



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.



COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS VERACRUZ MANUAL DE PROCEDIMIENTO CEDHV

INDICE

| | |
|--|-----------|
| Presentación..... | 3 |
| Objetivo del manual..... | 5 |
| Simbología de Diagramas..... | 5 |
| Visitaduría General | |
| 1ra. Visitaduría General..... | 7 |
| Estructura Orgánica del área y/o departamento..... | 8 |
| <i>Procedimiento Emisión de Resolución de expedientes de queja</i> | |
| Descripción de Procedimiento..... | 9 |
| Diagrama de Flujo..... | 12 |
| 2da. Visitaduría General..... | 13 |
| Estructura Orgánica del área y/o departamento..... | 14 |
| <i>Procedimiento de Investigación de la Queja</i> | |
| Descripción de Procedimiento..... | 15 |
| Diagrama de Flujo..... | 20 |
| Firmas de autorización..... | 22 |

**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

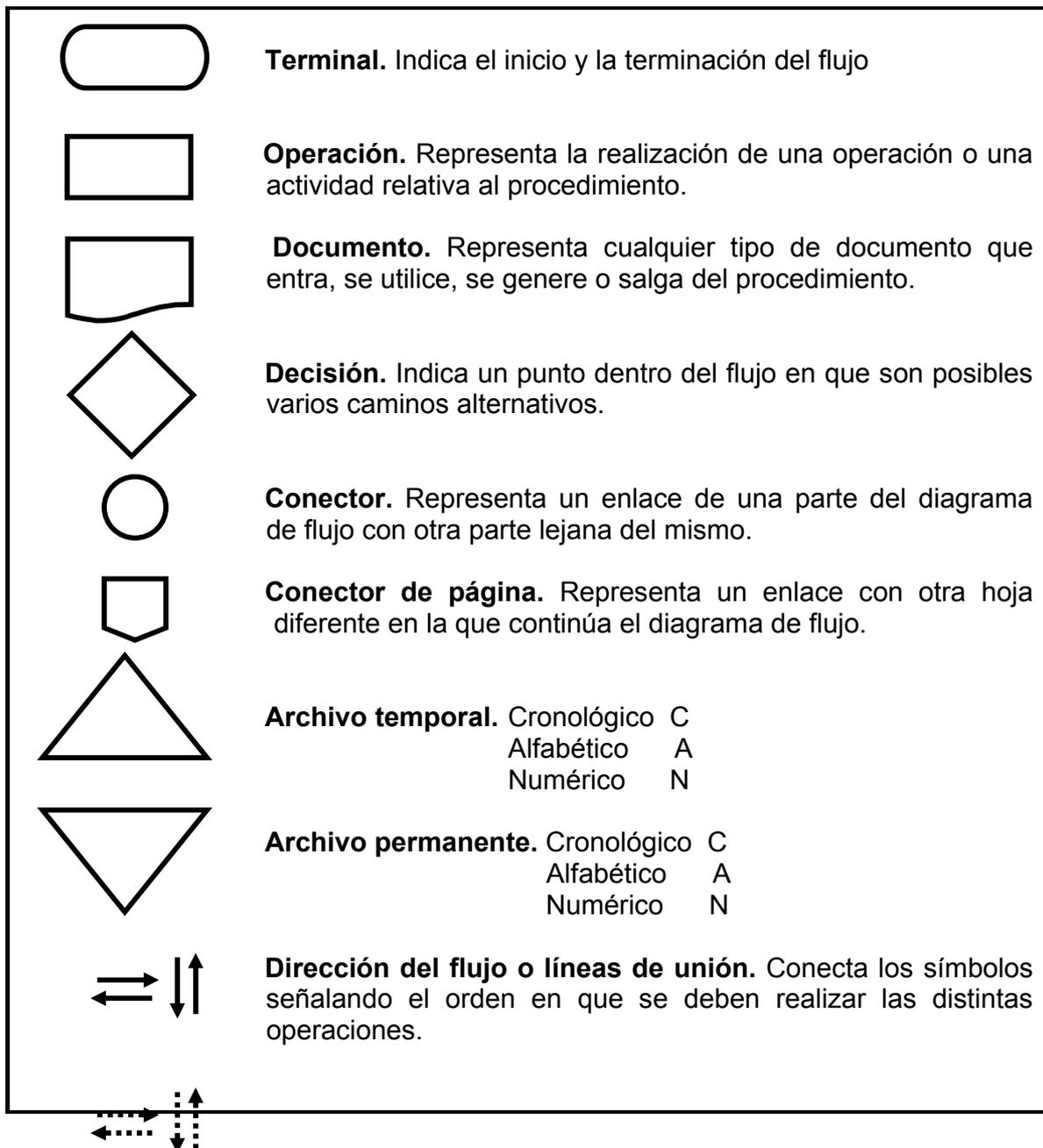
Revisó:
Contraloría Interna

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.



