



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](mailto:comentarios@cedhveracruz.org.mx)  
Electrónico.



## INDICE

<b>Presentación</b> .....	3
<b>Objetivo del manual</b> .....	5
<b>Simbología de Diagramas</b> .....	5
<b>Dirección de Orientación y Quejas</b>	
Estructura Orgánica del área y/o departamento.....	8
<i>Procedimiento de Atención a personas que solicitan intervención de la Comisión, vía telefónica.</i>	
Descripción de Procedimiento.....	9
Diagrama de Flujo.....	14
<i>Procedimiento de Atención a personas que solicitan intervención de la Comisión, por comparecencia.</i>	
Descripción de Procedimiento.....	16
Diagrama de Flujo.....	23
<i>Procedimiento de Calificación de la queja</i>	
Descripción de Procedimiento.....	26
Diagrama de Flujo.....	32
<i>Procedimiento de Remisión a la CNDH los escritos de queja ante presuntas violaciones de derechos humanos atribuidas a autoridades de carácter federal.</i>	
Descripción de Procedimiento.....	35
Diagrama de Flujo.....	37
<i>Procedimiento de Iniciación de oficio la investigación de asuntos que se advierta presunta violación de derechos humanos.</i>	
Descripción de Procedimiento.....	38
Diagrama de Flujo.....	42
<b>Firmas</b> .....	44

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 establece 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

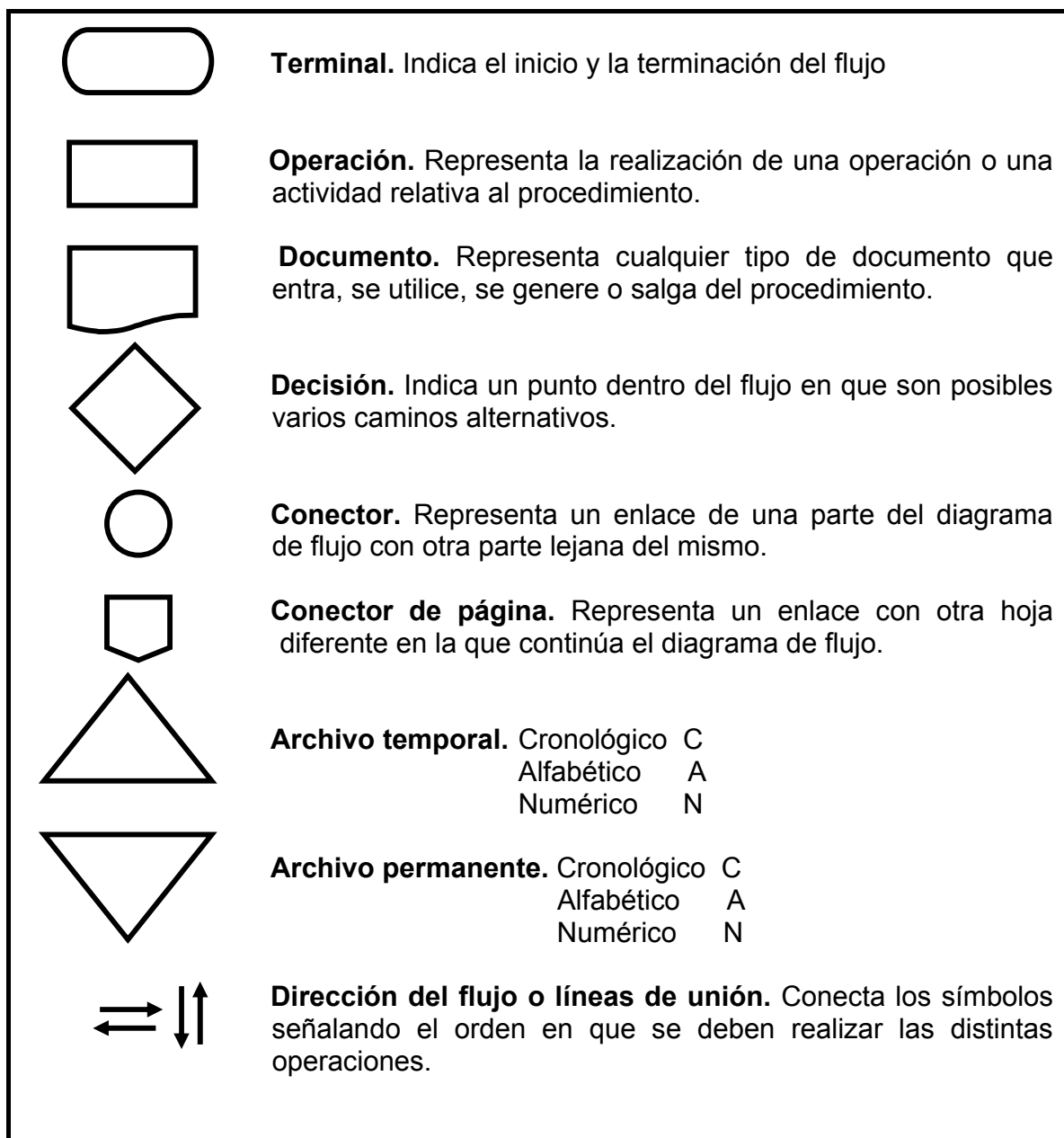
**Revisó:**  
Contraloría Interna

**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



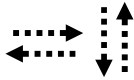
Fecha de  
elaboración:

Fecha de  
Autorización:  
En proceso

Elaboró:  
Dirección de  
Administración

Revisó:  
Contraloría  
Interna

Autorizó:  
Presidencia de  
la CEDHV



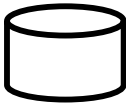
**Dirección del flujo de actividades simultaneas.** Conecta los símbolos señalando el orden simultáneo de dos o más actividades que se desarrollan en diferente dirección del flujo.



**Pasa el tiempo.** Representa una interrupción en el proceso.



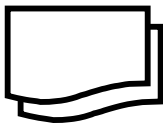
**Datos.** Información



**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.



# DIRECCIÓN DE ORIENTACIÓN Y QUEJAS

**Fecha de  
elaboración:**

**Fecha de  
Autorización:**  
En proceso

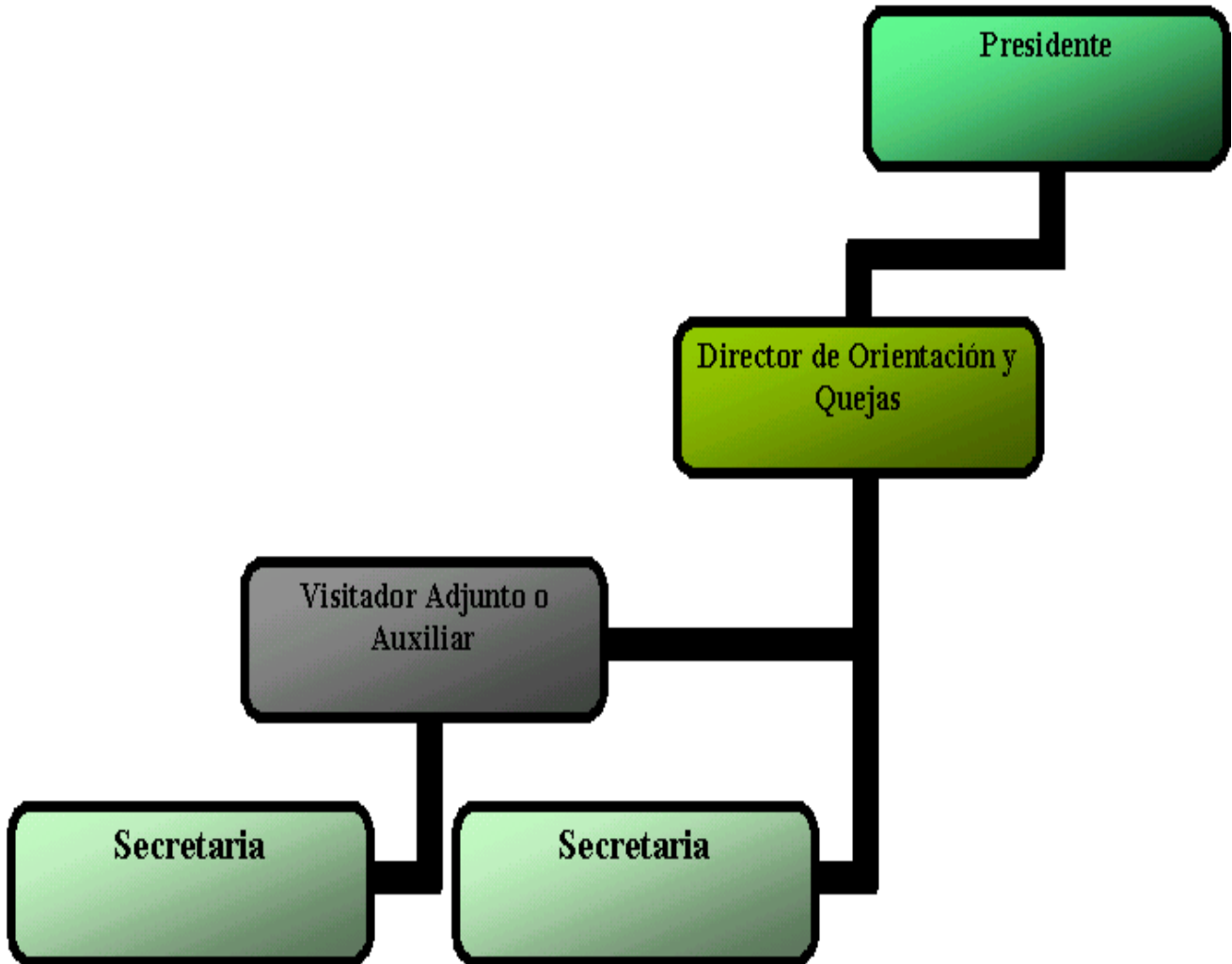
**Elaboró:**  
Dirección de  
Administración

**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:** Atención a personas que solicitan intervención de la Comisión, vía telefónica.

**OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:** Mejorar la atención ciudadana que brinda el área de Orientación y Quejas.

**FRECUENCIA DE REALIZACIÓN:** Diaria

**NORMAS:**

Los procedimientos aquí descritos deberán sujetarse de conformidad a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Tratados Internacionales, Leyes, Ley y Reglamento Interno de la Comisión, Jurisprudencias, y demás legislaciones aplicables a las mismas.

**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><b>Dirección de Orientación y Quejas</b> Visitador adjunto y/o auxiliar</p>	1	Recibe la llamada telefónica.
	2	Registra los datos de quien llama y del presunto agraviado, en la Ficha de Registro de Expedientes.
	3	Escucha el problema planteado  ¿El asunto planteado es alguno de los casos de incompetencia, previstos por el artículo 158 del Reglamento Interno que nos rige?  <u>En caso de que <b>sí</b> este previsto en el Art. 158 del reglamento interno de la Comisión.</u>
	3.1	Proporciona orientación jurídica a la persona, o se le indica, que dependencia es competente para atender el asunto que plantea.  Continúa con la actividad 4.2, 4.3 y 4.4  <u>En caso de que <b>no</b> este previsto en el Art. 158 del reglamento interno de la Comisión.</u>  ¿Se trata de una persona detenida y/o lesionada por autoridad estatal o municipal?  <u>En caso de que <b>no</b> sea una persona detenida y/o lesionada por autoridad estatal o municipal</u>
	4	Informa que la persona directamente agraviada en sus derechos humanos, debe ratificar por escrito o por comparecencia personal, dentro del término de cinco días naturales contados a partir del día siguiente en que realizó la llamada.

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><b><i>Dirección de Orientación y Quejas</i></b> <i>Visitador adjunto y/o auxiliar</i></p>		De no hacerlo así, se tendrá por no presentada la queja.
	4.1	Proporciona la dirección de la Delegación Regional más cercanas a su domicilio.
	4.2	Levanta el acta circunstanciada del asunto planteado y orientación proporcionada,
	4.3	Llena el formato para atención de llamadas telefónicas,
	4.4	Envía al archivo, la ficha de registro de expedientes y el formato de llamadas telefónicas.
		<p><u>En caso de que <b>sí</b> sea una persona de detenida y/o lesionada por autoridad estatal o municipal</u></p> <p>¿Se encuentra detenido en un Municipio que compete a las oficinas centrales de esta Comisión Estatal?</p> <p><u>En caso de que <b>no</b> compete a las oficinas centrales</u></p>
	5	Informa a la persona que llama, que un delegado de la Comisión Estatal se trasladara al lugar en que está detenida la persona.
5.1	Entabla comunicación telefónica con el Delegado al que le corresponda de acuerdo a su jurisdicción para que se traslade al lugar en que esta detenida la persona.	
5.2	Levanta el acta circunstanciada de la llamada telefónica efectuada.	

**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
<b><i>Dirección de Orientación y Quejas</i></b> <i>Visitador adjunto y/o auxiliar</i>		Pasa el tiempo en espera de envío de las actas circunstanciadas levantadas con motivo de las diligencias practicadas y, en su caso, el escrito de queja y certificado médico de lesiones.
	5.3	<p>Recibe documentación con motivo de las diligencias practicadas en la delegación.</p> <p>Continúa con la actividad 6 ó 7 hasta terminar el procedimiento</p> <p><u>En caso de que <b>sí</b> compete a las oficinas centrales</u></p> <p>¿El detenido ratificó la queja presentada y se advierte presunta violación de derechos humanos?</p> <p><u>En caso de que <b>no</b> ratificó</u></p>
	6	Elabora acuerdo de archivo por no ratificación de la queja o por no tratarse de violación a sus derechos humanos.
	6.1	Obtiene firma del Director de área y/o departamento
	6.2	Envía al archivo.
		<u>En caso de que <b>sí</b> ratificó</u>
	7	Elabora acuerdo para turnar a la Visitaduría que corresponda.
	7.1	Obtiene firma del Director de área 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**

Área y/o Puestos	Actividad	Procedimiento
<b>Dirección de Orientación y Quejas</b> <i>Visitador adjunto y/o auxiliar</i>	8	Notifica por teléfono a la Dirección de Informática que el expediente será turnado a la Visitaduría Primera o Segunda.
	9	Anota en el libro de registro la fecha, Visitaduría a la que se turna el expediente, recaba firma de quien recibe y
	10	Envía o turna el expediente a la Primera o Segunda Visitaduría según corresponda el expediente.  Fin del procedimiento.

