COMISION ESTATAL DE
DERECHOS HUMANOS
VERACRUZ

MANUAL
DE PROCEDIMIENTOS

COMISIÓN ESTATAL DE
DERECHOS HUMANOS
VERACRUZ

DICIEMBRE, 2019

http://www.cedhveracruz.org.mx/

Índice

PRESENTACIÓN ---------- **006**

OBJETIVOS ---------- **009**
General ---------- 010
Específicos ---------- 011

NORMAS PARA EL USO Y ACTUALIZACIÓN ---------- **012**

ÁMBITO DE APLICACIÓN ---------- **016**

MARCO JURÍDICO ---------- **018**

ESTRUCTURA ORGÁNICA (ORGANIGRAMA) ---------- **023**

SIMBOLOGÍA ---------- **026**

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS ---------- **029**

SECRETARÍA TÉCNICA DEL CONSEJO CONSULTIVO
Sesiones del Consejo Consultivo ---------- **031**
Difusión de Derechos Humanos ---------- **040**
Capacitación sobre Derechos Humanos ---------- **045**
Vinculación con Organizaciones de la Sociedad Civil ---------- **049**
Celebración de Convenios ---------- **053**

CONTRALORÍA INTERNA
Subdirección de Normatividad, Auditoría y Control
Evaluación del Control Interno ---------- **057**
Auditoria ---------- **060**
Revisión de Estados Financieros ---------- **066**
Subdirección de Quejas, Denuncias e Investigación
Recepción y Análisis de Declaraciones Patrimoniales y de Intereses ---------- **069**
Recepción y Atención de Denuncias ---------- **077**
Investigación de Faltas por Presunta Responsabilidad Administrativa ----------**081**
Subdirección de Responsabilidades Administrativas y Substanciación
Instrumentación del Procedimiento de Responsabilidad Administrativa ---------- **090**

Índice

SECRETARÍA EJECUTIVA
Elaboración del Informe Anual de Actividades ---------- **097**
Fortalecimiento Institucional ---------- **100**
Control y Gestión de Correspondencia ---------- **103**

PRIMERA VISITADURÍA GENERAL
Integración del Expediente de Queja ---------- **113**
Elaboración de Acuerdos de Archivo ---------- **122**
Elaboración de Conciliaciones ---------- **127**
Elaboración de Recomendaciones ---------- **133**

SEGUNDA VISITADURÍA GENERAL
Integración del Expediente de Queja ---------- **138**
Elaboración de Acuerdos de Archivo ---------- **147**
Elaboración de Conciliaciones ---------- **152**
Elaboración de Recomendaciones ---------- **158**

TERCERA VISITADURÍA GENERAL
Integración del Expediente de Queja ---------- **163**
Elaboración de Acuerdos de Archivo ---------- **172**
Elaboración de Recomendaciones ---------- **177**

DIRECCIÓN DE ORIENTACIÓN Y QUEJAS
Solicitud de intervención por una Probable Vulneración de DDHH ---------- **182**
Atención y desahogo de Gestiones ---------- **190**
Orientación Jurídica por Incompetencia del Organismo ---------- **195**

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD
Solicitud de intervención por una Probable Vulneración de DDHH ---------- **200**
Trámite de Ayuda Humanitaria ---------- **209**

DIRECCIÓN DE ASUNTOS INDÍGENAS
Recepción y trámite de quejas de Población Indígena ---------- **212**
Atención y orientación a Población Indígena ---------- **217**
Solicitud de intervención de Población Indígena Privada de su Libertad ---------- **224**

DIRECCIÓN DE ASUNTOS PENITENCIARIOS
Recepción y trámite de quejas de Personas Privadas de su Libertad ---------- **234**
Solicitud de intervención de Personas Privadas de su Libertad ---------- **240**
Acompañamientos ---------- **258**
Supervisión Penitenciaria ---------- **266**

Índice

DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONCLUSIÓN

Seguimiento de Conciliaciones ---------- **271**
Seguimiento de Recomendaciones ---------- **275**

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

Seguimiento al Programa Operativo Anual ---------- **280**
Servicio Social y Prácticas Profesionales ---------- **284**
Departamento de Recursos Financieros
Pago a Proveedores ---------- **288**
Trámite y pago de Viáticos ---------- **293**
Registro y elaboración de Estados Financieros ---------- **299**
Asignación y reposición de Fondo Revolvente ---------- **303**
Departamento de Recursos Humanos
Contratación de Personal y Servicios Profesionales ---------- **308**
Baja de Personal ---------- **317**
Generación de Nómina ---------- **322**
Pago de Impuestos ---------- **328**
Pago de Prestaciones ---------- **333**
Registro y Control de Incidencias ---------- **341**
Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales
Control de Inventarios ---------- **345**
Conservación y mantenimiento de Bienes Muebles e Inmuebles ---------- **353**
Control de Almacén ---------- **360**
Control del Parque Vehicular ---------- **366**
Control de adquisiciones de Bienes y Servicios ---------- **375**
Servicios Generales ---------- **380**

DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS

Asuntos Contenciosos ---------- **389**
Juicios de Amparo ---------- **392**
Celebración de Contratos ---------- **395**

DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA

Soporte y Mantenimiento ---------- **399**
Administración de Sistemas ---------- **416**
Informes Estadísticos ---------- **424**

DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL

Diseño, Producción, Difusión y Resguardo de Contenidos Informativos ---------- **427**

Índice

UNIDAD DE ARCHIVOS
Préstamo de Expedientes ---------- **432**
Gestión de Transferencias y Baja de Series Documentales ---------- **437**

UNIDAD DE ATENCIÓN A NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES
Recepción e integración de Expedientes de Queja---------- **445**
Atención de solicitudes de Intervención ---------- **458**
Difusión de alertas y prealertas AMBER ---------- **467**

UNIDAD PARA LA IGUALDAD DE GÉNERO
Diseño, desarrollo, implementación y evaluación del Mecanismo para la Aplicación Efectiva del Derecho de Igualdad entre Mujeres y Hombres ---------- **475**

UNIDAD DE TRANSPARENCIA
Solicitudes de Acceso a la Información ---------- **479**
Solicitudes para el ejercicio de los Derechos ARCOP ---------- **489**
Medidas de Seguridad de los Datos Personales ---------- **497**
Desahogo del Recurso de Revisión ---------- **507**
Desahogo de Denuncias por Incumplimiento ---------- **519**

DELEGACIÓN REGIONAL
Recepción y Trámite de Quejas ---------- **531**
Atención a Solicitudes de Intervención ---------- **540**

DELEGACIÓN ÉTNICA
Recepción y Trámite de Quejas ---------- **547**
Atención a Solicitudes de Intervención ---------- **557**

GLOSARIO DE TÉRMINOS ---------- **564**

GLOSARIO DE ABREVIATURAS ---------- **574**

DIRECTORIO ---------- **576**

FIRMAS DE AUTORIZACIÓN---------- **579**

PRESENTACIÓN

Presentación

El Manual de Procedimientos constituye una guía para la correcta aplicación de las normas y procedimientos establecidos en las unidades sustantivas, unidades administrativas y de staff de la Comisión Estatal de Derechos Humanos; su contenido pretende que la Comisión Estatal de Derechos Humanos cuente con un instrumento formal que muestre la relación, articulación e interacción que prevalece en el marco funcional, los métodos de trabajo o forma de realizar una actividad o tarea; los objetivos que se persiguen con el mismo; las normas que refuerzan los procedimientos y rigen su uso y actualización; el ámbito de aplicación; la aprobación, vigencia y descripción de los principales procedimientos.

La metodología de trabajo para preparar este documento consistió en realizar un inventario de los procedimientos actuales desarrollados por las unidades organizativas, revisar su homogeneidad en su presentación y redacción de las actividades sin modificar su contenido, aplicando las técnicas de diseño; y se consolidaron en orden a la estructura orgánica vigente, finalizando con el desarrollo de la parte teórica del manual.

Los apartados que integran este documento contienen la información siguiente:

- **OBJETIVOS**:
  El fin al que se desea llegar o la meta que se pretende lograr con este Manual.
- **MARCO JURÍDICO**:
  Enuncia la normatividad Federal, Estatal y Municipal que constituye la base jurídica que rigen a la Comisión Estatal.
- **ESTRUCTURA ORGÁNICA (ORGANIGRAMA COMISIÓN)**:
  Define la jerarquización de las áreas que estable el Reglamento Interno de la Comisión Estatal.
- **DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS:**
  Describe los procedimientos que integran a la Comisión Estatal de Derechos Humanos, apegados a la estructura orgánica.
- **GLOSARIO DE TÉRMINOS:**
  Contiene los términos más usados en el Manual de Procedimientos que por la forma en que se utilizan pudieran ser de difícil comprensión.
- **GLOSARIO DE ABREVIATURAS:**
  Contiene la denominación completa de las abreviaturas utilizadas en el Manual de Procedimientos a fin de facilitar su comprensión.
- **DIRECTORIO:**
  Menciona los puestos y titulares responsables de los mismos dentro de la estructura directiva de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

Presentación

- **FIRMAS DE AUTORIZACIÓN:**
  Son las firmas autógrafas de los tres servidores públicos de la Comisión Estatal de Derechos Humanos que tienen facultades legales para la elaboración, validación, autorización y expedición del presente Manual de Procedimientos.

Este documento tiene un alcance que involucra a la totalidad de las áreas que componen la Comisión Estatal de Derechos Humanos y desglosa las actividades que realiza cada una de ellas.

El presente instrumento deja sin efectos en su integralidad al Manual de Procedimientos emitido en agosto de 2008 y se expide atendiendo lo establecido en el Artículo Cuarto Transitorio del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, publicado en la Gaceta Oficial del Estado de fecha 22 de enero de 2019.

OBJETIVOS

Objetivos

Objetivo General:

Servir de instrumento de apoyo técnico administrativo en el funcionamiento institucional, al presentar en forma ordenada, secuencial y detallada las operaciones de las distintas áreas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos; al establecer de manera formal los métodos de trabajo, precisar los responsables de la ejecución, control y evaluación de las actividades, facilitar la interrelación entre ellos y agilizar la gestión operativa.

Objetivos

Objetivos Específicos:

Formalizar los procedimientos que actualmente se ejecutan en la Comisión Estatal de Derechos Humanos y que son de vital importancia en el quehacer institucional, a través de la consolidación y documentación de las acciones que realizan el Consejo Consultivo, la Contraloría Interna, la Secretaría Ejecutiva, las Visitadurías Generales, y las Direcciones, Subdirecciones, Unidades y Departamentos de la Comisión Estatal de Derechos Humanos con la finalidad de facilitar su ejecución y seguimiento.

Conocer la forma detallada y secuencial como se desarrollan las actividades y tareas asignadas a las áreas de trabajo, a fin de tener un conocimiento integral sobre la operatividad de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, que permita identificar puntos críticos, para consolidarlos al diseñar propuestas de mejoras.

Contar con las bases para elaborar la propuesta de procedimientos que permitan simplificar métodos de trabajo, evitar reprocesos, cuellos de botella, disminuir los desperdicios de recursos en el desarrollo de las actividades, para lograr una mayor eficiencia en los procesos operativos.

Objetivos

Servir de base para la orientación del personal de nuevo ingreso, al proveerle la herramienta técnica que facilite su incorporación al puesto de trabajo.

Cumplir con las normas que regulan el control interno administrativo, mediante la ejecución de procesos, la observancia de normas y logro de metas y objetivos, que conduzcan a la eficiencia y eficacia institucional.

NORMAS PARA EL USO Y ACTUALIZACIÓN

Normas para el uso y actualización

NORMAS DE USO

La Dirección de Administración, será responsable de reproducir y distribuir el documento del Manual de Procedimientos aprobado, a todas las áreas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

Los y las titulares de la Contraloría Interna, Secretaría Ejecutiva, Secretaría Técnica, Visitadurías Generales, y Direcciones, Subdirecciones, Unidades y Departamentos, son los responsables de dar a conocer al total de su personal a cargo, el Manual de Procedimientos, en la parte del manual que corresponde.

Los titulares referidos en el párrafo anterior, son los responsables de mantener en un lugar accesible el Manual de Procedimientos, a fin de que el mismo pueda ser consultado por los servidores públicos de antiguo y nuevo ingreso que lo requieran.

De igual forma, se deberán de considerar las diferentes normativas aplicables en cada caso y no contenidas en el presente manual, a fin de atender las situaciones alternativas y contingenciales que puedan presentarse al operar los procedimientos de su área respectiva.

NORMAS DE ACTUALIZACIÓN

Las áreas que conforman el cuerpo directivo de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, serán las responsables de actualizar sus procedimientos y reportar las modificaciones a la Contraloría Interna, en el momento en que surja el cambio.

La contraloría Interna en coordinación con el área directiva responsable deberán revisar, analizar y actualizar los procedimientos cuando menos una vez al año, para asegurar la congruencia entre lo que se encuentra plasmado en el manual y lo que se hace dentro de cada área de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

Normas para el uso y actualización

Las causas que justifican la actualización del manual pueden ser originadas por: cambios en la estructura orgánica, base legal, funciones, y otros que inciden en la aplicación del mismo; éstas podrán generar modificaciones al formato del procedimiento, por cambio o eliminación de una actividad, cambio del responsable de un procedimiento, actividad o tarea, eliminación de un paso, modificación, eliminación o incorporación de un nuevo documento, entre otras.

Las actualizaciones que se efectúen anualmente al manual, implicaran cambios en la versión y fecha de realización.

Toda modificación que se incorpore al manual, deberá ser comunicada y avalada por el nivel que aprobó el documento original, para el caso en particular la Presidencia, la Contraloría Interna y la Dirección de Administración, como los tres entes facultados por Ley.

La Contraloría Interna y la Dirección de Administración, deberán mantener un registro y control de las actualizaciones y sustituciones realizadas al manual y de la distribución de copias entre las áreas directivas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

ÁMBITO DE APLICACIÓN

Ámbito de aplicación

El contenido de este manual tiene aplicación práctica en todos los niveles de la institución: Estratégico, Táctico y Operativo; donde cada servidor público tiene definido el grado de responsabilidad en la ejecución de los procedimientos de acuerdo al puesto de trabajo que desempeña.

MARCO JURÍDICO

Marco Jurídico

Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Veracruz de Ignacio de la Llave en el Titulo II, Capítulo V, Artículo 67 fracción II, que fundamenta y motiva la actuación legal de la Comisión Estatal de Derechos Humanos como un Organismo Autónomo del Estado en los siguientes términos:

II. El conocimiento y sustanciación de las quejas en contra de los actos u omisiones de naturaleza administrativa que violen derechos humanos, provenientes de cualquier autoridad o servidor público, la realizará la Comisión Estatal de Derechos Humanos, conforme a las siguientes bases:

a) La Comisión estará a cargo de un presidente que será nombrado por el Congreso del Estado, con la aprobación de las dos terceras partes de sus integrantes. En sus recesos, la Diputación Permanente hará el nombramiento con carácter provisional, en tanto aquél se reúne y da la aprobación definitiva. La Comisión tendrá un consejo consultivo, nombrado por el Congreso en los términos que señale la Ley. La Ley determinará los procedimientos a seguir para la presentación de las propuestas al Congreso del Estado;

b) La Comisión formulará recomendaciones públicas, no vinculatorias, así como denuncias y quejas ante las autoridades respectivas; este organismo no será competente en asuntos electorales ni jurisdiccionales;

c) Todo servidor público está obligado a responder las recomendaciones que le presente la Comisión. Cuando las recomendaciones emitidas no sean aceptadas o cumplidas por las autoridades o servidores públicos, éstos deberán fundar, motivar y hacer pública su negativa.

d) El Congreso podrá llamar a las autoridades o servidores públicos responsables para que comparezcan ante dicho órgano legislativo a efecto de que expliquen el motivo de su negativa; y,

e) El Presidente de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, que lo será también del Consejo Consultivo, durará en su función cinco años, podrá ser reelegido sólo para un segundo periodo y podrá ser removido en sus funciones en los términos del Título Quinto de esta Constitución. La designación del titular de la presidencia así como de los integrantes del Consejo Consultivo se ajustará a un procedimiento de consulta pública, que deberá ser transparente, en los términos y condiciones que determine la ley.

Las disposiciones legales que rigen la actuación del organismo son:

NORMATIVIDAD FEDERAL:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Código Fiscal de la Federación.

Marco Jurídico

- Código Nacional de Procedimientos Penales.
- Ley Federal de Protección de Datos Personales.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley Federal del Derecho de Autor.
- Ley Federal del Trabajo.
- Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
- Ley Federal para Prevenir y Sancionar la Tortura.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia.
- Ley General de Contabilidad Gubernamental.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas
- Ley General de Derechos Lingüísticos.
- Ley General de Víctimas.
- Ley General de Igualdad entre Hombres y Mujeres.
- Ley General de Inclusión de Personas con Discapacidad.
- Ley General en Materia de Desaparición Forzada de Personas, Desaparición Cometida por Particulares y del Sistema Nacional de Búsqueda de Personas.
- Ley General para la Atención y Protección a Personas con la condición Espectro Autista.
- Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.
- Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas.
- Ley de Migración.
- Ley del Impuesto Sobre la Renta.
- Ley del Impuesto al Valor Agregado.
- Ley para la Protección de Personas Defensoras de Derechos Humanos y Periodistas.
- Ley que Establece las Normas Mínimas Sobre Readaptación Social de Sentenciados.
- Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024.

NORMATIVIDAD DEL ESTADO DE VERACRUZ:

- Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

Marco Jurídico

- Código Civil para el Estado de Veracruz.
- Código de Derechos para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Código Financiero para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Código Penal para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Acuerdo para determinar la creación de los Sistemas de datos Personales de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Veracruz.
- Declarativa de Privacidad para la Página web de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Veracruz.
- Decreto de creación de la Comisión Estatal de Derechos Humanos publicado en la Gaceta Oficial del Estado de fecha 18 de diciembre de 1990.
- Gaceta Oficial del Estado de fecha 12 de marzo de 2010, acuerdo de Creación de la Unidad de Acceso a la Información Pública.
- Gaceta Oficial del Estado de fecha 7 de mayo de 2010, con el acuerdo por el que se clasifica la información de acceso restringido.
- Ley Contra el Acoso Escolar para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley de Acceso a las Mujeres para Una Vida Libre de Violencia para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Administración y Enajenación de Bienes Muebles del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley de Asistencia y Prevención de la Violencia Familiar en el Estado de Veracruz.
- Ley de Coordinación Fiscal para el Estado y los Municipios Libres de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley de Derechos y Culturas Indígenas para para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley de Fiscalización Superior y Rendición de Cuentas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley de Ingresos del Gobierno del Estado de Veracruz para el ejercicio fiscal 2019.
- Ley de Planeación del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Veracruz.

Marco Jurídico

- Ley de Responsabilidad Juvenil del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley de Víctimas para el Estado de Veracruz.
- Ley del Juicio de Protección de Derechos Humanos del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos para el Estado de Veracruz.
- Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores del Estado de Veracruz.
- Ley en materia de Desaparición de Personas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley Estatal del Servicio Civil de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombre del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley para la Integración de Personas con Discapacidad del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación en el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas.
- Ley para Prevenir y Sancionar la Tortura en el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
- Plan Veracruzano de Desarrollo 2019 – 2024.
- Manual de Organización de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
- Código de Ética y Conducta de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
- Lineamientos Generales para la Administración de los Recursos Humanos de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
- Catálogo de Puestos de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

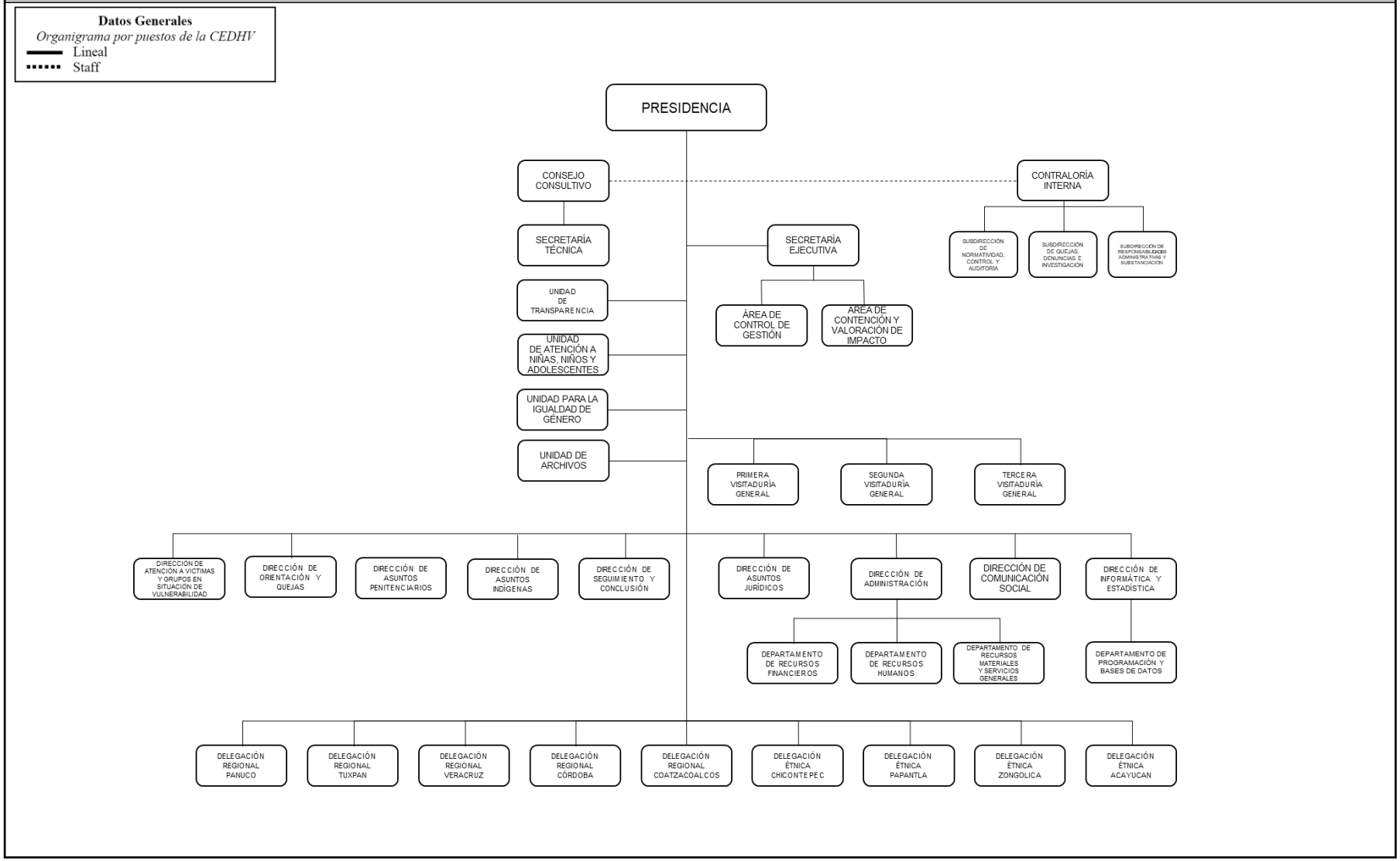
.

ESTRUCTURA ORGÁNICA

En la cual se muestra y destaca la jerarquía de los puestos y la ubicación dentro del organismo. A continuación se presenta el:

Organigrama General

Estructura Orgánica



SIMBOLOGÍA

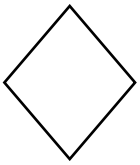
Simbología



Terminal
Indica el inicio y término del procedimiento



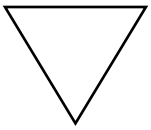
Operación
Representa la ejecución de una actividad o acciones a realizar con excepción de decisiones o alternativas.



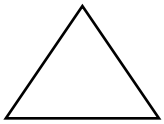
Decisión y/o alternativa
Indica el punto dentro del flujo en el que son posibles varios caminos o alternativas (preguntas o verificación de decisiones).



Documento
Representa cualquier tipo de documento que se utilice, reciba, se genere o salga del procedimiento.



Archivo permanente
Indica que se guarda un documento de forma definitiva.



Archivo temporal
Indica que el documento se guarda en forma eventual o provisional.



Sistema informático
Indica el uso de un sistema informático en el procedimiento.

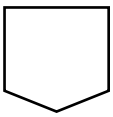


Pasa el tiempo
Representa una interrupción del proceso.

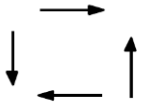


Conector de actividad
Representa una conexión o enlace de una parte del diagrama de flujo con otra parte lejana del mismo.

Simbología



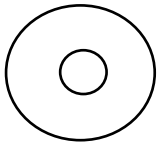
Conector de página
Representa una conexión o enlace con otra hoja diferente, en la que continúa el diagrama de flujo.



Dirección de flujo o líneas de unión
Conecta los símbolos señalando el orden en que deben realizarse las distintas operaciones.



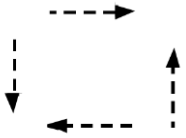
Aclaración
Se utiliza para realizar una aclaración correspondiente a una actividad del procedimiento.



Disco compacto
Representa la acción de respaldar la información generada en el procedimiento en una unidad de lectura óptica.



Preparación o Conector de procedimiento
Indica conexión del procedimiento con otro que se realiza de principio a fin para poder continuar el descrito.



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

DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTOS

Descripción de Procedimientos

A continuación se presentan los principales procedimientos desarrollados por las diferentes áreas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, ordenados de acuerdo a su estructura orgánica vigente; identificados por su nombre, unidad organizativa, responsable y el objetivo de cada uno de ellos.

Procedimiento	
Nombre del área:	SECRETARÍA TÉCNICA DEL CONSEJO CONSULTIVO
Nombre del procedimiento:	Sesiones del Consejo Consultivo
Número del procedimiento:	PROC-SET-001-2019
Objetivo:	Atender, desahogar y dar seguimiento a todos los requerimientos documentales y logísticos necesarios para llevar a cabo las sesiones del Consejo Consultivo de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
Frecuencia:	Trimestral: Sesiones Ordinarias y las Sesiones Extraordinarias que acuerden los integrantes del Consejo Consultivo.

Normas

Las Sesiones Ordinarias y Extraordinarias del Consejo Consultivo de la Comisión Estatal de Derechos Humanos se programarán a través de convocatoria formal, misma que señalará fecha, hora y lugar de celebración, así como el orden del día de los puntos que habrán de desahogarse. Así mismo, la convocatoria deberá incluir la información marco para la toma de acuerdos; durante la sesión se registrarán las solicitudes de acuerdo, las intervenciones y los acuerdos tomados. Se elaborarán los proyectos de actas por sesión y se contará con una base de datos que registre en el caso de cada acuerdo: número, enunciado, área responsable y porcentaje de avance.

El Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos establece el funcionamiento del mismo en los siguientes términos, a saber:

ARTÍCULO 29. El Consejo Consultivo es un órgano colegiado compuesto por la Presidencia y diez integrantes que se elegirán mediante el principio de paridad de género.
El Consejo Consultivo tendrá competencia para conocer, opinar y recomendar respecto de los lineamientos generales de actuación y los programas de trabajo del Organismo. Las facultades del Consejo son las que se establecen en el artículo 21 de la Ley.
Los acuerdos tomados por el Consejo Consultivo, serán obligatorios y tendrán la misma fuerza normativa que este Reglamento.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Ma. Fernanda Casas Berthier Secretaria Técnica	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

ARTÍCULO 30. La aprobación de las propuestas para la modificación o adición de este Reglamento; así como la creación de las áreas que sean necesarias para el cumplimiento de las funciones de la Comisión Estatal, y la emisión de opiniones, observaciones y recomendaciones sobre la normatividad interna de la Comisión Estatal, son competencia del Consejo Consultivo.
Para ello, el Presidente del Consejo o cualquier integrante del Consejo, presentarán las propuestas de modificación, adición, opiniones, observaciones y recomendaciones correspondientes para su discusión y aprobación.
Cuando se requiera la interpretación de cualquier disposición derivada del presente Reglamento, Presidencia de la Comisión Estatal someterá a consideración del Consejo Consultivo la propuesta correspondiente para que determine el sentido de la norma sometida a su interpretación, y en caso de ser necesario presente la propuesta de modificación correspondiente.

ARTÍCULO 31. El nombramiento de los y las integrantes del Consejo Consultivo, los requisitos para su designación y el régimen legal que les es aplicable, son los que establecen los artículos 18 y 20 de la Ley.

ARTÍCULO 32. La creación de las áreas que sean necesarias para el cumplimiento de las funciones de la Comisión Estatal, se hará mediante acuerdo del Consejo Consultivo. Una vez aprobados se publicarán en el instrumento de difusión de la Comisión Estatal.