1RA. VISITADURÍA GENERAL

**Fecha de
elaboración:**

**Fecha de
Autorización:**
En proceso

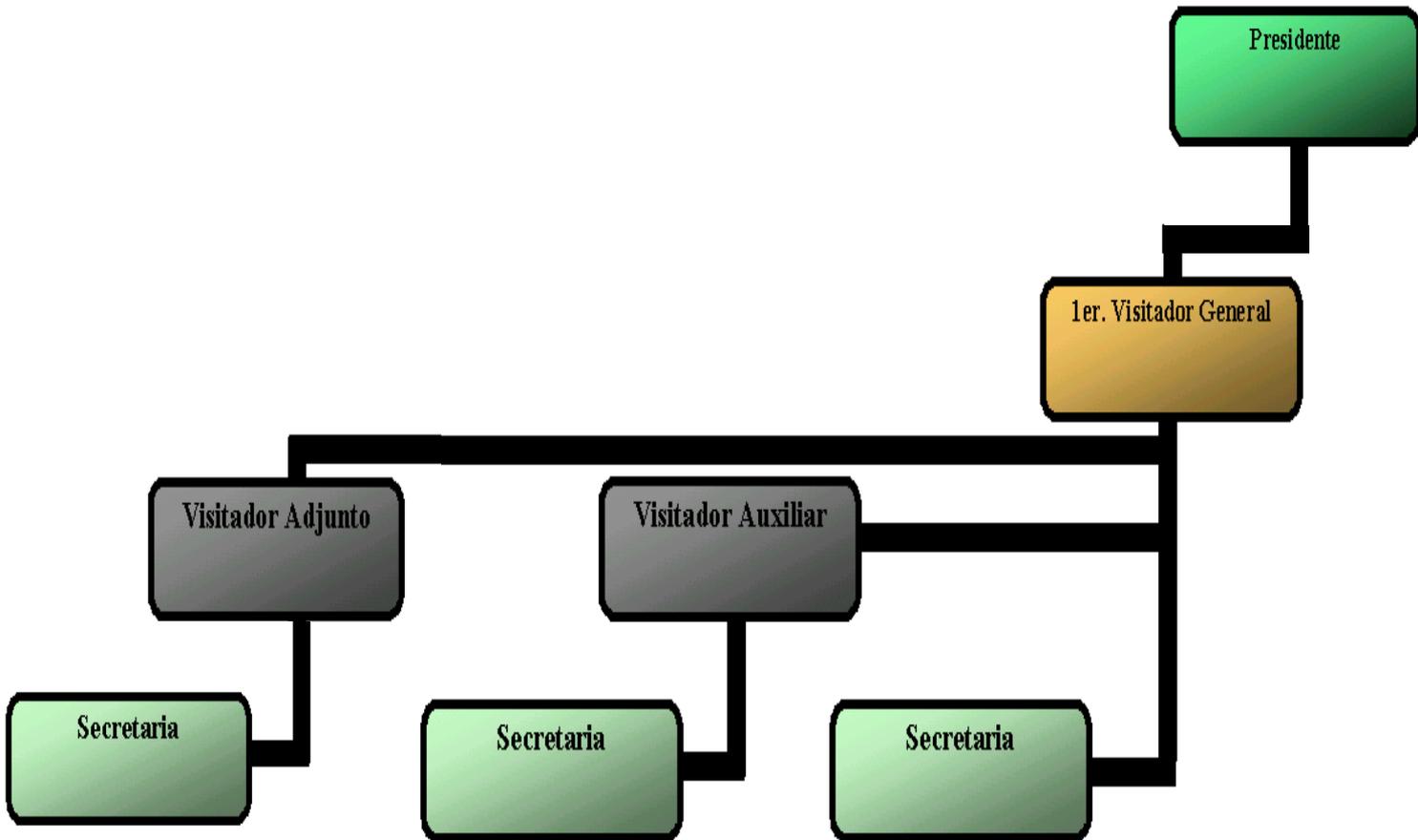
Elaboró:
Dirección de
Administración

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: Emisión de Resolución de expedientes de Queja.

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Demostrar si hubo o no violación de los derechos humanos de las personas.

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>1ra. Visitaduría General <i>Secretaria del Primer Visitador General</i></p> <p><i>1er. Visitador General</i></p> <p><i>Secretaria del visitador adjunto y/o auxiliar.</i></p> <p><i>Visitador adjunto y/o auxiliar</i></p> | 1 | Recibe expediente integrado de la 2da. Visitaduría General, Direcciones de la Comisión y Delegaciones adscritas. |
| | 2 | Firma de Recibido. |
| | 3 | Llena formato de recepción de expedientes. |
| | 4 | Entrega al 1er. Visitador General. |
| | 5 | Turna a un visitador adjunto y/o auxiliar. |
| | 6 | Captura en base de datos, fecha de recepción, fecha de inicio del expedientes, nombre del quejoso, número de expediente, autoridad señalada como responsable, etc. |
| | 7 | Analiza y estudia. ¿Esta debidamente integrado el expediente de queja? <u>En caso de que no este debidamente integrado el expediente</u> |
| | 7.1 | Regresa expediente a 2da. Visitaduría General, Direcciones de la Comisión o Delegación, según corresponda. <u>En caso de que sí este debidamente integrado el expediente.</u> |
| 8 | Emite resolución, pudiendo ser Recomendación, Conciliación y 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 |
|--|-----------|--|
| 1ra. Visitaduría General <i>Visitador adjunto y/o auxiliar</i> | 8.1 | <p>¿La resolución emitida es Recomendación o Conciliación?</p> <p><u>En caso de que la Resolución Emitida no es Recomendación o Conciliación</u></p> <p>Envía el expediente de queja al Archivo de la Comisión.</p> <p><u>En caso de que la Resolución Emitida sí es Recomendación o Conciliación.</u></p> <p>9 Recaba Firma de la Presidenta para la Resolución de Recomendación y del 1er. Visitador General para la Resolución de Conciliación.</p> <p>10 Turna el expediente de queja de la Resolución de Recomendación y Conciliación, a la Dirección de Seguimiento y Conclusión.</p> <p>Fin del Procedimiento</p> |

Fecha de elaboración:

