



COMISION ESTATAL DE
DERECHOS HUMANOS
V E R A C R U Z



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

AGOSTO DE 2009

Carrillo Puerto No.21
Col. Centro
C.P. 91000
Xalapa de Enríquez, Veracruz,
México.

Teléfonos y +52 2288 120796
Fax +52 2288 120589

Lada sin
costo. 01 800 260 2200

Correo comentarios@cedhveracruz.org.mx
Electrónico.



INDICE

Presentación	3
Objetivo del manual	5
Simbología de Diagramas	5
Unidad de Transparencia y acceso a la información	
Estructura Orgánica del área y/o departamento.....	8
<i>Procedimiento de Solicitud de acceso a la información por medio electrónico (Infomex)</i>	
Descripción de Procedimiento.....	9
Diagrama de Flujo.....	13
<i>Procedimiento de Solicitud de acceso a la información por medio escrito</i>	
Descripción de Procedimiento.....	15
Diagrama de Flujo.....	18
<i>Procedimiento de Recurso de Revisión</i>	
Descripción de Procedimiento.....	20
Diagrama de Flujo.....	22
<i>Procedimiento de Recurso de Reconsideración</i>	
Descripción de Procedimiento.....	23
Diagrama de Flujo.....	25
<i>Procedimiento de Clasificación de la información de acceso restringido</i>	
Descripción de Procedimiento.....	26
Diagrama de Flujo.....	28
Firmas de autorización	29

Fecha de elaboración:

Fecha de Autorización:
En proceso

Elaboró:
Dirección de Administración

Revisó:
Contraloría Interna

Autorizó:
Presidencia de la CEDHV



PRESENTACIÓN

En el Plan Veracruzano de Desarrollo 2005-2010 del Gobierno que encabeza el Lic. Fidel Herrera Beltrán; se establecen acciones con las que se pretenden atender los compromisos adquiridos por la sociedad y satisfacer las propuestas y demandas de los Veracruzanos, así pues, señala los criterios básicos que dan sustento a los objetivos, estrategias y acciones específicas del mismo; entre las cuales destacan:

- Garantía de las libertades, respeto a los Derechos Humanos y su promoción permanente para impulsar la más amplia inclusión ciudadana, en especial de mujeres y jóvenes, a fin de lograr su mayor participación social;
- Combate a la pobreza, la marginación y la discriminación de todo tipo, como base del impulso del bienestar social y al mejoramiento del nivel de vida de la población;
- Eficiencia y calidad, así como productividad y competitividad en toda las actividades públicas y privadas;
- Gobernabilidad democrática; con articulación entre los órganos de gobierno, de acuerdo con sus respectivas atribuciones, con base en la transparencia, el acceso a la información y la rendición de cuentas;
- Planeación obligatoria de las acciones del sector público estatal, que comprende la formulación, la ejecución la evaluación y el control del Plan y los programas que de estos se deriven, en un contexto de articulación y corresponsabilidad con la sociedad.

Por tanto y en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 81 fracción III del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave se formuló el presente Manual Administrativo denominado "*Manual de Procedimientos*", con ello se pretende establecer los procesos que realizan las diferentes áreas que integran esta Comisión y brindar a los servidores públicos las herramientas necesarias para ofrecer mejor atención a la ciudadanía.

Fecha de elaboración:

Fecha de Autorización:
En proceso

Elaboró:
Dirección de Administración

Revisó:
Contraloría Interna

Autorizó:
Presidencia de la CEDHV



COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS VERACRUZ MANUAL DE PROCEDIMIENTO CEDHV

El contenido de los apartados que integran este documento son los siguientes:

- **Simbología de diagramas:** Son la representación perceptible de un concepto en manera de imagen o dibujos y que es utilizado en el diagrama de flujo.
- **Estructura Orgánica del departamento:** Se define la jerarquización de los puestos que estable el Título tercero del Reglamento Interno de la Comisión relativas al área o departamento que corresponda el procedimiento.
- **Descripción del Procedimiento:** Es la narración ordenada de los pasos que comprende un proceso o actividad.
- **Diagrama de Flujo del procedimiento:** Es la Representación gráfica que ilustra a base de símbolos la secuencia de pasos que se realizan para producir algo u obtener un resultado.
- **Catálogo de Formas:** En lista de manera alfanumérica las formas y/o formatos utilizados en los procedimientos de cada área de la Comisión.
- **Descripción de Forma:** Enuncia el contenido de las formas y/o formatos encontrados en el catálogo de formas.
- **Firmas de Autorización:** Son las firmas autógrafas del representante legal de la Comisión, del Contralor Interno y del director del área administrativa.

Se entenderá por Comisión a la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

El alcance de este documento será de las áreas que involucran la Comisión Estatal de Derechos Humanos y de los procedimientos que realiza cada una de ellas, cabe mencionar que es importante realizar actualización continua de este manual cuando así lo requiera.