ARTÍCULO 33. En el primer trimestre de cada año, la Presidencia de la Comisión Estatal enviará al Consejo Consultivo el texto del proyecto del informe anual de actividades y de comparecencia ante el H. Congreso del Estado y convocará a una sesión extraordinaria para su análisis y opinión, una vez que se hayan integrado las observaciones al contenido de dichos informes, se presentarán ante el H. Congreso del Estado, la Diputación Permanente o la Comisión correspondiente y se hará del conocimiento de la opinión pública.
El informe sobre el ejercicio presupuestal se presentará en la primera sesión de cada año, siempre y cuando hubiese concluido la cuenta pública. La Presidencia de la Comisión Estatal solicitará a los y las integrantes del Consejo Consultivo la autorización para que él o la titular de la Dirección de Administración se incorpore a la sesión, rinda la explicación relativa al presupuesto ejercido y realice la presentación del presupuesto autorizado para el ejercicio presupuestal en curso.

ARTÍCULO 34. Los y las integrantes del Consejo Consultivo podrán solicitar al Presidente de la Comisión Estatal informes o datos adicionales sobre algún asunto en particular que se hubiere resuelto, para ello podrán realizar su solicitud de manera verbal en sesión o por escrito dirigido al Presidente del Consejo en el cual se incluyan datos mínimos que permitan identificar lo solicitado y se especifique la información requerida.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Ma. Fernanda Casas Berthier Secretaria Técnica	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

El Presidente al recibir una solicitud de informes, la turnará al área correspondiente, la cual en un plazo no mayor a treinta días deberá preparar el informe respectivo a través del cual el Presidente de la Comisión Estatal ponga a disposición del Consejo Consultivo la información correspondiente.
Los y las integrantes del Consejo Consultivo, deberán guardar la secrecía de los asuntos de la Comisión, que tengan conocimiento con motivo de su encargo. En caso de incumplimiento, se dará vista al Congreso, para la calificación de la falta y aplicación de la sanción.

ARTÍCULO 35. El Consejo Consultivo funcionará en sesiones ordinarias y extraordinarias, y tomará sus acuerdos, resoluciones y decisiones por mayoría de votos de los y las integrantes que se encuentren presentes.
Serán sesiones:
I. Ordinarias, las que se celebrarán una vez cada tres meses, de acuerdo con el calendario que señale el propio Consejo Consultivo; y
II. Extraordinarias, las que podrán ser convocadas por el Presidente o mediante la solicitud de por lo menos dos de los miembros del Consejo Consultivo, cuando estimen que haya razones de importancia para ello.

ARTÍCULO 36. El Presidente del Consejo convocará a cada uno de los y las integrantes del Consejo Consultivo, por lo menos con setenta y dos horas de anticipación para las sesiones ordinarias; este plazo podrá reducirse a veinticuatro horas en los casos de sesiones extraordinarias.
La convocatoria a sesión deberá contener fecha y hora en que la misma se deba celebrar, su carácter ordinario o extraordinario y el orden del día. La Secretaría Técnica enviará a las y los integrantes del Consejo dicha convocatoria, acompañada de los documentos y anexos correspondientes para la sesión del caso.

ARTÍCULO 37. Las sesiones del Consejo Consultivo se celebrarán en el domicilio oficial de la Comisión Estatal, salvo acuerdo del mismo Consejo se podrá sesionar en otro lugar dentro del Estado de Veracruz.

ARTÍCULO 38. Durante el desarrollo de las sesiones ordinarias del Consejo Consultivo, se le informará a éste sobre el trabajo realizado por la Comisión Estatal y cualquier otro asunto que resulte relevante. Para ello, el Presidente de la Comisión Estatal podrá solicitar al titular o titulares de los órganos o áreas involucradas que realicen la presentación correspondiente.

ARTÍCULO 39. Podrá hacerse la grabación de las sesiones, bajo la estricta responsabilidad de la Secretaría Técnica del Consejo Consultivo.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Ma. Fernanda Casas Berthier Secretaria Técnica	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

ARTÍCULO 40. Para llevar a cabo la sesión del Consejo Consultivo, se requerirá como quórum la asistencia de cinco integrantes del Consejo más el Presidente.
Las decisiones del Consejo Consultivo se tomarán por mayoría de votos de sus integrantes presentes y de quien por ausencia justificada haya enviado su voto por escrito, vía fax o por correo electrónico.

ARTÍCULO 41. El personal de la Comisión Estatal que asista a las sesiones del Consejo Consultivo, a solicitud del titular de la Presidencia, solo tendrá derecho a voz.

ARTÍCULO 42. Durante la sesión serán discutidos y, en su caso, votados los asuntos contenidos en el orden del día, conforme a éste. En caso de ausencia justificada de algún integrante del Consejo Consultivo, la o el titular de la Secretaría Técnica, leerá el escrito que contenga el sentido del voto que éste haya enviado, cumpliendo lo que establece el artículo 45 de este Reglamento.
El Consejo Consultivo, por mayoría, podrá votar el retiro de algún asunto en particular del orden del día, o bien, posponer su discusión o votación.

ARTÍCULO 43. Cualquier integrante del Consejo Consultivo podrá hacer uso de la palabra las ocasiones que considere necesarias, sin exceder de diez minutos la primera intervención y cinco minutos las intervenciones subsecuentes; en relación a los temas y la progresión que se hayan señalado en la convocatoria respectiva, así como el registro de participación que la o el titular de la Secretaría Técnica haya elaborado a la vista del titular de la Presidencia.
El Presidente podrá intervenir en la exposición, solo para señalar que el tiempo del uso de la palabra ha concluido o para solicitar que la intervención se dirija al tema que se encuentra en desahogo.

ARTÍCULO 44. Los temas que no se incluyan en el orden del día, podrán exponerse en asuntos generales, pero no podrán someterse a votación.
Concluida la intervención de las y los integrantes del Consejo Consultivo, la o el titular de la Secretaría Técnica, previa lectura del acuerdo, registrará la votación que se emita.

ARTÍCULO 45. Cuando sea el caso, se podrá emitir voto secreto, voto particular y voto fuera de sesión considerando lo señalado para el caso de ausencia de algún integrante del Consejo Consultivo, en el artículo 42 de este Reglamento. Cuando eso suceda, el Consejero o la Consejera que no pueda asistir a la sesión manifestarán su voto por escrito, vía fax o por correo electrónico con un mínimo de veinticuatro horas antes de la celebración de la sesión ordinaria y doce horas cuando sea sesión extraordinaria.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Ma. Fernanda Casas Berthier Secretaria Técnica	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

ARTÍCULO 46. Los acuerdos y resoluciones del Consejo Consultivo que hayan sido aprobados deberán ser publicados en el instrumento oficial de difusión de la Comisión Estatal.

ARTÍCULO 47. El acta de sesión deberá contener: declaración de quorum, los puntos del orden del día, síntesis del desahogo de los asuntos tratados, los acuerdos sometidos a votación, el sentido de los votos y las modificaciones que el Consejo haya aprobado, anexando la lista de asistencia.
El proyecto de acta de cada sesión será aprobada por el Consejo Consultivo, en la siguiente sesión ordinaria.

ARTÍCULO 48. El Consejo Consultivo de la Comisión Estatal contará con una Secretaría Técnica, cuyo titular será designado en los términos del artículo 21 fracción III de la Ley.

ARTÍCULO 49. La Secretaría Técnica del Consejo Consultivo, contará con personal para el desahogo de sus funciones y tendrá las siguientes atribuciones:
I. Enviar oportunamente a las y los integrantes del Consejo Consultivo la convocatoria de las sesiones ordinarias y extraordinarias respectivas;
II. Brindar a las y los integrantes del Consejo Consultivo el apoyo necesario para el mejor cumplimiento de sus responsabilidades;
III. Proponer el proyecto de acta de las sesiones ordinarias y extraordinarias que el Consejo Consultivo celebre;
IV. Organizar y difundir el material que en sesión del órgano consultivo se haya aprobado.
V. Fomentar la vinculación con las organizaciones de la sociedad civil que trabajen a favor de la cultura de respeto de los Derechos Humanos y contribuir a su fortalecimiento y visibilización;
VI. Promover la celebración de acuerdos, convenios y bases de coordinación con entidades públicas o privadas para el fortalecimiento de la cultura de respeto a los Derechos Humanos;
VII. Desarrollar programas de capacitación en materia de Derechos Humanos para autoridades del Estado y personas interesadas;
VIII. Contribuir al estudio y/o investigaciones, de la materia objeto de este organismo, con personal de esta Comisión Estatal, investigadores, especialistas y público en general;
IX. Promover la cultura de respeto a los Derechos Humanos, haciendo uso de todos los medios de difusión disponibles;
X. Editar contenidos que contribuyan a la mayor y mejor difusión del trabajo de este Organismo Autónomo;
XI. Diseñar y ejecutar los programas de distribución y difusión de las publicaciones de la Comisión Estatal;
XII. Incrementar, mantener y custodiar el acervo documental de la biblioteca del Organismo; y
XIII. Las demás que le confieran las disposiciones legales, así como aquellas que le asigne el Presidente de la Comisión Estatal o el Consejo Consultivo.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Ma. Fernanda Casas Berthier Secretaria Técnica	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

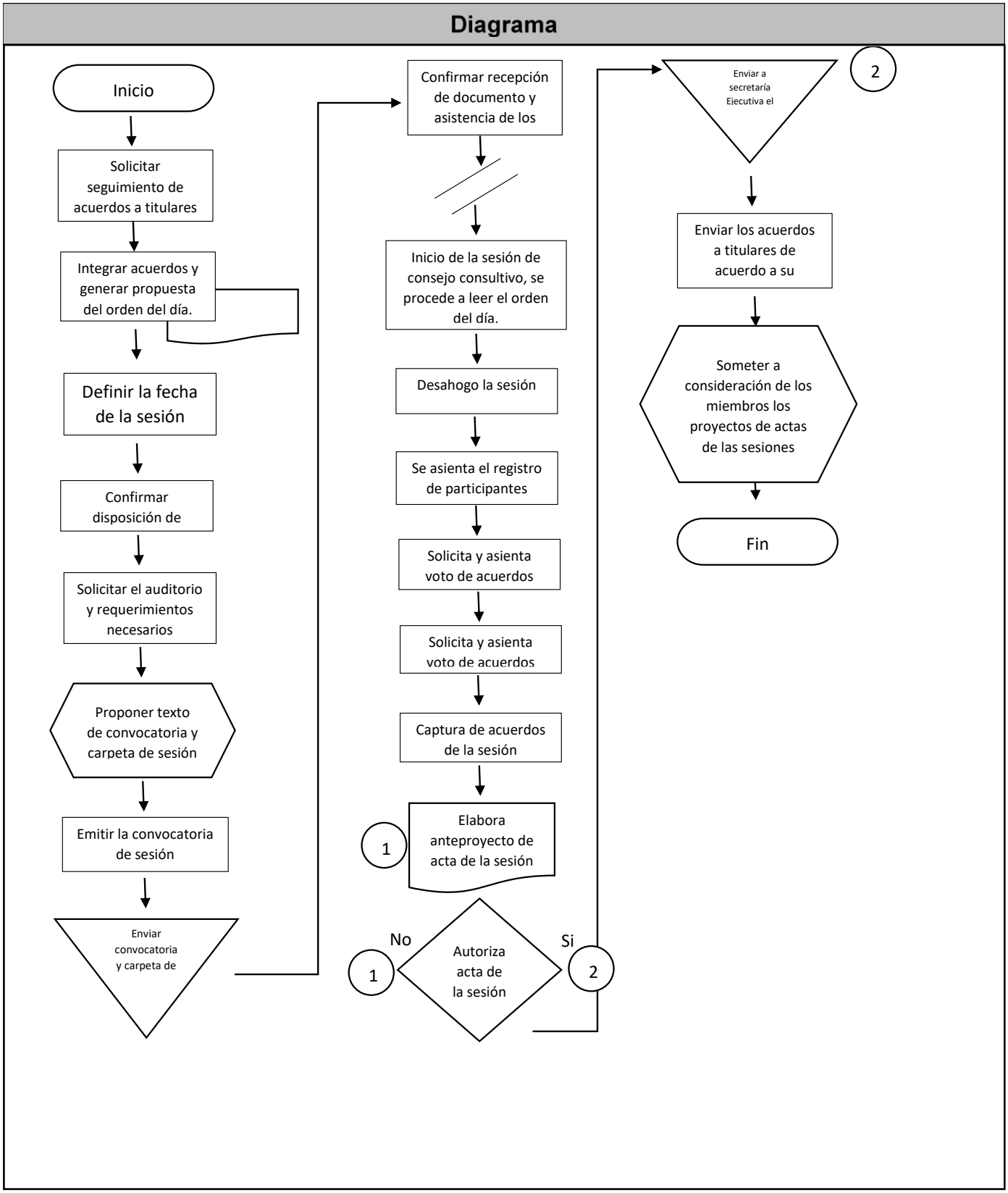
Normas
ARTÍCULO 50. Las ausencias temporales del titular del o la Secretaria Técnica, serán suplidas por quien designe el o la Presidente del Organismo.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Ma. Fernanda Casas Berthier Secretaria Técnica	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Secretaria Técnica del Consejo Consultivo	1	Solicita por escrito el seguimiento de acuerdos y/o propuestas de solicitud de acuerdo con la justificación correspondiente, a los titulares de área del organismo, 30 días naturales antes de la fecha propuesta para la Sesión del órgano consultivo.
Analista	1.1	Integra el seguimiento y solicitudes de acuerdo presentados por los titulares de área del organismo al proyecto de Carpeta de Sesión correspondiente y la propuesta del Orden del Día.
Secretaria Técnica del Consejo Consultivo	2	Define fecha para la sesión en consideración a la agenda del o la titular del órgano (Primera Sesión) y/o a las fechas aprobadas por el Consejo Consultivo.
Analista	3	Confirma disposición de auditorio.
Secretaria Técnica del Consejo Consultivo	3.1	Solicita el uso del auditorio, con montaje de sillas y mesa, servicio de café y registro de audio para versión estenográfica.
Secretaria Técnica del consejo consultivo	4	Propone texto de Convocatoria y Carpeta de Sesión al o a la Presidente (a) del Consejo Consultivo.
Presidente (a) del Consejo Consultivo	5	Emite la Convocatoria a la sesión respectiva del Consejo Consultivo.
Secretaria Técnica del Consejo Consultivo	5.1	Envía en físico y por medio de correo electrónico a los integrantes, la Convocatoria y la Carpeta de Sesión correspondiente con una antelación mínima de 72 horas.
Analista	5.2	Confirma recepción de Convocatoria y Carpeta de Sesión con cada miembro del Consejo Consultivo.
Analista	6	Confirma asistencia de cada miembro del Consejo Consultivo.
Secretaria Técnica del Consejo Consultivo	7	Inicia el protocolo de la sesión del Consejo Consultivo; da la bienvenida y procede a la lectura del Orden del Día para la autorización.
Secretaria Técnica del Consejo Consultivo	7.1	Procede al desahogo de la sesión.

Área	Actividad	Descripción
Secretaria Técnica del Consejo Consultivo	8	Registra las participaciones de los integrantes del Consejo Consultivo.
Secretaria Técnica del Consejo Consultivo	9	Solicita y asienta el sentido del voto de los acuerdos planteados en el seno del Consejo Consultivo.
Analista	9	Captura los acuerdos asentados en la sesión del Consejo Consultivo respectiva en la Base de Datos de Seguimiento de Acuerdos.
Analista	10	Elabora anteproyecto de Acta de Sesión del Consejo Consultivo.
Secretaria Técnica del Consejo Consultivo	10.1	Revisa acta de Sesión del Consejo Consultivo.
Secretaria Técnica del Consejo Consultivo	11	Envía a la Secretaría Ejecutiva para su publicación en el instrumento oficial de difusión de la CEDH, la relación de los acuerdos y resoluciones que se hayan tomado en cada Sesión del Consejo Consultivo.
Secretaria Técnica del Consejo Consultivo	12	Envía a cada titular de área de la CEDH, de acuerdo a su competencia y para su atención, los acuerdos tomados por el Consejo Consultivo para su atención y seguimiento puntual.
Secretaria Técnica del Consejo Consultivo	13	Somete a la consideración de los miembros del Consejo Consultivo, el proyecto de Acta de cada sesión.
	14	**FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

Diagrama


Inicio
Solicitar seguimiento de acuerdos a titulares
Integrar acuerdos y generar propuesta del orden del día.
Definir la fecha de la sesión
Confirmar disposición de
Solicitar el auditorio y requerimientos necesarios
Proponer texto de convocatoria y carpeta de sesión
Emitir la convocatoria de sesión
Enviar convocatoria y carpeta de
Confirmar recepción de documento y asistencia de los
Inicio de la sesión de consejo consultivo, se procede a leer el orden del día.
Desahogo la sesión
Se asienta el registro de participantes
Solicita y asienta voto de acuerdos
Solicita y asienta voto de acuerdos
Captura de acuerdos de la sesión
1
Elabora anteproyecto de acta de la sesión
No
Autoriza acta de la sesión
Si
1
2
Enviar a secretaría Ejecutiva el
2
Enviar los acuerdos a titulares de acuerdo a su
Someter a consideración de los miembros los proyectos de actas de las sesiones
Fin

Procedimiento	
Nombre del área:	SECRETARÍA TÉCNICA DEL CONSEJO CONSULTIVO
Nombre del procedimiento:	Difusión de Derechos Humanos
Número del procedimiento:	PROC-SET-002-2019
Objetivo:	Brindar la atención a cada una de las solicitudes que dependencias y/o instituciones públicas, privadas y del sector social, o bien, público en general, realicen a la Comisión Estatal de Derechos Humanos en materia de difusión.
Frecuencia:	Permanente

Normas

Las actividades de difusión de la Comisión Estatal de Derechos Humanos son tareas permanentes y sustantivas y encuentran fundamento legal en el artículo 10 fracciones I y II de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, así como en el artículo 49 fracciones VII y X del Reglamento Interno. Se privilegia la información que abone a la construcción del conocimiento de los Derechos Humanos para propiciar su respeto entre la población. Específicamente se ofrecen actividades con contenidos particulares a través de los siguientes modelos de intervención:

CONVERSATORIO: Actividad que fomenta el intercambio de ideas a partir de la exposición de comentaristas invitados sobre temas específicos. Se opera teniendo en cuenta los tiempos de exposición e intervenciones del público asistente. Se cuenta con moderador para conducir las discusiones.

CINEDEBATE: Técnica que permite abordar temas específicos a partir del análisis o crítica de un registro audiovisual (película, cortometraje o documental) a cargo de comentaristas invitados. El público asistente retroalimenta lo analizado teniendo como eje el tema abordado. Se cuenta con moderador para conducir las discusiones.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Ma. Fernanda Casas Berthier Secretaria Técnica	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

PLÁTICAS: Actividad mediante la cual se facilita información sobre un tema en particular de manera expositiva. Se cuenta con apoyos visuales (campañas).

MÓDULOS: Distribución en eventos públicos de material impreso (trípticos, dípticos, folletos, cuadernillos, etc.).

PLATAFORMAS DIGITALES Y MENSAJERÍA INSTANTÁNEA: A partir de la mercadotecnia digital, se hace uso de estos medios para brindar contenidos sobre temas particulares.

MECANISMOS: Forma de organización derivada de tratados internacionales cuyo objetivo es fortalecer la protección y difusión de derechos específicos, a través de la participación ciudadana y de todos o alguno de los sectores de la sociedad, en los distintos órdenes de gobierno.

De manera interna se opera con un subprograma de difusión permanente mediante el cual se ofrecen mensualmente conversatorios y cinedebates. También se hace uso de la mercadotecnia digital para ofrecer contenidos masivos.

Las solicitudes externas se atienden una vez que se reciban por escrito. Se establece comunicación con la persona solicitante a fin de identificar necesidades.

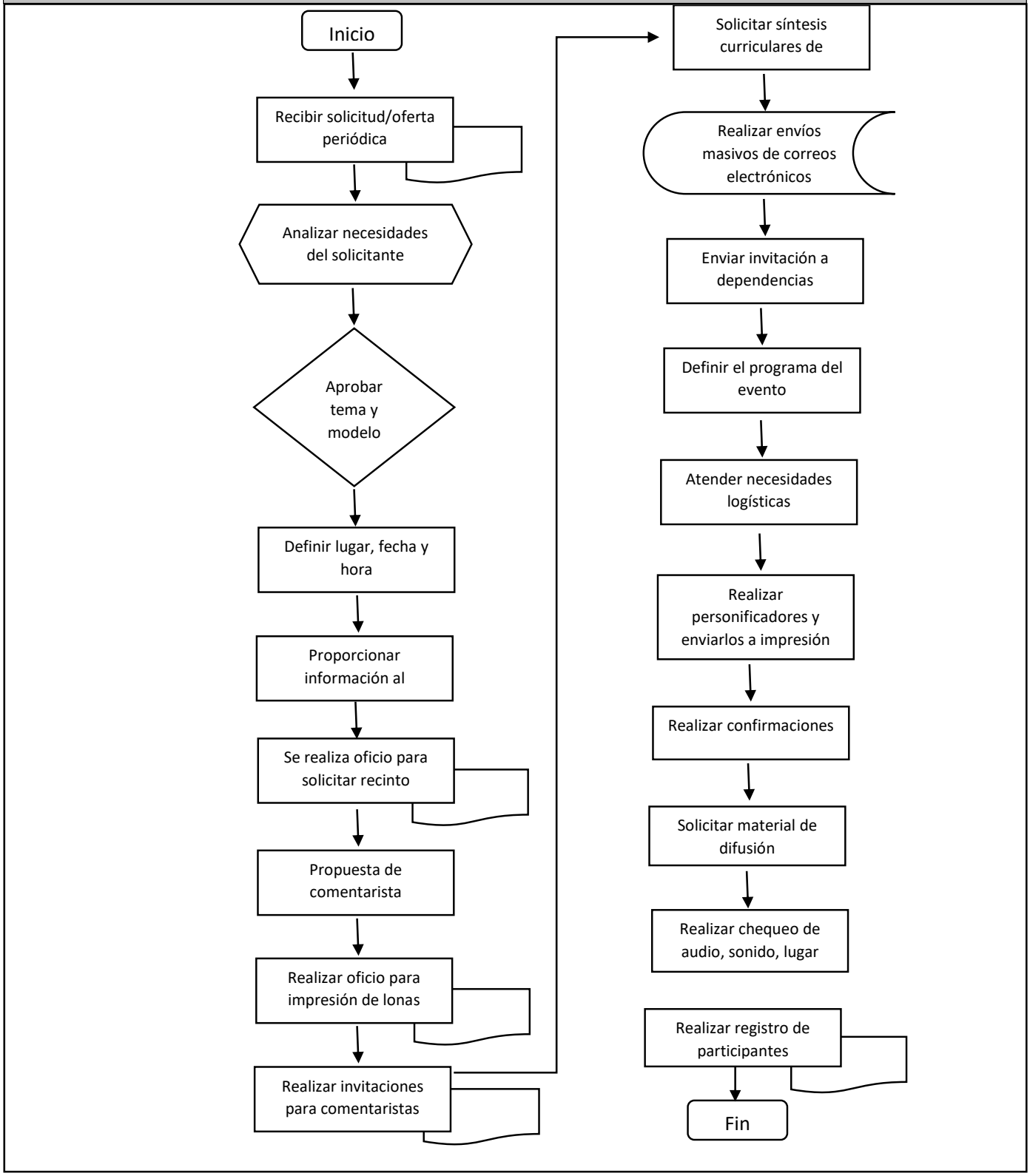
Una vez definido el modelo de intervención, se verifican la posibilidad para atender requerimientos logísticos y se define fecha, hora y sede y se procede a invitar a los comentaristas; se brinda la información necesaria para que el diseñador gráfico elaboré el material del caso (mantas, promocionales de invitación, entre otros); se realizan las invitaciones vía correo electrónico y/o mensajería personalizada; se confirma asistencia de comentaristas, invitados especiales y/o generales; se verifica que se hayan atendido las necesidades logísticas y se realiza el registro de los asistentes.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Ma. Fernanda Casas Berthier Secretaria Técnica	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Analista	1	Recibe solicitud para llevar a cabo eventos de difusión.
Analista	1.1	Propone la oferta periódica de eventos de difusión.
Secretaria Técnica	2	Valora las necesidades que motivan la actividad de difusión.
Secretaria Técnica	3	Aprueba tema y modelo que se utilizará.
Secretaria Técnica	3.1	Define lugar y fecha del evento valorando disposición de recintos y público meta.
Analista	4	Proporciona información al diseñador para que trabaje propuesta de promocional.
Analista	4.1	Realiza oficio para registrar el uso del recinto respectivo.
Analista	5	Propone comentaristas para el evento.
Analista	6	Realiza oficio para impresión de las lonas que se utilizarán en el evento.
Analista	7	Realiza las invitaciones mediante oficio para quienes fungirán como comentaristas.
Analista	8	Solicita las síntesis curriculares de los participantes.
Analista	9	Realiza envíos masivos de invitaciones al evento.
Analista	10	Envía invitaciones a dependencias interesadas en la temática a abordar.
Secretaria Técnica	11	Define el programa del evento.
Analista	12	Atiende necesidades logísticas.
Analista	12.1	Realiza personificadores y los envía a impresión.
Analista	13	Realiza confirmaciones (vía correo electrónico y telefónicamente).

Área	Actividad	Descripción
Analista	14	Solicita material de difusión respecto a la temática que se abordará para distribuir durante el evento.
Analista	15	Realiza el chequeo de audio, video, micrófono y lugar donde se desarrollará el evento con mínimo de una hora antes de iniciar.
Dirección de Comunicación Social	15.1	Recaba evidencia fotográfica del evento.
Auxiliar Administrativo	16	Realiza el registro de las personas que llegan al evento.
	17	**FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

Diagrama


Inicio
Recibir solicitud/oferta periódica
Analizar necesidades del solicitante
Aprobar tema y modelo
Definir lugar, fecha y hora
Proporcionar información al
Se realiza oficio para solicitar recinto
Propuesta de comentarista
Realizar oficio para impresión de lonas
Realizar invitaciones para comentaristas
Solicitar síntesis curriculares de
Realizar envíos masivos de correos electrónicos
Enviar invitación a dependencias
Definir el programa del evento
Atender necesidades logísticas
Realizar personificadores y enviarlos a impresión
Realizar confirmaciones
Solicitar material de difusión
Realizar chequeo de audio, sonido, lugar
Realizar registro de participantes
Fin

Procedimiento	
Nombre del área:	SECRETARÍA TÉCNICA DEL CONSEJO CONSULTIVO
Nombre del procedimiento:	Capacitación sobre Derechos Humanos
Número del procedimiento:	PROC-SET-003-2019
Objetivo:	Brindar la atención a todas las solicitudes que dependencias y/o instituciones públicas, privadas y del sector social, o bien, público en general, realicen a la Comisión estatal de Derechos Humanos en materia de capacitación.
Frecuencia:	Permanente

Normas

Las actividades de capacitación en la Comisión Estatal de Derechos Humanos son tareas permanentes y sustantivas y encuentran fundamento legal en el artículo 10 fracciones I y II de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, así como en el artículo 49 fracciones VII y X del Reglamento Interno. Estas actividades se programan de manera periódica en el auditorio del organismo con el objetivo de brindar información que abone a la construcción del conocimiento de los Derechos Humanos para propiciar su respeto entre la población.

Para cumplir lo anterior, se diseñan contenidos, lo que consiste en elaborar cartas descriptivas y guías de exposición de los cursos que se deban impartir en el organismo.