**Fecha de elaboración:**

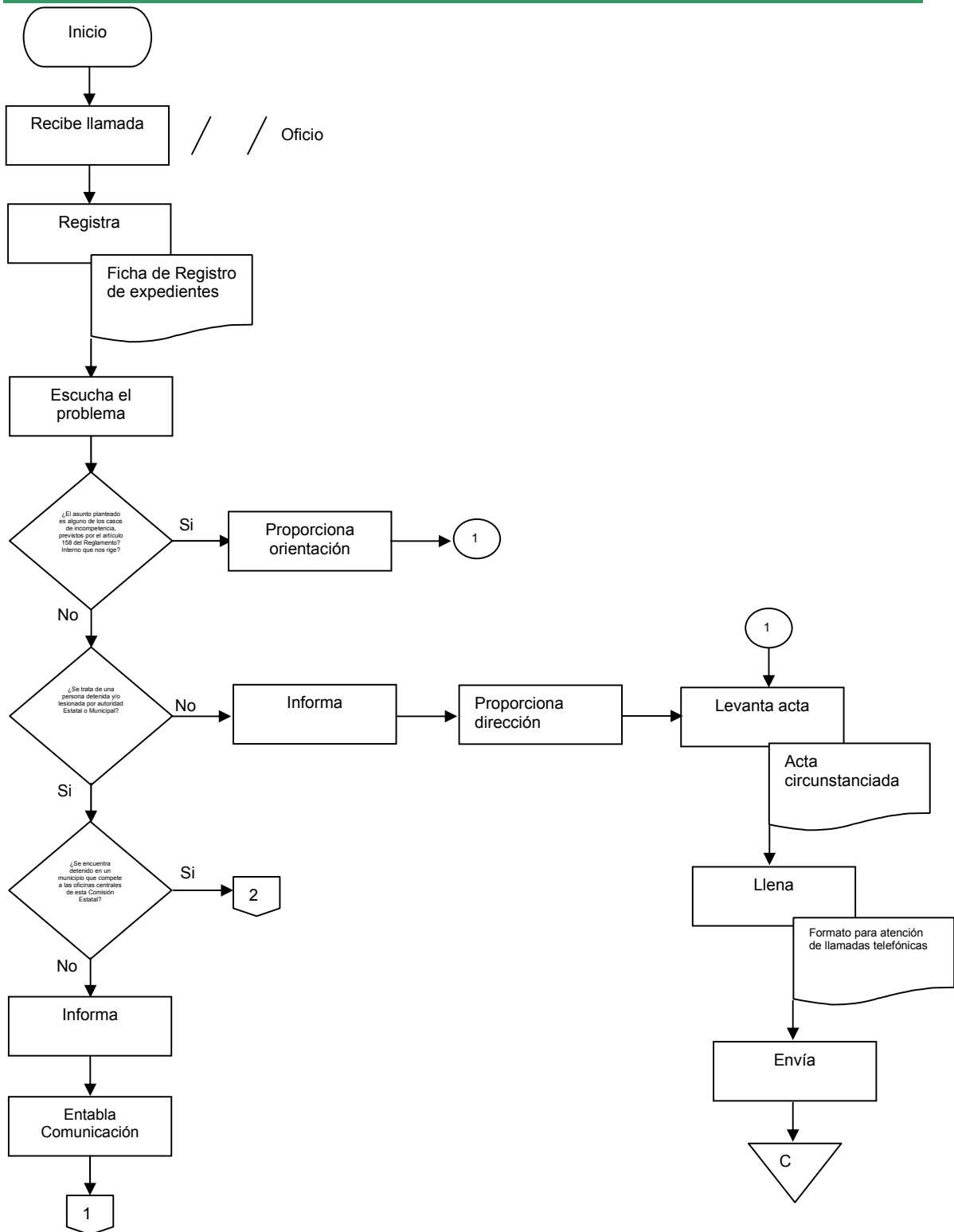
**Fecha de Autorización:**  
En proceso

**Elaboró:**  
Dirección de Administración

**Revisó:**  
Contraloría Interna

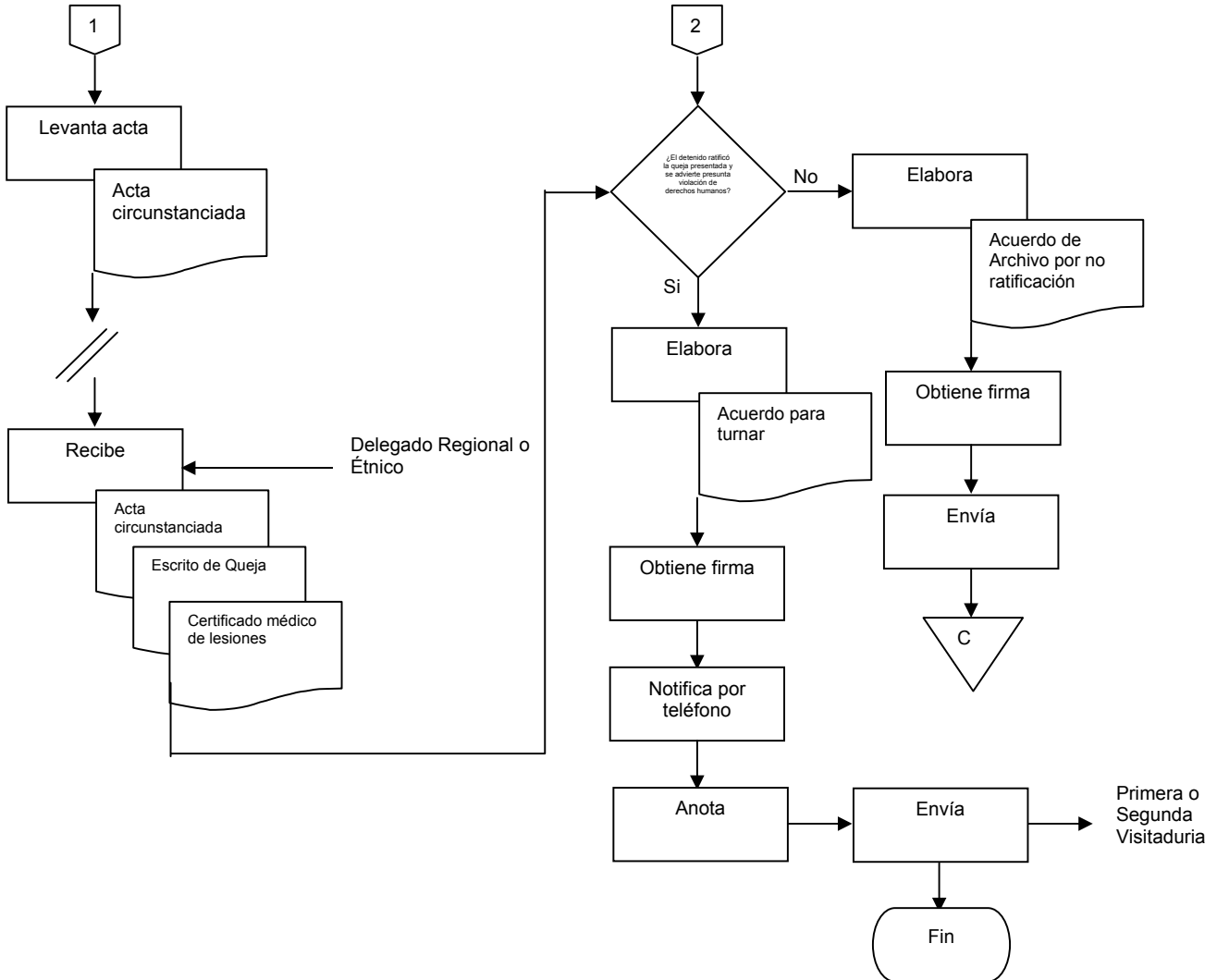
**Autorizó:**  
Presidencia de la CEDHV

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**





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





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

### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

---

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Atención a personas que solicitan intervención de la Comisión, por Comparecencia.

**OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:** Mejorar la atención ciudadana que brinda el área de Orientación y Quejas.

**FRECUENCIA DE REALIZACIÓN:** Diaria

#### **NORMAS:**

Los procedimientos aquí descritos deberán sujetarse de conformidad a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Tratados Internacionales, Leyes, Ley y Reglamento Interno de la Comisión, Jurisprudencias, y demás legislaciones aplicables a las mismas.

**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><b>Dirección de Orientación y Quejas</b> Visitador adjunto y/o auxiliar</p>	1	Recibe, del área de recepción, la Ficha de Registro de Expediente que le corresponda y la persona que solicita atención.
	2	Atiende y escucha el problema planteado por la persona.  ¿Solicita ayuda económica para la compra de medicamentos o para boleto de pasaje a otra localidad?  <u>En caso de que <b>sí</b> solicite ayuda económica</u>
	2.1	Levanta el acta circunstanciada de lo expuesto por el compareciente.  <u>En caso de que <b>no</b> solicite ayuda económica</u>  ¿El asunto planteado es alguno de los casos de incompetencia, previstos por el artículo 158 del Reglamento Interno que nos rige?  <u>En caso de que el asunto planteado <b>sí</b> está previsto en el artículo del Reglamento Interno</u>
	3	Proporciona orientación jurídica a la persona y/o se le indica ante que dependencia debe acudir.
	3.1	Realiza gestoría ante la institución competente, obteniendo la prestación de algún servicio o información para el peticionario.
	3.2	Levanta acta circunstanciada del asunto planteado y orientación proporcionada,

**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
<b>Dirección de Orientación y Quejas</b> <i>Visitador adjunto y/o auxiliar</i>	3.3	Llena el formato para atención personal, marca la delegación, tipo de atención, clasificación, clave de conclusión y firma el director o visitador que atendió al peticionario.
	3.4	Recaba firma del compareciente.
	3.5	Envía al archivo.
		<u>En caso de que el asunto planteado <b>no</b> está previsto en el Reglamento interno.</u>
	4	Recibe del compareciente el escrito de queja en contra de la autoridad señalada como responsable.  ¿La persona agraviada en sus derechos humanos esta presente?  <u>En caso de que <b>sí</b> esté presente</u>
	4.1	Proporciona el Formato de Queja para que la persona escriba sus datos, dirección autoridad señalada como responsable, fecha y lugar en que sucedieron los hechos, actos u omisiones que vulneran sus derechos humanos, firma o huella digital.
	4.2	Levanta Acta Circunstanciada en caso de que la persona presente lesiones, hará constar las lesiones que a simple vista presente.
4.3	Realiza llamada telefónica al médico adscrito a la Comisión y se le informa que enviará a una persona para que levante el certificado médico correspondiente.	

**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	
<b>Dirección de Orientación y Quejas</b> <i>Visitador adjunto y/o auxiliar</i>	4.3.1	Levanta acta circunstanciada de la llamada efectuada.	
	4.4	Proporciona al quejoso la dirección del consultorio del médico adscrito a esta Comisión, para que se traslade a ese lugar y el doctor levante el certificado correspondiente.	
	4.5	Informa al quejoso que la expedición del certificado es totalmente gratuito; que se realizaran las investigaciones necesarias y se le notificara mediante oficio los acuerdos que recaigan a su escrito; y que debe estar pendiente del seguimiento que se de a su asunto por teléfono o de manera personal.	
	4.6	Elabora acuerdo para turnar el expediente a la Visitaduría que corresponda.	
	4.7	Notifica a la Dirección de Informática que el expediente será turnado a la Visitaduría Primera o Segunda.	
	4.8	Anota en el libro de registro la fecha, Visitaduría a la que se turna el expediente.	
	4.9	Recaba firma de quien recibe	
	4.10	Turna el expediente a la Primera o Segunda Visitaduría según corresponda.	
			<u>En caso de que <b>no</b> esté presente</u>
			¿Manifiesta el compareciente que la persona detenida presenta lesiones causadas por la autoridad o servidor público señalado como responsable?

**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
<b>Dirección de Orientación y Quejas</b> Visitador adjunto y/o auxiliar	5	<u>En caso de que sí manifieste el compareciente que la persona presenta lesiones.</u>  Localiza, vía telefónica, al médico adscrito a esta Comisión Estatal.
	5.1	Levanta acta circunstanciada de la llamada telefónica efectuada  ¿Encontró al médico adscrito a la Comisión?  <u>En caso de encontrar al médico</u>
	5.1.1	Informa que se presente en el lugar en que se encuentra la persona detenida y levante el certificado médico de lesiones.  <u>En caso de no encontrar al médico</u>
	5.2	Solicita la asignación de recursos en la Dirección Administrativa, para contratar los servicios de un doctor que levante el certificado médico correspondiente, solo en caso de no localizar al médico y el lugar en que se encuentra detenida la persona esta retirado de la ciudad.  Continúa con la actividad 10.2  <u>En caso de que no manifieste presentar lesiones</u>
	6	Traslado al lugar en que se encuentra detenida la persona del director o visitador comisionado.
	7	Solicita autorización para entrevistar al detenido, previa identificación.