Fecha de elaboración:

Fecha de Autorización:
En proceso

Elaboró:
Dirección de Administración

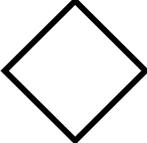
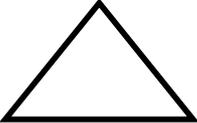
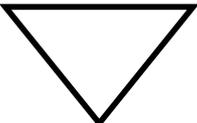
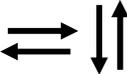
Revisó:
Contraloría Interna

Autorizó:
Presidencia de la CEDHV

OBJETIVO DEL MANUAL

Contar con una herramienta administrativa que permita inducir al personal de nuevo ingreso en las actividades que se desarrollan en la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

SIMBOLOGÍA DE DIAGRAMAS

	Terminal. Indica el inicio y la terminación del flujo
	Operación. Representa la realización de una operación o una actividad relativa al procedimiento.
	Documento. Representa cualquier tipo de documento que entra, se utiliza, se genera o sale del procedimiento.
	Decisión. Indica un punto dentro del flujo en que son posibles varios caminos alternativos.
	Conector. Representa un enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.
	Conector de página. Representa un enlace con otra hoja diferente en la que continúa el diagrama de flujo.
	Archivo temporal. Cronológico C Alfabético A Numérico N
	Archivo permanente. Cronológico C Alfabético A Numérico N
	Dirección del flujo o líneas de unión. Conecta los símbolos señalando el orden en que se deben realizar las distintas operaciones.

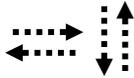
Fecha de elaboración:

Fecha de Autorización:
En proceso

Elaboró:
Dirección de Administración

Revisó:
Contraloría Interna

Autorizó:
Presidencia de la CEDHV



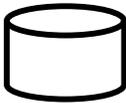
Dirección del flujo de actividades simultaneas. Conecta los símbolos señalando el orden simultáneo de dos o más actividades que se desarrollan en diferente dirección del flujo.



Pasa el tiempo. Representa una interrupción en el proceso.



Datos. Información



Base de datos. Es un conjunto de información almacenada en memoria auxiliar que permite acceso directo.



Aclaración. Se utiliza para realizar una aclaración correspondiente a una actividad del procedimiento.



Documento con copias. Señala que el documento se realiza en original y copias.



UNIDAD DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

**Fecha de
elaboración:**

**Fecha de
Autorización:**
En proceso

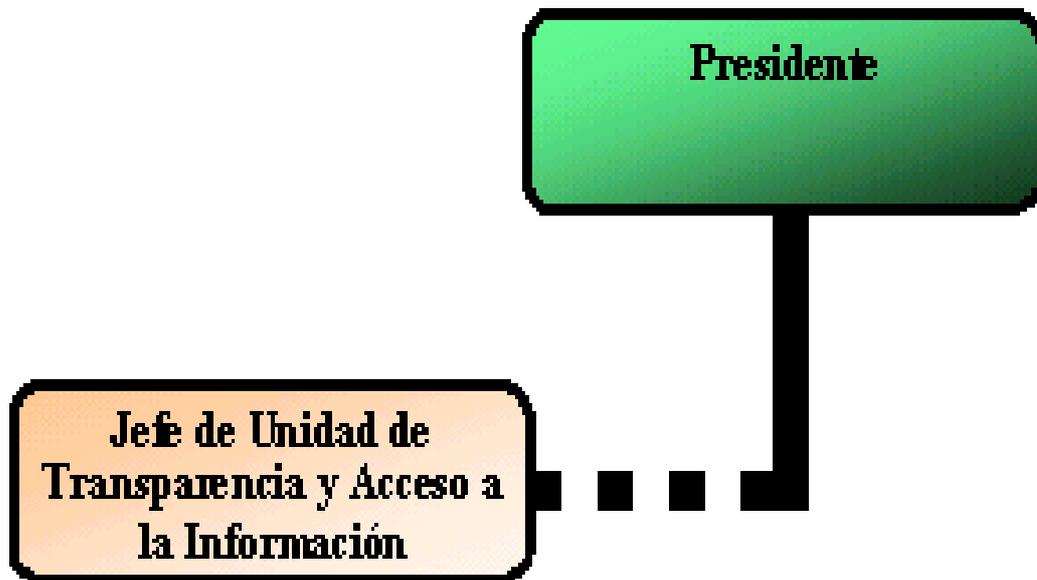
Elaboró:
Dirección de
Administración

Revisó:
Contraloría
Interna

Autorizó:
Presidencia de
la CEDHV



ESTRUCTURA ORGÁNICA DEL AREA Y/O DEPARTAMENTO



Fecha de elaboración:

Fecha de Autorización:
En proceso

Elaboró:
Dirección de Administración

Revisó:
Contraloría Interna

Autorizó:
Presidencia de la CEDHV



COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS VERACRUZ MANUAL DE PROCEDIMIENTO CEDHV

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Solicitud de acceso a la Información por medio electrónico (Infomex).

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Garantizar, transparentar y facilitar el acceso de toda persona a la información pública que posee la Comisión.

FRECUENCIA DE REALIZACIÓN: Diaria

NORMAS:

Los procedimientos aquí descritos deberán sujetarse de conformidad con la Constitución Política del Estado de Veracruz, Ley y Reglamento Interno de la Comisión, Ley 848 de Transparencia y Acceso a la Información, Gaceta número extraordinario 144 de 2 de mayo de 2008 y Reglamento de la Unidad de Acceso a la Información

Fecha de elaboración:

Fecha de Autorización:
En proceso

Elaboró:
Dirección de Administración

Revisó:
Contraloría Interna

Autorizó:
Presidencia de la CEDHV



**COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS VERACRUZ
MANUAL DE PROCEDIMIENTO
CEDHV**

Área y/o Puestos	Actividad	Procedimiento
<p>Unidad de Transparencia y Acceso a la Información <i>Jefe de Unidad de transparencia y acceso a la información</i></p>	1	Accesa al sistema electrónico Infomex
	2	Revisa si existen solicitudes de información dirigida a la CEDHV ¿Hay solicitudes de información para la CEDHV?
		<u>En caso de que no haya</u>
	3	Cierra el sistema <u>En caso de que si haya</u>
	4	Imprime el acuse de recibo de solicitud de información
	4.1	Revisa y analiza jurídicamente el contenido (número de folio, fecha de presentación, nombre del solicitante, denominación social, nombre del representante, la entidad pública a quien solicita información, la información solicitada, forma de entrega de la información, plazo de respuesta) ¿La información solicitada es competencia de la CEDHV? <u>En caso de que no sea</u>
	5	Accesa al sistema electrónico Infomex
	6	Envía contestación de solicitud de información e informa la no competencia de la CEDHV y, orienta sobre la dependencia que proporcionará la información solicitada.