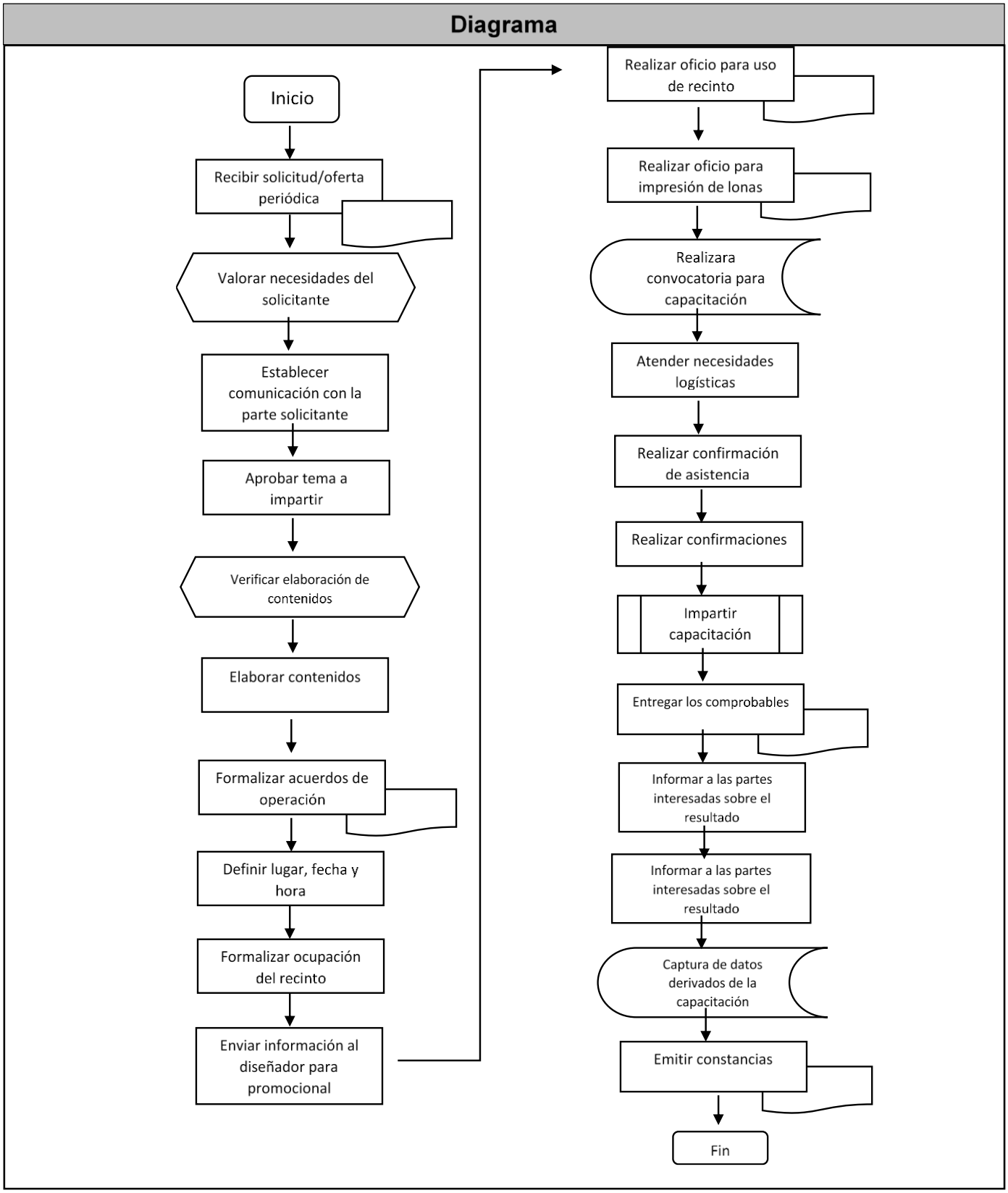
Se atienden solicitudes de capacitación derivadas de las recomendaciones o conciliaciones que se emitan por parte de la CEDH sobre la materia. Así mismo, se atienden las solicitudes que instituciones públicas, privadas, y del sector social, o bien, público en general, dirigen a la CEDH en materia de capacitación. La atención de estas solicitudes implica la elaboración de los contenidos de cada modelo de intervención para capacitar, ya sean cursos únicos o bien programas ampliados que se ofrecen de acuerdo a las posibilidades del organismo y de las características de los solicitantes.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Ma. Fernanda Casas Berthier Secretaria Técnica	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Analista	1	Recibe solicitudes para llevar a cabo eventos de capacitación.
Analista	2	Propone la oferta periódica de eventos de capacitación.
Secretaria Técnica	3	Valora las necesidades que motivan la programación de las actividades de capacitación periódicas o por solicitud.
Secretaria Técnica	3.1	Establece comunicación con la parte solicitante.
Secretaria Técnica	4	Aprueba tema que se impartirá u ofrecerá y asigna al capacitador responsable.
Secretaria Técnica	4.1	Verifica y/o coordina la elaboración de los contenidos de los modelos de capacitación.
Analista	4.2	Elabora contenidos a desarrollar en la capacitación.
Analista	4.3	Establece comunicación comprobable (por escrito) con las partes solicitantes a fin de formalizar acuerdos de operación.
Analista	5	Define lugar y fecha del evento valorando disposición de recintos y público meta.
Analista	6	Formaliza la ocupación del recinto en donde se programa la capacitación.
Analista	7	Proporciona información al diseñador para que trabaje propuesta de promocional.
Analista	8	Realiza oficio para registrar el uso del recinto respectivo.

Área	Actividad	Descripción
Analista	9	Realiza oficio para impresión de las lonas que se utilizarán en el evento.
Analista	10	Realiza la convocatoria específica a la capacitación.
Analista	11	Atiende necesidades logísticas.
Analista	12	Realiza confirmaciones de asistencia a la capacitación (vía correo electrónico y telefónicamente).
Secretaria Técnica Analista/Capacitador Capacitadores de otras áreas	13	Imparte en tiempo y forma la capacitación programada de acuerdo al contenido autorizado y atendiendo la metodología respectiva.
	13.1	Entrega los comprobables de las capacitaciones.
Secretaria Técnica	14	Informa a las partes interesadas el resultado de la capacitación
Analista	15	Realiza los registros de la capacitación. (Captura de datos).
Analista	16	Emite las constancias que sean solicitadas.
	17	**FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

Diagrama


Inicio
Recibir solicitud/oferta periódica
Valorar necesidades del solicitante
Establecer comunicación con la parte solicitante
Aprobar tema a impartir
Verificar elaboración de contenidos
Elaborar contenidos
Formalizar acuerdos de operación
Definir lugar, fecha y hora
Formalizar ocupación del recinto
Enviar información al diseñador para promocional
Realizar oficio para uso de recinto
Realizar oficio para impresión de lonas
Realizara convocatoria para capacitación
Atender necesidades logísticas
Realizar confirmación de asistencia
Realizar confirmaciones
Impartir capacitación
Entregar los comprobables
Informar a las partes interesadas sobre el resultado
Informar a las partes interesadas sobre el resultado
Captura de datos derivados de la capacitación
Emitir constancias
Fin

Procedimiento	
Nombre del área:	SECRETARÍA TÉCNICA DEL CONSEJO CONSULTIVO
Nombre del procedimiento:	Vinculación con Organizaciones de la Sociedad Civil
Número del procedimiento:	PROC-SET-004-2019
Objetivo:	Atender y desahogar solicitudes diversas que las Organizaciones de la Sociedad Civil por conducto de sus representantes acreditados, presenten a consideración de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
Frecuencia:	Permanente

Normas

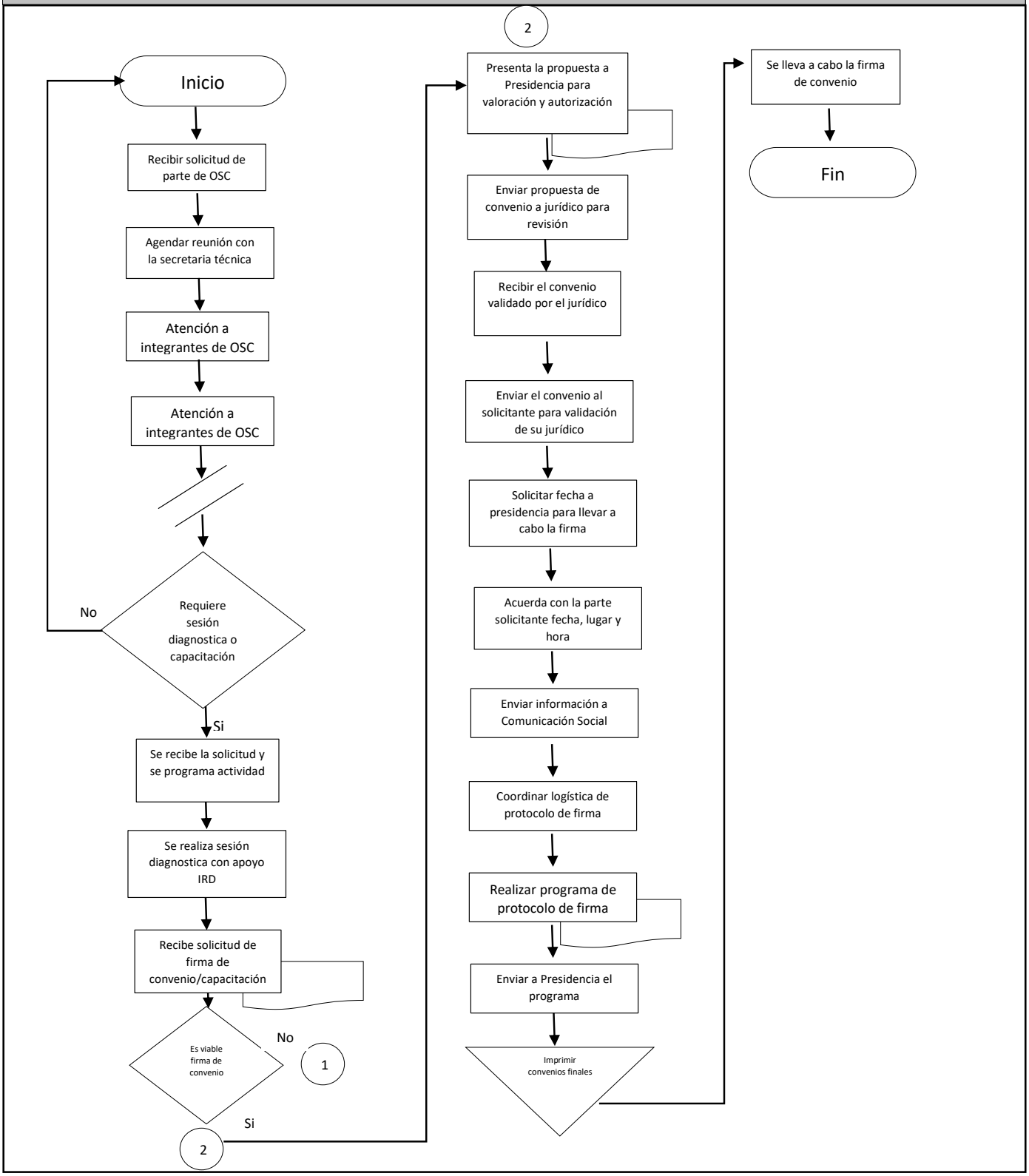
El Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos en su artículo 49 fracción V, faculta al organismo a efecto de fomentar la vinculación con las Organizaciones de la Sociedad Civil que trabajen en favor de la cultura de respeto a los Derechos Humanos, contribuyendo al fortalecimiento y visibilización de los mismos. Para ello de forma permanente se ofrecen orientaciones, asesorías, sesiones diagnósticas, capacitaciones e incluso formalización del vínculo a través de la firma de convenios de colaboración en materia de capacitación y difusión.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Ma. Fernanda Casas Berthier Secretaria Técnica	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Analista	1	Recibe solicitudes de atención de parte de representantes acreditados de Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC).
Analista	2	Agenda reunión de la o las OSC con el o la Titular de la Secretaría Técnica del Consejo Consultivo de la CEDH.
Secretaria Técnica	3	Atiende a los representantes de la o las OSC y en consideración al caso ofrece: orientación, asesoría, capacitaciones, sesión diagnóstica e incluso firma de convenio de colaboración.
Secretaria Técnica	3.1	En el caso de capacitaciones y sesión diagnóstica, acuerda fecha posterior en consideración de la agenda institucional y de los solicitantes, mediando la solicitud formal del caso.
Secretaria Técnica	3.2	En el caso de firma de convenio de colaboración, especifica la necesidad de contar con una sesión diagnóstica.
Analista	4	Recibe solicitudes de vinculación con OSC y previo acuerdo con el o la Titular de la Secretaría Técnica del Consejo Consultivo de la CEDH, se programa la actividad respectiva en atención a la agenda institucional.
Secretaria Técnica	5	Facilita sesión diagnóstica con el apoyo de un IRD en la fecha convenida.
Secretaria Técnica	6	Determina la viabilidad de la firma de convenio en consideración al resultado de la sesión diagnóstica.
Secretaria Técnica	7	En caso de no ser viable la firma, ofrece capacitación.
Secretaria Técnica	7.1	En caso de ser viable la firma de convenio, presenta la propuesta a la presidencia de la CEDH para valoración y autorización de firma del mismo.
Analista	8	Envía la propuesta de convenio a la Dirección de Asuntos Jurídicos para revisión, modificación en su caso y autorización respectiva.

Área	Actividad	Descripción
Dirección de Asuntos Jurídicos	9	La Dirección de Asuntos Jurídicos lleva a cabo la revisión del Convenio y en caso de que haya correcciones las realiza y lo devuelve a la Secretaría Técnica corregido.
Analista	10	Recibe el convenio verificado y validado por la Dirección de Asuntos Jurídicos.
Analista	10.1	Envía el convenio a la organización de que se trate para la revisión y análisis correspondiente y pueda definirse la última versión.
Analista	11	Solicita fecha a la Presidencia de la CEDH para llevar a cabo la firma de Convenio.
Secretaria Técnica	11.1	Acuerda con la parte solicitante, fecha, lugar y hora de la firma de Convenio.
Analista	11.2	Envía información al área de Comunicación Social referente a la Firma de Convenio para cubrir el evento.
Analista	12	Coordina la logística del protocolo de la firma de convenio en vinculación con la parte solicitante.
Analista	13	Realiza el programa para el protocolo de firma.
Analista	13.1	Hace llegar a la Presidencia de la CEDH el programa y protocolo de firma del convenio.
Analista	13.2	Imprime los Convenios finales en los tantos requeridos. (Dos de forma ordinaria).
Analista	14	Organiza la logística del evento.
Analista/Secretaria Técnica	15	Asiste al evento y participa en atención al programa acordado.
Analista	15.1	Recaba firmas.
Analista	16	Entrega el instrumento original a la Dirección de Asuntos Jurídicos y resguarda copia simple del mismo en los archivos de la Secretaría Técnica para efectos del debido seguimiento.
	17	FIN DEL PROCEDIMIENTO.

Diagrama


Inicio
Recibir solicitud de parte de OSC
Agendar reunión con la secretaria técnica
Atención a integrantes de OSC
Atención a integrantes de OSC
Requiere sesión diagnostica o capacitación
No
Si
Se recibe la solicitud y se programa actividad
Se realiza sesión diagnostica con apoyo IRD
Recibe solicitud de firma de convenio/capacitación
Es viable firma de convenio
No
1
Si
2
2
Presenta la propuesta a Presidencia para valoración y autorización
Enviar propuesta de convenio a jurídico para revisión
Recibir el convenio validado por el jurídico
Enviar el convenio al solicitante para validación de su jurídico
Solicitar fecha a presidencia para llevar a cabo la firma
Acuerda con la parte solicitante fecha, lugar y hora
Enviar información a Comunicación Social
Coordinar logística de protocolo de firma
Realizar programa de protocolo de firma
Enviar a Presidencia el programa
Imprimir convenios finales
Se lleva a cabo la firma de convenio
Fin

Procedimiento	
Nombre del área:	SECRETARÍA TÉCNICA DEL CONSEJO CONSULTIVO
Nombre del procedimiento:	Celebración de convenios
Número del procedimiento:	PROC-SET-005-2019
Objetivo:	Fomentar la suscripción de convenios en materia de cultura de respeto a los Derechos Humanos con instituciones públicas y/o privadas, así como con representantes del sector social.
Frecuencia:	Permanente

Normas

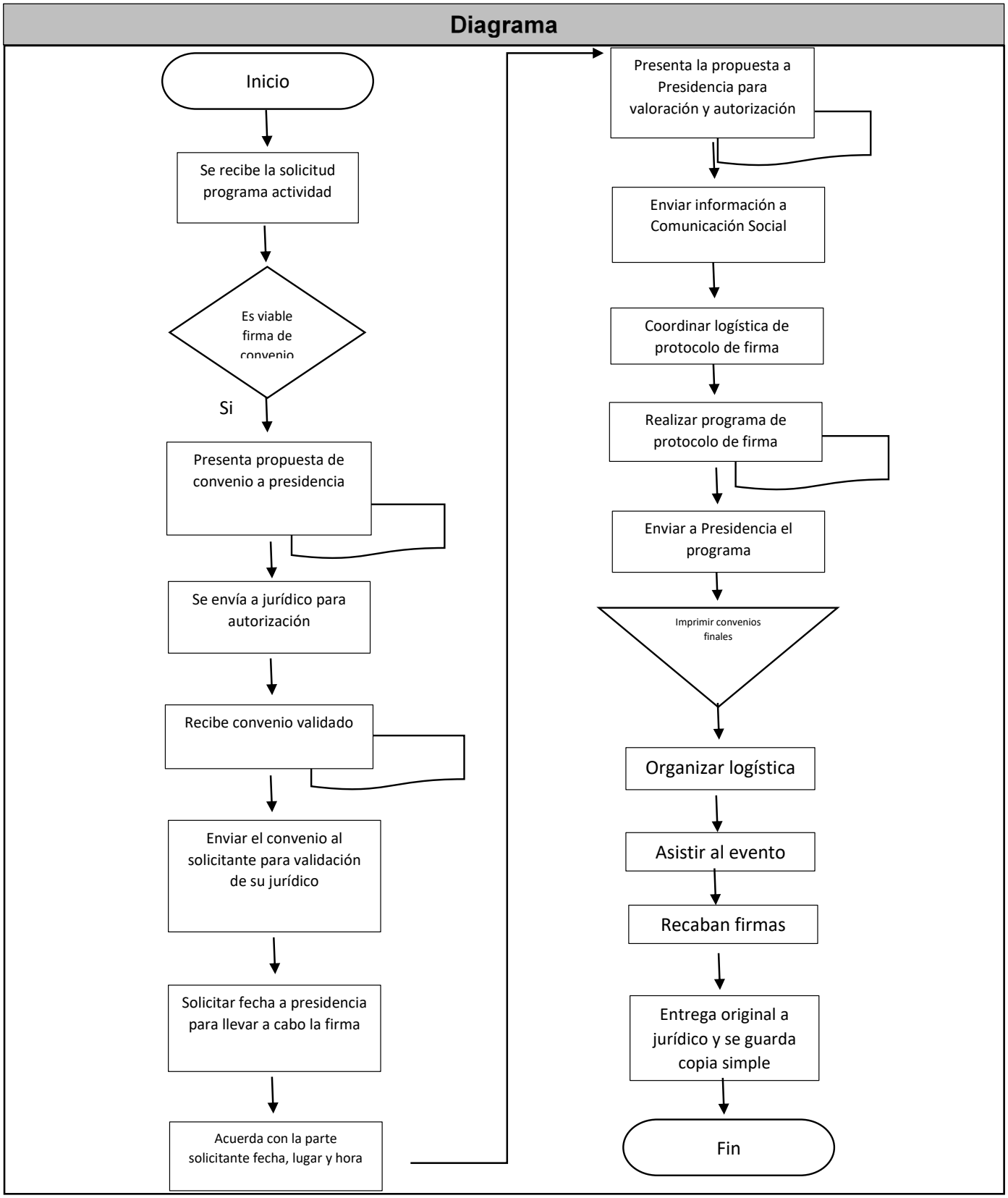
Con fundamento en el artículo 49 fracción VI del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, y con el objetivo específico de abonar a la construcción del conocimiento que fortalezca la cultura de respeto de los Derechos Humanos por medio de instrumentos jurídicos, se opera la formalización de los mismos. Específicamente a través de la firma de convenios con autoridades y/o representantes de los sectores público, privado y social de los órdenes de gobierno Federal, Estatal y Municipal, así como de los Poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial se plantea el trabajo a partir de la colaboración en materia de capacitación y difusión.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Ma. Fernanda Casas Berthier Secretaria Técnica	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Analista	1	Recibe solicitud de firma de convenio.
Secretaria Técnica	2	Establece comunicación con el solicitante para identificar objetivos comunes y la viabilidad de la firma de convenio.
Secretaria Técnica	3	En caso de ser viable la firma de convenio, presenta la propuesta a la Presidencia de la CEDH para valoración y autorización.
Analista	4	Envía la propuesta de convenio a la Dirección de Asuntos Jurídicos para revisión, modificación en su caso y autorización respectiva.
Dirección de Asuntos Jurídicos	5	La Dirección de Asuntos Jurídicos lleva a cabo la revisión del Convenio y en caso de que haya correcciones las realiza y lo devuelve a la Secretaría Técnica corregido.
Analista	5	Recibe el convenio verificado y validado por la Dirección de Asuntos Jurídicos.
Analista	5.1	Envía el convenio a la institución u organización de que se trate para la revisión y análisis correspondiente y pueda definirse la última versión.
Analista	6	Solicita fecha a la Presidencia de la CEDH para llevar a cabo la firma de Convenio.
Secretaria Técnica	6.1	Acuerda con la parte solicitante, fecha, lugar y hora de la firma de Convenio.
Analista	6.2	Envía información al área de Comunicación Social referente a la Firma de Convenio para cubrir el evento.
Analista	7	Coordina la logística del protocolo de la firma de convenio en vinculación con la parte solicitante.
Analista	8	Realiza el programa para el protocolo de firma.
Analista	8.1	Hace llegar a la Presidencia de la CEDH el programa y protocolo de firma del convenio.

Área	Actividad	Descripción
Analista	8.2	Imprime los Convenios finales en los tantos requeridos. (Dos de manera ordinaria).
Analista	9	Organiza la logística del evento.
Analista/Secretaria Técnica	10	Asiste al evento y participa en atención al programa acordado.
Analista	10.1	Recaba firmas.
Analista	11	Entrega el instrumento original a la Dirección de Asuntos Jurídicos y se resguarda copia simple del mismo en los archivos de la Secretaría Técnica para efectos del debido seguimiento.
	12	FIN DEL PROCEDIMIENTO.

Diagrama


Inicio
Se recibe la solicitud programa actividad
Es viable firma de convenio
Si
Presenta propuesta de convenio a presidencia
Se envía a jurídico para autorización
Recibe convenio validado
Enviar el convenio al solicitante para validación de su jurídico
Solicitar fecha a presidencia para llevar a cabo la firma
Acuerda con la parte solicitante fecha, lugar y hora
Presenta la propuesta a Presidencia para valoración y autorización
Enviar información a Comunicación Social
Coordinar logística de protocolo de firma
Realizar programa de protocolo de firma
Enviar a Presidencia el programa
Imprimir convenios finales
Organizar logística
Asistir al evento
Recaban firmas
Entrega original a jurídico y se guarda copia simple
Fin

Procedimiento	
Nombre del área:	CONTRALORÍA INTERNA SUBDIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD, AUDITORÍA Y CONTROL
Nombre del procedimiento:	Evaluación del Control Interno
Número del procedimiento:	PROC-CIN-001-2019
Objetivo:	Evaluar el sistema de control interno implementado en la Comisión Estatal de Derechos Humanos para vigilar la aplicación de los recursos públicos, identificar debilidades, desviaciones, emitir acciones preventivas y/o correctivas para alcanzar los objetivos y metas de la administración.
Frecuencia:	Trimestral

Normas

- ✓ Durante la aplicación de los cuestionarios para la evaluación del Control Interno, el Titular del Órgano Interno de Control, podrá de manera complementaria, solicitar evidencia documental de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

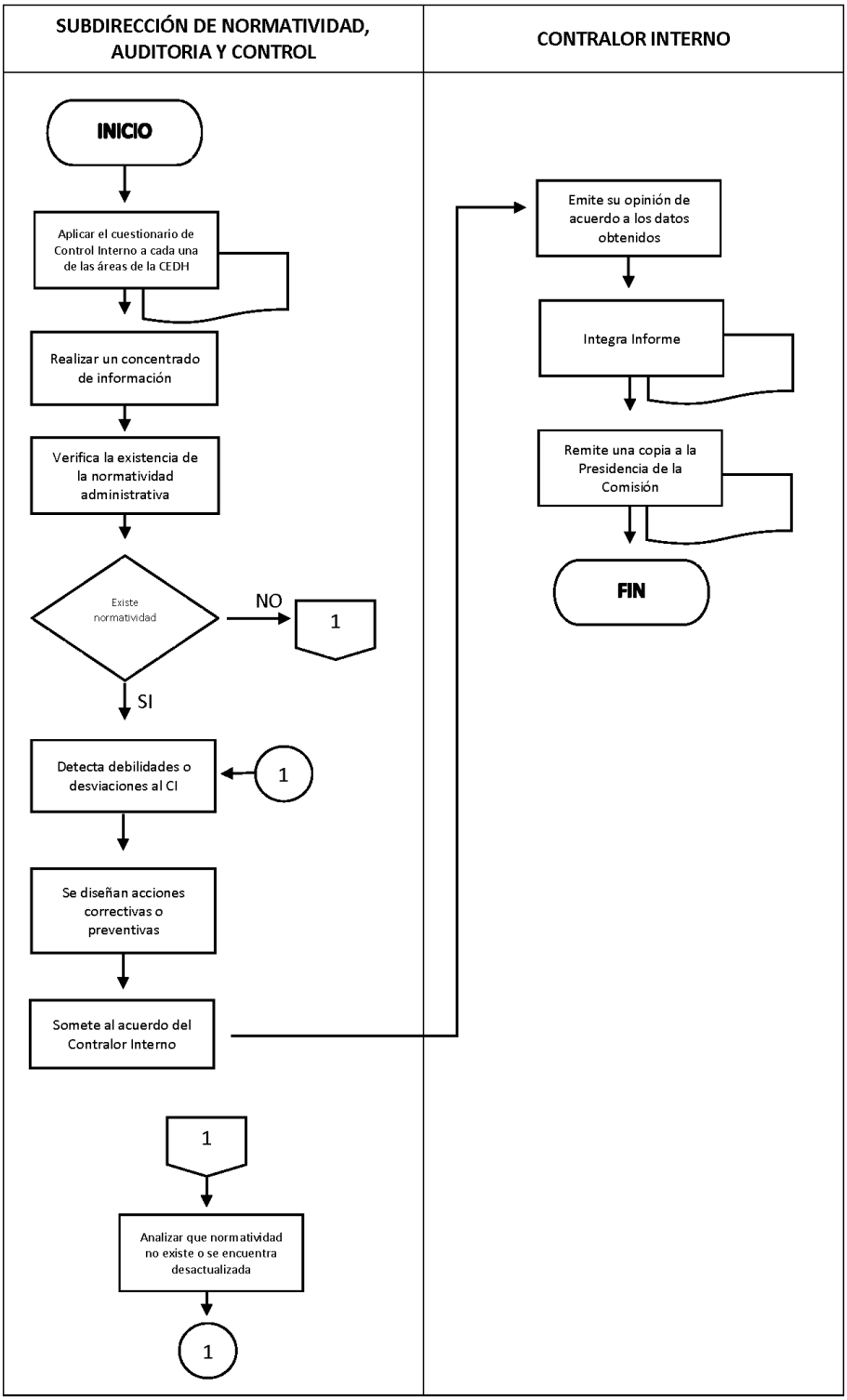
- ✓ El Titular del Órgano Interno de Control deberá presentar el informe de las actividades realizadas por la Subdirección de Normatividad, Auditoría y Control de manera semestral y anual, misma que contendrá los resultados de la evaluación del Control Interno, opinión y el seguimiento a las acciones preventivas y correctivas implementadas.

- ✓ III. Las debilidades identificadas en los resultados de la Evaluación del Control Interno deberán retomarse en la siguiente medición. De esta manera la Contraloría, deberá dar un seguimiento a dichas áreas de atención y comparar los resultados obtenidos entre una evaluación y otra.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Normatividad, Auditoría y Control	1	Aplica el cuestionario de control interno a cada una de las áreas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
	2	Realiza concentrado de información.
	3	Verifica la existencia de la normatividad administrativa, y en su caso, la última actualización.
	4	¿Existe Normatividad Administrativa? **SÍ:** Continua con la actividad 5. **NO:** Analiza que normatividad no existe, o cual esta desactualizada. Continúa con la actividad 5.
	5	Detecta debilidades o desviaciones al control interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
	6	Diseña acciones preventivas y /o correctivas y realiza el turno al Titular de la Contraloría Interna.
Contralor (a) Interno (a)	7	Emite su opinión de acuerdo a los datos obtenidos.
	8	Integra al INFORME DE ACTIVIDADES realizadas por el Órgano Interno de Control, los RESULTADOS de la evaluación de control interno.
	9	Remite una copia del INFORME DE LAS ACTIVIDADES realizadas por el Órgano Interno de Control a la Presidencia de la Comisión estatal de Derechos Humanos y en su caso a las áreas Directivas que determine.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO.