**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
<b>Dirección de Orientación y Quejas</b> <i>Visitador adjunto y/o auxiliar</i>	8	<p>Entrevista al detenido. Explica cuál es la competencia de la comisión. Pregunta al detenido si desea ratificar y presentar queja en contra de la autoridad o servidor público que, presuntamente, vulneró sus derechos humanos.</p> <p>¿Ratifica y presenta queja?</p> <p><u>En caso de que <b>no</b> ratifica o presenta queja:</u></p>
	8.1	Proporciona orientación jurídica.
	8.2	Levanta acta circunstanciada
	8.3	Recaba firma del quejoso.
	8.4	Elabora acuerdo de archivo por no ratificación de la queja.
	8.5	Envía al archivo
		<p><u>En caso de que <b>sí</b> ratifica o presenta queja:</u></p>
	9	<p>Proporciona al quejoso el Formato de Queja para su llenado. Si la persona no sabe leer y escribir, se le auxiliará en su llenado. El quejoso firma o imprime su huella digital.</p> <p>¿Presenta lesiones?</p> <p><u>En caso de que <b>sí</b> presente lesiones:</u></p>
	10	Levanta acta circunstanciada de las lesiones que presenta a simple vista.
	10.1	Recaba firma del quejoso y firma el director o visitador que hace constar las lesiones.

**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
<b>Dirección de Orientación y Quejas</b> <i>Visitador adjunto y/o auxiliar</i>		Pasa el tiempo en espera a que el médico adscrito a la Comisión Estatal o el médico contratado procedan a revisar al quejoso y levantar el certificado médico correspondiente.
	10.2	Recibe el certificado médico de lesiones
		Continúa con la actividad 12 hasta terminar el procedimiento
		<u>En caso de que <b>no</b> presente lesiones</u>
	11	Levanta acta circunstanciada en la que hace constar que el detenido refiere no haber sido lesionado y no se observa lesión alguna a simple vista.
	12	Informa al quejoso que se iniciaran las investigaciones correspondientes y se notificara por oficio los acuerdos que recaigan a su asunto.
	13	Elabora acuerdo para turnar a la Visitaduría que corresponda.
	13.1	Obtiene firma del Director.
	14	Notifica por teléfono a la Dirección de Informática que el expediente será turnado a la Visitaduría Primera o Segunda.
	15	Anota en el libro de registro la fecha y Visitaduría a la que se turna el expediente.
16	Recaba firma de quien recibe.	
17	Turna el expediente a la Primera o Segunda Visitaduría según corresponda	
		Fin del procedimiento

