTEMA PARA EL
DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA.

DIRECTOR GENERAL DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL
EN LA CONTRALORIA GENERAL