Diagrama


SUBDIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD, AUDITORIA Y CONTROL
CONTRALOR INTERNO
INICIO
Aplicar el cuestionario de Control Interno a cada una de las áreas de la CEDH
Realizar un concentrado de información
Verifica la existencia de la normatividad administrativa
Existe normatividad
NO
1
SI
Detecta debilidades o desviaciones al CI
1
Se diseñan acciones correctivas o preventivas
Somete al acuerdo del Contralor Interno
1
Analizar que normatividad no existe o se encuentra desactualizada
1
Emite su opinión de acuerdo a los datos obtenidos
Integra Informe
Remite una copia a la Presidencia de la Comisión
FIN

Procedimiento	
Nombre del área:	CONTRALORÍA INTERNA SUBDIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD, AUDITORÍA Y CONTROL
Nombre del procedimiento:	Auditoría
Número del procedimiento:	PROC-CIN-002-2019
Objetivo:	Verificar la correcta aplicación de los recursos públicos, con apego al marco jurídico vigente y en su caso, determinar las observaciones y recomendaciones, dando el seguimiento correspondiente, para promover la transparencia de las operaciones de la Comisión.
Frecuencia:	Trimestral, semestral y anual

Normas

- ✓ El Titular del Órgano Interno de Control debe elaborar un Programa Anual de Auditoría en el que se determinen las auditorías a realizar en el ejercicio fiscal que corresponde.
- ✓ El Titular del Órgano Interno de Control y el Subdirector de Normatividad, Auditoría y Control elaborarán por cada auditoría a realizar un Programa de Auditoría, en el que se determinen las áreas y actividades a examinar en cada revisión.
- ✓ El Titular del Órgano Interno de Control solicitará la entrega de información en materia contable, presupuestal, jurídica, normativa y administrativa, al Titular del Área Directiva auditada, según el tipo de auditoría que corresponda.
- ✓ Las auditorías podrán ser realizadas por despachos externos que cuenten con los registros correspondientes, contratados por la Comisión Estatal de Derechos Humanos. En este caso, los despachos deberán apegarse al Programa Anual de Auditoría.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

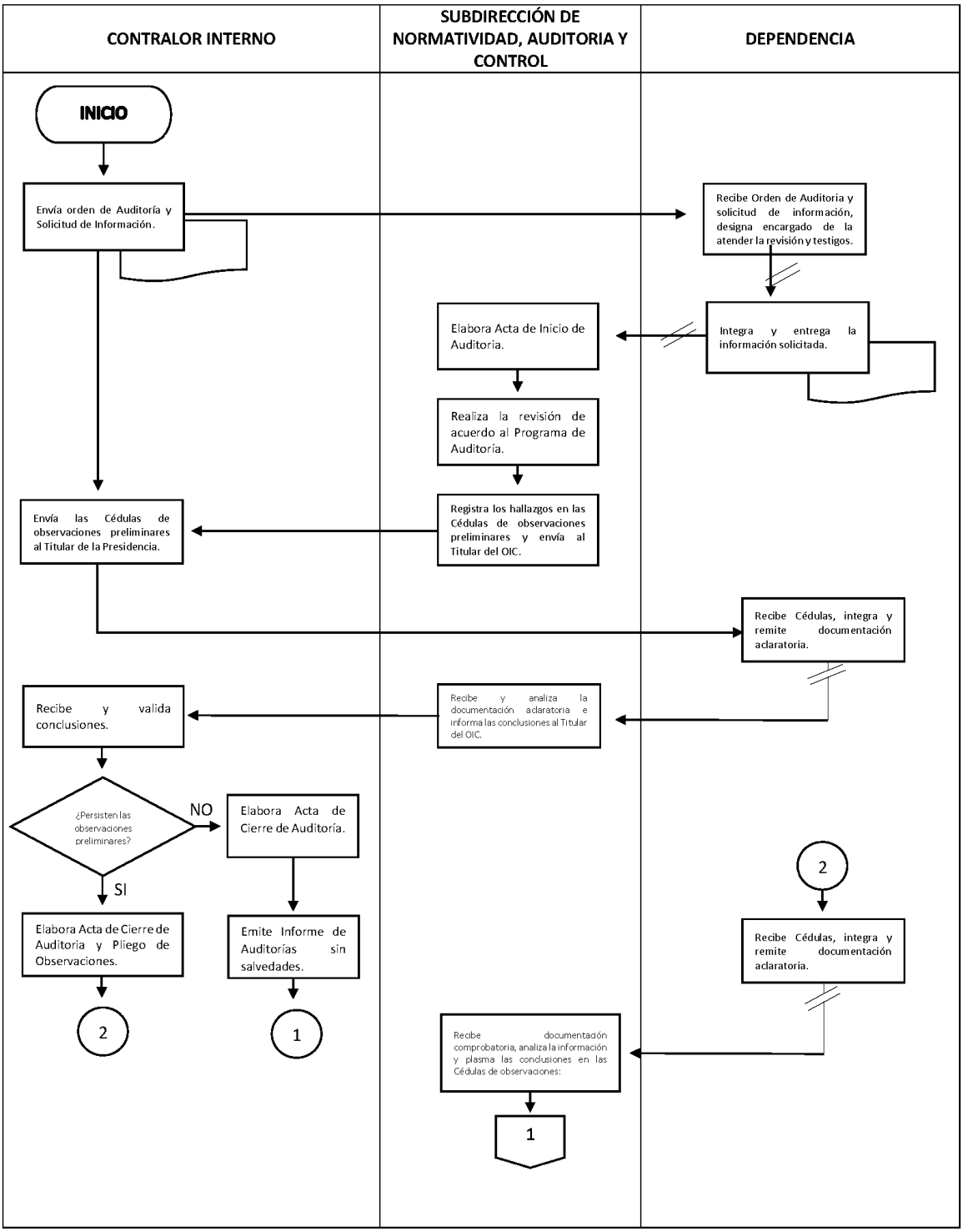
- ✓ El Titular del Área Directiva auditada podrá designar a los encargados de atender la auditoría.
- ✓ El auditor responsable debe obtener copia certificada de la documentación original que le permita contar con evidencia suficiente y competente de los resultados obtenidos de la revisión.
- ✓ El auditor responsable debe integrar un expediente de la auditoría con la documentación que se emita y se reciba durante la planeación, ejecución, conclusión y seguimiento de la misma.
- ✓ Los papeles de trabajos elaborados por los auditores se integraran por el conjunto de cédulas y documentos que contengan los datos e información obtenidos en la revisión y las anotaciones que se consideren necesarias para apoyar y sustentar las observaciones y recomendaciones contenidas en el informe correspondiente; es decir, la evidencia que sustente las observaciones, recomendaciones y hallazgos.
- ✓ El resultado de la auditoría deberá darse a conocer al Titular del Área Directiva auditada en el plazo que se otorga para solventar las mismas.
- ✓ En la fase de seguimiento de observaciones, el Titular del Área Directiva auditada podrá solicitar por escrito una prórroga para ampliar el plazo de la solventación de las observaciones correspondientes.
- ✓ El Titular del Órgano Interno de Control revisará la documentación enviada por el Titular del Área Directiva auditada para la solventación de observaciones, y en su caso, la evidencia de la implementación de las medidas preventivas y correctivas, además de hacer constar el resultado de la revisión en las cédulas de seguimiento que correspondan.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

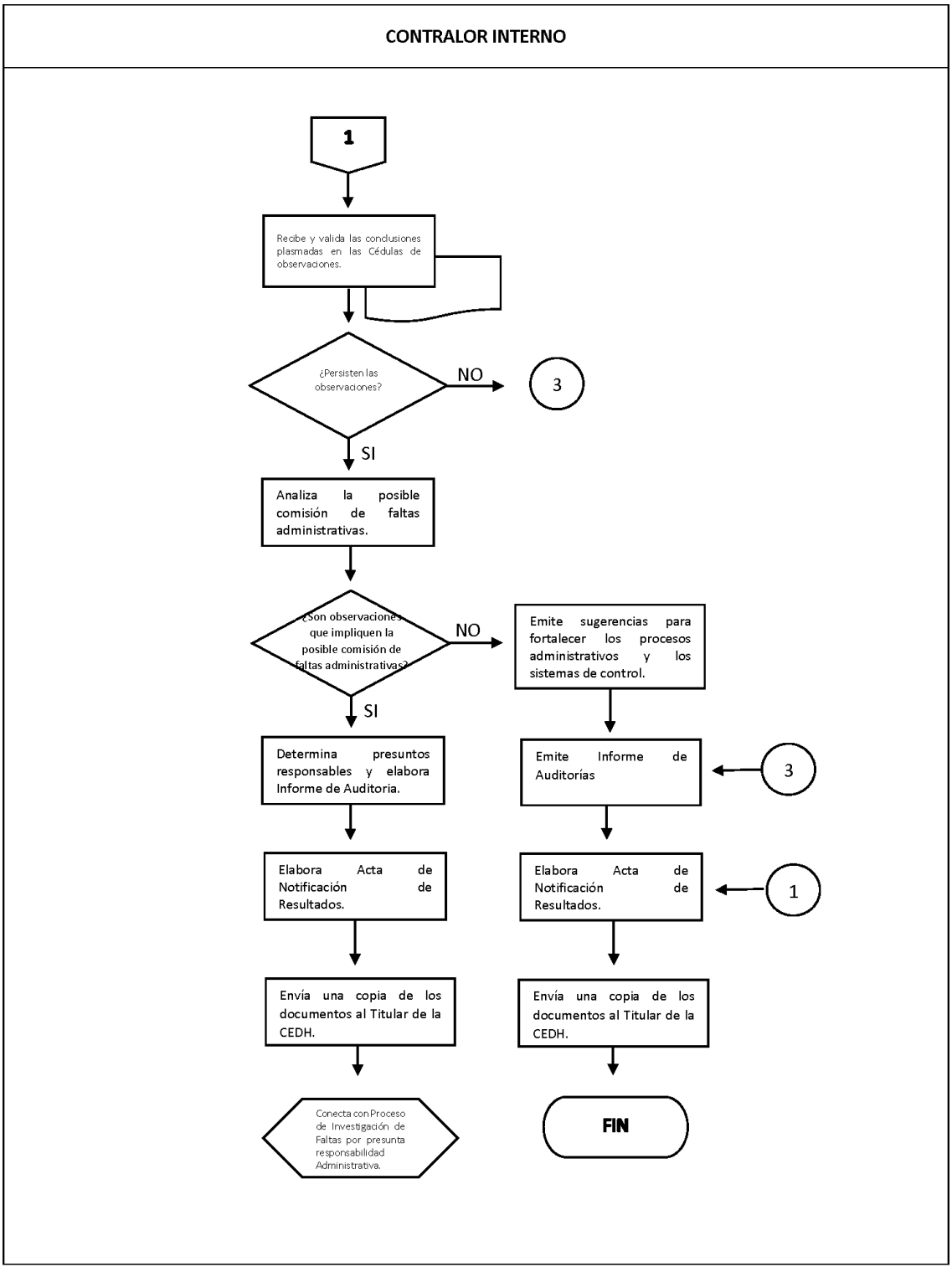
Área	Actividad	Descripción
Contralor (a) Interno (a)	1	Enviar Orden de Auditoría de acuerdo al Programa de Auditoría, solicitando la designación de un encargado para atender la revisión, los testigos para la firma de las actas correspondientes y la solicitud de información del Área Directiva que se auditará.
Área Directiva Auditada	2	Recibe Orden de Auditoría y solicitud de información, con base en ello designa al encargado de atender la revisión y los testigos para la firma de las actas correspondientes. **Pasa el tiempo.**
	3	Integra y entrega a la Subdirección de Normatividad, Auditoría y Control la información solicitada. **Pasa el tiempo.**
Subdirección de Normatividad, Auditoría y Control	4	Elabora Acta de Inicio de la Auditoría.
	5	Realiza la revisión de acuerdo al Programa de Auditoría y procedimientos establecidos por la Contraloría Interna.
	6	Registra los hallazgos en las Cédulas de Observaciones preliminares y las envía al Titular del Órgano Interno de Control para su conocimiento e instrucciones.
Contralor (a) Interno (a)	7	Envía las Cédulas de Observaciones preliminares al Titular del Área Directiva auditada para su aclaración.
Área Directiva Auditada	8	Recibe las Cédulas de Observaciones preliminares, integra y remite la documentación aclaratoria a la Subdirección de Normatividad, Auditoría y Control. **Pasa el tiempo.**
Subdirección de Normatividad, Auditoría y Control	9	Recibe y analiza la documentación aclaratoria e informa las conclusiones al Titular del Órgano Interno de Control.
Contralor (a) Interno (a)	10	Recibe y valida las conclusiones plasmadas en las Cédulas de Observaciones preliminares. ¿Persisten las observaciones preliminares?
	11	**NO:** Elabora Acta de Cierre de Auditoría.
	12	Emite Informe de Auditoría sin salvedades.

Área	Actividad	Descripción
Contralor (a) Interno (a)	13	**SÍ:** Elabora Acta de Cierre de Auditoría y Pliego de Observaciones, y envía al Titular del Área Directiva auditada.
Área Directiva Auditada	14	Recibe el Acta de Cierre de Auditoría y prepara documentación para la solventación del Pliego de Observaciones, remite a la Subdirección de Normatividad, Auditoría y Control. **Pasa el tiempo.**
Subdirección de Normatividad, Auditoría y Control.	15	Recibe documentación comprobatoria, analiza la información y plasma las conclusiones en las Cédulas de Observaciones. Envía al Titular del Órgano Interno de Control.
Contralor (a) Interno (a)	16	Recibe y valida las conclusiones plasmadas en las Cédulas de observaciones. ¿Persisten las observaciones? **NO:** Continúa con la actividad 19.
	17	SÍ: Analiza la posible comisión de falta administrativa. ¿Son observaciones que impliquen la posible comisión de falta administrativa?
Contralor (a) Interno (a)	18	**NO:** Emite sugerencia para fortalecer los procesos administrativos y los sistemas de control.
	19	Elabora el INFORME DEL RESULTADO DE AUDITORÍA.
	20	Elabora Acta de Notificación de Resultados.
	21	Envía una copia de los documentos al Titular del Área Directiva auditada e informa a la Presidencia de la CEDH. **FIN DEL PROCEDIMIENTO.**
	22	**SÍ:** Determina presuntos responsables y elabora INFORME DEL RESULTADO DE AUDITORÍA.
	23	Elabora Acta de Notificación de Resultados.
	24	Envía una copia de los documentos al Titular del Área Directiva auditada e informa a la Presidencia de la CEDH. **CONECTA CON EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE FALTAS POR PRESUNTA RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA.**

Diagrama


CONTRALOR INTERNO
SUBDIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD, AUDITORIA Y CONTROL
DEPENDENCIA
INICIO
Envía orden de Auditoría y Solicitud de Información.
Recibe Orden de Auditoria y solicitud de información, designa encargado de la atender la revisión y testigos.
Elabora Acta de Inicio de Auditoria.
Integra y entrega la información solicitada.
Realiza la revisión de acuerdo al Programa de Auditoría.
Registra los hallazgos en las Cédulas de observaciones preliminares y envía al Titular del OIC.
Envía las Cédulas de observaciones preliminares al Titular de la Presidencia.
Recibe Cédulas, integra y remite documentación aclaratoria.
Recibe y analiza la documentación aclaratoria e informa las conclusiones al Titular del OIC.
Recibe y valida conclusiones.
¿Persisten las observaciones preliminares?
NO
SI
Elabora Acta de Cierre de Auditoría.
Elabora Acta de Cierre de Auditoria y Pliego de Observaciones.
Emite Informe de Auditorías sin salvedades.
2
1
2
Recibe Cédulas, integra y remite documentación aclaratoria.
Recibe documentación comprobatoria, analiza la información y plasma las conclusiones en las Cédulas de observaciones:
1

Diagrama


CONTRALOR INTERNO
1
Recibe y valida las conclusiones plasmadas en las Cédulas de observaciones.
¿Persisten las observaciones?
NO
3
SI
Analiza la posible comisión de faltas administrativas.
¿Son observaciones que impliquen la posible comisión de faltas administrativas?
NO
Emite sugerencias para fortalecer los procesos administrativos y los sistemas de control.
SI
Determina presuntos responsables y elabora Informe de Auditoria.
Emite Informe de Auditorías
3
Elabora Acta de Notificación de Resultados.
Elabora Acta de Notificación de Resultados.
1
Envía una copia de los documentos al Titular de la CEDH.
Envía una copia de los documentos al Titular de la CEDH.
Conecta con Proceso de Investigación de Faltas por presunta responsabilidad Administrativa.
FIN

Procedimiento	
Nombre del área:	CONTRALORÍA INTERNA SUBDIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD, AUDITORÍA Y CONTROL
Nombre del procedimiento:	Revisión de Estados Financieros
Número del procedimiento:	PROC-CIN-003-2019
Objetivo:	Revisar la veracidad y confiabilidad de la información presentada en los Estados Financieros, así como vigilar que se presenten de manera oportuna en los términos y plazos establecidos en las disposiciones legales aplicables.
Frecuencia:	Mensual y Trimestral

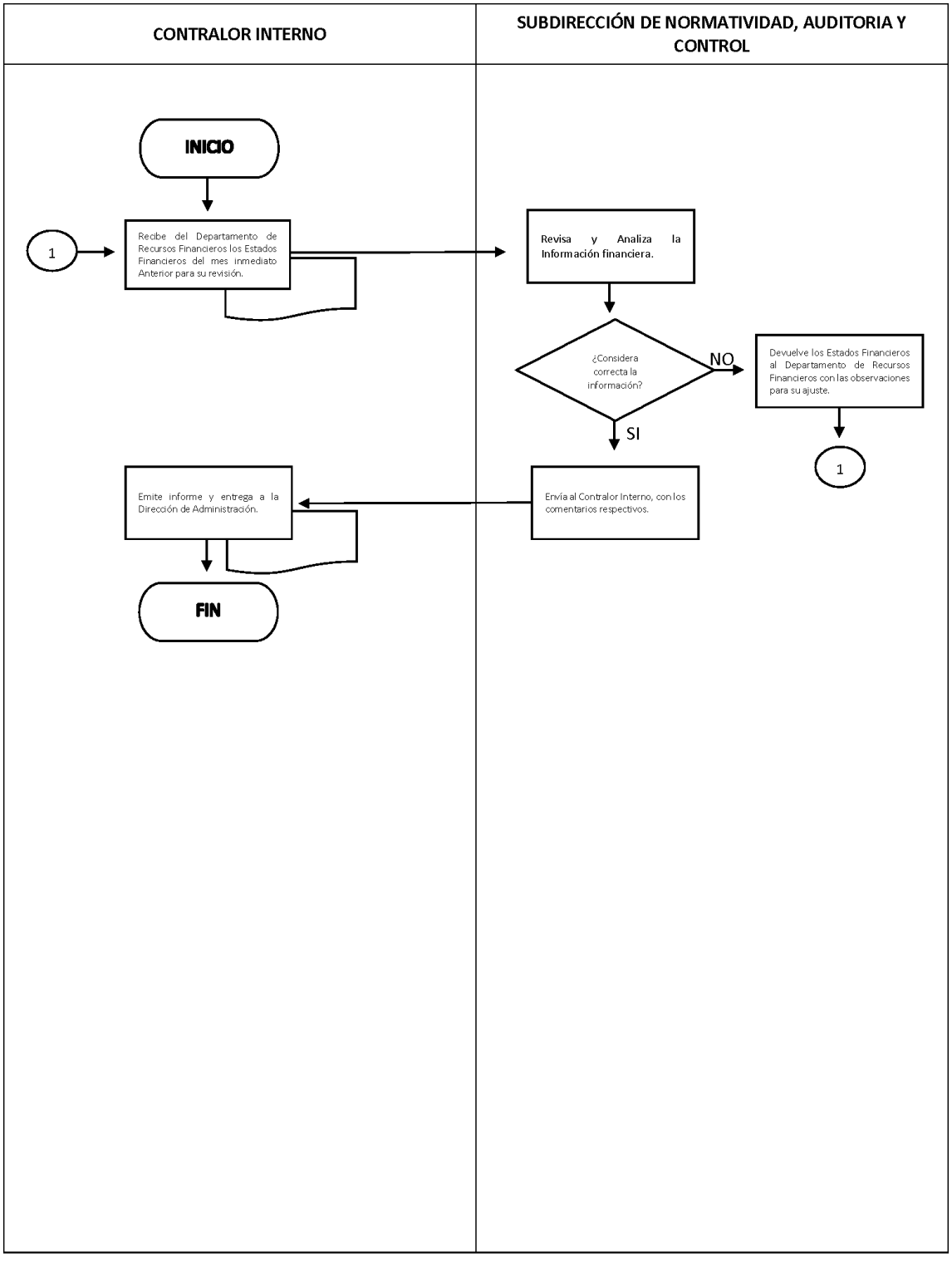
Normas

- ✓ El Departamento de Recursos Financieros enviará mensualmente a la Contraloría Interna los Estados Financieros para su revisión.
- ✓ El Titular del Órgano Interno de Control revisará la información de los Estados Financieros y emitirá el informe para efectos de evaluación.
- ✓ Para la revisión de los Estados Financieros mensuales, el Titular del Órgano Interno de Control toma como base las Recomendaciones Básicas para la Integración de la Información Financiera.
- ✓ El Titular del Órgano Interno de Control deberá asegurarse que los Estados Financieros sean presentados de manera oportuna, a más tardar el día 25 del mes inmediato posterior al que corresponden.
- ✓ El Titular del Órgano Interno de Control deberá verificar que los Estados Financieros sean presentados con la totalidad de las firmas

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Normatividad, Auditoría y Control	1	Recibe del Departamento de Recursos Financieros los Estados Financieros del mes inmediato anterior para su revisión.
	2	Revisa y analiza la información financiera, apoyándose en las Recomendaciones Básicas para la Integración de la Información Financiera. ¿Considera correcta la información?
	3	**NO:** Devuelve los Estados Financieros al Departamento de Recursos Financieros con las observaciones que correspondan para que sean atendidas en sus términos. **Pasa el tiempo.** Continúa en la actividad 1.
Contralor (a) Interno (a)	4	**SI:** Emite Informe del Órgano Interno de Control.
	5	Envía a la Dirección de Administración el informe de la Contraloría Interna de la Comisión estatal de Derechos Humanos. **FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

Diagrama


CONTRALOR INTERNO
SUBDIRECCIÓN DE NORMATIVIDAD, AUDITORIA Y CONTROL
INICIO
1
Recibe del Departamento de Recursos Financieros los Estados Financieros del mes inmediato Anterior para su revisión.
Revisa y Analiza la Información financiera.
¿Considera correcta la información?
NO
SI
Devuelve los Estados Financieros al Departamento de Recursos Financieros con las observaciones para su ajuste.
1
Envía al Contralor Interno, con los comentarios respectivos.
Emite informe y entrega a la Dirección de Administración.
FIN

Procedimiento	
Nombre del área:	CONTRALORÍA INTERNA SUBDIRECCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS E INVESTIGACIÓN
Nombre del procedimiento:	Recepción y análisis de Declaraciones Patrimoniales y de Intereses
Número del procedimiento:	PROC-CIN-004-2019
Objetivo:	Conocer y registrar la situación patrimonial de todos los Servidores Públicos de la CEDH, identificar y dar seguimiento a los servidores públicos que presenten fuera de los plazos establecidos por la ley sus Declaraciones de Situación Patrimonial y de Intereses; así como verificar que el patrimonio del servidor público sea congruente con los ingresos recibidos por su encargo y de ser el caso, con aquellos otros que obtenga.
Frecuencia:	Diaria

Normas

- ✓ En el artículo 32 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas se establece la obligatoriedad de la presentación de la Declaración de Situación Patrimonial y de Intereses de los Servidores Públicos de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
- ✓ En el artículo 33 del mismo ordenamiento, se establecen los plazos y mecanismos de la presentación de las declaraciones, así como los procedimientos aplicables en caso de incumplimiento. Por su parte, el artículo 49 fracción IV menciona que incurrirá en falta administrativa no grave el servidor público que no presente en tiempo y forma las declaraciones de situación patrimonial y de intereses en los términos establecidos y el artículo 77 prevé que los encargados de imponer y ejecutar las sanciones por faltas administrativas no graves serán los Órganos Internos de Control o Contralorías.
- ✓ En términos del artículo 30 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas se realiza el análisis de situación patrimonial seleccionando de manera aleatoria y/o casos específicos que así lo requieran.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

- ✓ Se analiza cada Declaración de Situación Patrimonial y de Intereses del sujeto obligado, y conforme a los artículos 36 y 37 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, artículos 2 fracción I, 23 y 24 de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave y artículo 53 fracción V del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Veracruz para que se lleve a cabo la investigación y procedimientos a que haya lugar para aclarar las inconsistencias detectadas.

- ✓ Con base en el artículos 32, 33 y 34 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, las declaraciones deberán ser presentadas por medios electrónicos, empleándose medios de identificación electrónica. En el caso que no se cuente con la tecnología de la información y comunicación necesarias para cumplir lo anterior, podrán emplearse formatos impresos.

- ✓ El artículo 26 de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, establece los plazos de presentación de la Declaración de Situación Patrimonial y de Intereses, así como la participación de las unidades administrativas respecto a las fechas de toma de posesión y conclusión del encargo.

- ✓ La presentación de las Declaraciones Patrimoniales y de Intereses de los servidores públicos de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, será en la Contraloría Interna de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, sita en la avenida Pico de Orizaba número 5, Col. Sipeh Ánimas, en horario comprendido de las 09:00 a 18:00 horas de lunes a viernes; deberán ser presentadas de manera impresa con firma original y de manera digitalizada; esta presentación deberá realizarse a través del correo declaracionpatrimonial@cedhveracruz.org.mx. El acuse de recibido será válido cuando tenga el sello y firma del Titular de la Contraloría Interna o del Servidor (a) Público (a) de la Contraloría que se encuentra debidamente designado y facultado para tal efecto.

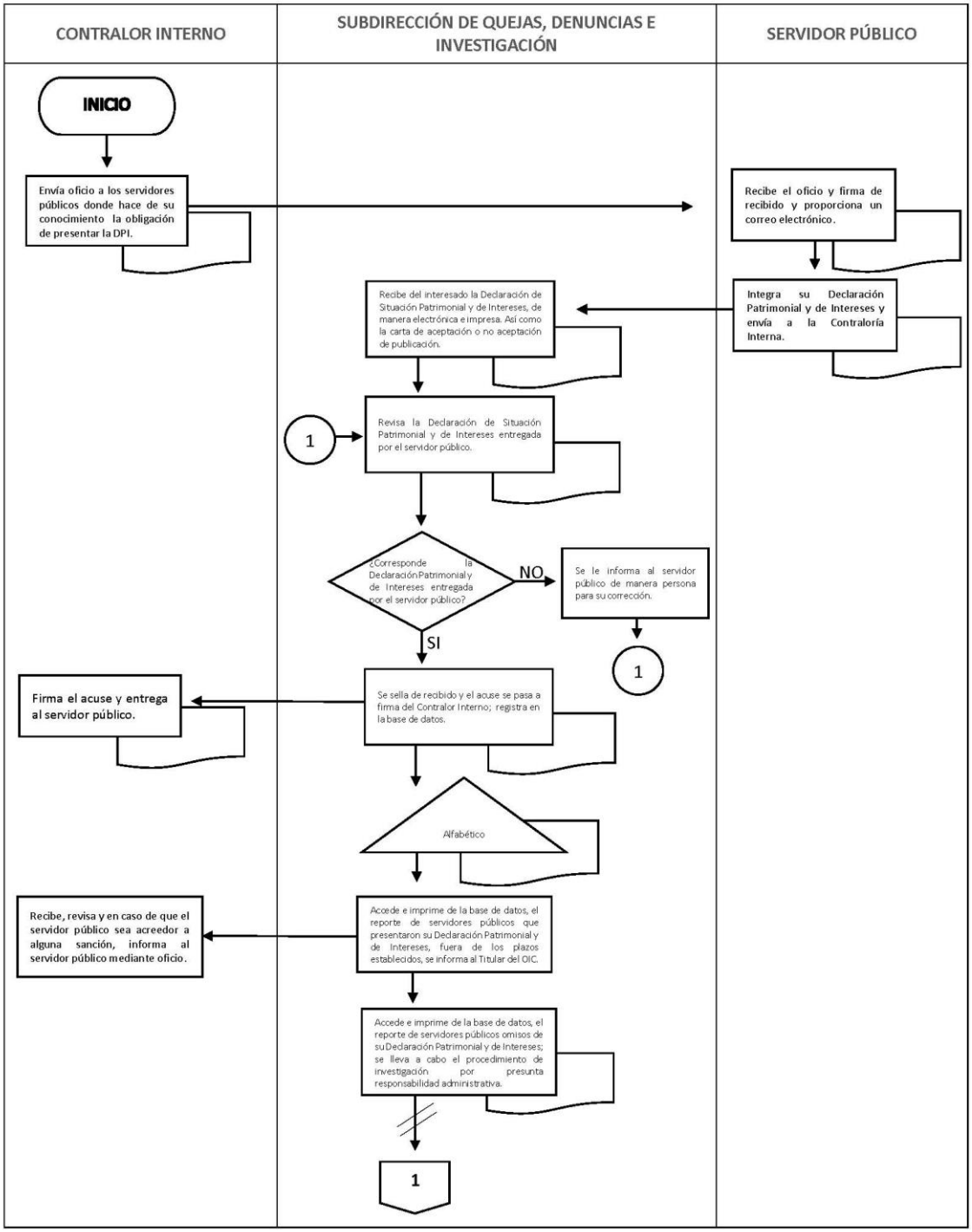
Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Contralor (a) Interno (a)	1	Envía oficio a los servidores públicos donde hace de su conocimiento la obligación de presentar la Declaración Patrimonial y de Intereses.
Servidor (a) Público (a)	2	Recibe el oficio y firma de recibido, así mismo proporciona un correo electrónico para que le sea enviado el formato de la Declaración Patrimonial y de Intereses.
Subdirección de Quejas, Denuncias e Investigación	3	Recibe del interesado la Declaración de Situación Patrimonial y de Intereses ya sea de carácter inicial, de modificación patrimonial o de conclusión de encargo, de manera electrónica e impresa. Así como la carta de aceptación o no aceptación de publicación de la misma.
	4	Revisa la Declaración de Situación Patrimonial y de Intereses entregada por el servidor público y verifica que cumpla con todos los requisitos establecidos en la Ley. ¿Corresponde la Declaración de Situación Patrimonial y de Intereses presentada por el servidor público, con lo establecido en la Ley aplicable? <u>En caso de que no corresponda:</u>
	4.1	Se le informa al servidor público que su declaración no es la que le corresponde, o a su vez se le señalan las inconsistencias que presenta el documento. **Pasa el tiempo.** Continúa con la actividad 4 <u>En caso de que si corresponda:</u>
	4.2	Se sella de recibido y registra en la base de datos la recepción de cada Declaración de Situación Patrimonial y de Intereses.
Contralor (a) Interno (a)	5	Firma el acuse y entrega al servidor público
	6	Archiva en expediente de manera alfabética, carta de aceptación o no aceptación de publicación, declaración de forma impresa y acuse del oficio de notificación. **FIN DEL PROCEDIMIENTO.**
Subdirección de Quejas, Denuncias e Investigación	7	Accede e imprime de la base de datos, el reporte de servidores públicos que presentaron su Declaración Patrimonial y de Intereses **fuera de los plazos establecidos**, se analiza en que estatus se encuentra cada servidor y se le informa al Titular del Órgano de Control Interno.
Contralor (a) Interno (a)	8	Recibe y revisa y en caso de que el servidor público sea acreedor a alguna sanción deberá notificársele mediante oficio.