**Fecha de elaboración:**

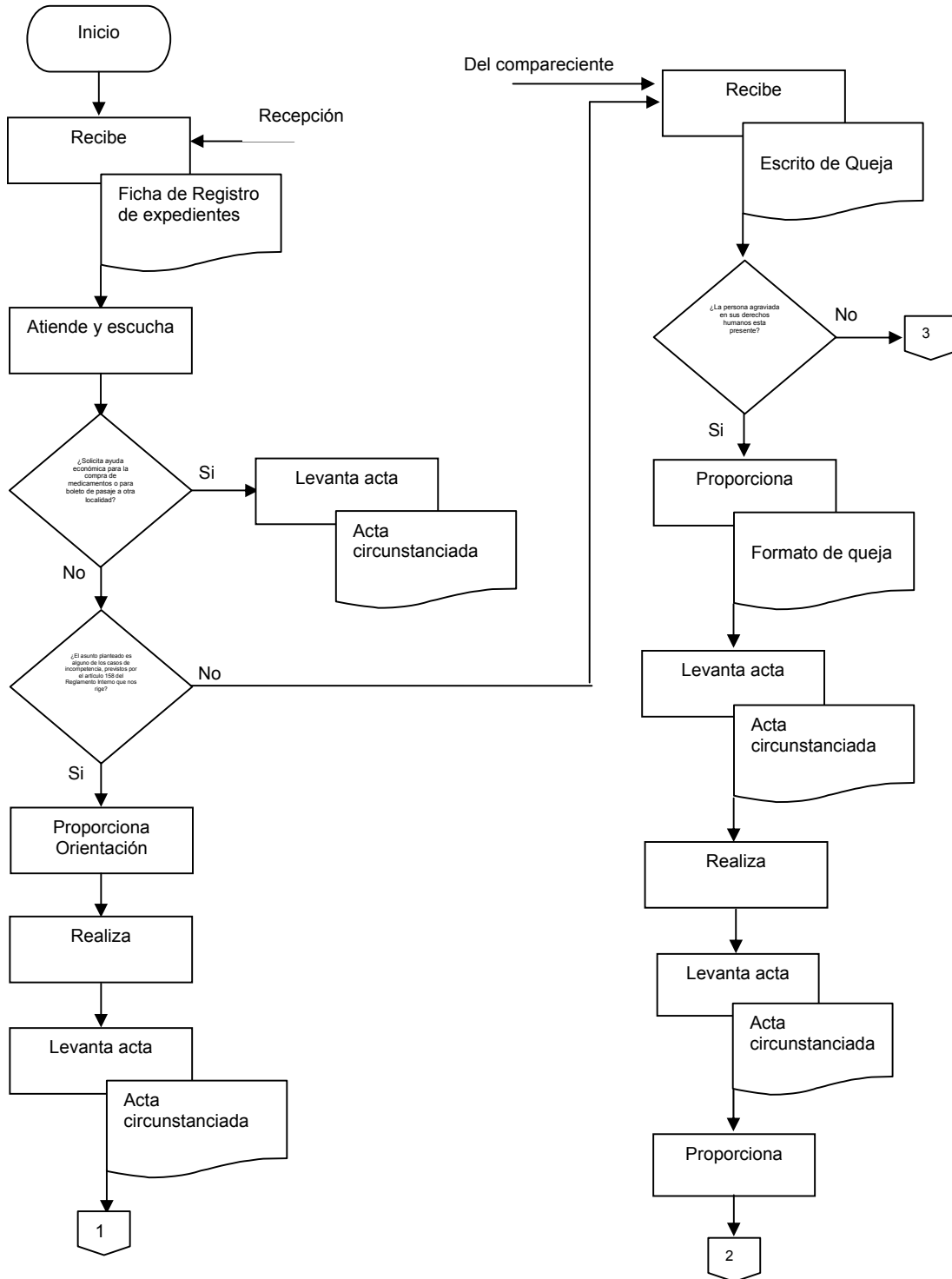
**Fecha de Autorización:**  
En proceso

**Elaboró:**  
Dirección de Administración

**Revisó:**  
Contraloría Interna

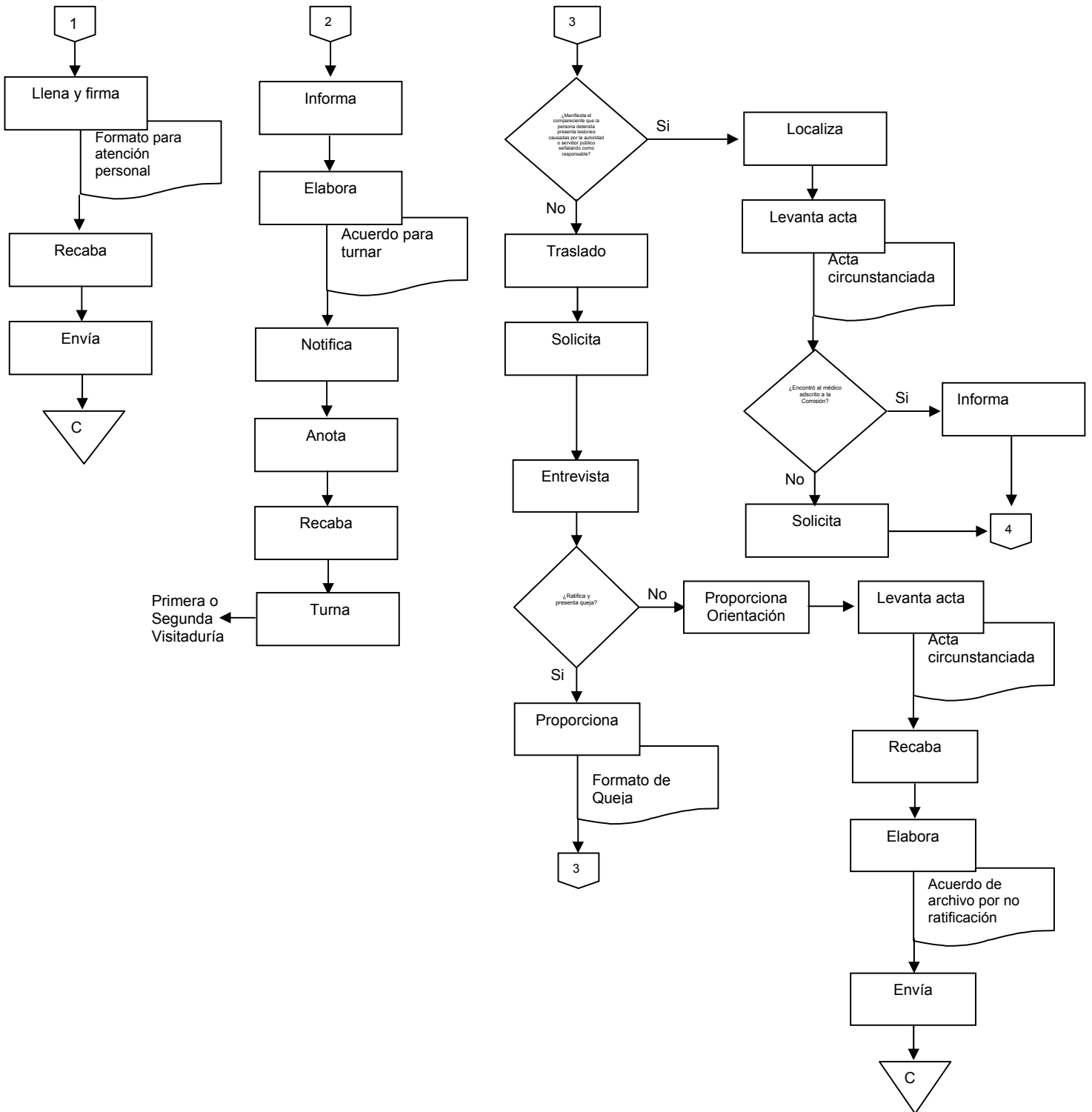
**Autorizó:**  
Presidencia de la CEDHV

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**





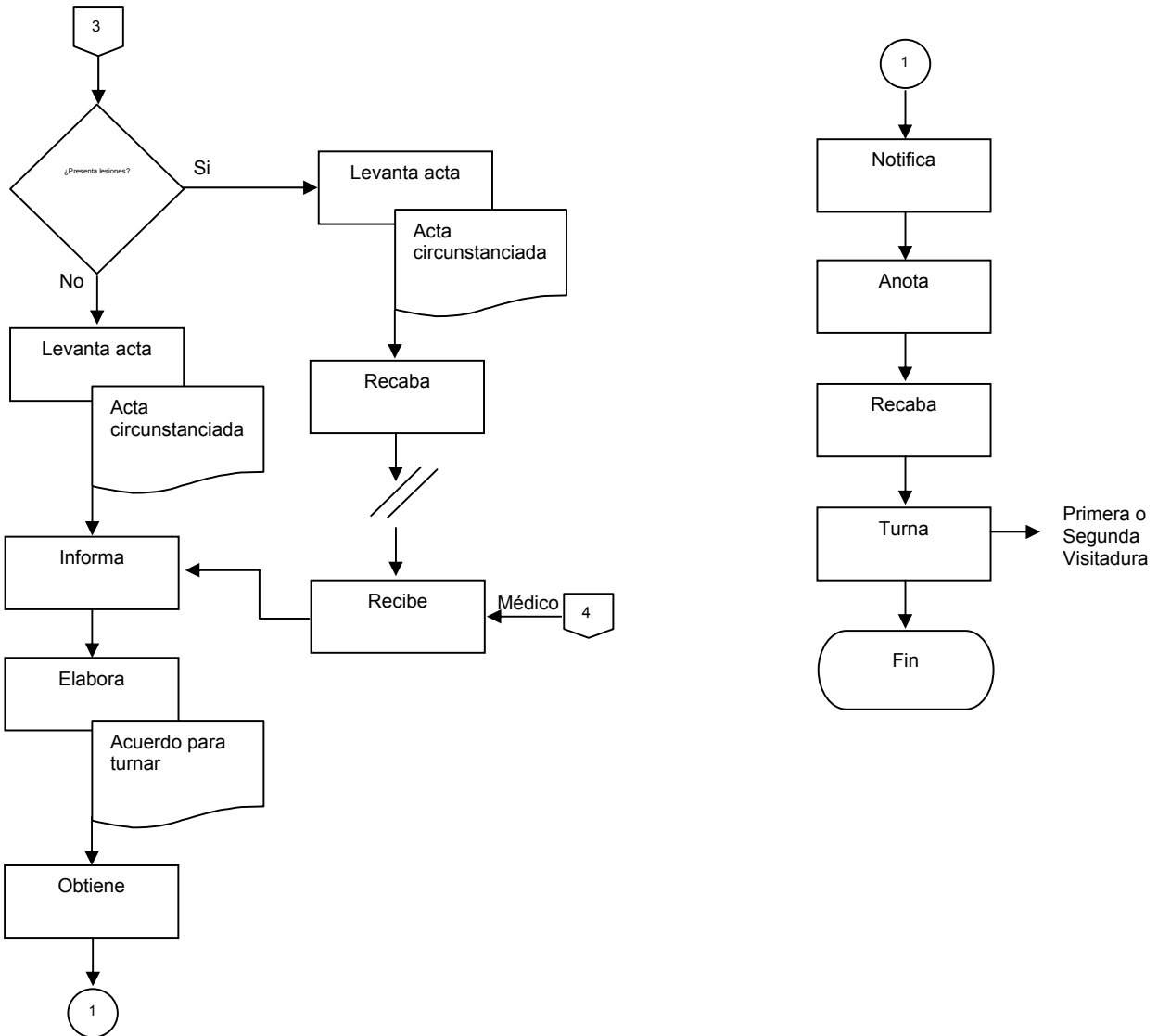
**COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS VERACRUZ  
MANUAL DE PROCEDIMIENTO  
CEDHV**







# COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS VERACRUZ MANUAL DE PROCEDIMIENTO CEDHV





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

### DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

---

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO.** Calificación de solicitudes de Intervención

**OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO.** Calificar de manera correcta las solicitudes de intervención presentadas en la CEDHV.

**FRECUENCIA DE REALIZACIÓN.** Diaria

### **NORMAS:**

Los procedimientos aquí descritos deberán sujetarse de conformidad a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Tratados Internacionales, Leyes, Ley y Reglamento Interno de la Comisión, Jurisprudencias, y demás legislaciones aplicables a las mismas.

**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><b><i>Dirección de Orientación y Quejas</i></b> <i>Secretaria</i></p>	<p>1</p> <p>1.1</p> <p>1.2</p> <p>1.3</p> <p>1.4</p> <p>2</p>	<p>Recibe la secretaria, ficha de registro de expediente con el escrito y en su caso, anexos, de oficialía de partes,</p> <p>Firma de recibido.</p> <p>Anota en libro de registro por el primer apellido alfabéticamente.</p> <p>Revisa y analiza el contenido del escrito</p> <p>Califica el contenido del escrito de acuerdo al Art. 121 del Reglamento Interno</p> <p>Turna los expedientes calificados al visitador adjunto y/o auxiliar que corresponda</p>
<p><i>Visitador adjunto y/o auxiliar</i></p>	<p>3</p>	<p>¿Se trata de asuntos que compete conocer a la Dirección de Atención a Indígenas o a la Dirección de Atención a Mujeres, Grupos Vulnerables o Víctimas?</p> <p><u>En caso de que <b>sí</b> compete a Dirección de Atención a Indígenas o a la Dirección de Atención a Mujeres, Grupos Vulnerables o Víctimas</u></p> <p>Turna el expediente a la dirección de la Comisión competente</p> <p><u>En caso de que <b>no</b> compete a Dirección de Atención a Indígenas o a la Dirección de Atención a Mujeres, Grupos Vulnerables o Víctimas</u></p> <p>¿Se trata de algún asunto de incompetencia previsto por el artículo 158 del Reglamento Interno que nos rige?</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
<p><b><i>Dirección de Orientación y Quejas</i></b>  <i>Visitador adjunto y/o auxiliar</i></p>	4	<p><u>En caso de que <b>sí</b> se trata de algún asunto de incompetencia</u></p> <p>Elabora acuerdo de inadmisión por incompetencia de la Comisión Estatal para conocer de la queja y, se proporciona orientación jurídica según corresponda.</p>
	4.1	Elabora Oficio dirigido al quejoso, en donde se le notifica el acuerdo recaído y orientación proporcionada.
	4.2	Envía al archivo.
		<p><u>En caso de que <b>no</b> se trata de algún asunto de incompetencia</u></p> <p>¿El escrito esta dirigido a esta Comisión Estatal, es fotocopia, carece de firma o no esta signado por el directamente afectado en sus derechos humanos?</p> <p><u>En caso <b>no</b> esta dirigido a la Comisión</u></p>
	5	Da orientación Jurídica
	5.1	Informa cual es la autoridad competente
		<p><u>En caso <b>sí</b> esta dirigido a la Comisión, es fotocopia, carece de firma y no esta signado por el directamente afectado en sus derechos humanos</u></p>
	6	Elabora acuerdo de inicio. Elabora oficio dirigido al quejoso para que ratifique el escrito de queja en un término de tres días contados a partir del día siguiente en que reciba el oficio.
	6.1	Envía al archivo provisional.

