COLEGIO DE BACHILLERES
DEL ESTADO DE VERACRUZ

VERACRUZ
GOBIERNO
DEL ESTADO

SEV
Secretaría
de Educación

COBAEV
VERACRUZ

LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA CONCESIÓN DE VENTA DE ALIMENTOS POR PARTICULARES, OPERACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LAS TIENDAS ESCOLARES EN LOS PLANTELES DEL COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ

LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA CONCESIÓN DE VENTA DE ALIMENTOS POR PARTICULARES, OPERACIÓN, CONTROL Y SEGUIMIENTO DE LAS TIENDAS ESCOLARES EN LOS PLANTELES DEL COLEGIO DE BACHILLERES DEL ESTADO DE VERACRUZ

CAPÍTULO PRIMERO
Disposiciones Generales

Artículo 1. Los presentes lineamientos son de carácter general y observancia obligatoria para los planteles, Coordinaciones de Zona y áreas de oficinas centrales para transparentar la concesión de venta de alimentos por particulares, operación, control y seguimiento de las tiendas escolares en los planteles del Colegio como medida de calidad para su eficiente y eficaz funcionamiento. Tienen como objeto delimitar funciones y responsabilidades en cada una de las áreas involucradas en su operación.

Artículo 2. Los titulares de las áreas de Oficinas Centrales, Coordinaciones de Zona y planteles serán los responsables de la aplicación de los presentes lineamientos generales en el ámbito de sus respectivas competencias.

Artículo 3. Para los efectos de la aplicación de los presentes lineamientos generales, se entenderá por:

I. **Colegio.** El Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz.
II. **Contrato.** El Contrato de Concesión de venta de alimentos por particulares en la Tienda Escolar.
III. **Contrato Colectivo.** El Contrato Colectivo de Trabajo SUITCOBAEV
IV. **Comisión de Evaluación.** Es la Comisión Evaluadora facultada para analizar las propuestas de acuerdo a los criterios establecidos y decidir a quién se otorga la concesión.
V. **Concesión para la venta de alimentos.** La Autorización que se emite, para otorgar un espacio físico para la venta de alimentos en los planteles del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz.

VI. **Concesionario (a).**La Persona física o moral a la que se le adjudica un contrato para la venta de alimentos de alguno de las tiendas escolares de los planteles del COBAEV.

VII. **Condonación.** El acto administrativo a través del cual se exime del pago de cuotas diarias al concesionario (a)por causa justificada o que actualice alguna de las hipótesis contenidas en el contrato de concesión.

VIII. **Coordinador.** Los Coordinadores (as) de Zona del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz.

IX. **Contraloría Ciudadana.** El Programa de Contraloría Ciudadana del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz.

X. **Convocatoria.** El instrumento a través del cual se da a conocer al público en general, que será concesionado la venta de alimentos en las tiendas escolares en los planteles del Colegio.

XI. **Convocante.** El Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz, a través de la Dirección.

XII. **Cuota diaria.** El pago acordado que realiza el concesionario por cada día laborable.

XIII. **Desarrollo Patrimonial.** El Departamento de Desarrollo Patrimonial del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz.

XIV. **Director**(a) **General.** El Director (a) General del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz.

XV. **Dirección.** La Dirección Administrativa del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz.

XVI. **Dirección de Operación.** La Dirección de Operación Regional del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz.

XVII. **Director (a).** Directores (as) de los Planteles del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz.

XVIII. **Higiene y Seguridad.** El Programa de Higiene, Seguridad y Emergencia Escolar del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz.

XIX. **Lineamientos Generales para la Concesión de Venta de Alimentos por Particulares, Operación, Control y Seguimiento de las Tiendas Escolares en los Planteles del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz.** Al documento a través del cual se establecen los requisitos y condiciones para que los interesados participen en el proceso

de licitación de las tiendas escolares; así como las reglas de operación de las mismas.

XX. **OVH.** Oficina Virtual de Hacienda

XXI. **Participante.** La Persona física o moral que formula una propuesta en el proceso de otorgamiento de concesión.

XXII. **Plantel.** Los Planteles Educativos del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz.

XXIII. **Propuesta.** La propuesta técnica y la propuesta económica presentadas por las personas físicas o morales que participan en el proceso de otorgamiento de concesión.