Fecha de elaboración:

Fecha de Autorización:
En proceso

Elaboró:
Dirección de Administración

Revisó:
Contraloría Interna

Autorizó:
Presidencia de la CEDHV



Área y/o Puestos	Actividad	Procedimiento
<p>Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Jefe de Unidad de transparencia y acceso a la información</p>		<p><u>En caso de que sí sea</u></p> <p>¿La información solicitada esta clasificada como reservada y/o confidencial?</p> <p><u>En caso de que sí este clasificada</u></p>
	7	Accesa al sistema electrónico Infomex
	7.1	Envía contestación señalando la reserva y confidencialidad de la información
	7.2	Imprime el Reporte de Consulta Pública
		<p><u>En caso de que no este clasificada</u></p>
	8	Elabora oficio de solicitud de información para las áreas y/o delegaciones de la Comisión a las que corresponda la información solicitada, en un término de contestación de 5 días.
	8.1	Envía el oficio
		Pasa el tiempo
	9	Recibe oficio de contestación de información de las áreas y/o delegación de la Comisión
	10	Revisa y analiza
	<p>¿La información entregada corresponde a la información solicitada?</p>	

Fecha de elaboración:

Fecha de Autorización:
En proceso

Elaboró:
Dirección de Administración

Revisó:
Contraloría Interna

Autorizó:
Presidencia de la CEDHV



**COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS VERACRUZ
MANUAL DE PROCEDIMIENTO CEDHV**

Área y/o Puestos	Actividad	Procedimiento
Unidad de Transparencia y Acceso a la Información <i>Jefe de Unidad de transparencia y acceso a la información</i>		<u>En caso de que no corresponda</u>
	11	Elabora oficio para solicitud de información, señalando los puntos que no fueron cubiertos, para que contesten en un término de 2 días.
	11.1	Envía oficio Pasa el tiempo
	12	Recibe la información Continúa con la actividad 13
		<u>En caso de que sí corresponda</u>
	13	Accesa al sistema electrónico Infomex.
	14	Envía la información solicitada.
15	Imprime el Reporte de Consulta Pública	
		Fin del procedimiento