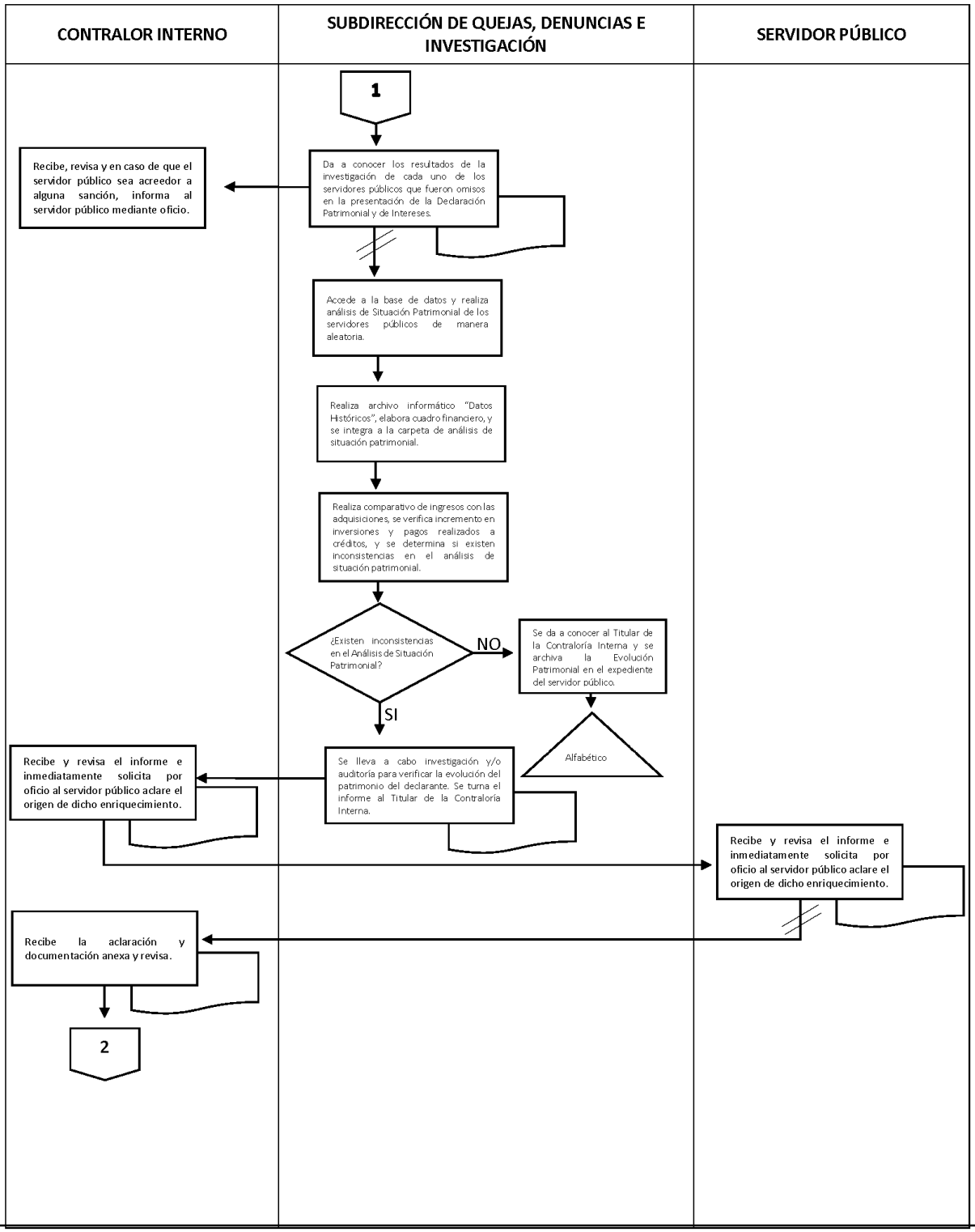
Área	Actividad	Descripción
		En caso de informe de sanción, se notifica al servidor público y se archiva acuse de recibido. **FIN DEL PROCEDIMIENTO.**
Subdirección de Quejas, Denuncias e Investigación.	9	Accede e imprime de la base de datos, reporte de **omisos** en la presentación de Declaración de Situación Patrimonial y de Intereses. Se da inicio al Procedimiento de Investigación por Presunta Responsabilidad Administrativa. **Pasa el tiempo.**
	10	Se dan a conocer al Titular del Órgano Interno de Control los resultados de la investigación de cada uno de los Servidores Públicos que fueron **omisos** en la presentación de la Declaración Patrimonial y de Intereses.
Contralor (a) Interno (a)	11	Recibe, revisa, y en caso que el servidor público sea acreedor a alguna sanción deberá notificarlo mediante oficio. **FIN DEL PROCEDIMIENTO.**
Subdirección de Quejas, Denuncias e Investigación	12	Después de un tiempo se debe realizar un análisis de situación patrimonial de los servidores públicos, para lo cual verifica la base de datos de las Declaraciones de Situación Patrimonial y de Intereses de manera aleatoria.
Subdirección de Quejas, Denuncias e Investigación .	13	Registra la información proporcionada por el declarante, en un archivo electrónico denominado Datos Históricos, elabora el cuadro financiero, donde se efectúan los cálculos y graficas respecto al patrimonio del declarante e imprime esta información, y se integra a la carpeta de análisis de Situación Patrimonial.
	14	Realiza el comparativo de los ingresos con las adquisiciones, se verifica si hubo un incremento de sus inversiones y pagos realizados a créditos reportados por el declarante, y determina si existen inconsistencias en el Análisis de Situación Patrimonial. ¿Existen inconsistencias en el Análisis de Situación Patrimonial?
	14.1	<u>En caso de que no existan inconsistencias:</u> Se da a conocer al Titular de la Contraloría Interna y se archiva la evolución patrimonial en el expediente del servidor público.
	14.2	<u>En caso de que si existan inconsistencias:</u> Se llevan a cabo investigaciones o auditorías para verificar la evolución del patrimonio de los Declarantes. En los casos en que la declaración de situación patrimonial del Declarante refleje un incremento en su patrimonio que no sea explicable o justificable en virtud de su remuneración como servidor público, se turna al Titular del Órgano Interno de Control.

Área	Actividad	Descripción
Contralor (a) Interno (a)	15	Recibe y revisa el informe e inmediatamente se solicitara por medio de oficio al Servidor Público sea aclarado el origen de dicho enriquecimiento.
Servidor Público	16	Recibe el oficio donde se solicita sea aclarada su situación patrimonial. **Pasa el tiempo.**
Contralor (a) Interno (a)	17 17.1	Recibe la aclaración y documentación anexa y revisa, ¿Se justificó o aclaro la Situación Patrimonial? **En caso de ser aclarado o justificado el enriquecimiento:** Elabora un dictamen de conclusión y se archiva en el expediente del Servidor Público el acuse de oficio de envió, el oficio de respuesta y el dictamen de conclusión, y se devuelve a la Subdirección de Quejas, Denuncias e Investigación.
Contralor (a) Interno (a)	17.2	**En caso de no ser aclarado o justificado el enriquecimiento:** El Titular del Órgano Interno de Control ordena la elaboración del **Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa** por parte del o la servidor (a) público (a) y se devuelve a la Subdirección de Quejas, Denuncias e Investigación para lo procedente.
Subdirección de Quejas, Denuncias e Investigación.	18	Elabora proyecto de Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa, con expresión de causa y notificación personal al servidor público involucrado, antefirma y somete al acuerdo del Contralor (a) Interno (a).
Contralor (a) Interno (a).	19	Recibe expediente, revisa, y en caso de aprobar el **Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa,** ordena su remisión a la Subdirección de Responsabilidades Administrativas y Substanciación y se procederá a integrar el expediente para darle trámite conforme a lo establecido en la Ley, y formulará, en su caso, la denuncia correspondiente. **FIN DEL PROCEDIMIENTO.** **CONECTA CON EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE FALTAS POR PRESUNTA RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA.**

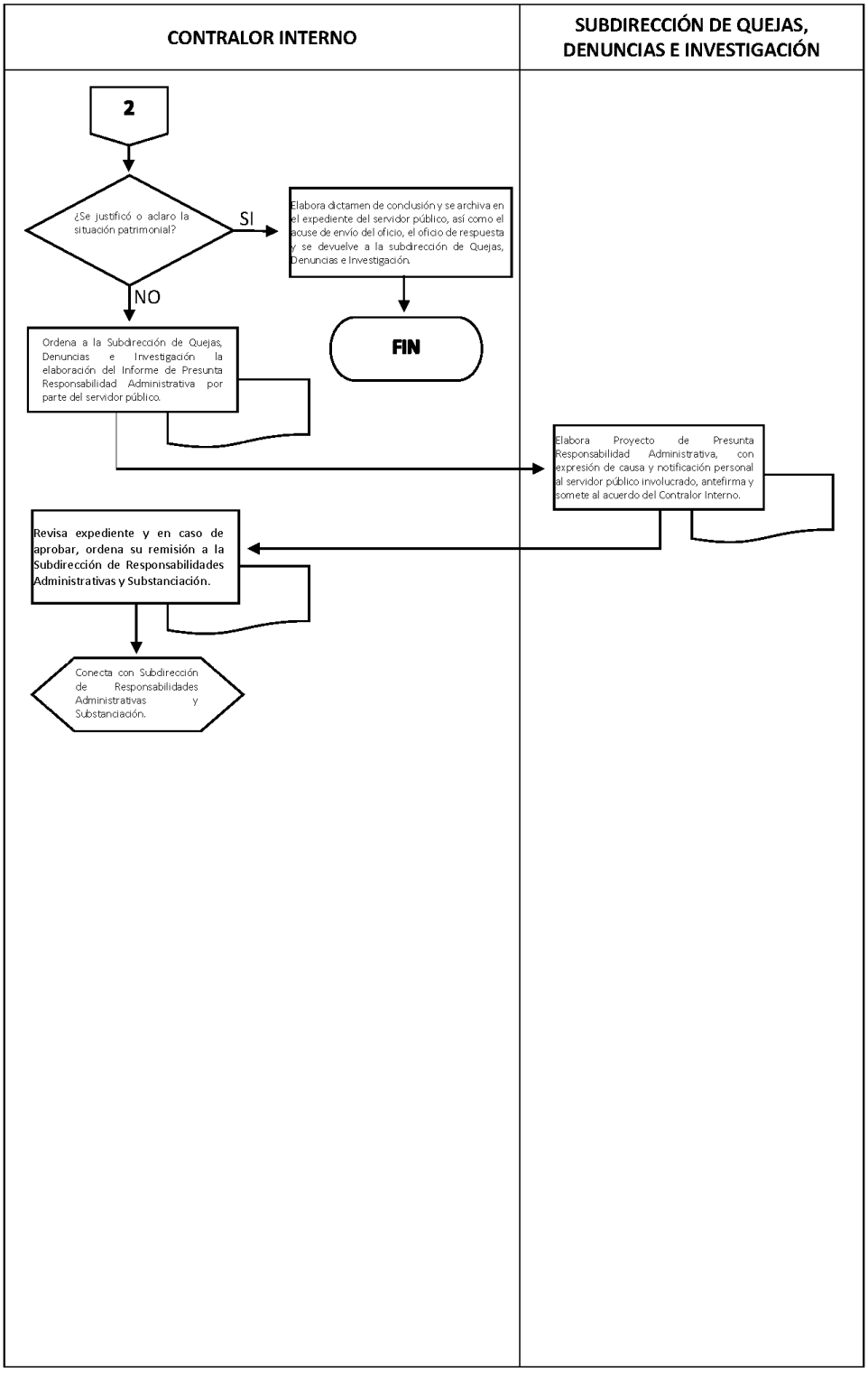
Diagrama


CONTRALOR INTERNO
SUBDIRECCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS E INVESTIGACIÓN
SERVIDOR PÚBLICO
INICIO
Envía oficio a los servidores públicos donde hace de su conocimiento la obligación de presentar la DPI.
Recibe el oficio y firma de recibido y proporciona un correo electrónico.
Integra su Declaración Patrimonial y de Intereses y envía a la Contraloría Interna.
Recibe del interesado la Declaración de Situación Patrimonial y de Intereses, de manera electrónica e impresa. Así como la carta de aceptación o no aceptación de publicación.
1
Revisa la Declaración de Situación Patrimonial y de Intereses entregada por el servidor público.
¿Corresponde la Declaración Patrimonial y de Intereses entregada por el servidor público?
NO
Se le informa al servidor público de manera persona para su corrección.
1
SI
Firma el acuse y entrega al servidor público.
Se sella de recibido y el acuse se pasa a firma del Contralor Interno; registra en la base de datos.
Alfabético
Recibe, revisa y en caso de que el servidor público sea acreedor a alguna sanción, informa al servidor público mediante oficio.
Accede e imprime de la base de datos, el reporte de servidores públicos que presentaron su Declaración Patrimonial y de Intereses, fuera de los plazos establecidos, se informa al Titular del OIC.
Accede e imprime de la base de datos, el reporte de servidores públicos omisos de su Declaración Patrimonial y de Intereses; se lleva a cabo el procedimiento de investigación por presunta responsabilidad administrativa.
1

Diagrama


CONTRALOR INTERNO
SUBDIRECCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS E INVESTIGACIÓN
SERVIDOR PÚBLICO
1
Da a conocer los resultados de la investigación de cada uno de los servidores públicos que fueron omisos en la presentación de la Declaración Patrimonial y de Intereses.
Recibe, revisa y en caso de que el servidor público sea acreedor a alguna sanción, informa al servidor público mediante oficio.
Accede a la base de datos y realiza análisis de Situación Patrimonial de los servidores públicos de manera aleatoria.
Realiza archivo informático "Datos Históricos", elabora cuadro financiero, y se integra a la carpeta de análisis de situación patrimonial.
Realiza comparativo de ingresos con las adquisiciones, se verifica incremento en inversiones y pagos realizados a créditos, y se determina si existen inconsistencias en el análisis de situación patrimonial.
¿Existen inconsistencias en el Análisis de Situación Patrimonial?
NO
Se da a conocer al Titular de la Contraloría Interna y se archiva la Evolución Patrimonial en el expediente del servidor público.
Alfabético
SI
Se lleva a cabo investigación y/o auditoría para verificar la evolución del patrimonio del declarante. Se turna el informe al Titular de la Contraloría Interna.
Recibe y revisa el informe e inmediatamente solicita por oficio al servidor público aclare el origen de dicho enriquecimiento.
Recibe y revisa el informe e inmediatamente solicita por oficio al servidor público aclare el origen de dicho enriquecimiento.
Recibe la aclaración y documentación anexa y revisa.
2

Diagrama


CONTRALOR INTERNO
SUBDIRECCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS E INVESTIGACIÓN
2
¿Se justificó o aclaro la situación patrimonial?
SI
NO
Elabora dictamen de conclusión y se archiva en el expediente del servidor público, así como el acuse de envío del oficio, el oficio de respuesta y se devuelve a la subdirección de Quejas, Denuncias e Investigación.
FIN
Ordena a la Subdirección de Quejas, Denuncias e Investigación la elaboración del Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa por parte del servidor público.
Elabora Proyecto de Presunta Responsabilidad Administrativa, con expresión de causa y notificación personal al servidor público involucrado, antefirma y somete al acuerdo del Contralor Interno.
Revisa expediente y en caso de aprobar, ordena su remisión a la Subdirección de Responsabilidades Administrativas y Substanciación.
Conecta con Subdirección de Responsabilidades Administrativas y Substanciación.

Procedimiento	
Nombre del área:	CONTRALORÍA INTERNA SUBDIRECCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS E INVESTIGACIÓN
Nombre del procedimiento:	Recepción y Atención de Denuncias
Número del procedimiento:	PROC-CIN-005-2019
Objetivo:	Recibir y atender las denuncias en contra de Servidores (as) públicos (as) de la Comisión Estatal de Derechos Humanos por presuntas faltas administrativas u omisiones en el ejercicio de sus funciones.
Frecuencia:	Diario

Normas

El incumplimiento en la conducta del servidor público se determina con base en lo señalado por el artículo 7 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, en los siguientes términos:

- ✓ La denuncia podrá presentarse por escrito libre o a través de los formatos y medios electrónicos que para tal efecto ofrezca el Órgano Interno de Control.
- ✓ La denuncia podrá ser presentada de manera anónima. En su caso, la autoridad Investigadora mantendrá con carácter de confidencial la identidad de las personas que denuncien las presuntas infracciones, con base en el Artículo 91 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- ✓ Los datos personales proporcionados por el denunciante deberán estar protegidos de acuerdo a lo que establece la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

- ✓ La Contraloría Interna y la Autoridad Investigadora establecerán áreas de fácil acceso para que cualquier interesado pueda presentar denuncias por presuntas faltas administrativas.

- ✓ En el caso de que la denuncia se presente de manera verbal, el Titular del Órgano Interno de Control deberá elaborar un Acta de Comparecencia en el que se hagan constar los hechos

- ✓ Durante el proceso de atención de la denuncia, se deberá integrar un expediente con toda la documentación que envíe y reciba la Contraloría.

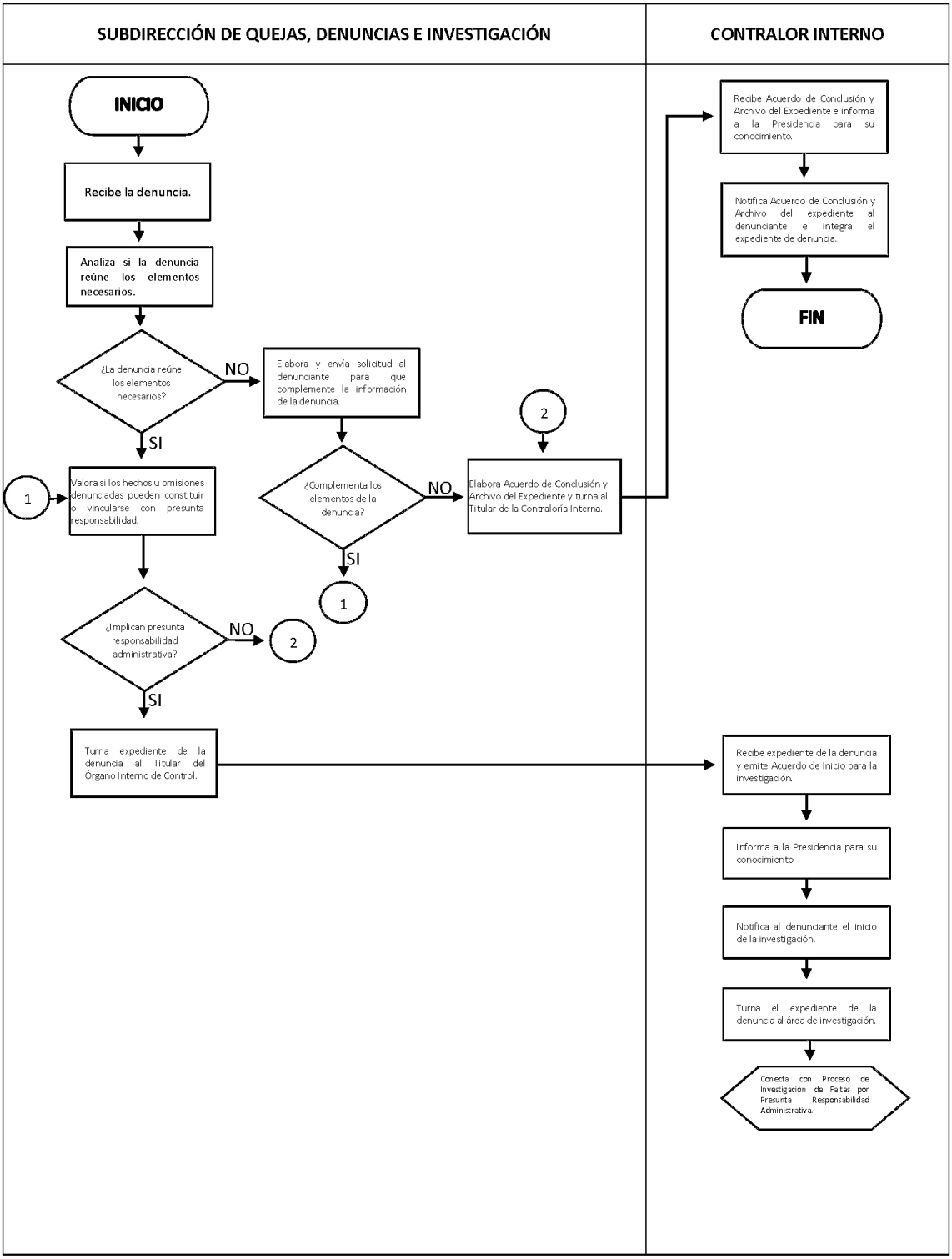
LA DENUNCIA DEBERÁ CONTENER LOS DATOS O INDICIOS QUE PERMITAN ADVERTIR LA PRESUNTA RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA CONSIDERÁNDOSE COMO MÍNIMOS LOS SIGUIENTES:

- El nombre completo del denunciante (en caso de no tratarse de denuncia anónima).
- La narración de los hechos en forma clara en los que se precise circunstancias de modo, tiempo y lugar, o bien datos o indicios mínimos que permitan establecer una investigación.
- Los escritos presentados por los denunciantes se deberán acompañar de los elementos probatorios correspondientes.
- El domicilio o medio para recibir notificaciones de la persona denunciada.
- La firma del denunciante. En caso de no saber firmar, plasmar la huella dactilar. (en caso de no tratarse de una denuncia anónima).

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Quejas, Denuncias e Investigación	1	Recibe la denuncia.
	2	Analiza la información de la denuncia y determina si reúne los elementos necesarios. **¿La denuncia reúne los elementos necesarios?** **SÍ:** Continua con la actividad 7.
	3	**NO:** Elabora y envía solicitud al denunciante para que complemente la información de la denuncia dentro de los siguientes 5 días hábiles. ¿Complementa los elementos de la denuncia? **SÍ:** Continua con la actividad 7.
	4	**NO:** Elabora Acuerdo de Conclusión y Archivo del Expediente y turna al Titular del Órgano Interno de Control para los efectos a que haya lugar.
Contralor (a) Interno (a)	5	Recibe Acuerdo de Conclusión y Archivo del Expediente
	6	Notifica Acuerdo de Conclusión y Archivo del Expediente al denunciante e integra al Expediente de la Denuncia. **Pasa el tiempo.**
Subdirección de Quejas, Denuncias e Investigación	7	Valora si los actos u omisiones denunciados pueden constituir o vincularse con una presunta responsabilidad administrativa. **¿Implica presunta responsabilidad administrativa?** **NO:** Continúa con actividad 4.
	8	**SÍ:** Integra documentación al Expediente de la Denuncia y turna al Titular del Órgano Interno de Control.
Contralor (a) Interno (a)	9	Recibe expediente de la denuncia y emite Acuerdo de Inicio para la Investigación.
	10	Notifica al denunciante el inicio de la Investigación.
	11	Turna el expediente de la denuncia a la Subdirección de Quejas, Denuncias e Investigación. **FIN DEL PROCEDIMIENTO.** **CONECTA CON EL PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE FALTAS POR PRESUNTA RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA.**

Diagrama


SUBDIRECCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS E INVESTIGACIÓN
CONTRALOR INTERNO
INICIO
Recibe la denuncia.
Analiza si la denuncia reúne los elementos necesarios.
¿La denuncia reúne los elementos necesarios?
NO
SI
Elabora y envía solicitud al denunciante para que complemente la información de la denuncia.
¿Complementa los elementos de la denuncia?
NO
SI
2
Elabora Acuerdo de Conclusión y Archivo del Expediente y turna al Titular de la Contraloría Interna.
1
Valora si los hechos u omisiones denunciadas pueden constituir o vincularse con presunta responsabilidad.
¿Implican presunta responsabilidad administrativa?
NO
SI
2
1
Turna expediente de la denuncia al Titular del Órgano Interno de Control.
Recibe Acuerdo de Conclusión y Archivo del Expediente e informa a la Presidencia para su conocimiento.
Notifica Acuerdo de Conclusión y Archivo del expediente al denunciante e integra el expediente de denuncia.
FIN
Recibe expediente de la denuncia y emite Acuerdo de Inicio para la investigación.
Informa a la Presidencia para su conocimiento.
Notifica al denunciante el inicio de la investigación.
Turna el expediente de la denuncia al área de investigación.
Conecta con Proceso de Investigación de Faltas por Presunta Responsabilidad Administrativa.

Procedimiento	
Nombre del área:	CONTRALORÍA INTERNA SUBDIRECCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS E INVESTIGACIÓN
Nombre del procedimiento:	Investigación de Faltas por Presunta Responsabilidad Administrativa
Número del procedimiento:	PROC-CIN-006-2019
Objetivo:	Investigar y calificar faltas que pudieran constituir o vincularse con presunta responsabilidad administrativa de Servidores (as) Públicos (as) de la CEDH, determinadas de oficio, de las denuncias recibidas y atendidas y de los procesos de auditoría interna celebrados en la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
Frecuencia:	Diaria

Normas

Las atribuciones de la Subdirección de Quejas, Denuncias e Investigación para llevar a cabo la investigación de los hechos que pudieran constituir responsabilidades y faltas administrativas se encuentran reguladas en las fracciones I, II y III del numeral 53 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, publicado en la Gaceta oficial del Estado de fecha 22 de enero de 2019, que a la letra dicen:

I. Conocer las quejas y denuncias que se presenten en contra del personal de la Comisión, y dar trámite a los procedimientos de responsabilidad administrativa, en términos de la ley de la materia;
II. Prevenir e investigar hechos que pudieran constituir responsabilidades y faltas administrativas, remitiendo informe en su caso, a la Subdirección de Responsabilidades Administrativas y Substanciación; e
III. Iniciar e investigar los procedimientos de responsabilidad administrativa, por actos u omisiones de las y los servidores públicos que hayan sido calificados como faltas administrativas no graves, en términos de la ley de la materia, así como realizar la defensa jurídica de sus resoluciones.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

La Subdirección responsable del procedimiento, iniciará la investigación por la presunta responsabilidad de los servidores públicos de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, por cualquiera de las siguientes vías:

- ✓ De oficio;
- ✓ Por denuncia; y
- ✓ Derivado de auditorías practicadas por autoridades competentes ya sean internas o externas.

Toda persona podrá presentar queja o denuncia contra las o los servidores (as) públicos (as) de la Comisión Estatal de Derechos Humanos por las presuntas faltas administrativas en que incurran.

Las denuncias podrán formularse de la siguiente manera:

- ✓ De manera anónima.
- ✓ De forma presencial.
- ✓ Por vía telefónica.
- ✓ A través de medios electrónicos.

En el curso de toda investigación deberán observarse los principios de legalidad, imparcialidad, objetividad, congruencia, verdad material y respeto a los derechos humanos de todas las partes.

Durante la investigación, la Subdirección podrá solicitar información, documentación o presentación de testigos a la parte quejosa, con objeto de allegarse la mayor cantidad posible de elementos de análisis y estar así en aptitud de determinar la existencia o no de faltas administrativas cometidas por servidores públicos.