XXIV. **Protección Civil.** El Programa de Protección Civil del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz.

XXV. **Recursos Financieros.** El Departamento de Recursos Financieros del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz.

XXVI. **Recursos Materiales.** El Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz.

XXVII. **Subdirección Administrativa.** Los Subdirectores (as) Administrativos (as) de Plantel del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz.

XXVIII. **Tienda Escolar.** El espacio físico que se ubica dentro del plantel educativo donde se presta el servicio concesionado de venta de alimentos, para contribuir a una sana alimentación de los estudiantes.

CAPÍTULO SEGUNDO
Convocatoria y Bases

Artículo 4. La convocatoria y las bases de participación serán emitidas por la **Dirección.**

Artículo 5. La convocatoria y las bases deberán contener como mínimo lo siguiente información:

Convocatoria:

I. Nombre de la Institución convocante

II. Número de planteles para los cuales se convoca la concesión.
III. Descripción general del servicio a concesionar.
IV. Lugar, fecha y hora donde los interesados podrán obtener las bases establecidas en la convocatoria.
V. Lugar, fecha y hora límite en que los interesados podrán presentar sus propuestas.
VI. Lugar, fecha y hora de la celebración del acto de apertura de propuestas.
VII. Período por el que se asignará la concesión.
VIII. La indicación de que los interesados en participar NO deben tener parentesco por afinidad o consanguinidad en primero, segundo o tercer grado con autoridades educativas del plantel escolar donde se pretende prestar el servicio, ni ser dirigente de la asociación de padres de familia, ni funcionarios del servicio educativo, ni padre o madre de familia de alumnos inscritos en la escuela de la que se pretende obtener la concesión
IX. La indicación de que la entrega de propuestas debe ser personal.
X. Los demás que sean necesarios a criterio del Colegio.

Bases:

I. Nombre de la Institución convocante
II. Requisitos que deben cubrir los interesados en participar en el proceso de concesión.
III. Monto de depósito en garantía y plazo de la entrega.
IV. Condiciones de pago de cuotas diarias.
V. Criterios claros y detallados que se utilizarán para evaluar las propuestas.
VI. Señalamiento de que será causa de descalificación el incumplimiento de alguno de los requisitos establecidos.
VII. Período por el que se asignará la concesión.
VIII. Causas por las que se condonarán las cuotas diarias.
IX. Documentos que deberá presentar el participante que resulte adjudicado para la operación de la tienda escolar.
X. Causas por las que se podrá rescindir el contrato del concesionario adjudicado.

XI. La indicación de que los interesados en participar NO deben tener parentesco por afinidad o consanguinidad en primero, segundo o tercer grado con autoridades educativas del plantel escolar donde se pretende prestar el servicio, ni ser dirigente de la asociación de padres de familia, ni funcionarios del servicio educativo, ni padre o madre de familia de alumnos inscritos en la escuela de la que se pretende obtener la concesión

XII. La indicación de que la entrega de propuestas debe ser personal.

XIII. Las demás condiciones que sean necesarias a criterio del Colegio.

Artículo 6. Durante el proceso de asignación de la concesión de tiendas escolares de los Planteles, la convocatoria y bases serán publicadas en la página oficial del Colegio.

Artículo 7. Los Coordinadores (as) y Directores (as) serán los responsables de difundir, tanto en Plantel como en lugares públicos de la localidad, la convocatoria del proceso de asignación de la concesión.

Así mismo, serán los responsables de esclarecer aquellos aspectos de la convocatoria o de las bases que pudieran generar confusión.

CAPÍTULO TERCERO
Recepción de Propuestas y Comisión de Evaluación

Artículo 8. Los participantes que cumplan con lo establecido en la convocatoria y bases, deberán entregar el formato de solicitud y la documentación solicitada en original en el plazo establecido, en el domicilio de la sede o sedes del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz que se especifiquen en la convocatoria y bases, la cual presentarán mecanografiada, en papel membretado de la empresa, si así fuere el caso, o de la persona física, sin tachaduras o enmendaduras, en idioma español y en sobre cerrado de manera inviolable, en donde deberá ser estampado el sello de la Dirección, fecha de recepción, nombre y firma de la persona que recibe.