**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><b>Dirección de Orientación y Quejas</b> Visitador adjunto y/o auxiliar</p>	7	<p>Pasa el tiempo en espera de ratificación del escrito de queja.</p> <p>¿Cuenta con datos suficientes para calificar el escrito presentado?</p> <p><u>En caso de que no cuente con datos suficientes</u></p>	
		<p>Solicita al quejoso que aclare y precise el escrito de queja, por escrito o por comparecencia personal, en un término de cinco días naturales contados a partir del día siguiente en que reciba el oficio.</p> <p>Pasa el tiempo en espera escrito o comparecencia para que aclare y precise.</p> <p>Continúa con la actividad 9</p> <p><u>En caso de que si cuente con datos suficientes</u></p>	
		<p>¿Aclara y precisa el escrito de queja?</p> <p><u>En caso de que no aclare y precise el escrito de queja</u></p>	
		8	Elabora acuerdo de archivo por falta de interés
		8.1	Turna al Director para revisión y firma.
		8.2	Envía al archivo.
			<u>En caso de que si aclare y precise el escrito de queja</u>



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

Área y/o Puestos	Actividad	Procedimiento
<b>Dirección de Orientación y Quejas</b> Visitador adjunto y/o auxiliar		De la información proporcionada por el quejoso ¿Se cuentan con elementos suficientes para calificar el expediente?  <u>En caso de que <b>no</b> cuente con los elementos suficientes</u>
	9	Elabora oficio de petición de informes previos a la autoridad señalada
	9.1	Envía oficio de petición de informes previos. Anexa fotocopia de la queja.  Pasa el tiempo en espera del término concedido a la autoridad.
	9.2	Recibe informe y analiza  Continúa con la actividad 10 ó 13
		<u>En caso de que <b>sí</b> cuente con los elementos suficientes</u>  ¿Se advierte presunta violación a los derechos humanos del quejoso?  <u>En caso de que <b>no</b> advierta violación a los derechos humanos del quejoso</u>
	10	Elabora acuerdo de archivo.
	11	Elabora oficio de notificación al quejoso y a la autoridad el acuerdo recaído a su escrito.
	12	Envía oficios a través de oficialía de partes.
	12.1	Envía al archivo  <u>En caso de que <b>sí</b> advierta presunta violación a los derechos humanos del quejoso</u>

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
<b><i>Dirección de Orientación y Quejas</i></b> <i>Visitador adjunto y/o auxiliar</i>	13	Elabora acuerdo para turnar a la Visitaduría que corresponda.
	14	Notifica a la Dirección de Informática que el expediente será turnado a la Visitaduría primera o segunda.
	15	Anota en el libro de registro fecha y Visitaduría a la cual se turna.
	16	Recaba firma de quien recibe
	17	Turna el expediente.
		Fin del Procedimiento

**Fecha de elaboración:**

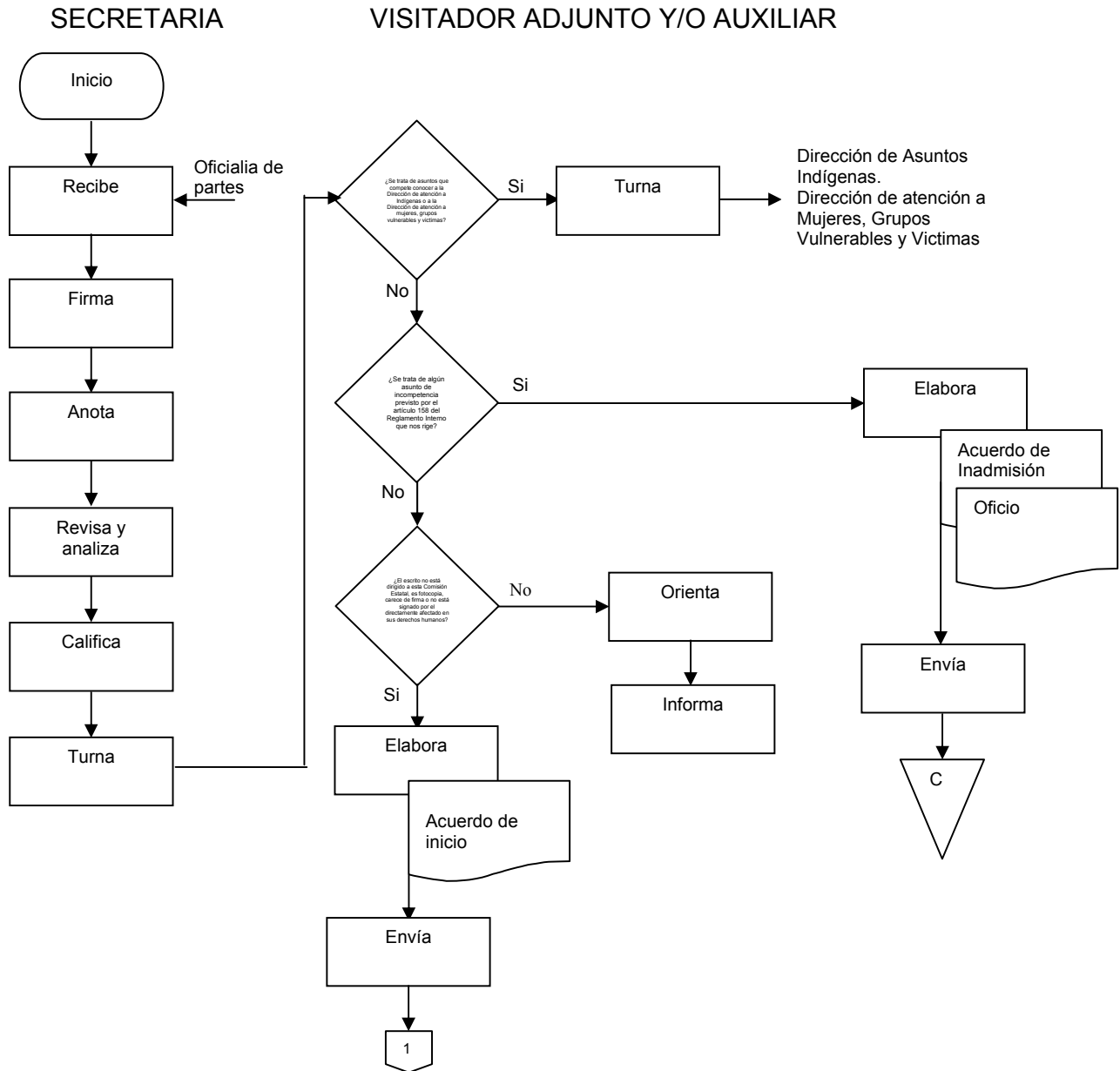
**Fecha de Autorización:**  
En proceso

**Elaboró:**  
Dirección de Administración

**Revisó:**  
Contraloría Interna

**Autorizó:**  
Presidencia de la CEDHV

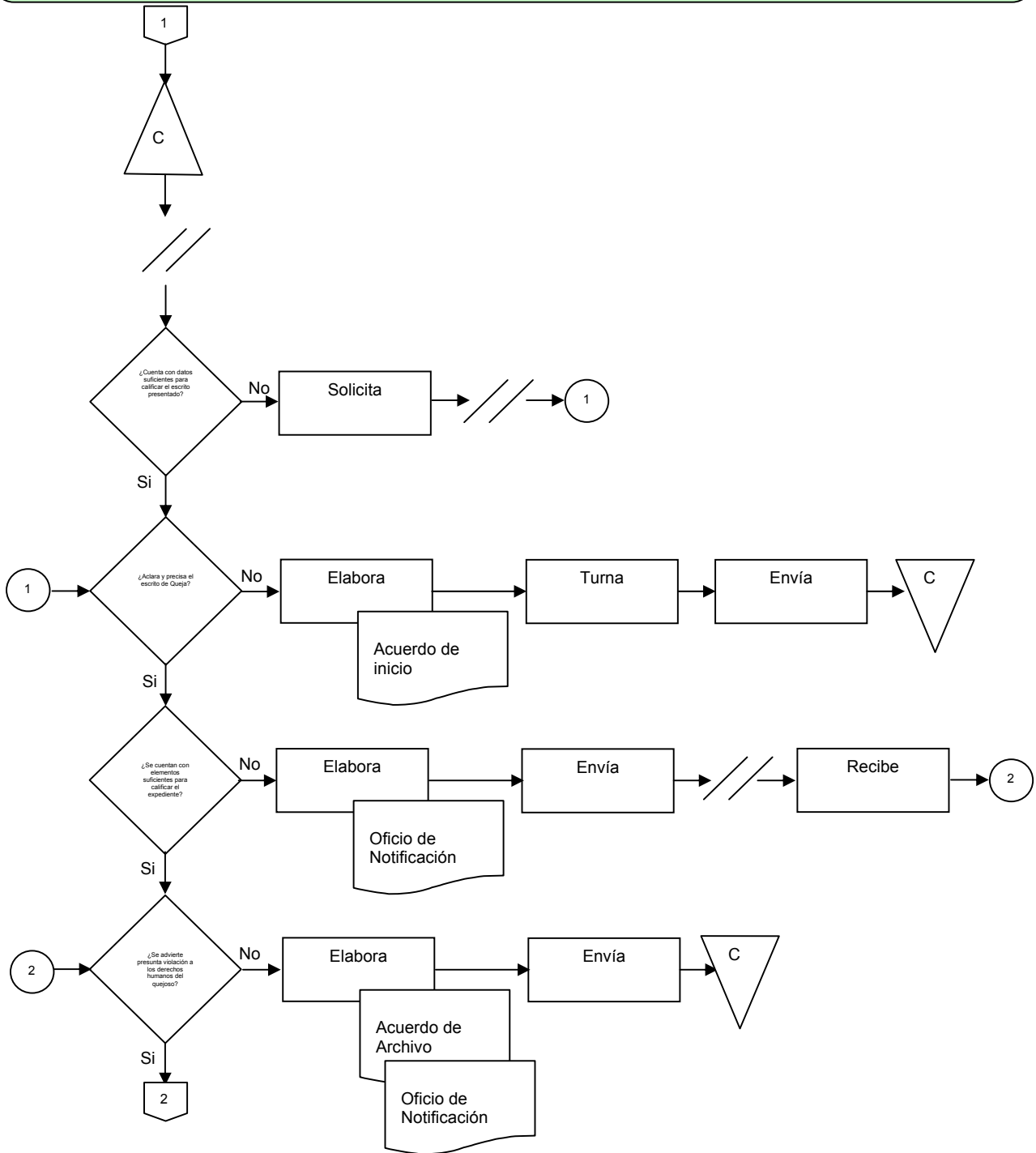
**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**







# COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS VERACRUZ MANUAL DE PROCEDIMIENTO CEDHV



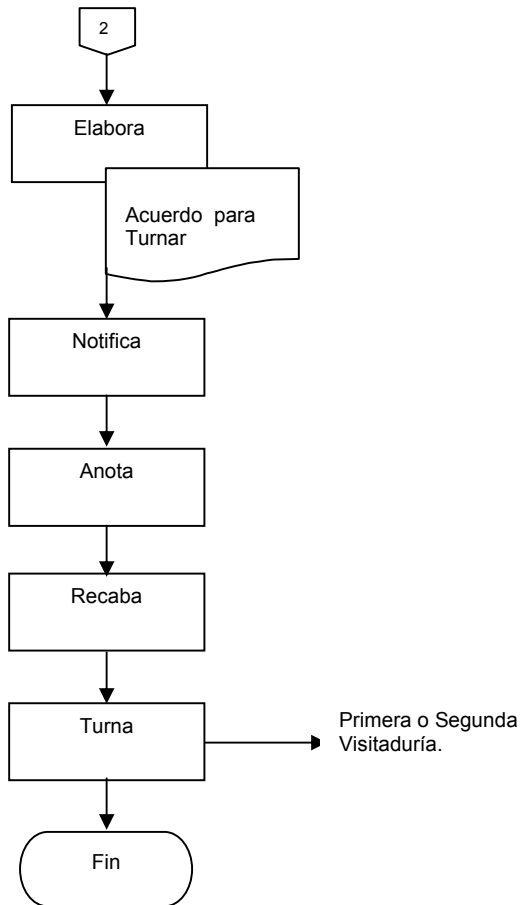
**Fecha de elaboración:**

**Fecha de Autorización:**  
En proceso

**Elaboró:**  
Dirección de Administración

**Revisó:**  
Contraloría Interna

**Autorizó:**  
Presidencia de la CEDHV



**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:** Remisión a la Comisión Nacional de Derechos Humanos los escritos de queja ante presuntas violaciones de derechos humanos atribuidas a autoridades de carácter federal.

**OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:** Atender las solicitudes de queja presentadas y turnarlos a la autoridad competente.

**FRECUENCIA DE REALIZACIÓN:** Ocasionalmente

### **NORMAS:**

Los procedimientos aquí descritos deberán sujetarse de conformidad a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Tratados Internacionales, Leyes, Ley y Reglamento Interno de la Comisión, Jurisprudencias, y demás legislaciones aplicables a las mismas.

Fecha de  
elaboración:

Fecha de  
Autorización:  
En proceso

Elaboró:  
Dirección de  
Administración

Revisó:  
Contraloría  
Interna

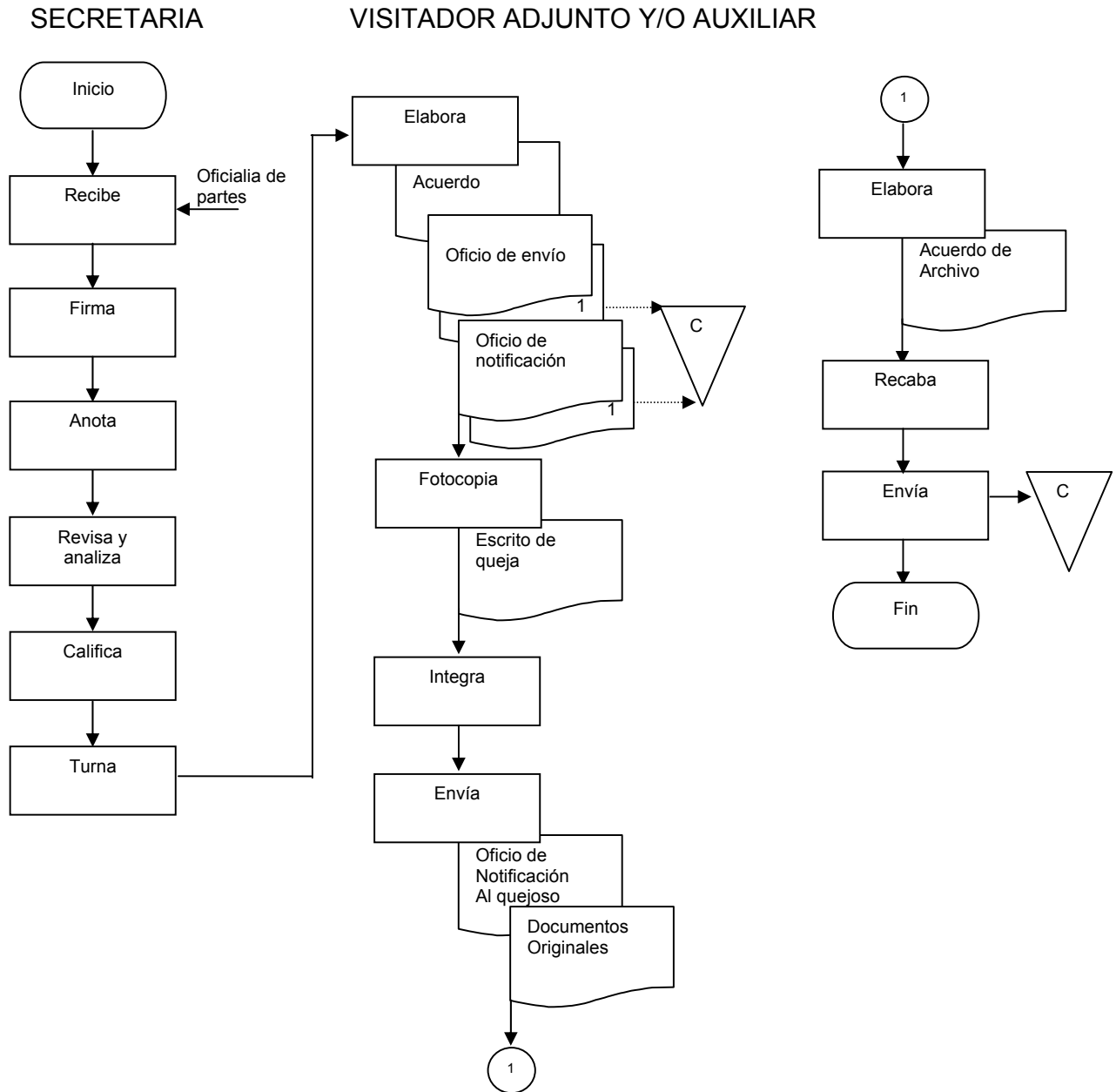
Autorizó:  
Presidencia de  
la CEDHV



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

Área y/o Puestos	Actividad	Procedimiento
<p><b>Dirección de Orientación y Quejas</b> Secretaría</p>          <p>Visitador adjunto y/o auxiliar</p>	1	Recibe, de oficialía de partes, ficha de registro de expediente con el escrito y en su caso, anexos.
	1.1	Firma de recibido.
	2	Anota en libro de registro por el primer apellido alfabéticamente.
	3	Revisa y analiza el contenido del escrito.
	4	Califica el contenido del escrito y se trata de actos u omisiones atribuidas a autoridades o servidores públicos de carecer federal.
	5	Turna el expediente al visitador adjunto y/o auxiliar
	6	Elabora Acuerdo y oficio de envío a la Comisión Nacional de Derechos Humanos y; oficio de notificación al quejoso del envío de su escrito de queja. En original y una copia. El original se envía y la copia se agrega al expediente
	7	Fotocopia el escrito de queja y documentos anexos.
	8	Integra al expediente
	9	Envía oficio de notificación al quejoso y; el oficio y documentos originales a la Comisión Nacional.
10	Elabora acuerdo de archivo.	
10.1	Recaba firma del Director.	
10.2	Envía al archivo.	
		Fin del Procedimiento

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**





## DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

---

**NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:** Iniciación de oficio la investigación de asuntos en que se advierta presunta violación de derechos humanos.

**OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:** Procurar el bienestar y respeto de los derechos humanos ante presuntas violaciones a los mismos.

**FRECUENCIA DE REALIZACIÓN:** Ocasionalmente

### **NORMAS:**

Los procedimientos aquí descritos deberán sujetarse de conformidad a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Tratados Internacionales, Leyes, Ley y Reglamento Interno de la Comisión, Jurisprudencias, y demás legislaciones aplicables a las mismas.