**Fecha de
elaboración:**

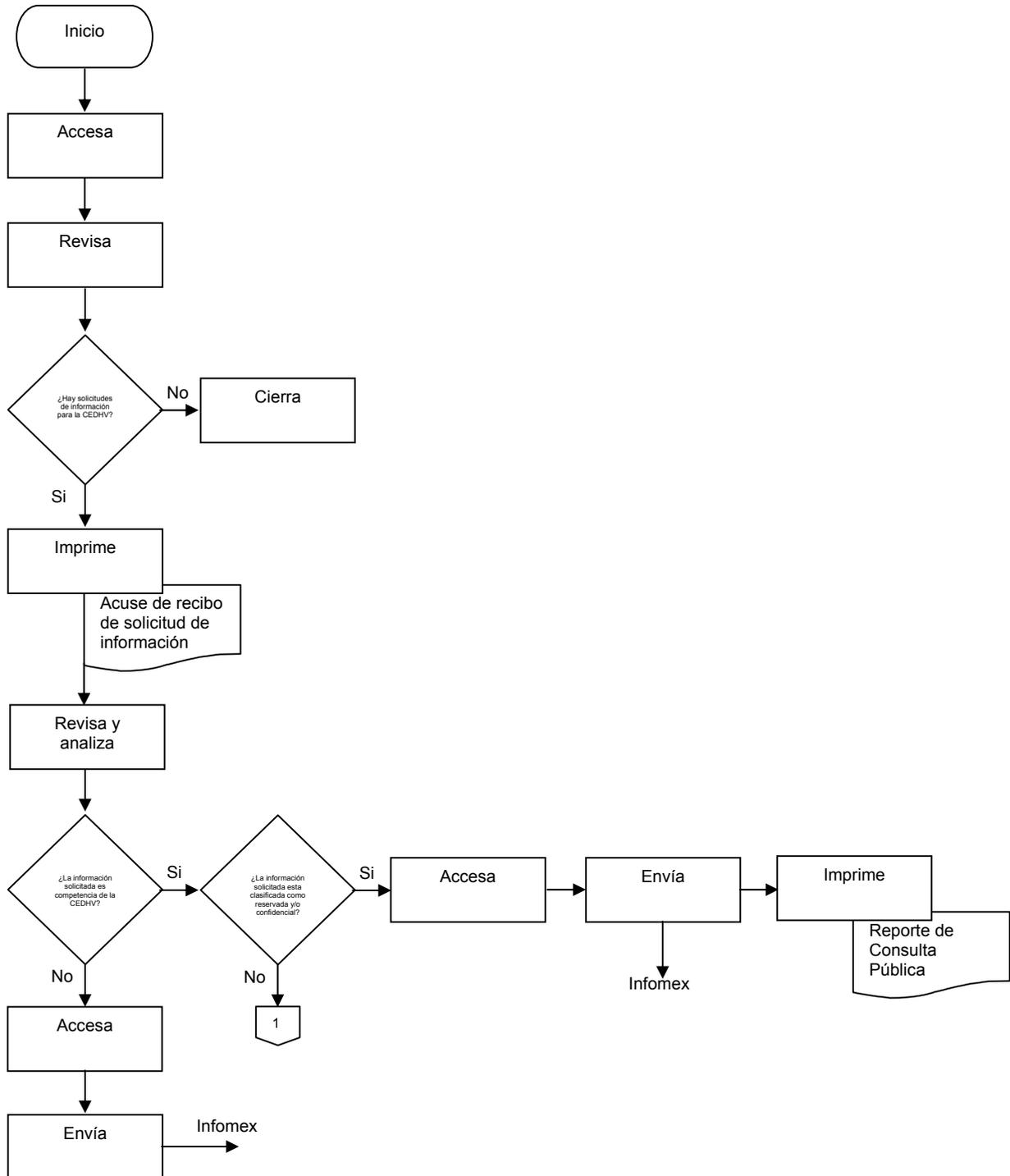
**Fecha de
Autorización:**
En proceso

Elaboró:
Dirección de
Administración

Revisó:
Contraloría
Interna

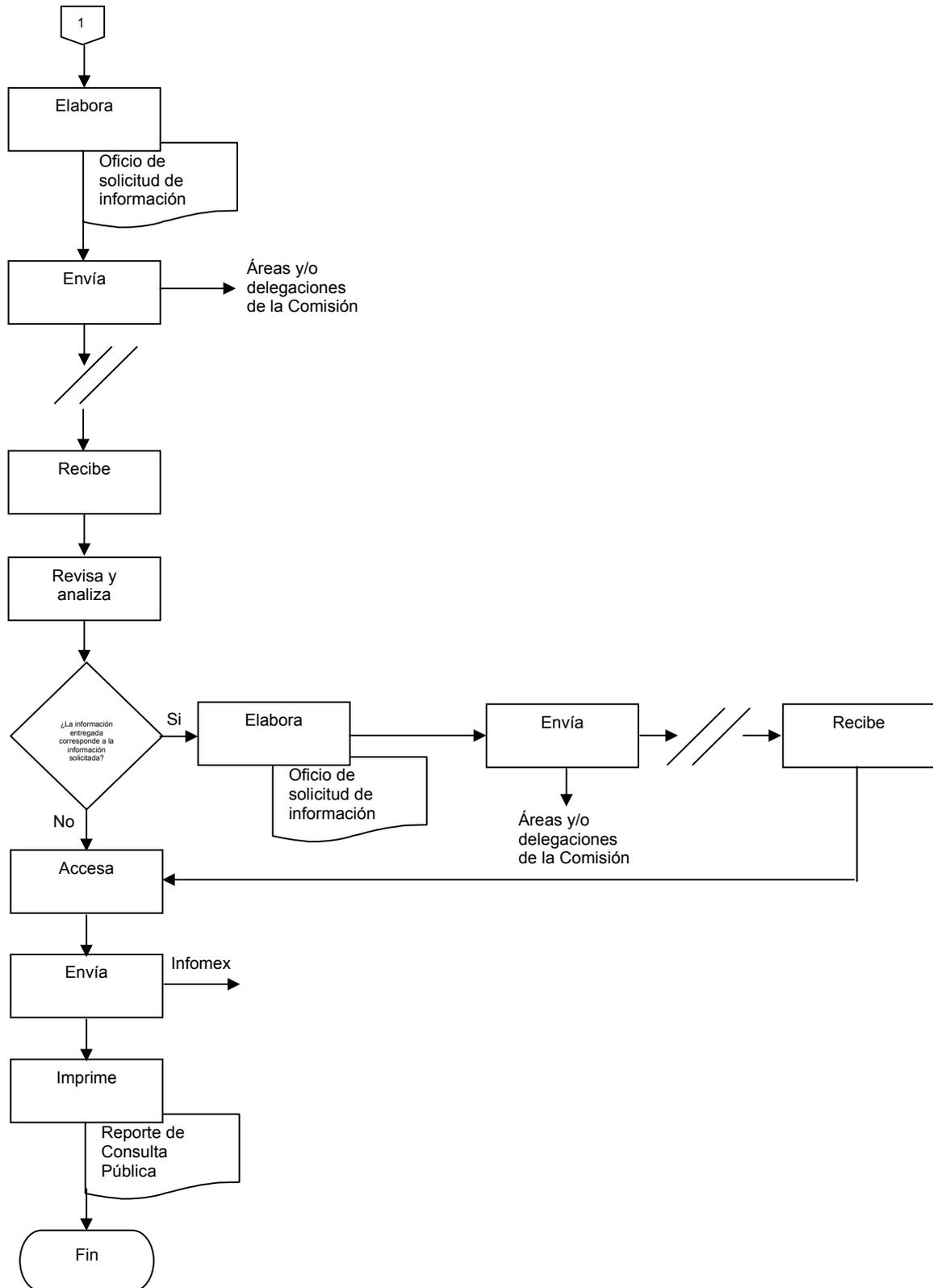
Autorizó:
Presidencia de
la CEDHV

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO





COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS VERACRUZ MANUAL DE PROCEDIMIENTO CEDHV





DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Solicitud de acceso a la Información por medio escrito