Artículo 9. Solamente será aceptada una propuesta por participante por plantel, y ésta se sujetará a las condiciones establecidas en las bases correspondientes.

Artículo 10. El participante será responsable de hacer llegar su propuesta al domicilio de la sede o sedes que el Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz designe, en el plazo establecido en la convocatoria, después de esa fecha no se aceptará ninguna propuesta.

Artículo 11. Para la evaluación de las propuestas se designará una **Comisión de Evaluación**, quien será la instancia facultada para analizar dichas propuestas y asignar la concesión de cada tienda escolar.

Artículo 12. La Comisión de Evaluación estará integrada por:

I. La Dirección, en calidad de Presidente
II. El Jefe (a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales, en calidad de Secretario.
III. El Director (a) de Asuntos Jurídicos o representante, en calidad de vocal.
IV. El Jefe (a) del Departamento de Recursos Financieros o un representante en calidad de vocal.

En caso de no poder asistir, los miembros de la Comisión de Evaluación podrán designar mediante oficio un servidor público para que lo supla en el ejercicio de sus funciones.

Artículo 13. En las reuniones todos los miembros de la Comisión tendrán derecho a voz y voto. Se invitará al Órgano Interno de Control del Colegio en calidad de asesor, quien tendrá derecho a voz, pero no a voto.

CAPÍTULO CUARTO
Asignación de Concesiones y Contrato

Artículo 14. La apertura de proposiciones se efectuará en el domicilio de la sede o sedes del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz que se especifique en la Convocatoria y Bases, de la siguiente manera:

I. En fecha y hora establecidas en la convocatoria y bases de participación; desechándose aquellas que hubieran omitido algún requisito o documento señalado en las bases.
II. El resultado de la apertura y presentación de las propuestas se hará constar en Acta Circunstanciada, en la que se señalarán las propuestas aceptadas, así como las que fueron desechadas, asentando las razones para su valoración.
III. Se examinarán las propuestas aceptadas con base en los criterios señalados en las bases y convocatoria, elaborando cuadros comparativos.
IV. Los miembros de la Comisión de Evaluación rubricarán todas las propuestas presentadas, quedando los sobres bajo resguardo del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz, por un plazo de cinco años.

Artículo 15. La asignación de la concesión de venta de alimentos se otorgará al participante que cumpla con los requisitos y garantice al convocante las mejores condiciones, de acuerdo a los siguientes criterios de evaluación:

Criterio	Ponderación
Monto de la cuota	40%
Precios de los productos	15%
Apoyos brindados al plantel	10%
Variedad y valor nutricional de los productos y alimentos ofrecidos	15%
Experiencia	20%

Artículo 16. La Comisión de Evaluación informará los resultados de la evaluación a la Dirección, quien a su vez elaborará y remitirá los fallos de otorgamiento de concesión, los cuales serán inapelables, a los participantes ganadores, en un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores a la apertura de las propuestas, a través de los Directores (as) de Plantel y Coordinadores (as) de Zona.

Artículo 17. Los Directores (as) de Plantel y Coordinadores (as) de Zona deberán dar difusión del fallo, dentro y fuera de las instalaciones del Plantel, por un periodo de 5 días hábiles, una vez recibido el documento, a fin de hacerlo del conocimiento de la comunidad del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz.

Artículo 18. La Comisión de Evaluación podrá declarar desierto el proceso de asignación de las concesiones de tiendas escolares cuando:

I. No se cuente con propuestas o cuando ninguna de las presentadas reúna los requisitos establecidos en las bases.
II. Los precios de los productos sean excesivos.

Artículo 19. Cuando en el proceso de asignación de la concesión de venta de alimentos de alguna tienda escolar resulte desierto, la Dirección, por conducto del Plantel y Coordinación de Zona publicará una nueva convocatoria, en un máximo de 5 días después de la emisión de los resultados de la Comisión de Evaluación, en los términos señalados en estos lineamientos.