La investigación y calificación de las faltas administrativas, se sujetará a los principios, reglas y disposiciones establecidas en la Ley General de Responsabilidades Administrativas, en la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Veracruz y en el Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

Una vez concluida la investigación, si no se encontraran elementos suficientes para demostrar la presunta responsabilidad del servidor público denunciado, la Subdirección responsable del procedimiento, previo acuerdo con el o la Contralor (a) Interno (a) emitirá un acuerdo de conclusión y archivo sin perjuicio de que pueda reabrirse el expediente si se presentan nuevos indicios y pruebas, siempre y cuando no haya prescrito la facultad para sancionar.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

La persona quejosa que haya formulado denuncia en contra del o la servidor (a) público (a) de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, recibirá, si fuere identificable, la notificación del acuerdo a lo que se refiere el párrafo que antecede, en un plazo de diez días hábiles posterior a la emisión de la determinación referida.

En caso de que se determine que la conducta desplegada por cualquier servidor (a) público (a) de la Comisión Estatal de Derechos Humanos constituye una responsabilidad o falta administrativa, se realizará el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa, el cual se presentará ante la Autoridad Substanciadora, para que sea ella quien dé inicio al Procedimiento de Responsabilidad Administrativa.

Las denuncias en contra de los y las servidores (as) públicos (as) de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, se presentarán en las oficinas de la Contraloría Interna sitas en la avenida Pico de Orizaba número 5, Col. Sipeh Ánimas, en horario comprendido de las 09:00 a 18:00 horas de lunes a viernes.

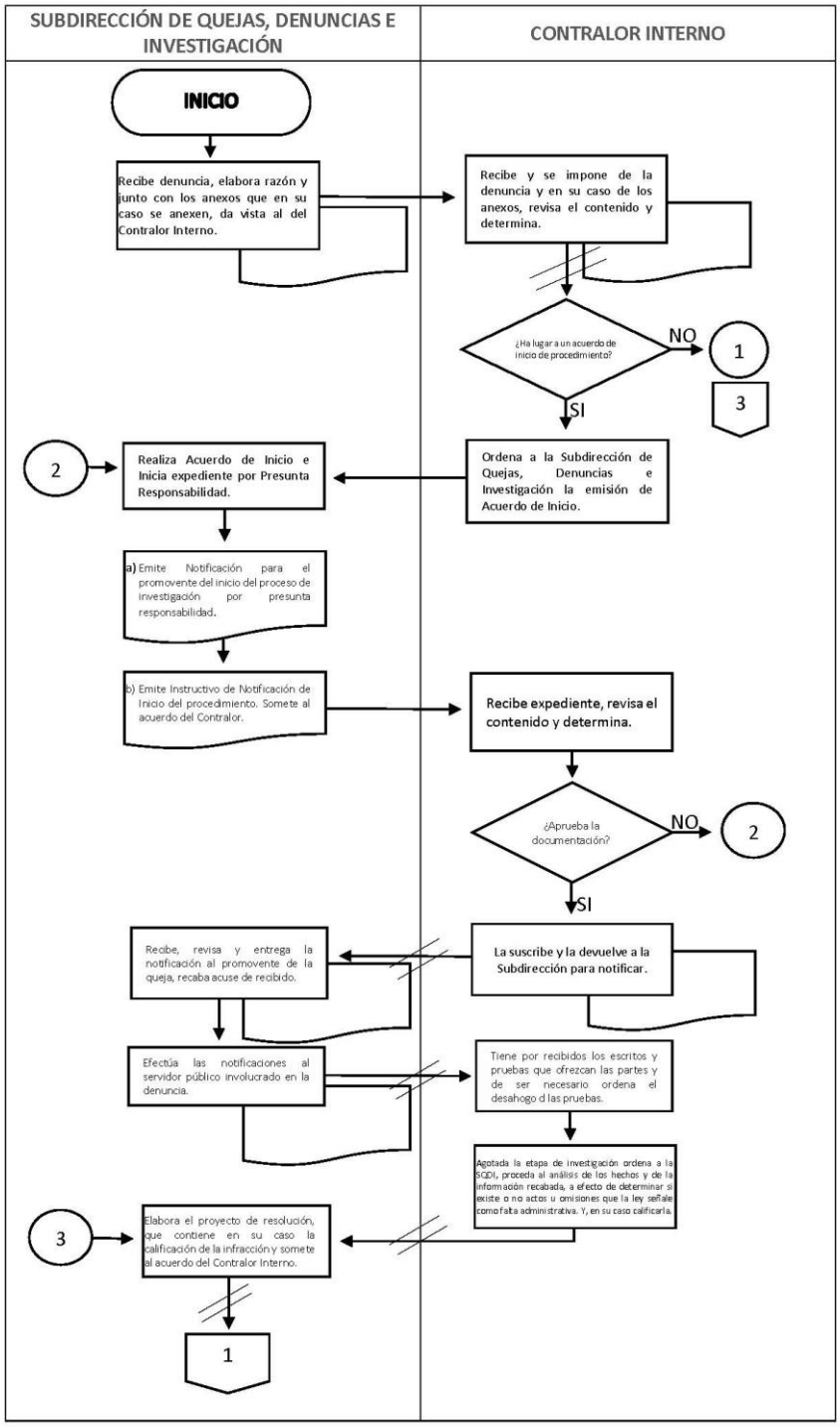
Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Quejas, Denuncias e Investigación	1	Recibe denuncia, elabora razón de recibido y junto con los anexos que en su caso se presenten, da vista al (a) Contralor (a) Interno (a).
Contralor (a) Interno (a)	2	Recibe y se impone de la denuncia y en su caso de los anexos, revisa el contenido y determina.
	2.1	**Pasa el tiempo.** ¿Ha lugar a emitir un acuerdo de inicio?: **En caso de que no haya lugar a emitir acuerdo de inicio de procedimiento:** Ordena la emisión de un acuerdo de archivo y remite la documentación a la Subdirección a cargo del procedimiento.
Subdirección de Quejas, Denuncias e Investigación	2.2	Elabora proyecto de acuerdo de archivo con expresión de causa y notificación al promovente, antefirma y somete al acuerdo del o la Contralor (a) Interno (a). **Pasa el tiempo.**
Contralor (a) Interno (a)	2.3	Recibe, revisa, y en caso de aprobar suscribe con firma y devuelve a la Subdirección para su notificación. En caso de que el acuerdo de archivo no se apruebe, volver al paso 2.2
Subdirección de Quejas, Denuncias e Investigación	3	Recibe acuerdo de archivo aprobado y suscrito por el o la Contralor (a) Interno (a), emite proyecto de oficio de notificación al promovente de la queja, antefirma y lo somete a consideración de o la Contralor (a) Interno (a).
Contralor (a) Interno (a)	3.1	Recibe, revisa, suscribe oficio (s) de notificación y ordena su notificación.
Subdirección de Quejas, Denuncias e Investigación	3.2	Recibe y lleva a cabo las diligencias necesarias para notificar al promovente de la queja. Recibe copia de la notificación firmada por el promovente de la queja, glosa en el expediente y archiva.
Contralor (a) Interno (a)	4	**En caso de que si haya lugar a emitir acuerdo de inicio de procedimiento:** Ordena la emisión de acuerdo de inicio, la integración de los documentos al expediente por presunta responsabilidad, la realización de diligencias de investigación para el esclarecimiento de los hechos y remite a la Subdirección de Queja, Denuncias e Investigación para lo procedente.
Subdirección de Quejas, Denuncias e Investigación	4.1	Recibe, realiza el Acuerdo de Inicio, inicia expediente por presunta responsabilidad, emitiendo:

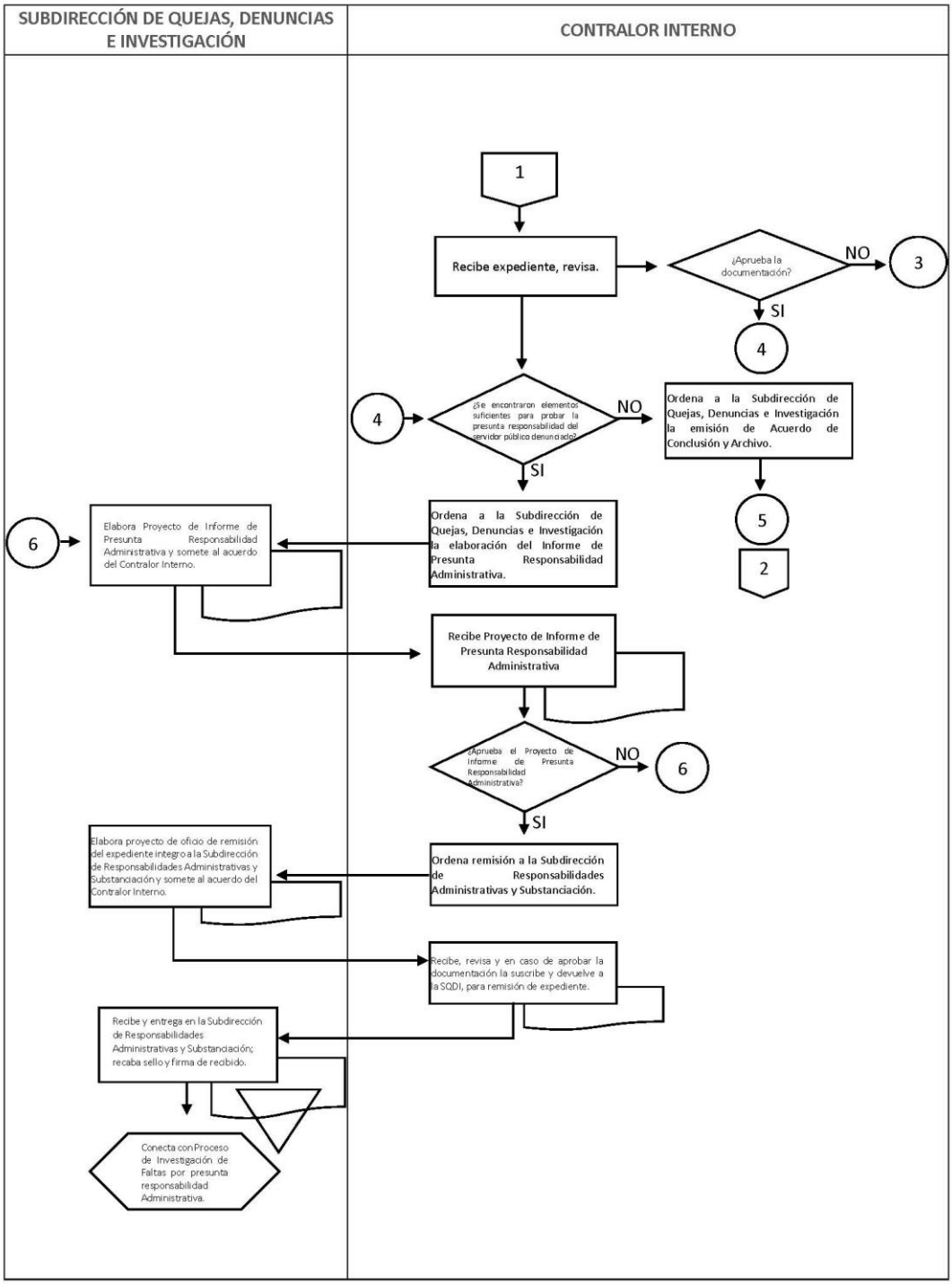
Área	Actividad	Descripción
Contralor (a) Interno (a)	4.2	a) Notificación para el promovente del inicio del proceso de investigación por presunta responsabilidad. b) Instructivo de notificación de inicio del procedimiento para él o la Servidor (a) Público (a) presunto responsable, concede la garantía de audiencia y de ofrecimiento de pruebas para mejor proveer. Antefirma y somete al acuerdo del o la Contralor (a) Interno (a). Recibe expediente, revisa, en caso de aprobar la documentación la suscribe y devuelve a la Subdirección para notificar. En caso de no aprobar la documentación, regresar al punto 4.
Subdirección de Quejas, Denuncias e Investigación	5 5.1	Recibe la documentación autorizada, revisa y entrega la notificación al promovente de la queja y recaba acuse de recibido. Efectúa las notificaciones al o la Servidor (a) Público (a) involucrado en la denuncia. **Pasa el tiempo.**
Contralor (a) Interno (a)	6	En su caso, tiene por recibidos los escritos y pruebas que ofrezcan las partes y de ser necesario, ordena el desahogo de las pruebas que sean necesarias, ya sea que las ofrezcan las partes o se ordenen de oficio, con la finalidad del esclarecer los hechos denunciados.
		Agotada la etapa de la investigación ordena a la Subdirección de Quejas, Denuncias e Investigación proceda al análisis de los hechos, así como de la información recabada, a efecto de determinar la existencia o inexistencia de actos u omisiones que la ley señale como falta administrativa y, en su caso, calificarla como grave o no grave. **Pasa el tiempo.**
Subdirección de Quejas, Denuncias e Investigación	7	Elabora proyecto de resolución, que contiene en su caso la calificación de la infracción, y somete al acuerdo del o la Contralor (a) Interno (a). (La calificación solo se notifica al denunciante).
Contralor (a) Interno (a)	7.1 7.2	Recibe expediente, revisa, ¿Se encontraron elementos suficientes para demostrar la presunta responsabilidad del servidor público denunciado? **En caso de que no se hayan encontrado elementos suficientes para probar la presunta responsabilidad del o la Servidor (a) Público (a) involucrado (a):** Ordena la emisión de un **Acuerdo de Conclusión y Archivo** y devuelve a la Subdirección para notificar.

Área	Actividad	Descripción
		En caso de que no se apruebe el **Proyecto de Resolución**, regresar al punto 7.
Subdirección de Quejas, Denuncias e Investigación	7.3	Elabora proyecto de **Acuerdo de Conclusión y Archivo**, con notificación al promovente, y lo somete a consideración del o la Contralor (a) Interno (a).
Contralor (a) Interno (a)	7.4	Recibe expediente, revisa, y en caso de aprobar la documentación la suscribe y devuelve a la Subdirección para su cumplimiento. En caso de que no se apruebe el proyecto de acuerdo de Conclusión y Archivo o las notificaciones, regresar al punto 7.3.
Subdirección de Quejas, Denuncias e Investigación	7.5	Recibe la documentación autorizada, revisa y realiza las diligencias necesarias para su cumplimiento.
Contralor (a) Interno (a)	8	**En caso de que si se hayan encontrado elementos suficientes para probar la presunta responsabilidad del Servidor (a) Público (a) involucrado (a):** Ordena la elaboración del **INFORME DE PRESUNTA RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA**.
Subdirección de Quejas, Denuncias e Investigación	8.1	Elabora proyecto de **INFORME DE PRESUNTA RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA**, y somete al acuerdo del o la Contralor (a) Interno (a). (En esta etapa no se notifica a las partes).
Contralor (a) Interno (a)	8.2	Recibe expediente, revisa, y en caso de aprobar el **INFORME DE PRESUNTA RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA,** ordena su remisión a la Subdirección de Responsabilidades Administrativas y Substanciación para sus efectos legales.
	8.3	En caso de que no se apruebe el proyecto de **INFORME DE PRESUNTA RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA,** regresar al punto 8.1.
Subdirección de Quejas, Denuncias e Investigación	9	Elabora proyecto de oficio de remisión del expediente íntegro a la Subdirección de Responsabilidades Administrativas así como del Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa.
Contralo (a) Interno (a)	9.1	Recibe, revisa, y en caso de aprobar la documentación la suscribe y devuelve a la Subdirección para remisión de expediente.
Subdirección de Quejas, Denuncias e Investigación	9.2	Recibe, entrega en la Subdirección de Responsabilidades Administrativas y Substanciación y recaba sello y firma de recibido.
	9.3	Archiva en el minutario de la Subdirección las constancias relativas.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO.

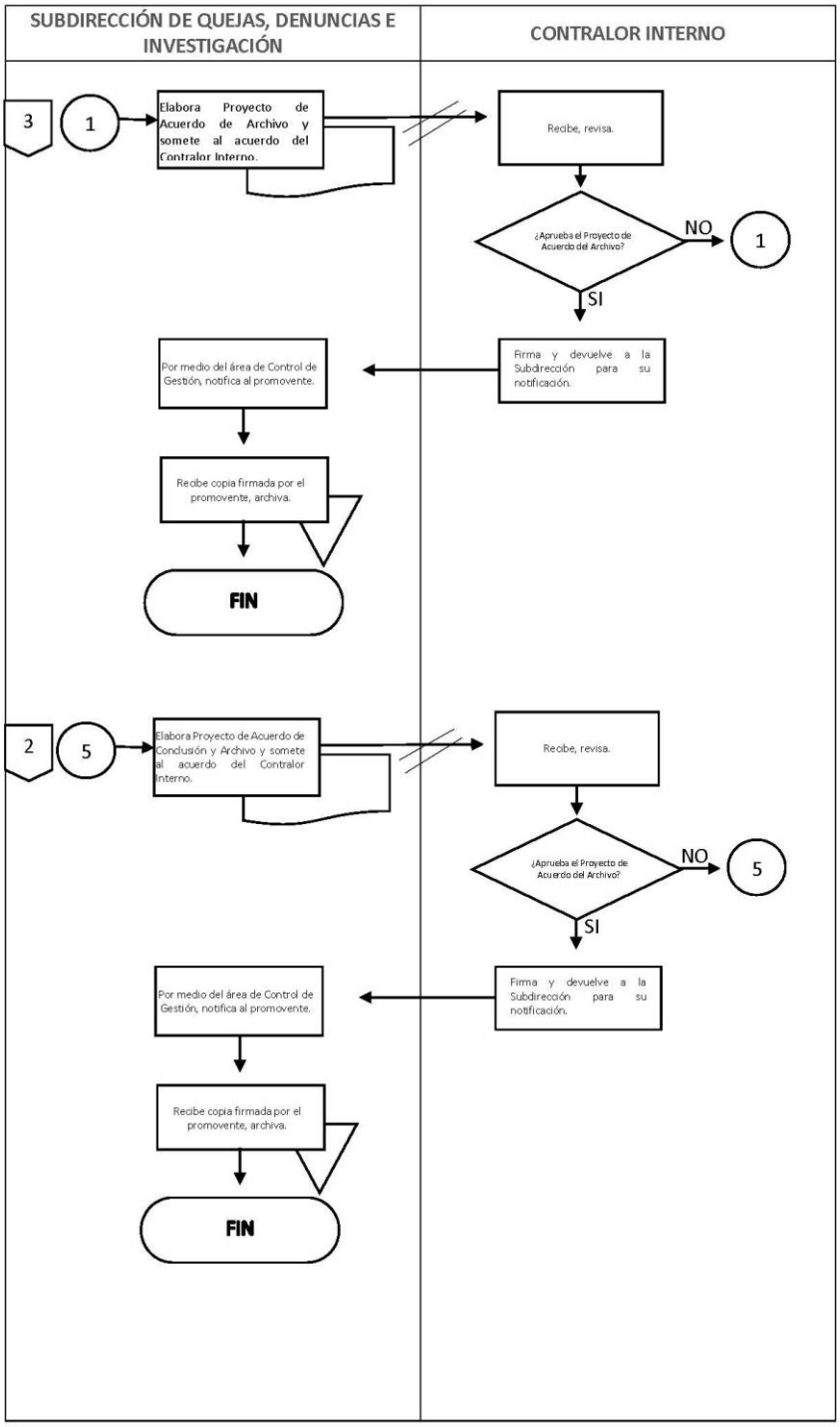
Diagrama


SUBDIRECCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS E INVESTIGACIÓN
CONTRALOR INTERNO
INICIO
Recibe denuncia, elabora razón y junto con los anexos que en su caso se anexen, da vista al del Contralor Interno.
Recibe y se impone de la denuncia y en su caso de los anexos, revisa el contenido y determina.
¿Ha lugar a un acuerdo de inicio de procedimiento?
NO
SI
1
3
2
Realiza Acuerdo de Inicio e Inicia expediente por Presunta Responsabilidad.
Ordena a la Subdirección de Quejas, Denuncias e Investigación la emisión de Acuerdo de Inicio.
a) Emite Notificación para el promovente del inicio del proceso de investigación por presunta responsabilidad.
b) Emite Instructivo de Notificación de Inicio del procedimiento. Somete al acuerdo del Contralor.
Recibe expediente, revisa el contenido y determina.
¿Aprueba la documentación?
NO
2
SI
Recibe, revisa y entrega la notificación al promovente de la queja, recaba acuse de recibido.
La suscribe y la devuelve a la Subdirección para notificar.
Efectúa las notificaciones al servidor público involucrado en la denuncia.
Tiene por recibidos los escritos y pruebas que ofrezcan las partes y de ser necesario ordena el desahogo d las pruebas.
Agotada la etapa de investigación ordena a la SQDI, proceda al análisis de los hechos y de la información recabada, a efecto de determinar si existe o no actos u omisiones que la ley señale como falta administrativa. Y, en su caso calificarla.
3
Elabora el proyecto de resolución, que contiene en su caso la calificación de la infracción y somete al acuerdo del Contralor Interno.
1

Diagrama


SUBDIRECCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS E INVESTIGACIÓN
CONTRALOR INTERNO
1
Recibe expediente, revisa.
¿Aprueba la documentación?
NO
3
SI
4
4
¿Se encontraron elementos suficientes para probar la presunta responsabilidad del servidor público denunciado?
NO
Ordena a la Subdirección de Quejas, Denuncias e Investigación la emisión de Acuerdo de Conclusión y Archivo.
SI
5
2
6
Elabora Proyecto de Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa y somete al acuerdo del Contralor Interno.
Ordena a la Subdirección de Quejas, Denuncias e Investigación la elaboración del Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa.
Recibe Proyecto de Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa
¿Aprueba el Proyecto de Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa?
NO
6
SI
Elabora proyecto de oficio de remisión del expediente integro a la Subdirección de Responsabilidades Administrativas y Substanciación y somete al acuerdo del Contralor Interno.
Ordena remisión a la Subdirección de Responsabilidades Administrativas y Substanciación.
Recibe, revisa y en caso de aprobar la documentación la suscribe y devuelve a la SQDI, para remisión de expediente.
Recibe y entrega en la Subdirección de Responsabilidades Administrativas y Substanciación; recaba sello y firma de recibido.
Conecta con Proceso de Investigación de Faltas por presunta responsabilidad Administrativa.

Diagrama


SUBDIRECCIÓN DE QUEJAS, DENUNCIAS E INVESTIGACIÓN
CONTRALOR INTERNO
3
1
Elabora Proyecto de Acuerdo de Archivo y somete al acuerdo del Contralor Interno.
Recibe, revisa.
¿Aprueba el Proyecto de Acuerdo del Archivo?
NO
1
SI
Firma y devuelve a la Subdirección para su notificación.
Por medio del área de Control de Gestión, notifica al promovente.
Recibe copia firmada por el promovente, archiva.
FIN
2
5
Elabora Proyecto de Acuerdo de Conclusión y Archivo y somete al acuerdo del Contralor Interno.
Recibe, revisa.
¿Aprueba el Proyecto de Acuerdo del Archivo?
NO
5
SI
Firma y devuelve a la Subdirección para su notificación.
Por medio del área de Control de Gestión, notifica al promovente.
Recibe copia firmada por el promovente, archiva.
FIN

Procedimiento	
Nombre del área:	CONTRALORÍA INTERNA SUBDIRECCIÓN DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS Y SUBSTANCIACIÓN
Nombre del procedimiento:	Instrumentación del Procedimiento de Responsabilidad Administrativa
Número del procedimiento:	PROC-CIN-007-2019
Objetivo:	Instrumentar los procedimientos que deriven de la investigación de faltas por presunta responsabilidad administrativa, determinar la responsabilidad administrativa de los (as) servidores (as) y ex servidores (as) públicos (as) que incurran en las conductas o acciones previstas en la Ley General de Responsabilidades Administrativas, así como ejecutar las sanciones determinadas en la misma, con la finalidad de verificar su cumplimiento o en su caso atender y dar seguimiento a los medios de impugnación.
Frecuencia:	Periódicamente

Normas

- ✓ En el Procedimiento de Responsabilidades Administrativas deberán observarse los principios de legalidad, presunción de inocencia, imparcialidad, objetividad, congruencia, exhaustividad, verdad material y respeto a los Derechos Humanos.
- ✓ El Procedimiento de Responsabilidad Administrativa dará inicio cuando la Autoridad Substanciadora admita el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa, con fundamento en el artículo 112 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- ✓ La admisión del Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa interrumpirá los plazos de prescripción señalados en el artículo 74 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas y fijará la materia del Procedimiento de Responsabilidad Administrativa.
- ✓ En el caso de las faltas administrativas no graves, la Autoridad Resolutoria interrumpirá los plazos de prescripción señalados en el artículo 74 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas y fijará la materia del Procedimiento de Responsabilidad Administrativa.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas
✓ La Autoridad Substanciadora le hará saber al presunto responsable, el citatorio a la audiencia inicial, el derecho que tiene de no declarar contra sí mismo, ni a declararse culpable; de defenderse personalmente, o ser asistido por un defensor perito en la materia. ✓ Entre la fecha del emplazamiento y la audiencia inicial deberá mediar un plazo no menor de diez ni mayor de quince días hábiles. El diferimiento de la audiencia solo podrá otorgarse por causas de caso fortuito o de fuerza mayor debidamente justificadas, o en aquéllos casos en que se nombre. ✓ Previo a la celebración de la audiencia, la autoridad substanciadora deberá citar a las demás partes que deban concurrir al procedimiento, cuando menos con setenta y dos horas de anticipación. ✓ En la audiencia inicial el presunto responsable rendirá su declaración por escrito o verbalmente, y deberá ofrecer pruebas que estime necesarias para su defensa, con base a lo que establece el artículo 208, facción V, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas . ✓ Los terceros llamados al Procedimiento de Responsabilidad Administrativa, a más tardar durante la audiencia inicial, podrá manifestar por escrito o verbalmente lo que a su derecho convenga, ofrecer las pruebas que estimen contundentes, en términos del artículo 208, facción VI, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas. ✓ La Autoridad Substanciadora deberá emitir Acuerdo de Admisión de Pruebas, dentro de los quince días hábiles siguientes al cierre de la audiencia inicial, en cumplimiento al artículo 208, fracción VIII, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas. ✓ La Autoridad Substanciadora, concluido el desahogo de pruebas ofrecidas, declarará abierto el periodo de alegatos por un término de cinco días hábiles, en apego al artículo 208, fracción IX, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas. ✓ La Autoridad Resolutoria, declarará cerrada la instrucción y citará a las partes para oír la resolución que corresponda, la cual deberá dictarse en un plazo no mayor a treinta días hábiles, el cual podrá ampliarse por una sola vez por otros treinta días hábiles más, cuando la complejidad del asunto así lo requiera, debiendo expresar los motivos para ello, de acuerdo al artículo 208, fracción X, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas. ✓ La resolución, deberá notificarse personalmente al presunto responsable. En su caso, notificará a los denunciantes únicamente para su conocimiento para los efectos de su ejecución, en un plazo no mayor de diez días hábiles, de conformidad con el artículo 208, fracción XI, de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

- ✓ La ejecución de las sanciones por faltas administrativas no graves se llevará a cabo de inmediato una vez que sean impuestas por el Titular del Órgano interno de Control en la resolución respectiva. Lo anterior al cumplimiento del artículo 222, de la Ley General.
- ✓ En caso de que con posterioridad a la admisión del Informe, la Autoridad Investigadora advierta la probable comisión de cualquier otra falta administrativa imputable a la misma persona señalada como presunto responsable, deberá elaborar un diverso Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa y promover el respectivo Procedimiento de Responsabilidad Administrativa por separado, sin perjuicio de que, en el momento procesal oportuno, puedan solicitar su acumulación, con base en el artículo 114 de la Ley General.
- ✓ Son partes en el Procedimiento de Responsabilidad Administrativa las señaladas en el artículo 116 de la Ley General. Las contempladas en las fracciones I, II y IV de ese mismo artículo podrán autorizar para oír notificaciones en su nombre, a una o varias personas con capacidad legal, apegándose a las disposiciones establecidas en el artículo 117 de la Ley General.
- ✓ En el Procedimiento de Responsabilidades Administrativa se aplicará de manera supletoria el Código de Procedimientos Administrativos para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, siempre y cuando no contravenga lo establecido en la Ley General de Responsabilidades Administrativas, de conformidad con el artículo 48 de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- ✓ En el Procedimiento de Responsabilidad Administrativa se estimarán como días hábiles todos los días del año, con excepción de aquellos días que, por virtud de ley, decreto disposición administrativa, se determina como inhábil, durante los cuales no se practicara actuación alguna. Serán horas hábiles las que medien entre las 9:00 y las 18:00. La Autoridad Substanciadora podrá habilitar días y horas inhábiles para la práctica de aquellas diligencias que, a su juicio, lo requieran; lo anterior de conformidad con lo dispuesto en el artículo 119 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- ✓ La Autoridad Substanciadora o Resolutoria, podrá hacer uso de los medios de apremio a que se refieren las fracciones I y II del artículo 120 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas. El auxilio de la fuerza pública podrá solicitarse en cualquier momento, de conformidad con el artículo 49 de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Veracruz.
- ✓ La Autoridad Investigadora podrá solicitar a la Autoridad Substanciadora que decrete medidas cautelares, en apego en lo que establece la Ley General de Responsabilidades Administrativas en su artículos del 123 al 129.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