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Garantizar, transparentar y facilitar el acceso de toda persona a la información pública que posee la Comisión

FRECUENCIA DE REALIZACIÓN: Diaria

NORMAS:

Los procedimientos aquí descritos deberán sujetarse de conformidad con la Constitución Política del Estado de Veracruz, Ley y Reglamento Interno de la Comisión, Ley 848 de Transparencia y Acceso a la Información, Gaceta número extraordinario 144 de 2 de mayo de 2008 y Reglamento de la Unidad de Acceso a la Información

Fecha de elaboración:

Fecha de Autorización:
En proceso

Elaboró:
Dirección de Administración

Revisó:
Contraloría Interna

Autorizó:
Presidencia de la CEDHV



**COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS VERACRUZ
MANUAL DE PROCEDIMIENTO CEDHV**

Área y/o Puestos	Actividad	Procedimiento
Unidad de Transparencia y Acceso a la Información <i>Jefe de Unidad de transparencia y acceso a la información</i>	1	Recibe la notificación de la solicitud de acceso a la información, por parte del IVAI o directamente del solicitante a la Comisión.
	1.1	Revisa y analiza jurídicamente el contenido ¿La información solicitada es competencia de la CEDHV? <u>En caso de que no sea</u>
	2	Elabora oficio de contestación de solicitud de información, e informa la no competencia de la CEDHV y orienta sobre la dependencia que proporcionará la información solicitada. <u>En caso de que sí sea</u>
	3	¿La información solicitada esta clasificada como reservada y/o confidencial? <u>En caso de que sí este clasificada</u>
	4	Elabora oficio de contestación de solicitud de información donde exprese que la información solicitada es reservada y/o confidencial
	4.1	Envía oficio <u>En caso de que no este clasificada.</u>
	5	Elabora oficio de solicitud de información para las áreas y/o delegaciones de la

Fecha de elaboración:

Fecha de Autorización:
En proceso

Elaboró:
Dirección de Administración

Revisó:
Contraloría Interna

Autorizó:
Presidencia de la CEDHV



**COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS VERACRUZ
MANUAL DE PROCEDIMIENTO CEDHV**

Área y/o Puestos	Actividad	Procedimiento
<p>Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Jefe de Unidad de transparencia y acceso a la información</p>		Comisión a las que corresponda la información solicitada, en un término de contestación de 5 días.
	5.1	Envía el oficio Pasa el tiempo
	6	Recibe oficio de contestación de información de las áreas y/o delegación de la Comisión
	7	Revisa y analiza ¿La información entregada corresponde a la información solicitada?
		<u>En caso de que no corresponda</u>
	8	Elabora oficio para solicitud de información, señalando los puntos que no fueron cubiertos, para que contesten en un término de 2 días.
	8.1	Envía el oficio Pasa el tiempo
	9	Recibe la información Continúa con la actividad 10
		<u>En caso de que sí corresponda</u>
	10	Elabora oficio de entrega de la información
	11	Envía oficio y la información solicitada Fin del procedimiento

Fecha de elaboración:

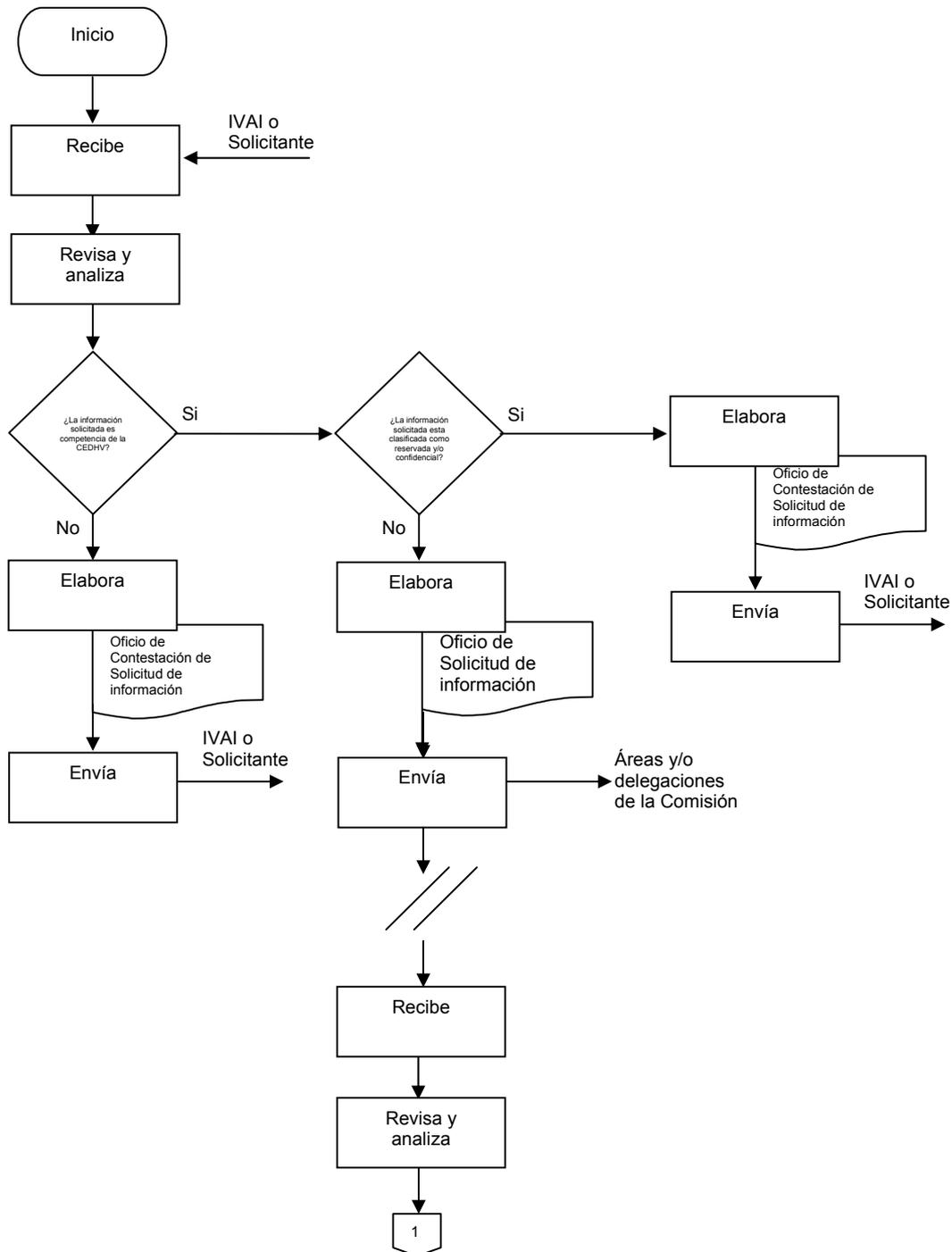
Fecha de Autorización:
En proceso

Elaboró:
Dirección de Administración

Revisó:
Contraloría Interna

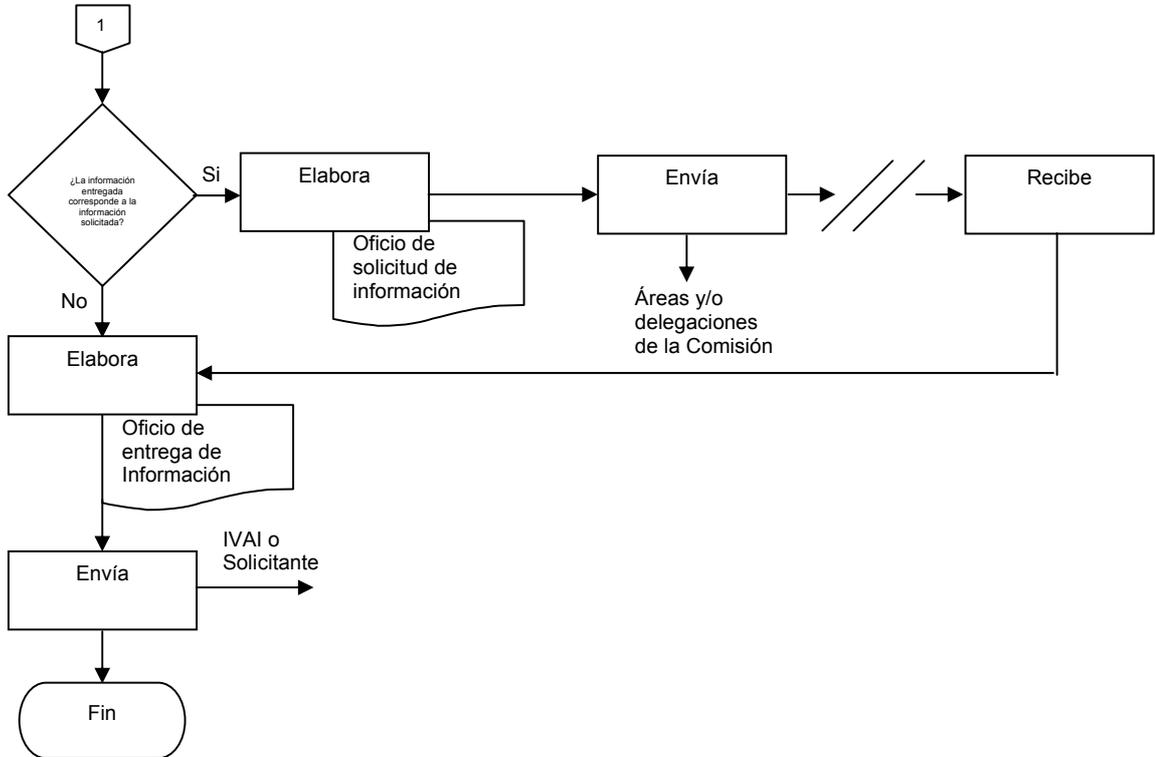
Autorizó:
Presidencia de la CEDHV

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO





COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS VERACRUZ MANUAL DE PROCEDIMIENTO CEDHV



Fecha de elaboración:

Fecha de Autorización:
En proceso

Elaboró:
Dirección de Administración

Revisó:
Contraloría Interna

Autorizó:
Presidencia de la CEDHV



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recurso de Revisión

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Garantizar, transparentar y facilitar el acceso de toda persona a la información pública que posee la Comisión

FRECUENCIA DE REALIZACIÓN: Frecuentemente

NORMAS:

Los procedimientos aquí descritos deberán sujetarse de conformidad con la Constitución Política del Estado de Veracruz, Ley y Reglamento Interno de la Comisión, Ley 848 de Transparencia y Acceso a la Información, Gaceta número extraordinario 144 de 2 de mayo de 2008 y Reglamento de la Unidad de Acceso a la Información