Artículo 20. El Colegio no podrá recibir proposiciones o celebrar concesión alguna, con las personas físicas o morales que a continuación se mencionan:

a) Con cualquier servidor público en cargos de Dirección, mandos medios o superiores de la propia Entidad y Directivos de las Asociaciones de Padres de Familia de los Planteles del COBAEV, (podrán participar los familiares de éstos, previa evaluación y autorización de la Comisión de Evaluación del Proceso de Concesión de Tiendas Escolares).
b) Aquellos participantes a los que por causas imputables a ellos, la convocante les hubiera rescindido administrativamente una concesión, en cualquier Plantel, dentro de un lapso de dos años.
c) Las que hubieran proporcionado información falsa, que hayan actuado con dolo o mala fe en algún proceso para la concesión de

un contrato o que se compruebe que hayan incrementado los precios de los productos ofrecidos.

CAPÍTULO QUINTO
De la celebración del Contrato

Artículo 21. El Colegio deberá celebrar un contrato por la concesión de la tienda escolar con el participante adjudicado. Dicho contrato no podrá exceder al 31 de diciembre de cada ejercicio fiscal.

Al término de la temporalidad señalada en el contrato correspondiente, el concesionario (a) deberá retirar del espacio de la tienda escolar sus pertenencias, contando con 3 días hábiles siguientes a la fecha de terminación de la concesión pactada en el contrato, de conformidad con el artículo 41 del Código de Procedimientos Administrativos en el Estado de Veracruz vigente, ello con la finalidad de que el espacio pueda ser ocupado por el nuevo concesionario.

Para dar cumplimiento a lo señalado en el párrafo anterior, el Colegio, por conducto de la Dirección, mediante oficio podrá ordenar al Director (a) de cada plantel, disponer respecto a los espacios que ocupan las tiendas escolares en las forma y términos que estime conveniente, aun sin el consentimiento del concesionario, ya que dichos espacios forman parte del plantel educativo, por lo que el concesionario no puede generar derecho alguno sobre los mismos.

Artículo 22. El Colegio podrá pactar mediante Adendum la vigencia del contrato, hasta por un plazo de dos meses y que el concesionario (a) sostenga en la ampliación, pagar la cuota diaria pactada originalmente.

Artículo 23. La temporalidad del contrato será al 31 de diciembre de cada año y será pactada en el contrato que firme el concesionario, sin derecho a solicitar prórroga alguna o extender la temporalidad del mismo, ello sin perjuicio de que el concesionario pueda concursar nuevamente en la licitación correspondiente del siguiente año.

Artículo 24. En el contrato se deberá establecer que las mejoras que realice el concesionario (a) al local de la tienda escolar, serán por su cuenta y quedarán en beneficio del Colegio.

Artículo 25. La concesión podrá ser revocada en cualquier tiempo, debiéndose notificar por escrito en al menos tres días hábiles antes de la fecha en que dejará de tener eficacia la concesión, cuando se actualice alguna (s) de las causas que precisan en el artículo 26 de estos lineamientos.

En caso de que el concesionario (a) no retire sus pertenencias pasados los 3 días señalados, el Director (a) del plantel estará en derecho de retirar todo lo que se encuentra al interior de la tienda escolar, debiendo levantar un acta ante dos testigos, en lo que se asiente todo lo encontrado en el espacio.

Al tratarse de la terminación de la concesión pactada en el contrato, la notificación mencionada no será necesaria ya que las partes conocen de antemano el momento en que la concesión llega a su término de manera natural.

Artículo 26. Son causas de rescisión del contrato:

I. La falta de pago de depósito en garantía.
II. La falta de pago de la cuota diaria, durante un mes.
III. Incrementar los precios de los productos sin la autorización de la Dirección.
IV. No cumplir con los apoyos ofrecidos en la propuesta técnica y económica presentada en el proceso de concesión.
V. Intentar traspasar o ceder el uso o goce parcial o total de los derechos derivados de la concesión de la tienda escolar.
VI. Asignar el local de la tienda escolar para habitación o un giro distinto.
VII. Poseer o exponer toda clase de sustancias peligrosas o inflamables.
VIII. Dañar o maltratar el local asignado para la tienda escolar.
IX. Exhibir rótulos que lesionen la imagen del plantel escolar.
X. Tener la tienda en estado de desaseo, contrario a las disposiciones de Higiene y Seguridad.
XI. No respetar el horario asignado por el colegio.
XII. Vender productos que dañen la salud de los consumidores, tales como bebidas alcohólicas, cigarros y sustancias tóxicas.
XIII. Permitir que en el local se lleven a cabo juegos de azar.