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
<b><i>Dirección de Orientación y Quejas</i></b> <i>Director de Orientación y Quejas</i>	1	Recibe de Presidencia la nota periodística de algún asunto en que se presume violación de derechos humanos en agravio de una o mas personas.
	2	Solicita al área de recepción una Ficha de Registro de Expedientes.
	2.1	Llena el formato.
	3	Notifica por teléfono a la Dirección de Informática que se trabajara ese expediente en esta Dirección.
	4	Elabora acuerdo para iniciar de oficio las investigaciones y diligencias que procedan.  ¿El o los agraviados se encuentran en un municipio fuera de la jurisdicción de Xalapa?  <u>En caso de que <b>sí</b> se encuentren en un municipio fuera de la jurisdicción de Xalapa:</u>
	5	Solicita diligencias, vía telefónica y por escrito, al Delegado Regional; para la práctica de las diligencias que sean necesarias.  Pasa el tiempo en espera del envío de actas circunstanciadas levantadas con motivo de las diligencias realizadas.  Continúa con la actividad 11  <u>En caso de que <b>no</b> encuentren en un municipio fuera de la jurisdicción de Xalapa:</u>
6	Comisiona a un visitador auxiliar para que realice las diligencias necesarias.	

**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
<b>Dirección de Orientación y Quejas</b> <i>Visitador adjunto y/o auxiliar</i>	7	Elabora Oficio de Comisión, en original y dos copias, que deberán ser firmados por el Director de Orientación y Quejas. Una copia se entrega en el área de recursos materiales para la asignación de vehículo oficial y chofer. Otra copia se entrega en la dirección administrativa, quien hará la entrega de viáticos si el lugar a trasladarse se encuentra fuera de la ciudad.
	8	Traslada al lugar de los hechos o en donde se encuentra el presunto agraviado en sus derechos humanos.
	9	Realiza las diligencias que sean necesarias en cada caso.
	10	Informa al Director y entrega actas circunstanciadas con motivo de las diligencias practicadas
	11	Revisa, analiza y califica el expediente de queja  ¿Existe presunta violación de derechos humanos?  <u>En caso de que <b>no</b> exista violación de derechos humanos:</u>
	12	Elabora acuerdo de archivo.
	12.1	Recaba firma del Director
12.2	Envía al archivo.	

**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
<b>Dirección de Orientación y Quejas</b> <i>Visitador adjunto y/o auxiliar</i>		<u>En caso de que <b>sí</b> exista violación de derechos humanos:</u>
	13	Elabora acuerdo para turnar a la Visitaduría que corresponda.
	14	Notifica a la Dirección de Informática que el expediente será turnado a la Visitaduría primera o segunda.
	15	Anota en el libro de registro fecha y Visitaduría a la cual se turna.
	16	Recaba firma de quien recibe
	17	Turna el expediente.
		Fin del procedimiento

**Fecha de elaboración:**

**Fecha de Autorización:**  
En proceso

**Elaboró:**  
Dirección de Administración

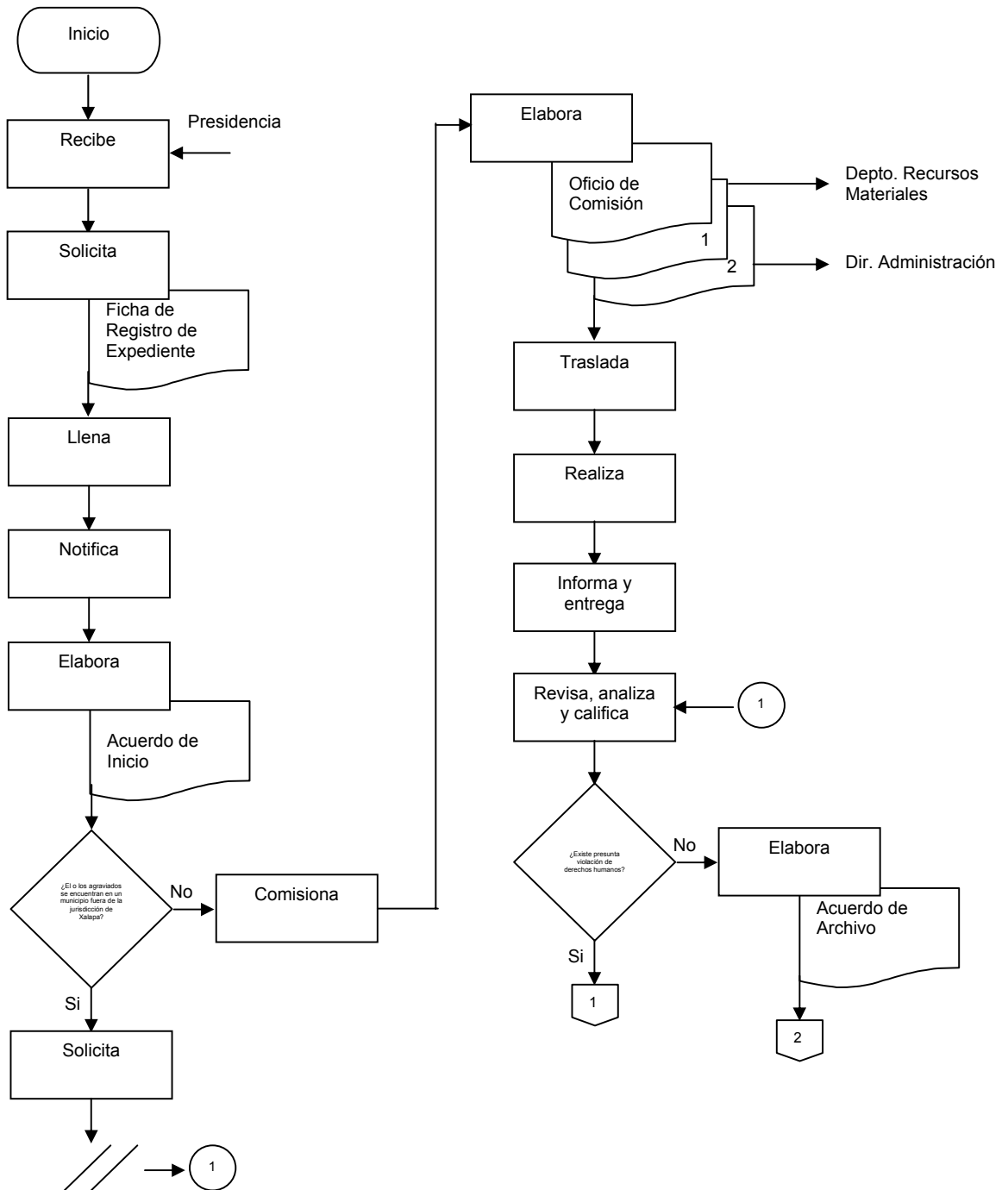
**Revisó:**  
Contraloría Interna

**Autorizó:**  
Presidencia de la CEDHV

**DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO**

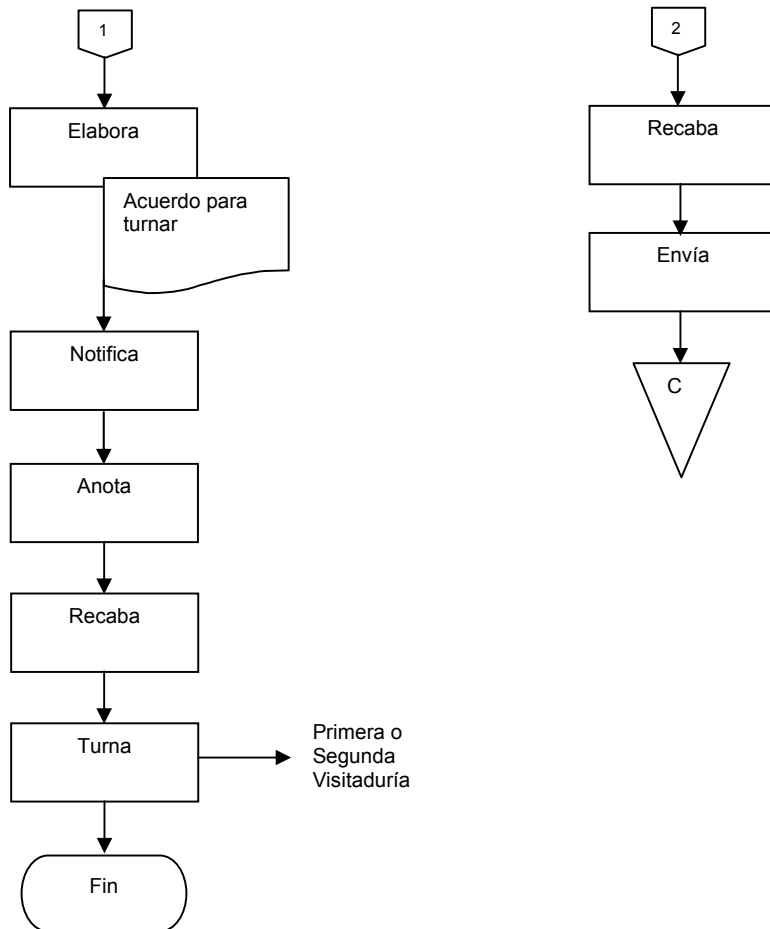
**DIRECTOR DE ORIENTACIÓN  
Y QUEJAS**

**VISITADOR ADJUNTO Y/O AUXILIAR**





# 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



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

**FIRMAS DE AUTORIZACIÓN**

---

**Elaboró**

**Revisó**

LC. Maria Isabel Campos Hidalgo  
Dir. De Administración

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