Fecha de Autorización:
En proceso

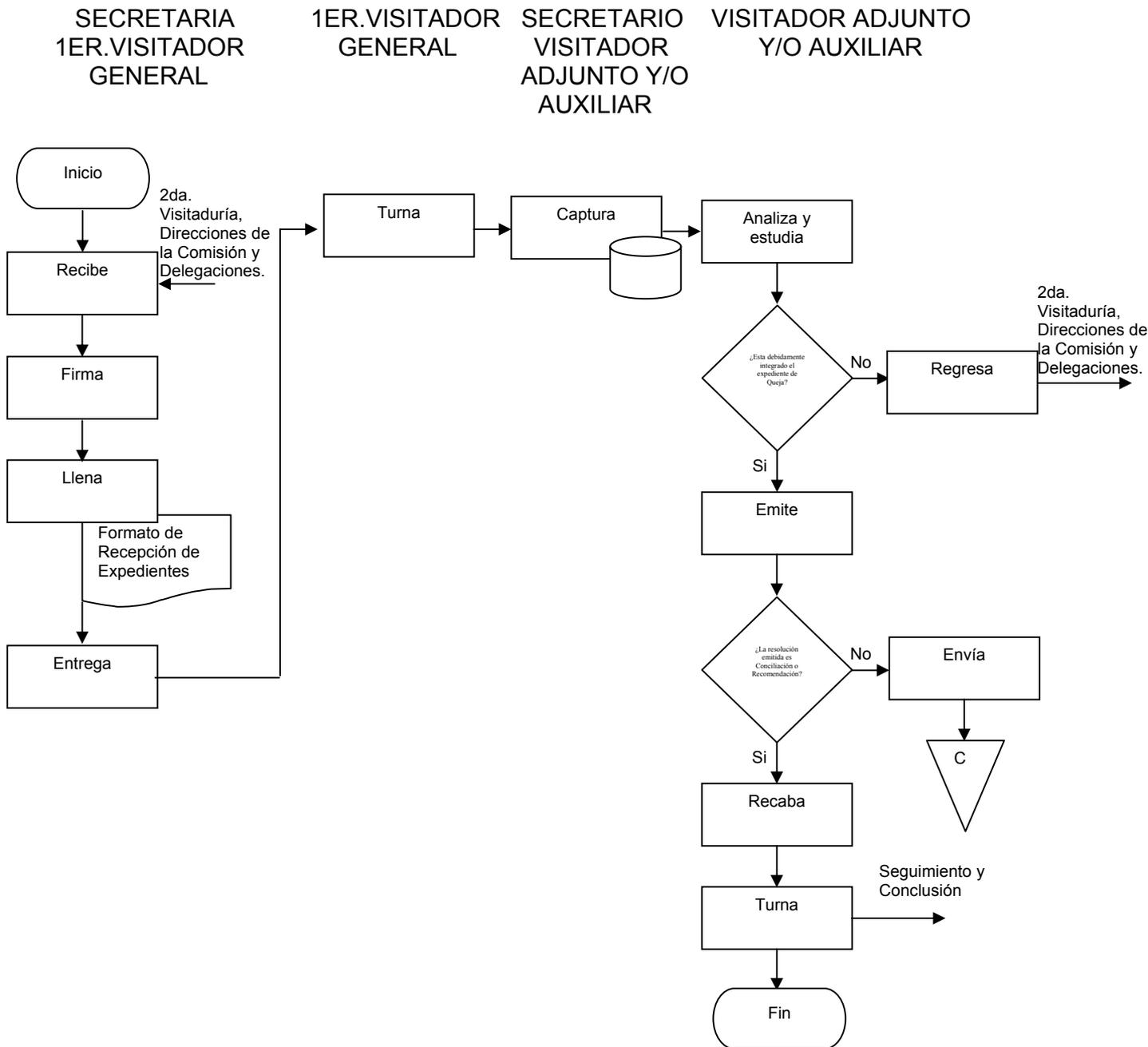
Elaboró:
Dirección de Administración

Revisó:
Contraloría Interna

Autorizó:
Presidencia de la CEDHV



DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO





2DA. VISITADURÍA GENERAL

**Fecha de
elaboración:**

**Fecha de
Autorización:**
En proceso

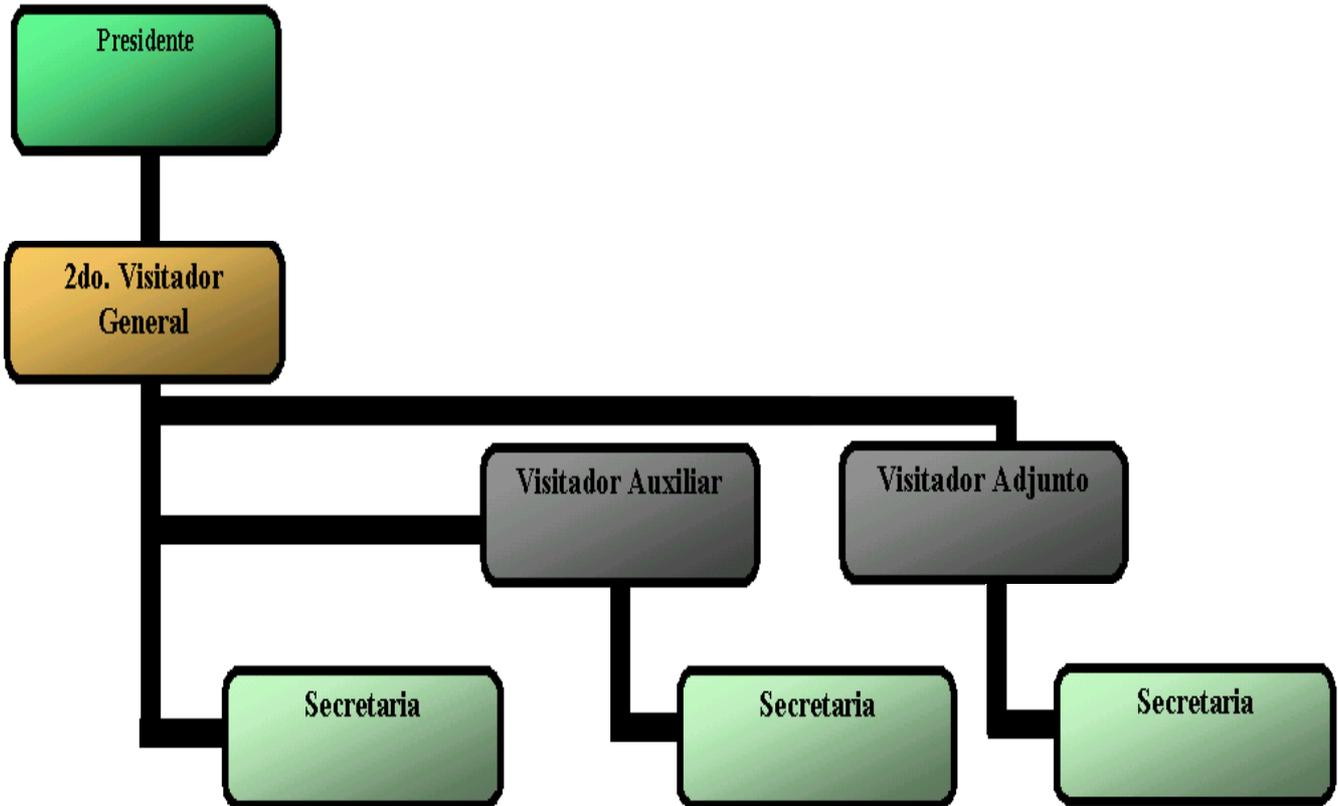
Elaboró:
Dirección de
Administración

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



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO: Investigación de la Queja

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO: Conocer la verdad histórica de los hechos materia de la Queja.

FRECUENCIA DE REALIZACIÓN: Diaria

NORMAS:

Los procedimientos aquí descritos deberán sujetarse de conformidad a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Tratados Internacionales, Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, Leyes secundarias, Ley y Reglamento Interno de la Comisión 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>2da. Visitaduría General <i>2do. Visitador General</i></p> <p><i>Visitador adjunto y/o auxiliar.</i></p> | 1 | <p>Recibe el expediente de queja turnada de la dirección de Orientación y Quejas, Asuntos Indígenas, Asuntos Penitenciarios, Atención a Mujeres, Grupos Vulnerables y Víctimas o de alguna de las delegaciones de la Comisión.</p> | |
| | 1.1 | <p>Turna expediente de queja a un visitador adjunto y/o auxiliar.</p> | |
| | 2 | <p>Elabora acuerdo de Radicación de la Queja</p> | |
| | 3 | <p>Acusa de recibo</p> | |
| | 4 | <p>Revisa y analiza expediente de queja</p> <p>¿La queja presentada involucra a autoridades Municipales?</p> <p><u>En caso de que sí involucre a autoridades Municipales</u></p> <p>Inicia Investigación la Delegación competente</p> <p>Pasa el tiempo en espera de la delegación competente envíe los documentos originales y el expediente debidamente integrado, un término de 1 mes.</p> | |
| | 4.1 | <p>Recibe expediente y documentos originales de la Delegación competente.</p> | |
| | 4.2 | <p>Revisa y analiza expediente de queja</p> <p>¿El expediente está debidamente integrado?</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 |
|---|---|---|
| 2da. Visitaduría General <i>Visitador adjunto y/o auxiliar.</i> | | <u>En caso de que no este debidamente integrado.</u> |
| | 4.2.1 | Elabora oficio de solicitud de diligencias |
| | 4.2.2 | Envía a la delegación que corresponda |
| | | <u>En caso de que sí este debidamente integrado</u> |
| | 4.3 | Emite Nota de Opinión |
| | 4.4 | Turna a Primera Visitaduria para emitir Resolución. |
| | | <u>En caso de que no involucre a autoridades Municipales</u> |
| | | ¿La autoridad probable responsable es Estatal? |
| | | <u>En caso de que la autoridad probable responsable no es Estatal.</u> |
| | | Pasa a termino del procedimiento |
| | <u>En caso de que la autoridad probable responsable sí es Estatal.</u> | |
| 5 | Elabora solicitud de Informes a la autoridad probable responsable. | |
| 6 | Envía la solicitud | |
| | Pasa el tiempo en espera de la contestación, en un plazo máximo de 15 días. | |
| | ¿La autoridad contestó la solicitud? | |
| | <u>En caso de que no contestó solicitud</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 |
|---|-----------|--|
| 2da. Visitaduría General <i>Visitador adjunto y/o auxiliar.</i> | 7 | <p>Reitera solicitud de informes</p> <p>Pasa el tiempo</p> <p>¿La autoridad contestó la solicitud reiterada?</p> <p><u>En caso de que no contesto la Solicitud reiterada</u></p> |
| | 7.1 | <p>Acude con la autoridad probable responsable para que le informe de los hechos ocurridos motivos de la queja.</p> <p>¿La autoridad probable responsable informó de los hechos?</p> <p><u>En caso de que no informó de los hechos</u></p> |
| | 7.1.1 | <p>Tendrá por cierto los hechos</p> <p>Continúa con la actividad 9</p> <p><u>En caso de que si informó de los hechos</u></p> <p>Continúa con la actividad 8</p> <p><u>En caso de que sí contesto la solicitud reiterada</u></p> <p>Continúa con la actividad 8</p> <p><u>En caso de que sí contestó solicitud</u></p> <p>¿La autoridad contestó en sentido de negar los hechos que aduce el quejoso?</p> <p><u>En caso de que sí contestó en sentido de negar los hechos que aduce el quejoso.</u></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 |
|---|-----------|--|
| 2da. Visitaduría General <i>Visitador adjunto y/o auxiliar.</i> | 8 | Da vista e informa al quejoso para que él en su caso, proporcione datos de ser posible que robustezcan su queja. Continúa con la actividad 9 <u>En caso de que no contestó en sentido de negar lo que aduce el quejoso.</u> |
| | 9 | Realiza las diligencias necesarias para investigación de los hechos. |
| | 10 | Levanta acta circunstanciada de las diligencias practicadas. |
| | 11 | Integra expediente de queja. Una vez terminada la investigación. |
| | 12 | Emite Nota de Opinión. |
| | 13 | Turna a Primera Visitaduría para emitir resolución. |
| | | |

Nota.- Cuando la Queja involucre a las autoridades municipales y estatales al mismo tiempo, el procedimiento que se realiza será el que corresponda para cada una de las partes.