XIV. Las demás obligaciones que se deriven de los artículos contenidos en los presentes lineamientos.

Artículo 27. En caso de rescisión del contrato, la Comisión de Evaluación otorgará la concesión de la tienda escolar, a la segunda opción valorada en el proceso de evaluación de propuestas, en caso de que solo se haya contado con una sola propuesta, se emitirá una nueva convocatoria en los términos señalados en estos lineamientos.

CAPÍTULO SEXTO
Recepción de Recursos Financieros

Artículo 28. A la persona física o moral a la que se le asigne la concesión de la tienda escolar, deberá dejar como depósito de garantía, 30 cuotas diarias, misma que deberá ser depositada en la cuenta bancaria del Colegio que se indique en el contrato 10 días naturales después de que empiece el semestre escolar, y entregar en original ficha de depósito a la Subdirección Administrativa de Plantel.

Artículo 29. La Subdirección Administrativa enviará a la Dirección con atención a Recursos Financieros la ficha de depósito en garantía máximo dos días hábiles después de haberla recibido.

Artículo 30. El concesionario (a) solicitará a la Subdirección Administrativa de Plantel el Formato de Ingreso para Pago Referenciado de la OVH para realizar el pago de su cuota semanal, y entregará al Director (a), los días viernes máximo a las 14 horas, formato de OVH firmado y sellado junto con la ficha de depósito en original.En el caso de que el día viernes sea inhábil, las cuotas se deberán depositar o entregar al día hábil siguiente.

Artículo 31. El Plantel enviará a más tardar dos días hábiles después los comprobantes; formato OVH y ficha de depósito en original con oficio dirigido a la Dirección con atención al Departamento de Recursos Financieros, y para efectos de agilizar la actualización del seguimiento de cuotas, se deberá enviar al correo electrónico oficial de tiendas escolares.

Artículo 32. Los gastos de energía eléctrica generados en el espacio de tienda escolar deberán ser cubiertos por el concesionario bajo la siguiente instrucción; si la tienda escolar no cuenta con medidor propio, deberá cubrir el 10% mensual o bimestral, según aplique el servicio, del monto total de la energía eléctrica del plantel; o bien, la cuota fija que establezca el Colegio según las características propias del plantel.

Artículo 33. El concesionario (a) solicitará a la Subdirección Administrativa de Plantel el Formato de Ingreso para Pago Referenciado de la OVH para realizar el pago de energía eléctrica, y entregará al Director o Subdirector (a) Administrativo (a), formato de OVH firmado y sellado junto con la ficha de depósito en original. Este último, enviara a más tardar dos días hábiles después esta documentación al correo electrónico oficial de tiendas escolares, y posteriormente, vía valija.

Artículo 34. Cuando el concesionario (a) se atrase con la cuota semanal, el Director (a) de Plantel solicitará vía oficio el pago con copia a la Dirección. En el caso de que incumpla con el pago oportuno de un mes, tendrá como consecuencia la rescisión inmediata de la concesión como lo estipula el contrato. Y el depósito de garantía pasará a formar parte del Colegio.

Artículo 35. Los Directores (as) de Plantel deberán entregar al concesionario un calendario con las fechas estipuladas de suspensión de labores al momento de entrar en vigor el contrato de concesión.

Artículo 36. El concesionario (a) deberá solicitar por escrito al Director del Plantel la condonación de la cuota diaria debidamente justificada. Posteriormente, el mismo lo remitirá a la Dirección con atención a Recursos Financieros en tiempo y forma.