- ✓ El Recurso de Revocación podrá promoverse contra las resoluciones administrativas que emita el Titular del Órgano Interno de Control, en la que los servidores públicos resulten responsables por la comisión de faltas administrativas no graves; el recurso deberá trasmitirse y resolver conforme los artículos 211 y 212 de Ley General de Responsabilidades Administrativas, debiendo presentarse ante la autoridad que emitió la resolución dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha que surta efectos la notificación respectiva.
- ✓ La resolución que se dicte en el Recurso de Revocación que promuevan los servidores públicos, serán impugnables ante el Tribunal Estatal de Justicia Administrativa, a través del Juicio Contencioso Administrativo.
- ✓ El Recurso de Reclamación procederá en contra de las resoluciones de las Autoridades Substanciadoras o Resolutorias, que admitan, desechen o tengan por no presentado el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa, la contestación o alguna prueba, las que decreten o nieguen el sobreseimiento del Procedimiento de Responsabilidad Administrativa antes del cierre de instrucción, y las que admitan o rechacen la intervención del tercero interesado. Para su interposición, trámite y resolución se estará a lo dispuesto en los artículos 213 y 214 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- ✓ Las resoluciones emitidas por los Tribunales, podrán ser impugnadas por los responsables o por los terceros, mediante el Recurso de Apelación, ante la instancia y conforme a lo establecido en la Ley General de Responsabilidades Administrativas, en sus artículos 215 al 2019.
- ✓ El Titular del Órgano Interno de Control, en el caso de las faltas administrativas no graves, impondrán la sanciones administrativas dispuestas en el artículo 75 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas y tomando en cuenta en consideración lo establecido en los artículos 76 y 77 de ese mismo ordenamiento.
- ✓ Las facultades del Titular del Órgano Interno de Control para imponer las sanciones por faltas administrativas no graves, prescribirán en tres años, contados a partir del día siguiente al que hubieren cometido las infracciones, o a partir del momento en que hubieren cesado, de conformidad con el artículo 74 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- ✓ Cuando se trate de faltas administrativas graves o falta de particulares, el plazo de prescripción será de siete años, contados en los mismos términos del numeral anterior.
- ✓ En los asuntos relacionados con las faltas administrativas graves o faltas de particulares, se deberá proceder de conformidad en lo establecido en el artículo 209 de la Ley General.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

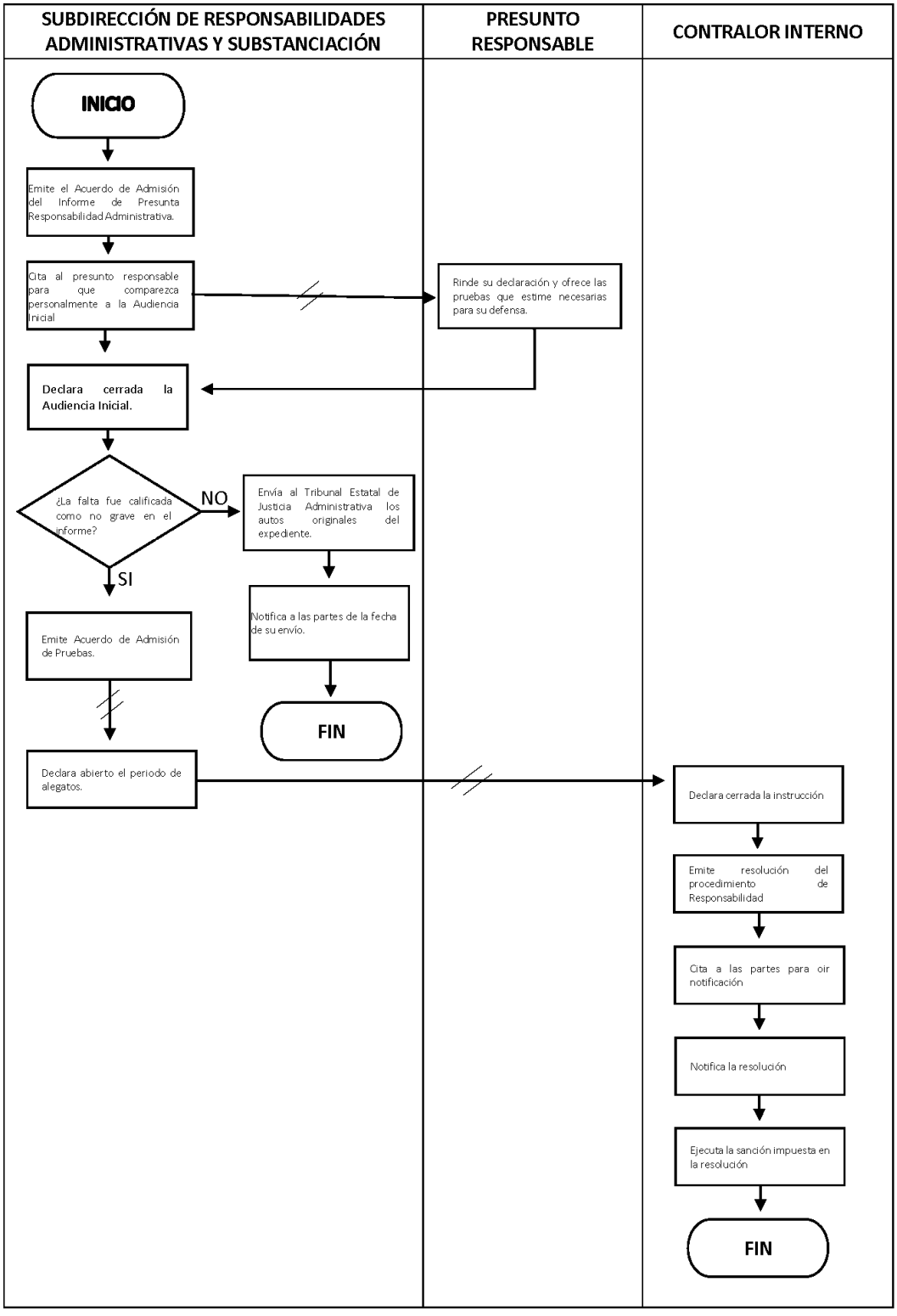
Normas

- ✓ Las sanciones económicas que impongan por la comisión de faltas administrativas graves y faltas de particulares, tendrán el carácter de créditos fiscales, serán ejecutadas por la Secretaría de Finanzas y Planeación del Estado, en términos de las disposiciones financieras aplicables, de conformidad con el artículo 42 de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Veracruz.
- ✓ La Secretaría de Finanzas y Planeación del Estado procederá al embargo precautorio de los bienes de los servidores públicos o los particulares presuntamente responsables de estar vinculados con una falta administrativa grave, cuando así lo solicite el Tribunal, en términos del artículo 44 de la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Veracruz y demás disposiciones legales aplicables.
- ✓ Las pruebas presentadas durante el Procedimiento de Responsabilidad Administrativa, estarán sujetas a lo establecido en la Ley General, en sus artículos del 130 al 181 y las notificaciones deberán cumplir lo establecido en el capítulo denominado bajo el mismo nombre de la multicitada Ley General.
- ✓ Serán causas de improcedencias y sobreseimiento del Procedimiento de Responsabilidad Administrativa las establecidas en los artículos 196 y 197 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- ✓ Las audiencias que se realicen en el Procedimiento de Responsabilidad Administrativa, se deberán de llevar a cabo bajo las reglas establecidas en los artículos 198 y 199 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- ✓ Las actuaciones y resoluciones deberán sujetarse a lo establecido en la Ley General de Responsabilidades Administrativas, en sus artículos del 200 al 207.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Subdirección de Responsabilidades Administrativas y Substanciación	1	Emite el Acuerdo de Admisión del Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa.
	2	Cita al presunto responsable para que comparezca personalmente a la audiencia inicial, señalando con precisión el día, lugar y hora en el que deberá presentarse, así como la autoridad ante la que se llevara a cabo. **Pasa el tiempo.**
Servidor (a) Público (a) Presunto Responsable	3	Rinde su declaración y ofrece las pruebas que estime necesarias para su defensa.
Subdirección de Responsabilidades Administrativas y Substanciación	4	Declara cerrada la Audiencia Inicial. ¿La falta fue calificada como **NO GRAVE** en el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa?
	5	**NO:** Envía al Titular del Órgano Interno de Control, para su remisión al Tribunal Estatal de Justicia Administrativa de los autos originales del expediente para su análisis y resolución.
	6	Notifica a las partes de la fecha de su envió, indicando el domicilio del encargado de la resolución del asunto. **FIN DEL PROCEDIMIENTO.**
	7	**SÍ:** Emite Acuerdo de Admisión de Pruebas, donde deberá ordenar las diligencias necesarias para su preparación y desahogo. **Pasa el tiempo.**
	8	Declara abierto el periodo de alegatos por un término de cinco días hábiles comunes para las partes.
Contralor (a) Interno (a)	9	**Pasa el tiempo.** Declara cerrada la instrucción. **Pasa el tiempo.**
	10	Emite Resolución del Procedimiento de Responsabilidad Administrativa.
	11	Cita a las partes para escuchar la Resolución.
	12	Notifica personalmente la Resolución al o a la Servidor (a) Público (a) presunto responsable.
	13	Ejecuta la sanción impuesta en la Resolución. **FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

Diagrama


SUBDIRECCIÓN DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS Y SUBSTANCIACIÓN
PRESUNTO RESPONSABLE
CONTRALOR INTERNO
INICIO
Emite el Acuerdo de Admisión del Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa.
Cita al presunto responsable para que comparezca personalmente a la Audiencia Inicial
Rinde su declaración y ofrece las pruebas que estime necesarias para su defensa.
Declara cerrada la Audiencia Inicial.
¿La falta fue calificada como no grave en el informe?
NO
SI
Envía al Tribunal Estatal de Justicia Administrativa los autos originales del expediente.
Notifica a las partes de la fecha de su envío.
FIN
Emite Acuerdo de Admisión de Pruebas.
Declara abierto el periodo de alegatos.
Declara cerrada la instrucción
Emite resolución del procedimiento de Responsabilidad
Cita a las partes para oir notificación
Notifica la resolución
Ejecuta la sanción impuesta en la resolución
FIN

Procedimiento	
Nombre del área:	SECRETARÍA EJECUTIVA
Nombre del procedimiento:	Elaboración del Informe Anual de Actividades
Número del procedimiento:	PROC-SEE-001-2019
Objetivo:	Dar cumplimiento a las obligaciones plasmadas en las fracciones XI y XIII del artículo 6 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos y fracción II del artículo 70 del Reglamento, en el sentido de cumplir con el imperativo legal del principio de rendición de cuentas ante el H. Congreso del Estado de Veracruz y ante la Sociedad Veracruzana.
Frecuencia:	Anual

Normas

La CEDH tiene la obligación de rendir un Informe Anual de Actividades ante el H. Congreso del Estado de Veracruz, de acuerdo con los artículos 6 de la Ley de la CEDH, así como los numerales 33 y 198 del Reglamento Interno de la Comisión.

Este último ordenamiento jurídico asigna dicha tarea a la Secretaría Ejecutiva, quien solicita el cierre en las actualizaciones de la información sobre el año de actividades a reportar a la Dirección de informática.

Posteriormente, se solicitan informes a las áreas operativas con base en los objetivos y acciones proyectadas por cada una. Asimismo, se evalúa la información al recibirse, con la finalidad de verificar si cumple con la solicitud inicial.

Después, se genera la estructura provisional del Informe Anual de Actividades, el cual es sometido a consideración del o la C. Presidente (a) de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

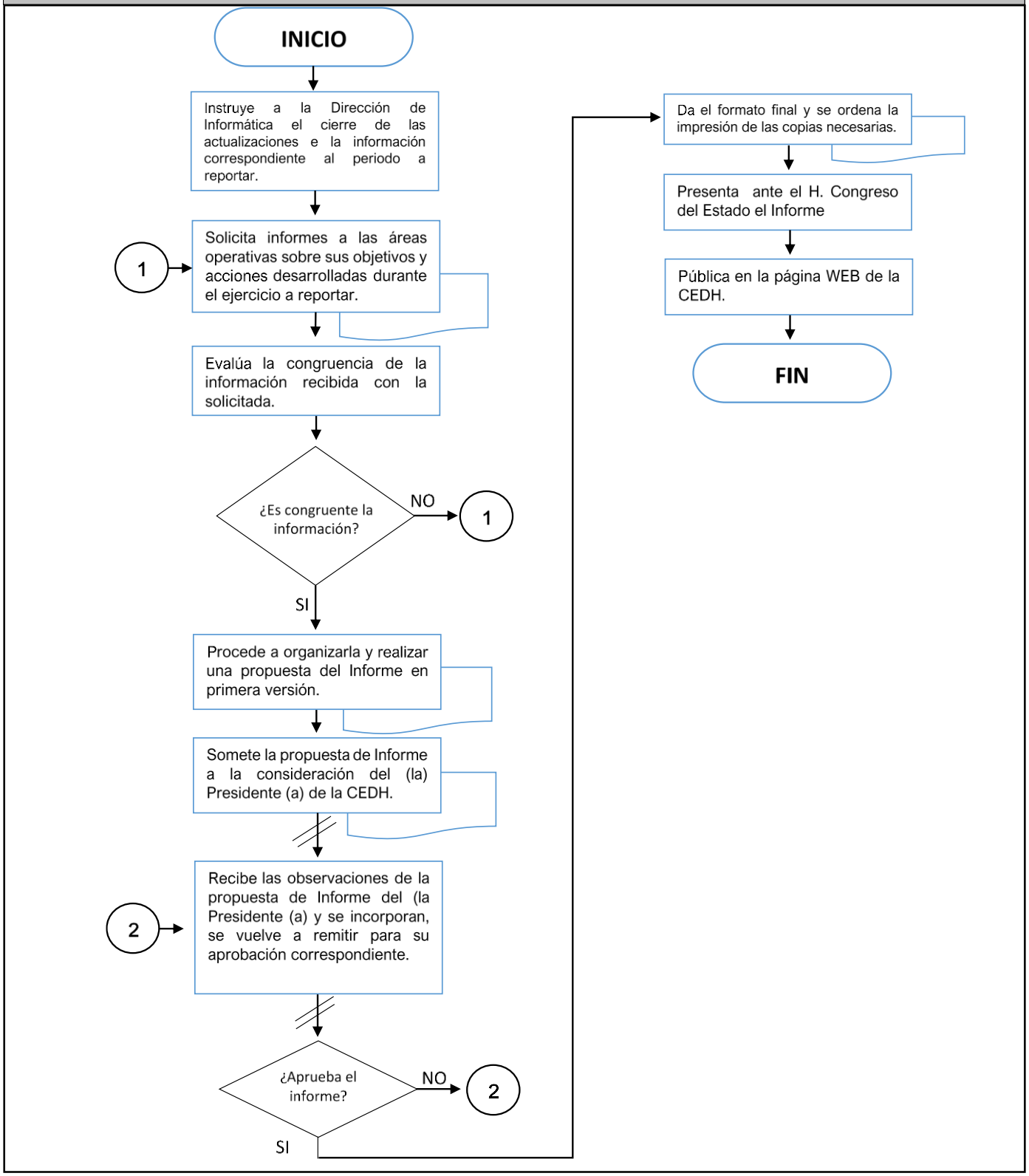
De ser aprobada la propuesta de Informe, se le da el formato final y se ordena realizar las impresiones necesarias.

Por último, se presenta ante el H. Congreso de Estado y se publica en la página web de la CEDH.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Minerva Regina Pérez López Secretaria Ejecutiva	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Secretaría Ejecutiva	1	Ordena a la Dirección de Informática el cierre de las actualizaciones de la información correspondiente al periodo a reportar
	2	Solicita informes a las áreas operativas sobre sus objetivos y acciones desarrolladas durante el ejercicio a reportar.
	3	Evalúa la congruencia de la información recibida con aquella que fue solicitada.
	4	Si no se recibe toda la información, se hace una reiteración de la solicitud.
	5	Si se recibe la información solicitada, se procede a organizarla y realizar una propuesta del Informe en primera versión.
	6	Somete la propuesta de informe se somete a consideración del o la Presidente (a) de la CEDH.
Presidencia	7	Recibe el o la Presidente (a) de la Comisión la propuesta de Informe, realiza observaciones y las remite a la Secretaría Ejecutiva para la incorporación de las mismas.
Secretaría Ejecutiva	8	Realiza las observaciones realizadas por parte del o la Presidente (a) de la CEDH y las vuelve a remitir para su aprobación correspondiente.
Presidencia	9	Aprueba el o la Presidente (a) de la CEDH la propuesta de Informe, se procede a darle el formato final y se ordena la impresión de las copias necesarias.
Secretaría Ejecutiva	10	Presenta el informe ante el H. Congreso del Estado.
	11	Publica el informe en la página web de la CEDHV.
	12	**FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

Diagrama


INICIO
Instruye a la Dirección de Informática el cierre de las actualizaciones e la información correspondiente al periodo a reportar.
1
Solicita informes a las áreas operativas sobre sus objetivos y acciones desarrolladas durante el ejercicio a reportar.
Evalúa la congruencia de la información recibida con la solicitada.
¿Es congruente la información?
NO
1
SI
Procede a organizarla y realizar una propuesta del Informe en primera versión.
Somete la propuesta de Informe a la consideración del (la) Presidente (a) de la CEDH.
2
Recibe las observaciones de la propuesta de Informe del (la Presidente (a) y se incorporan, se vuelve a remitir para su aprobación correspondiente.
¿Aprueba el informe?
NO
2
SI
Da el formato final y se ordena la impresión de las copias necesarias.
Presenta ante el H. Congreso del Estado el Informe
Pública en la página WEB de la CEDH.
FIN

Procedimiento	
Nombre del área:	SECRETARÍA EJECUTIVA
Nombre del procedimiento:	Fortalecimiento Institucional
Número del procedimiento:	PROC-SEE-002-2019
Objetivo:	Entablar puentes de colaboración con diferentes instituciones para la capacitación del personal de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
Frecuencia:	Mensualmente

Normas

La Secretaría Ejecutiva de la CEDH, de conformidad con la fracción VIII del artículo 70 del Reglamento Interno de la CEDH, tiene la función de coordinar las acciones de fortalecimiento institucional mediante el diseño y ejecución de actividades orientadas a la optimización de las labores desempeñadas dentro del Organismo Autónomo.

Esto se realiza mediante la cooperación con diferentes instituciones públicas, las cuales ofertan cursos de capacitación mediante catálogos.

Al identificar un curso de interés para la optimización de las funciones de la CEDH, se propone dicha selección al titular de la Secretaría Ejecutiva.

De ser aprobada, se hace la solicitud formal del curso, con propuesta de fecha y hora.

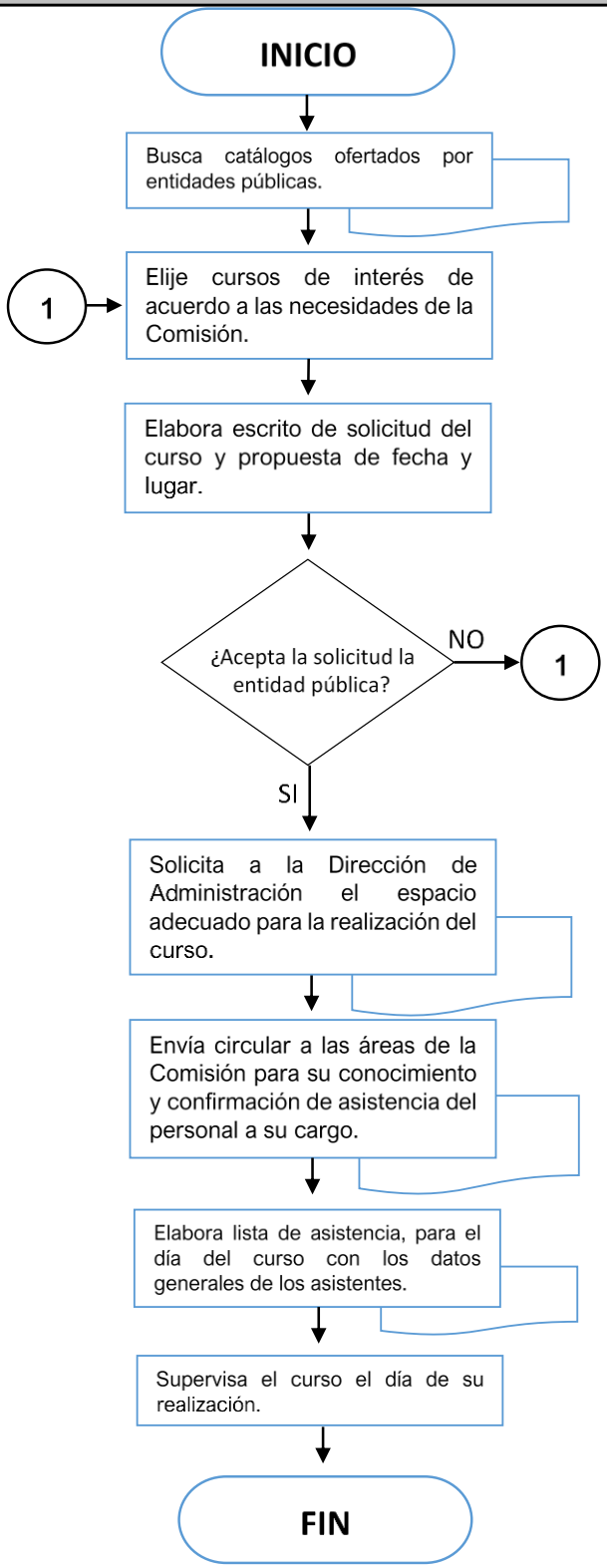
Si la institución pública acepta, se solicita un espacio para su desarrollo a la Dirección de Administración, con copia a Recursos Materiales. Una vez autorizado, se envía una circular a las áreas para su conocimiento, asistencia y confirmación

Por último, se elabora la lista de asistencia, incorporando los datos generales de los asistentes.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Minerva Regina Pérez López Secretaria Ejecutiva	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar o Auxiliar Administrativo	1	Busca los catálogos de cursos ofertados por entidades públicas.
	2	Elige los cursos de interés de acuerdo a las necesidades de la institución.
Secretaría Ejecutiva	3	Elabora escrito de solicitud del curso y propuesta de fecha y lugar el cual suscribe el o la Titular de la Secretaría Ejecutiva.
Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar o Auxiliar Administrativo	4	Solicita a la Dirección de Administración un espacio adecuado para la realización del curso.
	5	Envía circular a las áreas para su conocimiento y confirmación de asistencia del personal a cargo.
Dirección de Administración	6	Elabora lista de asistencia con los datos generales de los asistentes.
Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar o Auxiliar Administrativo	7	Realiza el curso.
	8	FIN DEL PROCEDIMIENTO.

Diagrama


INICIO
Busca catálogos ofertados por entidades públicas.
1
Elije cursos de interés de acuerdo a las necesidades de la Comisión.
Elabora escrito de solicitud del curso y propuesta de fecha y lugar.
¿Acepta la solicitud la entidad pública?
NO
1
SI
Solicita a la Dirección de Administración el espacio adecuado para la realización del curso.
Envía circular a las áreas de la Comisión para su conocimiento y confirmación de asistencia del personal a su cargo.
Elabora lista de asistencia, para el día del curso con los datos generales de los asistentes.
Supervisa el curso el día de su realización.
FIN

Procedimiento	
Nombre del área:	SECRETARÍA EJECUTIVA
Nombre del procedimiento:	Control y Gestión de Correspondencia
Número del procedimiento:	PROC-ACG-001-2019
Objetivo:	EL control y gestión de la correspondencia dentro de la CEDH se subdivide en cuatro principales acciones: recepción de correspondencia, envío de correspondencia, turno de expedientes de queja y turno de expedientes concluidos a la Unidad de Archivos.
Frecuencia:	Diario / De a acuerdo a las necesidades del servicio.

Normas

En términos del artículo 71 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos el área tiene a su cargo las siguientes acciones:

1. **RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA.**

   Funciona como instrumento para garantizar la comunicación entre la Comisión Estatal de Derechos Humanos y las personas, organizaciones civiles, entidades y dependencias de gobierno que sea necesarias para el cumplimiento de las obligaciones del Organismo.

   La recepción de documentos puede efectuarse bajo dos supuestos: como recepción de correspondencia general, o como una solicitud de intervención.

   Ante un documento de solicitud de intervención, el área de Control de Gestión verifica que se cumplan con los requisitos planteados para tal efecto en el artículo 113 del Reglamento Interno, los cuales son que contenga firma, huellas dactilares o datos de identificación de la parte quejosa.

   En el caso de la recepción de correspondencia general, se identifica que se encuentre dirigido a la CEDH, así como el área, dirección o unidad receptora.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Minerva Regina Pérez López Secretaria Ejecutiva	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

Posteriormente se hace el registro de la recepción de dicho documento en la base de datos de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, remitiéndolo al área Directiva u Operativa del organismo a la que se encuentre dirigido el documento de mérito

Por último, se resguarda el acuse que haga constar su recepción por el área, dirección o unidad destinataria.

2. ENVÍO DE CORRESPONDENCIA.

Para el envío de documentación interna con destino a particulares, organizaciones civiles, entidades y dependencias de gobierno, se encarga de garantizar el cumplimiento de las obligaciones del Organismo.

Al recibir un documento proveniente de alguna de las áreas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, dirigido a un destinatario exterior, el área de Control de Gestión lo analiza y verifica que contenga los datos necesarios para entregar correctamente al destinatario.

Si no contiene información suficiente para que el documento sea entregado, se solicita al área que rectifique la información pertinente para localizar al destinatario.

En tanto no sea proporcionada dicha información, el documento no podrá ser enviado.

Una vez que se tiene la información mencionada, se reúne toda la documentación recibida y se procede a realizar la ruta de entrega, la cual se efectúa en los horarios acordados previamente con el titular de la Secretaría Ejecutiva y dados a conocer a todas las áreas.

Tratándose de documentos de entrega urgente, las áreas deben informar a Control de Gestión para que se realicen las gestiones necesarias para que la entrega se realice de manera inmediata.

Una vez en el lugar de destino, se recaba el acuse de recibido con sello, firma fecha y hora.

Al regresar a las instalaciones del Organismo, se turna el acuse de recibido al área correspondiente, registrando su recepción y el nombre y firma del responsable.

Por último, se resguarda el acuse que haga constar su recepción.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Minerva Regina Pérez López Secretaria Ejecutiva	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

3. **TURNO DE EXPEDIENTES DE QUEJA.**

   Desde las Direcciones o Delegaciones hacia la Visitaduría General en turno, es un procedimiento instrumental para desarrollar el procedimiento de queja frente a posibles violaciones a los derechos humanos por parte de autoridades estatales y municipales del Estado de Veracruz

   Al recibir una solicitud por escrito para remitir un Expediente de Queja hacia la Visitaduría General en turno, el área de Control de Gestión sella de recibido y asigna folio.

   Posteriormente, se verifica que los datos de la ficha estén completos. De no estarlo, se solicita que dicha falta sea subsanada.

   Al cumplir con el requisito anterior, es turnado a la Visitaduría General correspondiente.

4. **TURNO DE EXPEDIENTES CONCLUÍDOS A LA UNIDAD DE ARCHIVOS.**

   Es la etapa conclusiva de los procedimientos de atención de solicitudes de intervención ante la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

   Al recibir un expediente con su respectivo Acuerdo de Archivo, el área de Control de Gestión lo sella de recibido.

   Posteriormente, se revisa que los documentos señalados en el Acuerdo de Archivo correspondan con la documentación que integra el Expediente de Queja. Asimismo, se comprueba que la ficha está debidamente requisitada.

   De existir una discrepancia entre lo señalado en el Acuerdo de Archivo y las actuaciones dentro del expediente, o si la ficha carece de algún requisito, se solicita al área que subsane dicha situación.

