



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 Seguimiento y Conclusión</b>                            |    |
| Estructura Orgánica del área y/o departamento.....                      | 8  |
| <i>Procedimiento de Seguimiento de los expedientes turnados al área</i> |    |
| Descripción de Procedimiento.....                                       | 9  |
| Diagrama de Flujo.....  | 15 |
| <b>Firmas de autorización</b> .....                                     | 17 |

**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

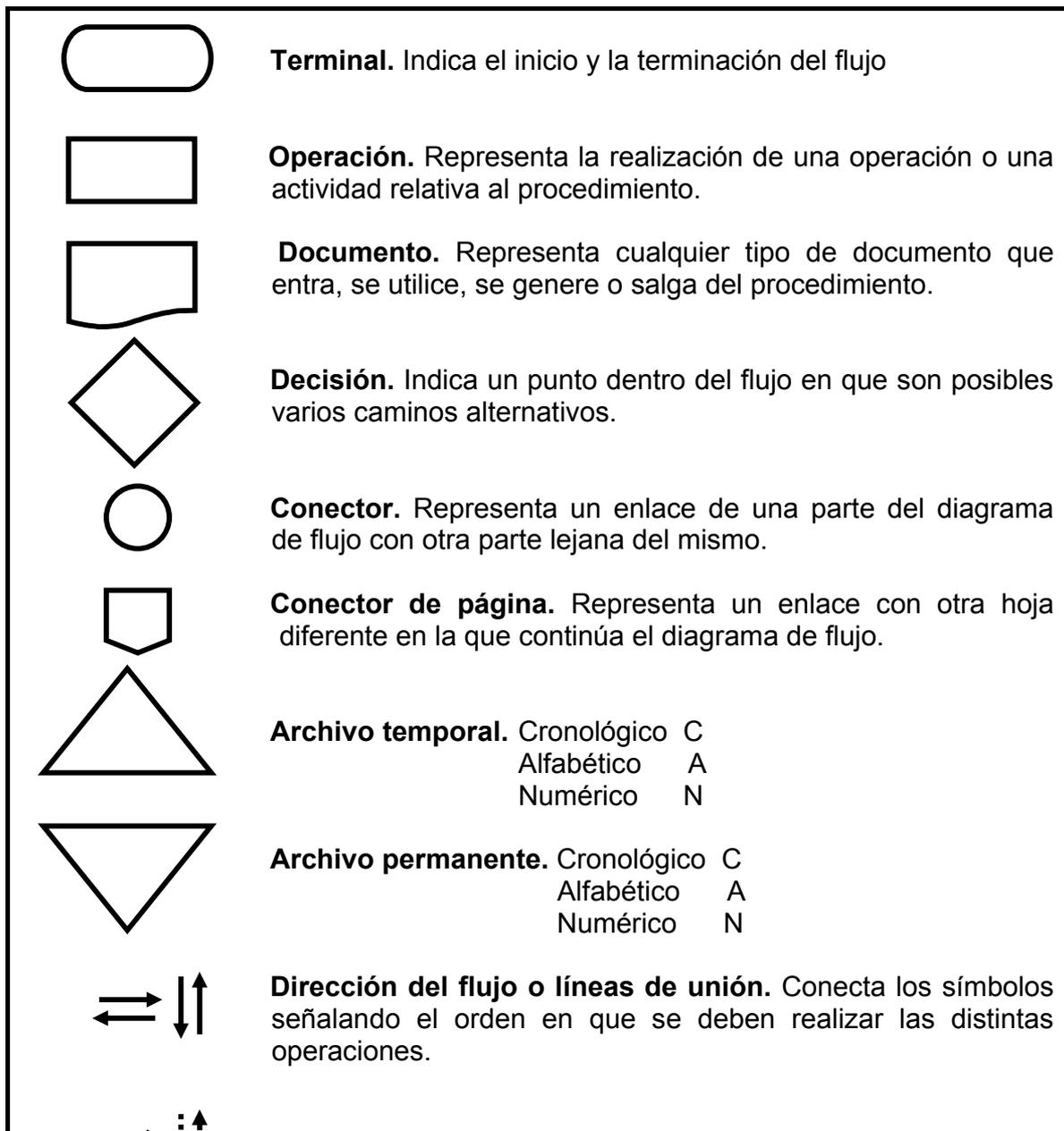
**Revisó:**  
Contraloría Interna

**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 SEGUIMIENTO Y CONCLUSIÓN

**Fecha de  
elaboración:**

**Fecha de  
Autorización:**  
En proceso

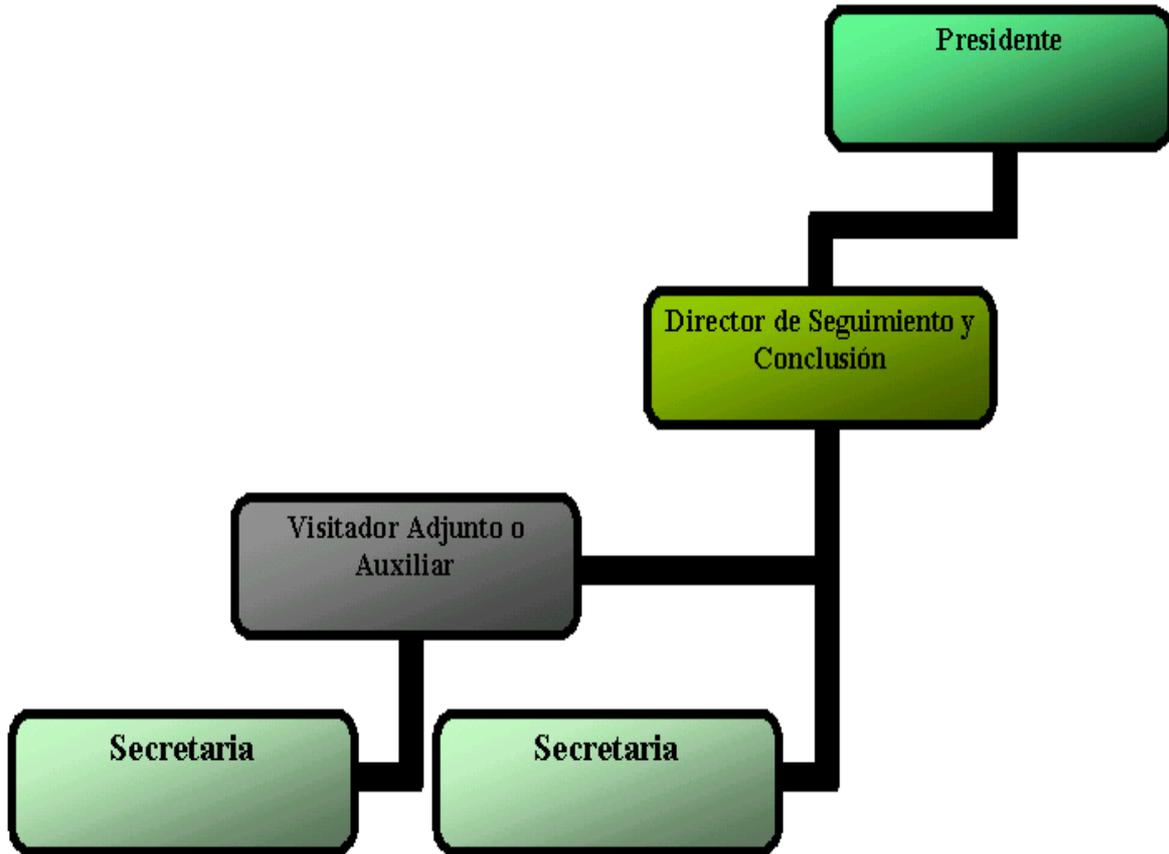
**Elaboró:**  
Dirección de  
Administración

**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:** Seguimiento de los expedientes turnados al área.

**OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:** Recabar las constancias de cumplimiento de Conciliación para lograr la conclusión de los expedientes.

**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 Seguimiento y Conclusión.</b><br/><i>Director de Seguimiento y Conclusión</i></p> | 1   | Recibe de Primera Visitaduria General los expedientes de Conciliación                           |
|  | 2   | Elabora Oficio de Notificación a la autoridad y al quejoso                                      |
|  | 2.1   | Envía el oficio   |
|  |   | Pasa el tiempo en espera de la Contestación en un término de 15 días hábiles.                   |
|  |   | ¿La autoridad contestó en término?  |
|  |   | <u>En caso de que la autoridad no haya contestado en término</u>                                |
|  | 3   | Realiza llamada telefónica, que puede llegar a ser de hasta 3 veces en un periodo considerable. |
|  | 3.1   | Levanta acta circunstanciada por la llamada telefónica.   |
|  |   | ¿La autoridad contestó las llamadas telefónicas?  |
|  |   | <u>En caso de que sí contesto las llamadas telefónicas.</u>                                     |
|  | Continúa con la actividad 9                                 |   |
|  | <u>En caso de que no contesto las llamadas telefónicas.</u> |   |
| 4  | Elabora Oficio de Reiterativo                               |   |
| 4.1  | Envía el oficio   |   |
|  | Pasa el tiempo  |   |
|  | ¿La autoridad contesto el oficio reiterativo?               |   |