Artículo 37. Las causas por las que el concesionario (a) podrá solicitar condonación son las siguientes:

I. Días inhábiles (100%)
II. Períodos vacacionales (100%)
III. Suspensión parcial de clases (25%)
IV. Período de exámenes finales (50%)

V. Autorización por Dirección de actividades extraordinarias (100%)

Artículo 38. En caso de no existir adeudos con el Colegio, al finalizar la vigencia del contrato, hasta seis meses después de terminar el mismo, el concesionario (a) podrá solicitar vía escrito la devolución de depósito en garantía, a la Dirección con atención a Recursos Financieros, a través de Plantel, anexando la siguiente documentación:

I. Oficio de solicitud de devolución depósito en garantía
II. Copia de ficha de depósito
III. Recibo de ingresos del Colegio
IV. Datos bancarios
V. Copia de la credencial del INE

CAPÍTULO SÉPTIMO
Operación de Tiendas Escolares

Artículo 39. El Director (a) deberá vigilar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en el contrato de concesión; así como supervisar precios de los productos, limpieza y calidad de alimentos e instalaciones físicas de la tienda escolar, en caso de ser necesario solicitará la colaboración de las jurisdicciones sanitarias correspondientes.

Artículo 40. Cuando sea necesario recaudar fondos para una actividad académica, el Director (a) del Plantel deberá solicitar autorización de Dirección por actividades extraordinarias para venta de alimentos y bebidas, la enviará con 5 días hábiles antes de la fecha programada. La solicitud deberá estar debidamente argumentada.

Artículo 41. El Director (a) no permitirá, venta de alimentos y bebidas dentro de las instalaciones del Plantel a alumnos, trabajadores, padres de familia o miembros de la Asociación de Padres de Familia, salvo a excepción del artículo próximo anterior de los presentes lineamientos. En el caso de que el Director (a) no acate esta instrucción, Dirección mandará a traerlo y será sancionado.

Artículo 42. El concesionario (a) deberá respetar los precios de los productos señalados en la propuesta económica presentada en el proceso de concesión de la tienda escolar. Las modificaciones a dichos precios sólo podrán ser autorizadas por la Dirección.

Artículo 43. El Concesionario (a) deberá poner en un lugar visible los precios de los productos y cuidar que los productos y servicios estén en óptimas condiciones de higiene y calidad; así como brindar un trato digno a los usuarios.

Artículo 44. El concesionario (a) se asegurará que el personal que participa en la preparación y venta de alimentos deberá estar en óptimas condiciones de salud e higiene de acuerdo al Reglamento de Calidad e Higiene según normas NOM-251SSA1-2009 Y NOM-043-SSA2-2012 y al Acuerdo publicado en el Diario Oficial de la Federación del 16 de mayo de 2014.

Artículo 45. El concesionario (a) se compromete a cumplir con los Lineamientos establecidos en la Ley de Protección Civil y la Reducción de Riesgos de Desastres para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave; así como de la Ley de Salud del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave para poder operar, de igual forma, está obligado a permitir que se realicen visitas a las instalaciones de la tienda escolar, con autorización del Director (a)del plantel, debiéndose verificar las instalaciones de energía eléctrica, gas y salidas de emergencia.

Artículo 46. Cuando el concesionario(a) desee efectuar modificaciones o mejoras a las instalaciones físicas, hidráulicas o eléctricas deberá solicitar por escrito la autorización a Dirección. Dichas modificaciones serán por cuenta y riesgo del concesionario (a), y en beneficio del Plantel.

Artículo 47. El concesionario (a) deberá cumplir con la entrega de los apoyos adicionales señalados en la propuesta técnica y económica presentada en el proceso de concesión; en caso contrario, el Director (a) de Plantel deberá notificarlo a la Dirección, y la misma hacer las gestiones necesarias para la rescisión del contrato.

Artículo 48. Los Directores (as) de Plantel deberán realizar las acciones necesarias para evitar lesionar los ingresos que captan los concesionarios por la prestación del servicio, como evitar que los alumnos abandonen las instalaciones en los recesos o que compren fuera del plantel.

CAPÍTULO OCTAVO
Seguimiento al servicio de las tiendas escolares

Artículo 49. El Colegio cuenta con mecanismos de control para dar seguimiento al servicio que prestan las tiendas escolares en los planteles. Los mecanismos de control son los siguientes:

I. Buzón físico de quejas y sugerencias ubicado en las instalaciones de las tiendas escolares.
II. Buzón virtual de quejas y sugerencias del estudiante.
III. Encuesta de satisfacción del estudiante.
IV. Cuestionario de verificación para las tiendas escolares.
V. Bitácora de higiene escolar.
VI. Cédulas de vigilancia de trámites o servicios de los comités de contraloría ciudadana.