Fecha de elaboración:

Fecha de Autorización:
En proceso

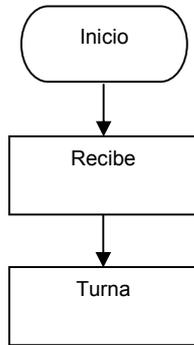
Elaboró:
Dirección de Administración

Revisó:
Contraloría Interna

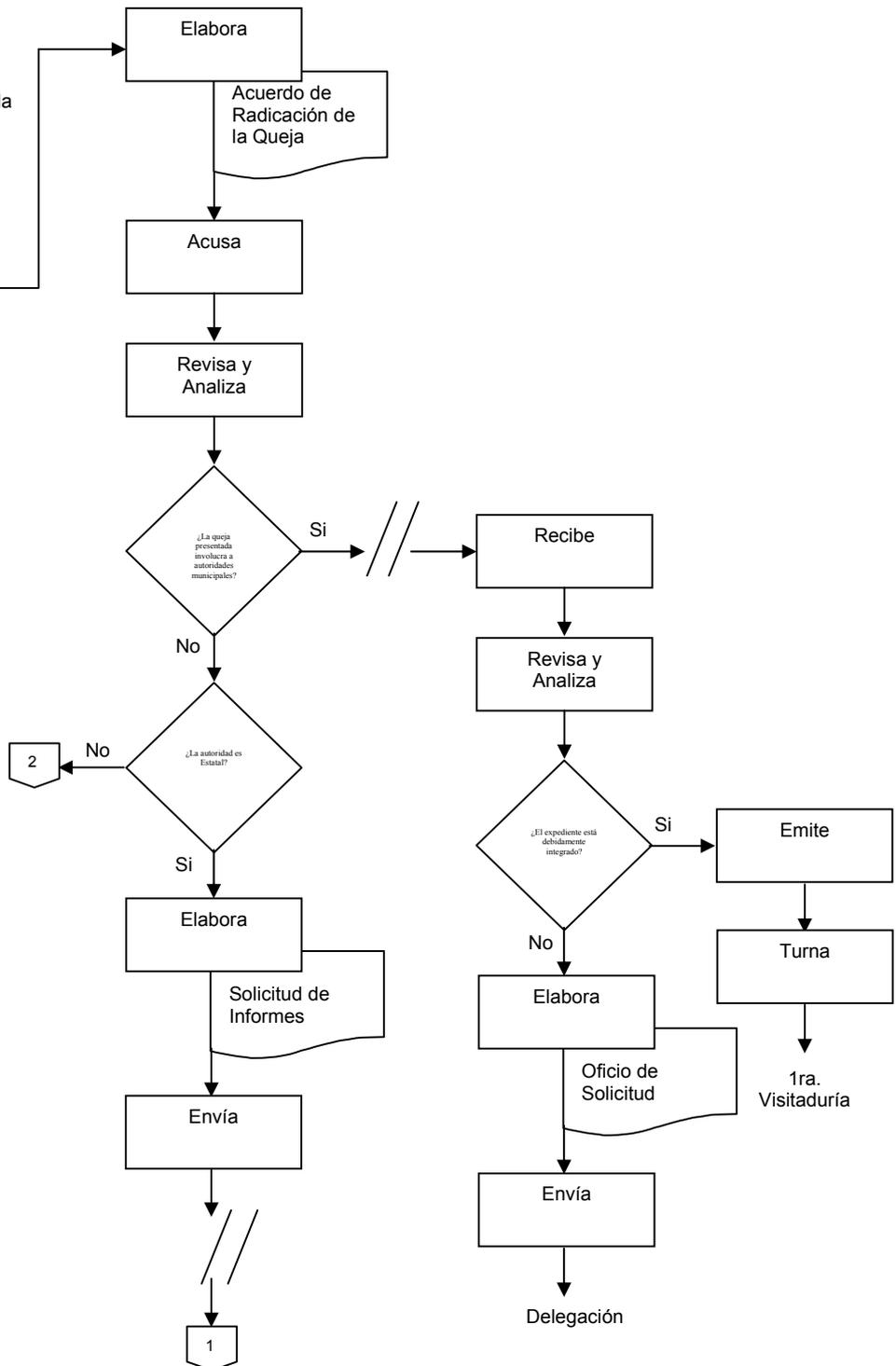
Autorizó:
Presidencia de la CEDHV

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCEDIMIENTO

2DO. VISITADOR GENERAL

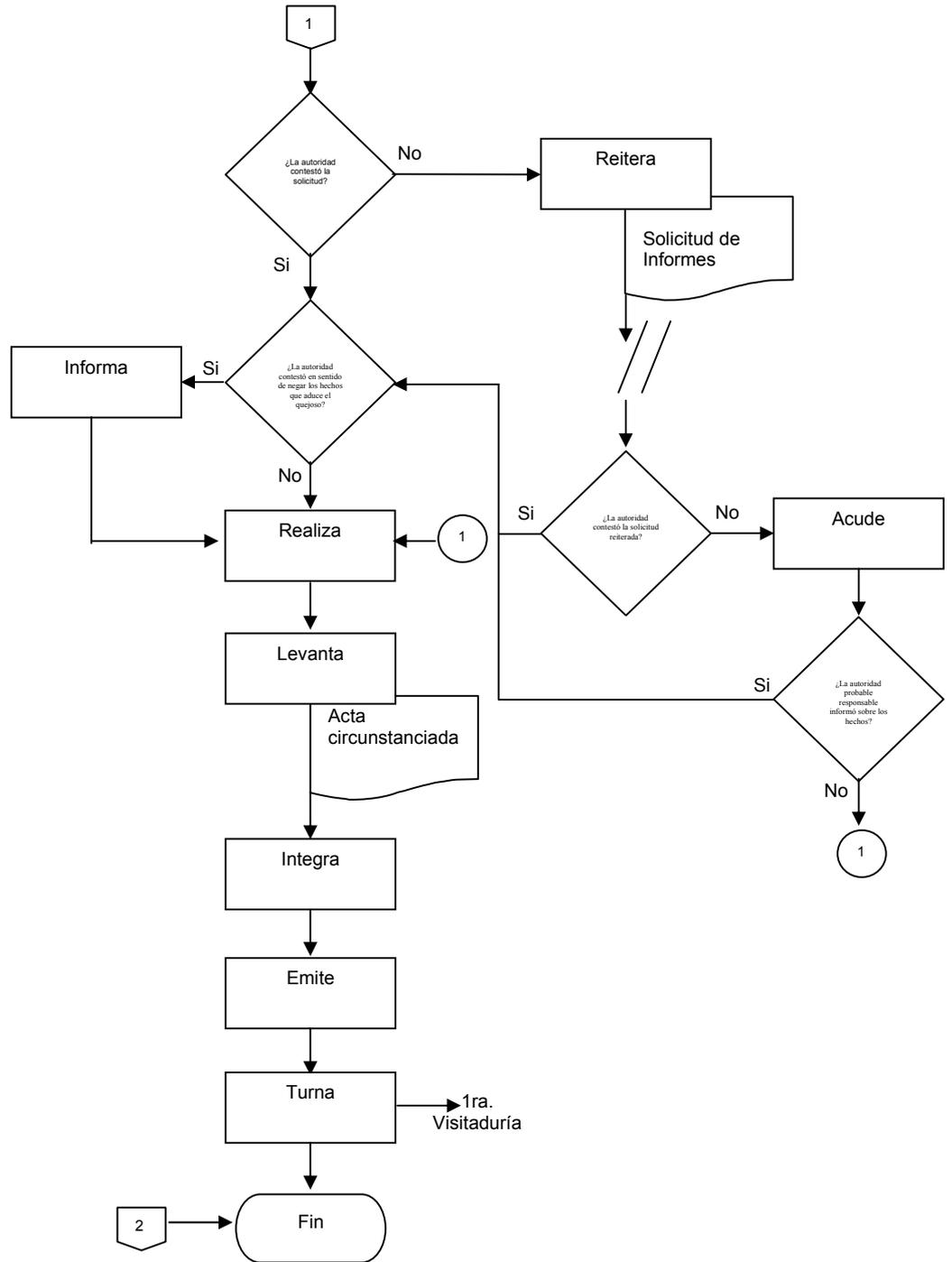


VISITADOR ADJUNTO Y/O AUXILIAR





COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS VERACRUZ MANUAL DE PROCEDIMIENTO CEDHV





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

FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

Elaboró

Revisó

LC. Maria Isabel Campos Hidalgo
Directora 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