Fecha de elaboración:

Fecha de Autorización:
En proceso

Elaboró:
Dirección de Administración

Revisó:
Contraloría Interna

Autorizó:
Presidencia de la CEDHV



Área y/o Puestos	Actividad	Procedimiento
Unidad de Transparencia y Acceso a la Información <i>Jefe de Unidad de transparencia y acceso a la información</i>	1	Recibe el Recurso de Revisión
	2	Formula alegatos
	3	Acude a las audiencias Pasa el tiempo en espera de la Resolución ¿La resolución es a favor de la CEDHV?
	4	<u>En caso de que no es a favor</u> Recibe las sanciones impuestas resultado de infracciones por las responsabilidades administrativas determinadas a su cargo. <u>En caso de que sí es a favor</u> Fin del procedimiento

Fecha de elaboración:

Fecha de Autorización:
En proceso

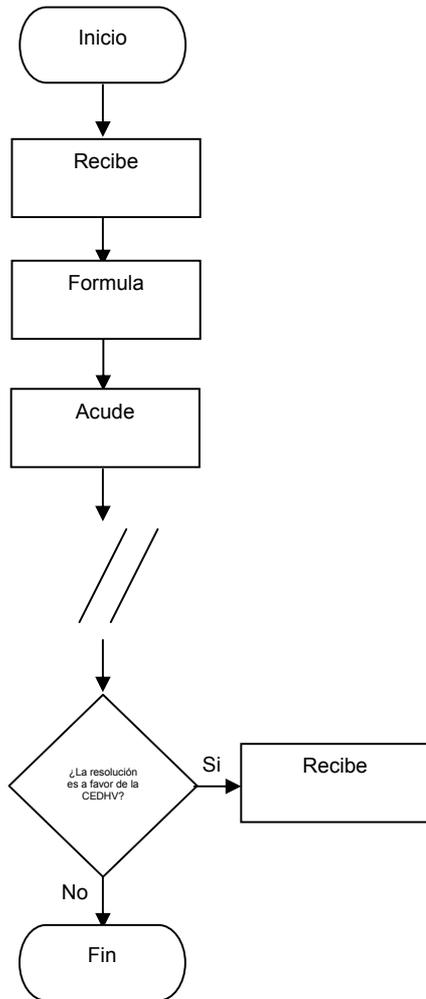
Elaboró:
Dirección de Administración

Revisó:
Contraloría Interna

Autorizó:
Presidencia de la CEDHV



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



Fecha de elaboración:

Fecha de Autorización:
En proceso

Elaboró:
Dirección de Administración

Revisó:
Contraloría Interna

Autorizó:
Presidencia de la CEDHV



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Recurso de Reconsideración

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Garantizar, transparentar y facilitar el acceso de toda persona a la información pública que posee la Comisión

FRECUENCIA DE REALIZACIÓN: Frecuentemente

NORMAS:

Los procedimientos aquí descritos deberán sujetarse de conformidad con la Constitución Política del Estado de Veracruz, Ley y Reglamento Interno de la Comisión, Ley 848 de Transparencia y Acceso a la Información, Gaceta número extraordinario 144 de 2 de mayo de 2008 y Reglamento de la Unidad de Acceso a la Información

Fecha de elaboración:

Fecha de Autorización:
En proceso

Elaboró:
Dirección de Administración

Revisó:
Contraloría Interna

Autorizó:
Presidencia de la CEDHV



**COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS VERACRUZ
MANUAL DE PROCEDIMIENTO CEDHV**

Área y/o Puestos	Actividad	Procedimiento
<p>Unidad de Transparencia y Acceso a la Información <i>Jefe de Unidad de transparencia y acceso a la información</i></p>	1	Recibe el Recurso de Reconsideración (En un término de 1 año transcurrido)
	2	Formula alegatos
	3	Acude a las audiencias Pasa el tiempo en espera de la Resolución ¿ La resolución es a favor de la CEDHV?
	4	<p><u>En caso de que no es a favor</u></p> <p>Recibe las sanciones impuestas resultado de infracciones por las responsabilidades administrativas determinadas a su cargo.</p> <p><u>En caso de que sí es a favor</u></p> <p>Fin del procedimiento</p>

Fecha de elaboración:

Fecha de Autorización:
En proceso

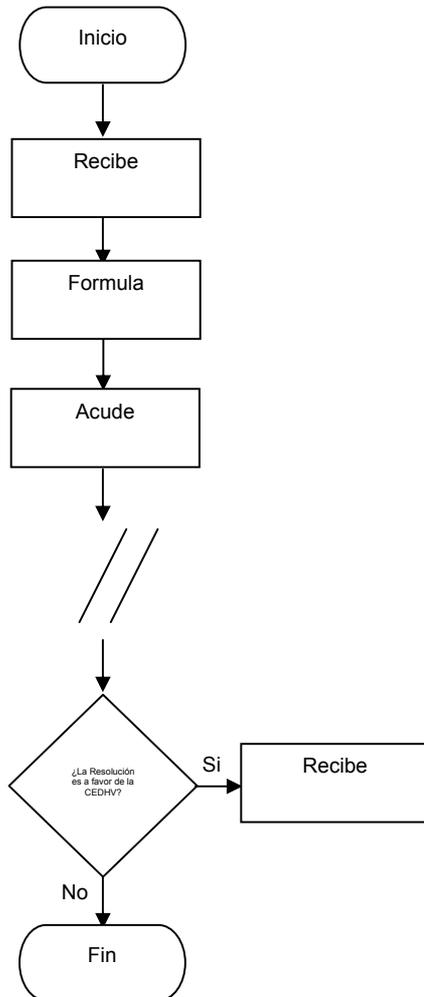
Elaboró:
Dirección de Administración

Revisó:
Contraloría Interna

Autorizó:
Presidencia de la CEDHV



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO



Fecha de elaboración:

Fecha de Autorización:
En proceso

Elaboró:
Dirección de Administración

Revisó:
Contraloría Interna

Autorizó:
Presidencia de la CEDHV



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Clasificación de Información de Acceso Restringido.