Artículo 50. El buzón físico de quejas y sugerencias ubicado en las instalaciones de la tienda escolar deberá operar de la siguiente forma:

I. El Concesionario (a) instalará un buzón físico de quejas y sugerencias en las instalaciones de la tienda escolar.
II. La Subdirección Administrativa revisará el Buzón cada 30 días, informando al Director (a) los resultados de la revisión.
III. Cada mes, durante los primeros 5 días hábiles, el Director (a) enviará por escrito, un reporte a la Dirección con atención a Recursos Materiales los resultados de la revisión del Buzón.
IV. La Dirección por conducto de Recursos Materiales, hará un análisis de las problemáticas detectadas en el plantel. De acuerdo al resultado del análisis, solicitará al concesionario (a) que mejore el servicio de la tienda escolar o en su caso, lo que proceda según contrato.

V. El Director (a) solicitará por escrito al concesionario (a), la atención de las quejas emitidas en el Buzón, y la mejora del servicio de la tienda escolar.
VI. La Subdirección Administrativa dará seguimiento a la atención de las solicitudes enviadas al concesionario (a). Resguardará las evidencias de las gestiones y del seguimiento.

Artículo 51. El buzón virtual de quejas y sugerencias del estudiante del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) del Colegio, cuenta con un apartado para registrar las quejas sobre la tienda escolar. Su funcionamiento está regido por lo siguiente:

I. La revisión y atención del buzón virtual de quejas y sugerencias debe realizarse de acuerdo a lo establecido en el procedimiento del SGC: "Atención a quejas del estudiante".
II. El Director (a), con el apoyo de la Subdirección Administrativa, resguardará las evidencias de la atención de las quejas y de las gestiones realizadas ante el concesionario (a).
III. El Representante de la Dirección, ante el SGC, enviará cada mes a la Dirección con atención a Recursos Materiales, un reporte de los planteles y las quejas emitidas por plantel.
IV. La Dirección por conducto de Recursos Materiales, analizará las quejas sobre la tienda escolar contenidas en el reporte enviado por el Representante de la Dirección ante el SGC, y tomará las medidas conducentes para que el concesionario (a) mejore el servicio, o en su caso, lo que proceda según contrato.

Artículo 52. En el marco del Sistema de Gestión de la Calidad (SGC), cada año se aplica la Encuesta de Satisfacción del Estudiante a todos los alumnos (as) del Colegio. La Encuesta incluye un apartado sobre el servicio de la tienda escolar. La atención a los resultados de la satisfacción del estudiante sobre tiendas escolares se realizará de la siguiente forma:

I. El Representante de la Dirección del SGC hará un análisis institucional, y por plantel de los resultados de la Encuesta de Satisfacción del Estudiante.
II. El Representante de la Dirección ante el SGC enviará a la Dirección, con atención a Recursos Materiales, los resultados

de la Encuesta de Satisfacción del Estudiante a nivel institucional y por plantel.

III. La Dirección, por conducto de Recursos Materiales, hará un análisis de las problemáticas detectadas sobre la tienda escolar a nivel institucional y por plantel. De acuerdo con el resultado del análisis, solicitará al concesionario (a), la mejora del servicio de la tienda escolar, o en su caso, lo que proceda según contrato.

IV. La Dirección considerará el contenido del informe por plantel como elemento de análisis en la evaluación de los concesionarios que presenten la solicitud para la renovación de la concesión.

Artículo 53. Una de las acciones del Programa de Higiene, Seguridad y Emergencia Escolar del Colegio, es dar seguimiento a las tiendas escolares. En el seguimiento se realizan visitas de supervisión donde se evalúan las condiciones de las instalaciones, el equipo y el servicio. Estas acciones se detallan a continuación:

I. La Dirección General, enviará a los directores (as) de los planteles, el cronograma de actividades donde estarán programadas las actividades que tienen que ver con la supervisión de las tiendas escolares. El Cronograma se enviará a inicios de cada semestre.

II. El Responsable de Higiene y Seguridad, por instrucciones del Director (a) del Plantel, realizará las visitas de supervisión a la tienda escolar, registrando las condiciones de las instalaciones y equipo, así como la higiene y calidad de los alimentos con estricto apego al cuestionario de verificación para tiendas escolares; y la plasmará en la bitácora de higiene escolar. Estas actividades se realizarán de acuerdo con el cronograma.