**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 Seguimiento y Conclusión.</b><br/><i>Director de Seguimiento y Conclusión</i></p> |           | <p><u>En caso de que <b>sí</b> contestó el reiterativo</u></p> <p>¿La contestación es de Aceptación?</p> <p><u>En caso de que <b>no</b> sea de aceptación.</u></p>   |
|  | 5         | Elabora acuerdo para turnar a la Primera Visitaduría   |
|  | 6         | Turna a la Primera Visitaduría General el expediente de Conciliación para que la hagan en Recomendación  |
|  |           | <p><u>En caso de que <b>sí</b> sea de aceptación</u></p> <p>Pasa el tiempo en espera de que le remitan las constancias de cumplimiento, en término de 15 días hábiles.</p> <p>Continúa con la actividad 11</p> |
|  |           | <p><u>En caso de que <b>no</b> contestó el reiterativo</u></p>   |
|  | 7         | Elabora Acuerdo para turnar el expediente de Conciliación a la Primera Visitaduría.  |
|  | 8         | Turna el expediente de Conciliación a la Primera Visitaduría para que la hagan en Recomendación  |
|  |           | <p><u>En caso de que la autoridad <b>si</b> haya contestado en término</u></p> <p>¿La contestación es de Aceptación?</p> <p><u>En caso de que <b>no</b> sea de aceptación.</u></p>                             |
|  | 9         | Elabora acuerdo para turnar a la Primera Visitaduría.  |

**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 Seguimiento y Conclusión.</b><br><i>Director de Seguimiento y Conclusión</i> | 10        | Turna a la Primera Visitaduría General el expediente de Conciliación para que la hagan en Recomendación<br><br><u>En caso de que <b>sí</b> sea de aceptación</u><br><br>Pasa el tiempo en espera de que le remitan las constancias de cumplimiento, en término de 15 días hábiles.<br><br>¿La autoridad remitió las constancias de cumplimiento en término?<br><br><u>En caso de que la autoridad <b>no</b> haya remitido las constancias en término</u> |
|  | 11        | Realiza llamada telefónica, que puede llegar a ser de hasta 3 veces en un periodo considerable.  |
|  | 11.1      | Levanta acta circunstanciada por la llamada telefónica.<br><br>¿La autoridad contestó las llamadas telefónicas?<br><br><u>En caso de que <b>sí</b> contestó las llamadas telefónicas</u>   |
|  | 12        | Solicita se le hagan llegar las constancias de Cumplimiento<br><br>Pasa el tiempo  |
|  | 13        | Recibe las Constancias de Cumplimiento   |
|  | 14        | Elabora acuerdo de 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 Seguimiento y Conclusión.</b><br><i>Director de Seguimiento y Conclusión</i> | 15        | Notifica al quejoso por correo certificado la Resolución  |
|  | 15.1      | Firma   |
|  | 15.2      | Envía al archivo<br><br><u>En caso de que <b>no</b> contesto las llamadas telefónicas.</u>  |
|  | 16        | Elabora Oficio de Reiterativo   |
|  | 16.1      | Envía el oficio<br><br>Pasa el tiempo<br><br>¿La autoridad contesto el oficio reiterativo?<br><br><u>En caso de que <b>no</b> contestó</u>  |
|  | 17        | Elabora Acuerdo para turnar el expediente de Conciliación a la Primera Visitaduría.   |
|  | 18        | Turna el expediente de Conciliación a la Primera Visitaduría General para que se convierta en Recomendación por falta de cumplimiento<br><br><u>En caso de que <b>si</b> contesto el Oficio de Reiterativo</u><br><br>Continúa con la actividad 13<br><br><u>En caso de que la autoridad <b>sí</b> haya remitido las constancias en término</u> |
|  | 19        | Elabora acuerdo de 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 Seguimiento y Conclusión.</b><br><i>Director de Seguimiento y Conclusión</i> | 20<br>20.1<br>21 | Notifica al quejoso por correo certificado la Resolución<br>Firma<br>Envía al archivo.<br>Fin del procedimiento |