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Proteger la información de las instituciones del Estado.

FRECUENCIA DE REALIZACIÓN: Frecuentemente

NORMAS:

Los procedimientos aquí descritos deberán sujetarse de conformidad con la Constitución Política del Estado de Veracruz, Ley y Reglamento Interno de la Comisión, Ley 848 de Transparencia y Acceso a la Información, Gaceta número extraordinario 144 de 2 de mayo de 2008 y Reglamento de la Unidad de Acceso a la Información.

Fecha de elaboración:

Fecha de Autorización:
En proceso

Elaboró:
Dirección de Administración

Revisó:
Contraloría Interna

Autorizó:
Presidencia de la CEDHV



**COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS VERACRUZ
MANUAL DE PROCEDIMIENTO CEDHV**

Área y/o Puestos	Actividad	Procedimiento
<p>Unidad de Transparencia y Acceso a la Información <i>Jefe de Unidad de transparencia y acceso a la información</i></p>	1	Recibe la información de las diferentes áreas y delegaciones de la Comisión, a través de la dirección de Informática o por la dirección de Orientación y Quejas.
	2	<p>Revisa y analiza</p> <p>¿La información recibida se encuentra dentro de alguno de los supuestos establecidos en el Art. 12 de la ley 848 de transparencia y acceso a la información?</p> <p><u>En caso de que si se encuentre establecida</u></p>
	3	Recibe acuerdo aprobado por el Comité de Información de Acceso Restringido.
	4	Elabora oficio dirigido a las áreas y /o delegaciones de la Comisión donde se encuentra el expediente, señalando el acceso restringido del mismo.
	4.1	Envía el oficio
	5	Llena el formato de Identificación de información reservada.
	6	<p>Elabora la versión pública de la información clasificada como reservada y/o confidencial, para cumplir con el principio de transparencia.</p> <p><u>En caso de que no se encuentre establecida</u></p> <p>Fin del procedimiento</p>

Fecha de elaboración:

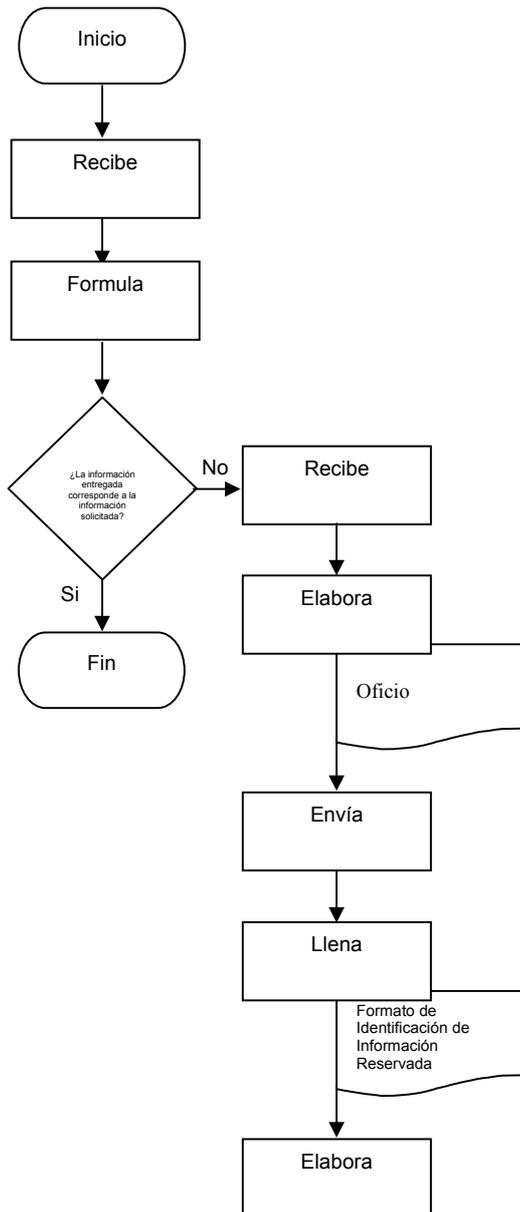
Fecha de Autorización:
En proceso

Elaboró:
Dirección de Administración

Revisó:
Contraloría Interna

Autorizó:
Presidencia de la CEDHV

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO





**COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS VERACRUZ
MANUAL DE PROCEDIMIENTO CEDHV**

FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

Elaboró

LC. Maria Isabel Campos Hidalgo
Directora de Administración

Revisó

CP. Rubén Pastor Barradas Barradas
Contralor Interno

Autorizó

Mtra. Nohemí Quirasco Hernández
Presidenta de la CEDHV.

**Fecha de
elaboración:**

**Fecha de
Autorización:**
En proceso

Elaboró:
Dirección de
Administración

Revisó:
Contraloría
Interna

Autorizó:
Presidencia de
la CEDHV