III. El Director (a) del Plantel enviará a Desarrollo Patrimonial, con atención a Protección Civil, el cuestionario y la bitácora debidamente requisitados, en las fechas establecidas en el cronograma de actividades.

IV. Desarrollo Patrimonial, a través de Protección Civil, analizará los datos levantados en el cuestionario y la bitácora, elaborando un informe con los resultados de las supervisiones realizadas a la tienda escolar.

V. Protección Civil, a través de Desarrollo Patrimonial, enviará al Director (a) del Plantel el informe de los resultados de las

supervisiones con el objeto de que realicen las gestiones correspondientes y se atiendan las problemáticas detectadas. Esta actividad se llevará a cabo de acuerdo con el cronograma de actividades.

VI. El Director (a) del plantel realizará las gestiones ante las instancias correspondientes, y enviará el informe a Desarrollo Patrimonial con las evidencias de los resultados obtenidos.

VII. Desarrollo Patrimonial enviará a la Dirección, con atención a Recursos Materiales, copia del informe de los resultados de las visitas de supervisión de tiendas escolares para su conocimiento, y en su caso, toma de decisiones.

Artículo 54. Los Comités de Contraloría Ciudadana establecidos en cada uno de los planteles del Colegio, levantan las Cédulas de Vigilancia de los trámites o servicios, con base en lo establecido en los Lineamientos Generales para la Constitución y Operación de los Comités de la Contraloría Ciudadana. Las etapas de este proceso se detallan a continuación:

I. El Comité de Contraloría Ciudadana entrevistará a los estudiantes, padres, madres y/o tutores de familia dentro de las instalaciones del Plantel, con el objeto de levantar las Cédulas de Vigilancia de los trámites o servicios correspondientes, de acuerdo con las fechas establecidas por Operación Regional.

II. El Director (a) del Plantel facilitará el envío de las cédulas a Operación Regional, debidamente requisitadas, y en sobre cerrado y avalado por los miembros de Comité.

III. Operación Regional recibirá el sobre cerrado que contienen las Cédulas de Vigilancia de cada plantel, y realizará un análisis de las problemáticas contenidas en las mismas. Las solicitudes encontradas en las Cédulas de Vigilancia serán validadas por el Órgano Interno de Control en el COBAEV y la Subdirección de Contraloría Social y Participación Ciudadana de la Contraloría General del Estado.

IV. Operación Regional turnará un oficio a cada Director (a) del Plantel para que realice las acciones conducentes y atienda las solicitudes derivadas de las Cédulas de Vigilancia, en el periodo establecido para este fin.

V. El Director (a) de Plantel realizará las gestiones necesarias para atender las solicitudes derivadas de las Cédulas de Vigilancia.

VI. El Director (a) del Plantel enviará un oficio a Operación Regional, con la información de las acciones realizadas para la atención de las solicitudes así como las respectivas evidencias.

VII. Operación Regional, después de tener la respuesta del Director (a) de Plantel, turnará el oficio al Comité de Contraloría Ciudadana del plantel, informando sobre las acciones que se llevaron a cabo para atender las solicitudes contenidas en las Cédulas de vigilancia. Se enviará copia al Órgano Interno de Control y a la Subdirección de Contraloría Social y Participación Ciudadana de la Contraloría General del Estado.

VIII. De los oficios referidos en los puntos IV y V; Operación Regional turnará copia a la Dirección para su conocimiento; en su caso, lo procedente según contrato.

TRANSITORIOS

Primero. Los presentes lineamientos entrarán en vigor con efectos al día hábil siguiente de que sea autorizado por la Honorable Junta Directiva del Colegio.

Segundo. Se derogan todas las disposiciones que se opongan al contenido de los presentes lineamientos.

Tercero.- Las disposiciones de estos lineamientos podrán ser modificadas conforme a las necesidades del Colegio.

Xalapa, Enríquez, Veracruz, a 23 de enero de 2020

Dr. Andrés Aguirre Juárez
Director General del Colegio de Bachilleres del
Estado de Veracruz