Fecha de elaboración:

Fecha de Autorización:  
En proceso

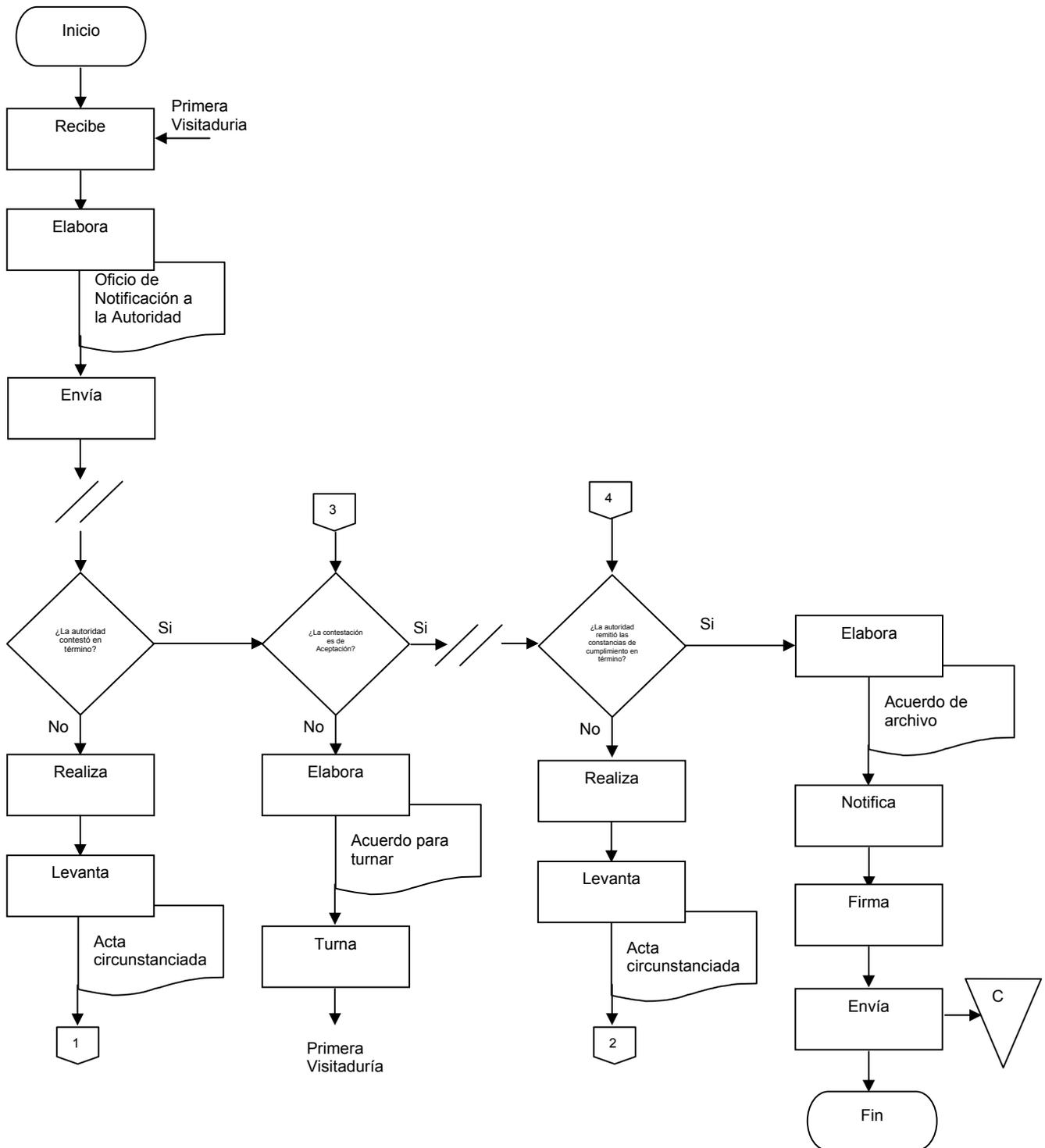
Elaboró:  
Dirección de Administración

Revisó:  
Contraloría Interna

Autorizó:  
Presidencia de la CEDHV

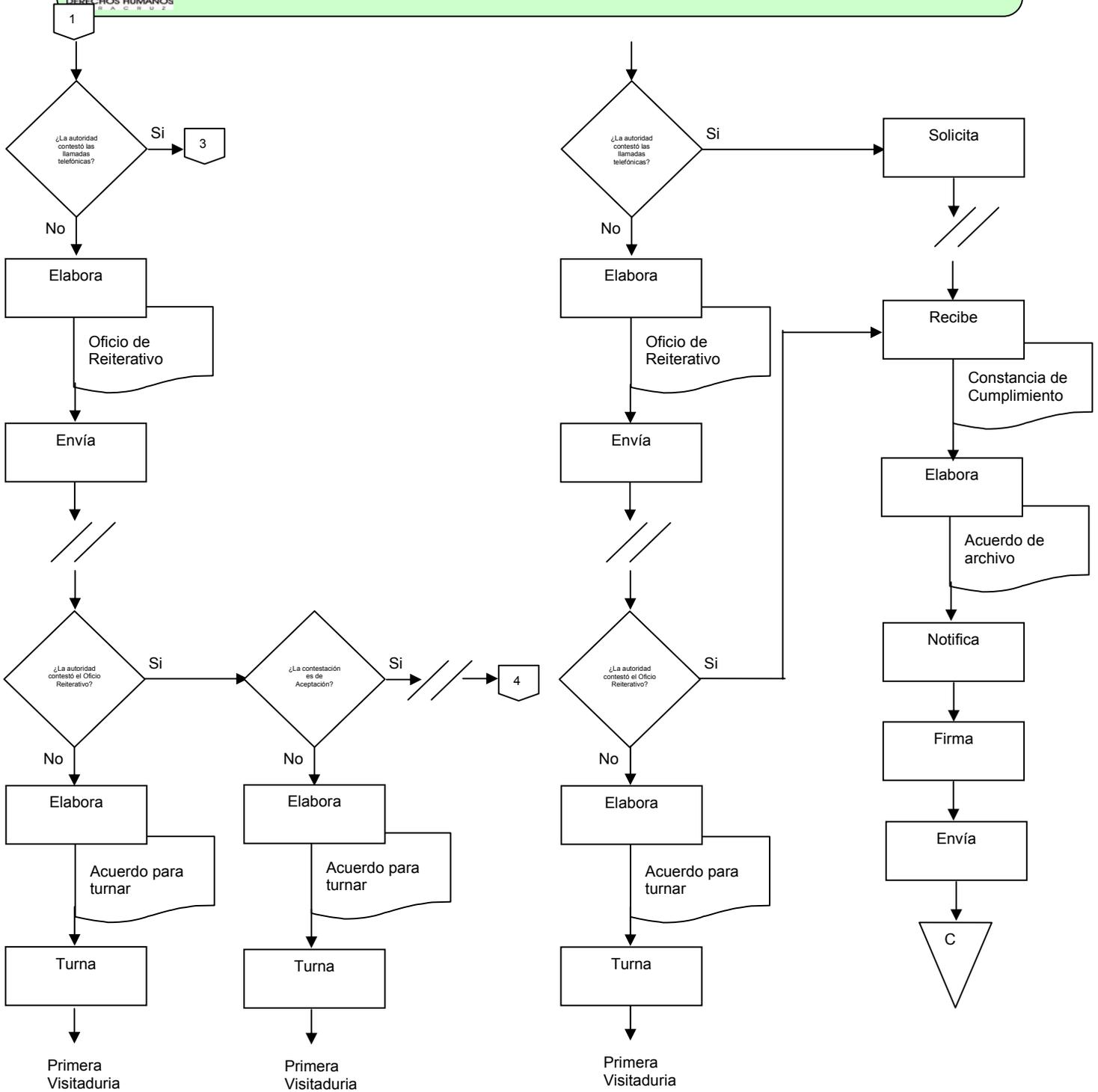


DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO





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



**FIRMAS DE AUTORIZACIÓN**

|                              |   |  |                                       |   |
|------------------------------|---|--|---------------------------------------|---|
| <b>Fecha de elaboración:</b> | <b>Fecha de Autorización:</b><br>En proceso | <b>Elaboró:</b><br>Dirección de Administración | <b>Revisó:</b><br>Contraloría Interna | <b>Autorizó:</b><br>Presidencia de la CEDHV |
|------------------------------|---|--|---------------------------------------|---|



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

**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