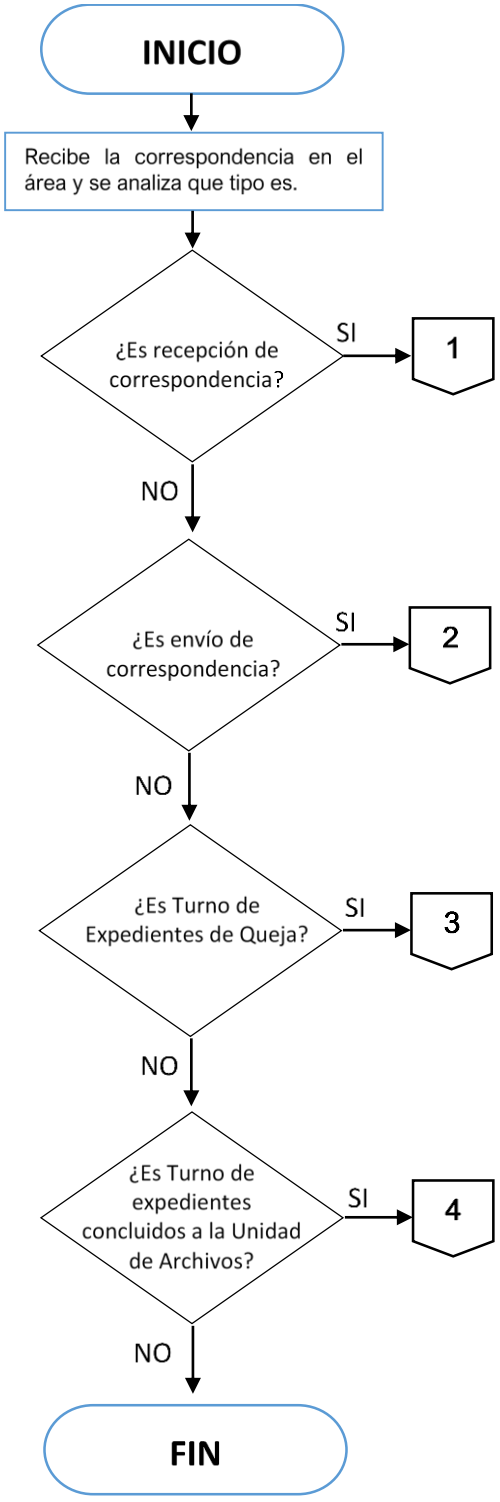
   Una vez que las actuaciones anexas al expediente concuerdan con las señaladas en el Acuerdo de Archivo, se remite a la Unidad de Archivo para su resguardo.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Minerva Regina Pérez López Secretaria Ejecutiva	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

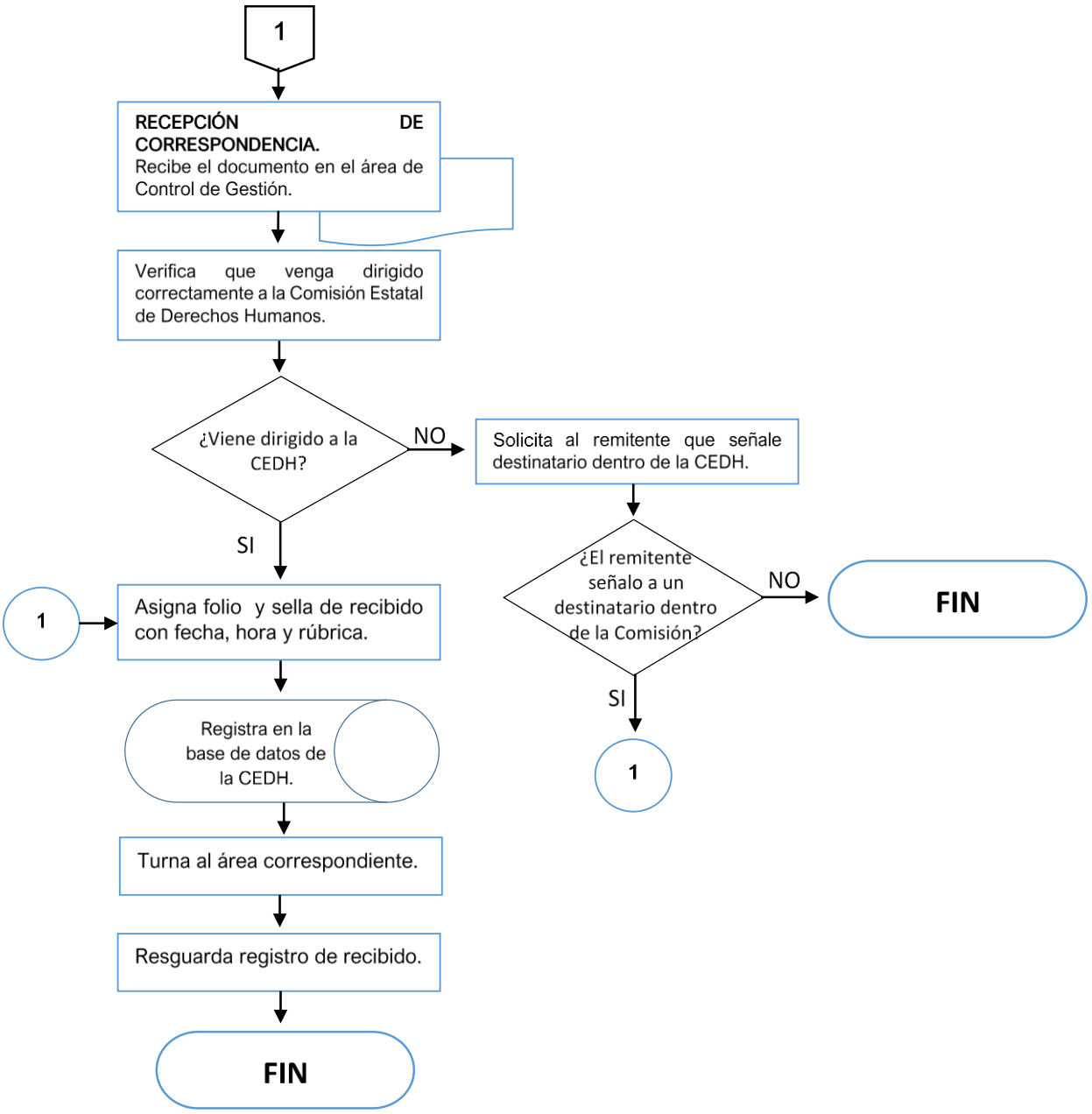
Área	Actividad	Descripción
Área de Control de Gestión	1	**RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA.** Verifica que venga dirigido correctamente a la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Veracruz.
	2	Sella documentos con fecha, hora y rubrica.
	3	Registra documento en la base de datos de la CEDH.
	4	Turna al área correspondiente.
	5	Resguarda registro de recibido.
	6	**FIN DEL PROCEDIMIENTO.**
Área de Control de Gestión	1	**ENVÍO DE CORRESPONDENCIA.** Verifica que venga dirigido correctamente al remitente con los datos necesarios para su ubicación.
	2	Realiza una ruta de entrega.
	3	Recaba sello, firma y hora en cada uno de los acuses de recibido.
	4	Turna al área correspondiente con su registro de recibido.
	5	**FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

Área	Actividad	Descripción
Área de Control de Gestión	1	**TURNO DE EXPEDIENTES DE QUEJA.** Recibe mediante oficio proveniente de alguna dirección o Delegación Regional o Étnica, la solicitud de remitir un expediente a una de las Visitadurías Generales.
	2	Sella y folia de recibido el oficio de turno.
	3	Verifica que contenga datos completos del llenado de la ficha.
	4	Turna a la Visitaduría General correspondiente.
	5	**FIN DEL PROCEDIMIENTO.**
Área de Control de Gestión	1	**TURNO DE EXPEDIENTES CONCLUÍDOS A LA UNIDAD DE ARCHIVOS.** Recibe Expedientes de Queja concluidos.
	2	Sella la recepción del Expediente de Queja.
	3	Verifica que el Expediente de Queja contenga las mismas actuaciones que el acuerdo de archivo señala.
	4	Remite expedientes concluidos mediante oficio a la unidad de archivo.
	5	**FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

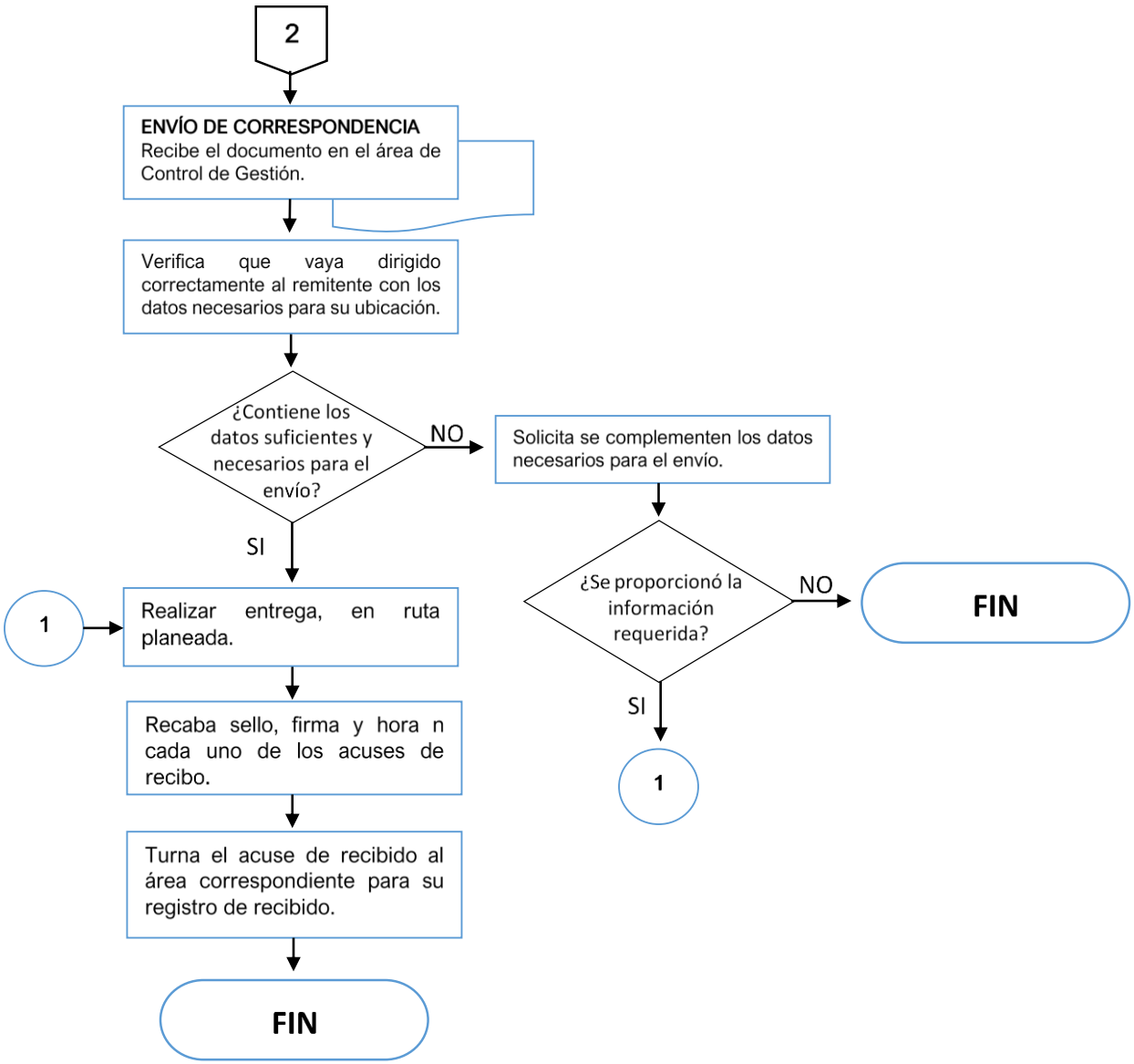
Diagrama


INICIO
Recibe la correspondencia en el área y se analiza que tipo es.
¿Es recepción de correspondencia?
SI
1
NO
¿Es envío de correspondencia?
SI
2
NO
¿Es Turno de Expedientes de Queja?
SI
3
NO
¿Es Turno de expedientes concluidos a la Unidad de Archivos?
SI
4
NO
FIN

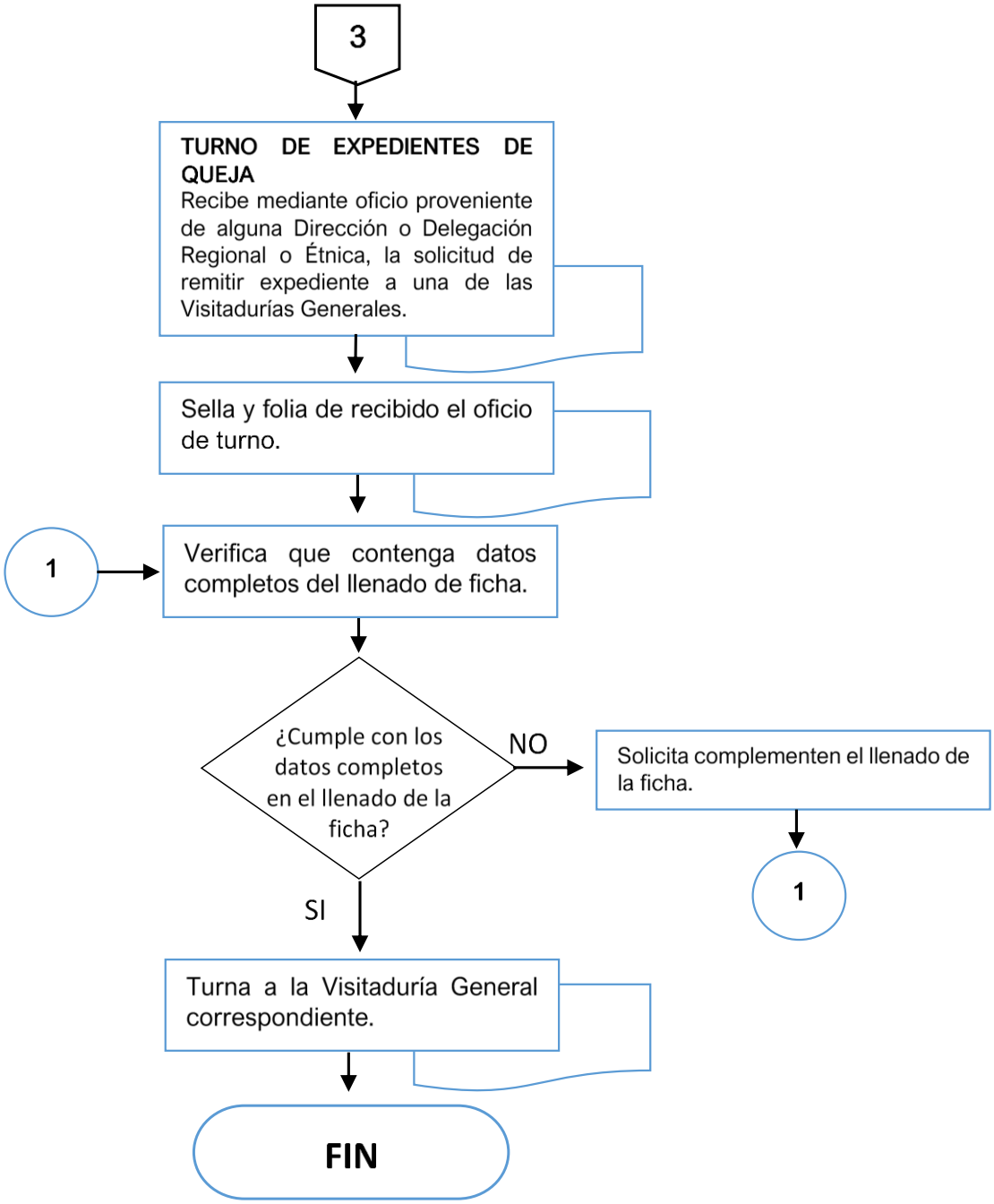
Diagrama


1
RECEPCIÓN DE CORRESPONDENCIA.
Recibe el documento en el área de Control de Gestión.
Verifica que venga dirigido correctamente a la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
¿Viene dirigido a la CEDH?
NO
Solicita al remitente que señale destinatario dentro de la CEDH.
SI
¿El remitente señalo a un destinatario dentro de la Comisión?
NO
FIN
SI
1
1
Asigna folio y sella de recibido con fecha, hora y rúbrica.
Registra en la base de datos de la CEDH.
Turna al área correspondiente.
Resguarda registro de recibido.
FIN

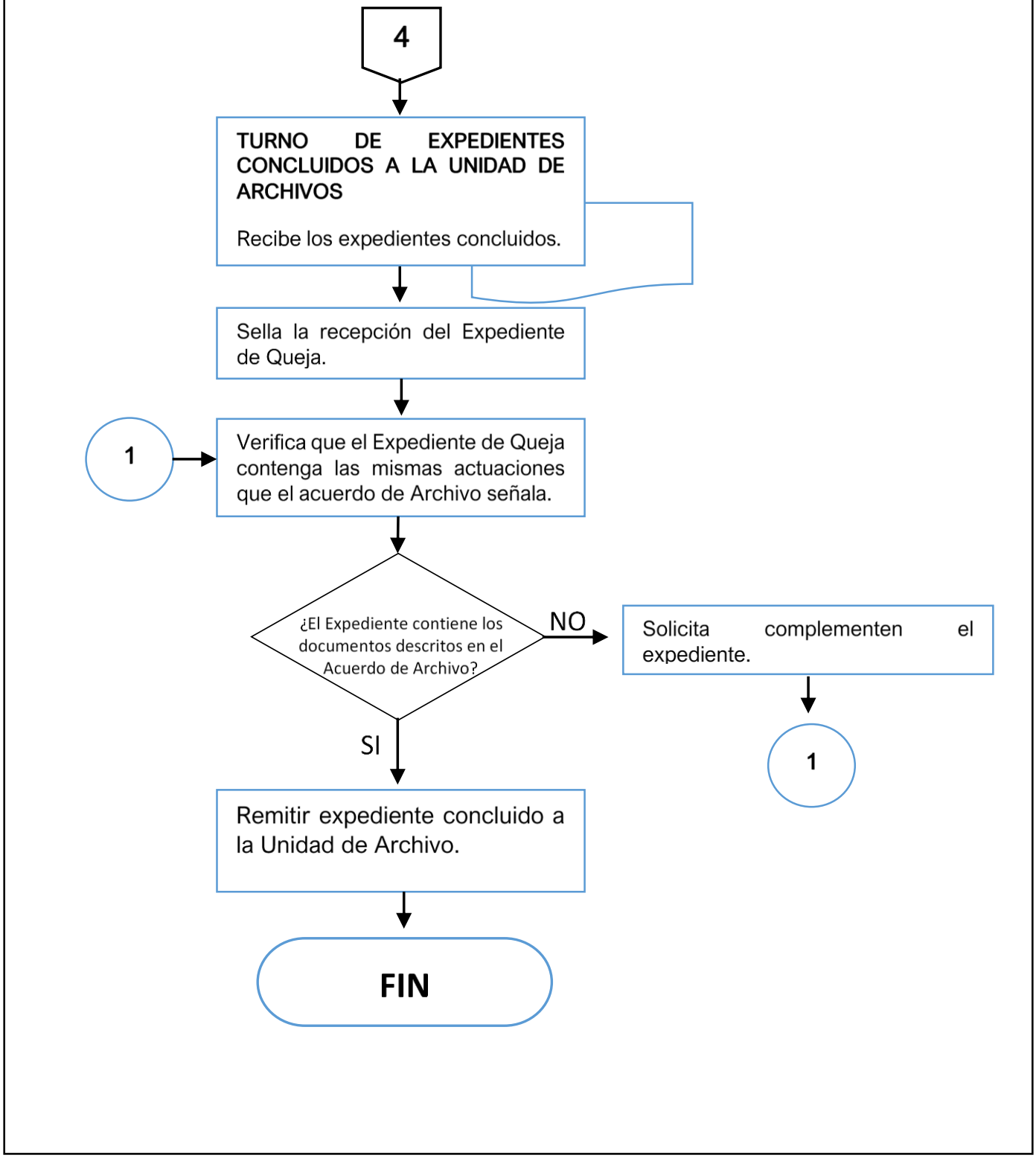
Diagrama


2
ENVÍO DE CORRESPONDENCIA
Recibe el documento en el área de Control de Gestión.
Verifica que vaya dirigido correctamente al remitente con los datos necesarios para su ubicación.
¿Contiene los datos suficientes y necesarios para el envío?
NO
Solicita se complementen los datos necesarios para el envío.
SI
¿Se proporcionó la información requerida?
NO
FIN
SI
1
1
Realizar entrega, en ruta planeada.
Recaba sello, firma y hora n cada uno de los acuses de recibo.
Turna el acuse de recibido al área correspondiente para su registro de recibido.
FIN

Diagrama


3
TURNO DE EXPEDIENTES DE QUEJA
Recibe mediante oficio proveniente de alguna Dirección o Delegación Regional o Étnica, la solicitud de remitir expediente a una de las Visitadurías Generales.
Sella y folia de recibido el oficio de turno.
1
Verifica que contenga datos completos del llenado de ficha.
¿Cumple con los datos completos en el llenado de la ficha?
NO
Solicita complementen el llenado de la ficha.
1
SI
Turna a la Visitaduría General correspondiente.
FIN

Diagrama


4
TURNO DE EXPEDIENTES CONCLUIDOS A LA UNIDAD DE ARCHIVOS
Recibe los expedientes concluidos.
Sella la recepción del Expediente de Queja.
1
Verifica que el Expediente de Queja contenga las mismas actuaciones que el acuerdo de Archivo señala.
¿El Expediente contiene los documentos descritos en el Acuerdo de Archivo?
NO
Solicita complementen el expediente.
1
SI
Remitir expediente concluido a la Unidad de Archivo.
FIN

Procedimiento	
Nombre del área:	PRIMERA VISITADURÍA GENERAL
Nombre del procedimiento:	Integración del Expediente de Queja
Número del procedimiento:	PROC-PVG-001-2019
Objetivo:	Recabar las constancias necesarias que permitan determinar si existen o no violaciones a derechos humanos cometidas por servidores públicos del Estado de Veracruz.
Frecuencia:	Diaria

Normas

El procedimiento de integración de Queja es aplicable a todos los expedientes que son remitidos a las Visitadurías Generales por las diferentes Direcciones, Unidades y/o Delegaciones Regionales o Étnicas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, en los que se hayan calificado previamente probables violaciones a Derechos Humanos, para que una vez perfeccionados, pueda elaborarse la correspondiente resolución a través de la emisión de un Acuerdo de Archivo, de una Conciliación o de una Recomendación.

Los y las Visitadores (as) Adjuntos (as) y Auxiliares serán responsables de la integración de los Expedientes de Queja, bajo la supervisión de él o la Visitador (a) General.

Se le informará a los y las quejosos (as) sobre la gratuidad de los servicios que brinda la Comisión Estatal de Derechos Humanos, los medios de defensa que le asisten durante el trámite y, en caso de no tratarse de probables violaciones graves a Derechos Humanos, que de no tener comunicación con la Comisión en un periodo de setenta días hábiles, su expediente podrá ser concluido por falta de interés.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Juan Pablo Nápoles Ramírez Primer Visitador General	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

El tiempo de integración varía con relación a la naturaleza de cada expediente.

En todo momento se privilegiará la comunicación inmediata con la parte quejosa y con las autoridades, de forma personal, telefónica o cualquier otro medio de comunicación, evitando actuaciones innecesarias.

Toda la documentación presentada que tenga relación con el Expediente de Queja, así como las diligencias practicadas, deberán ser integradas y foliadas en la esquina superior derecha de la hoja.

Las y los Visitadores (as) Adjuntos (as) y Auxiliares a cargo de la integración de los expedientes de Queja, deberán observar los lineamientos de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz así como de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Veracruz.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Juan Pablo Nápoles Ramírez Primer Visitador General	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

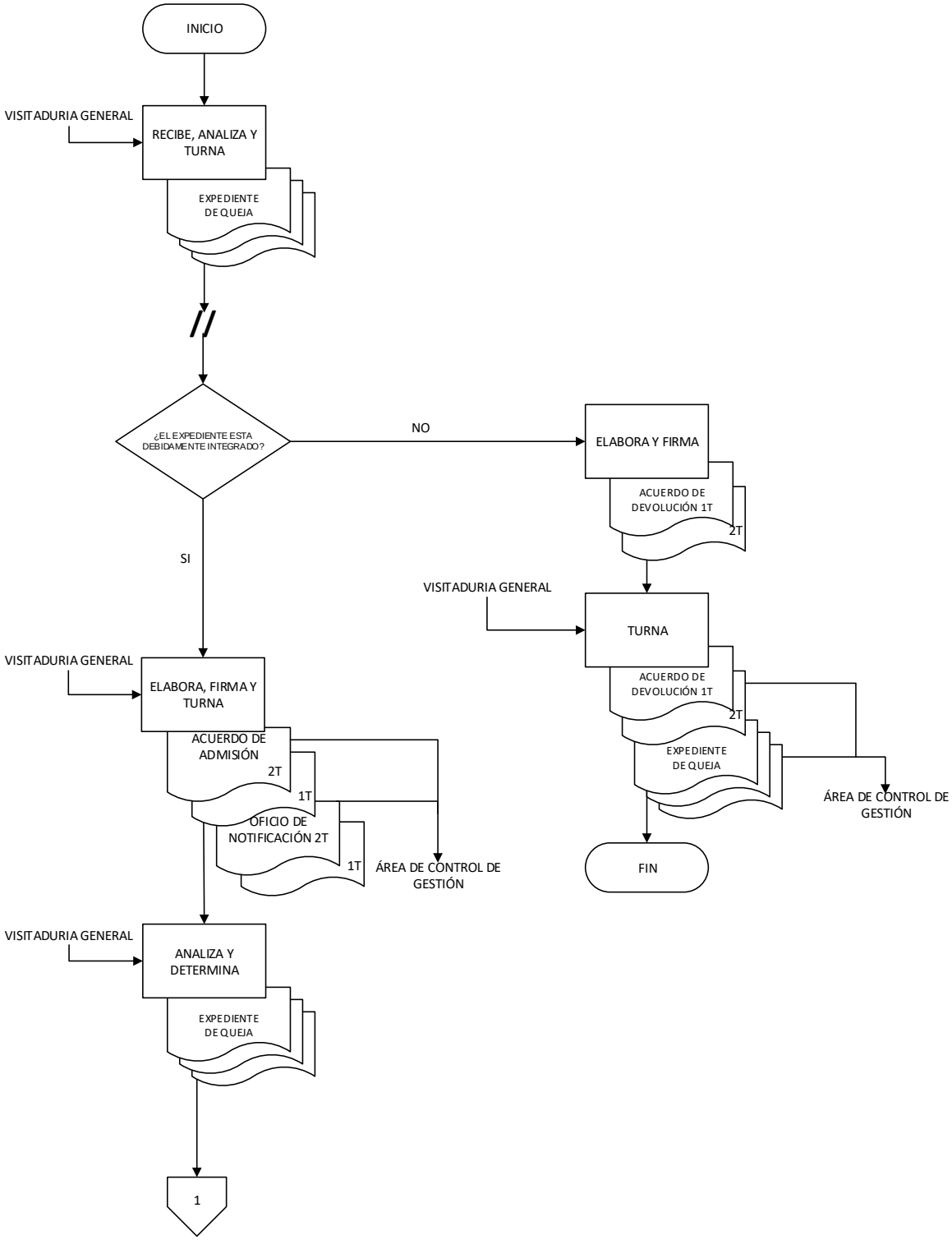
Área	Actividad	Descripción
Primera Visitaduría General Visitador (a) General	1	Recibe, analiza y turna Expediente de Queja, la o el Visitador (a) General a la o el Visitador (a) Adjunto o Auxiliar. Pasa el tiempo. ¿El Expediente está debidamente integrado? NO ESTÁ DEBIDAMENTE INTEGRADO.
Visitador Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	1.1	Elabora la o el Visitador (a) Adjunto o Auxiliar Proyecto de Acuerdo de Devolución fundado y motivado y Oficio de Notificación en dos tantos originales para la Dirección, Unidad o Delegación que haya turnado el Expediente, y firma la o el Visitador (a) General.
Visitador Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	1.2	Turna la o el Visitador (a) Adjunto o Auxiliar el Oficio de Notificación y el Expediente de Queja al Área de Control de Gestión para su remisión a la Dirección, Unidad o Delegación correspondiente. FIN DEL PROCEDIMIENTO. SI ESTÁ DEBIDAMENTE INTEGRADO.
Visitador Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	2	Elabora la o el Visitador (a) Adjunto o Auxiliar Acuerdo de Admisión y Oficio de Notificación de recepción en Visitaduría General del Expediente en dos tantos originales para la parte quejosa, firma la o el Visitador (a) General y turna al Área de Control de Gestión para su notificación.
Visitador Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	3	Analiza y determina la o el Visitador (a) Adjunto o Auxiliar el Expediente de Queja si cuenta con información suficiente de las autoridades involucradas para su consecución. ¿Se requieren más informes de las autoridades para la integración del expediente? SI SE REQUIEREN INFORMES DE AUTORIDADES PARA LA INTEGRACIÓN DEL EXPEDIENTE.
Visitador Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	3.1	Elabora la o el Visitador (a) Adjunto o Auxiliar solicitud de informes en dos tantos originales a las Autoridades involucradas en la investigación o en vía de colaboración, indicando el término para su respuesta,

Área	Actividad	Descripción
		firma la o el Visitador(a) General y envía a través del Área Control de Gestión. Pasa el tiempo. ¿Se reciben los informes en los tiempos señalados?
Visitador Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	3.1.A	NO SE RECIBEN LOS INFORMES EN LOS TIEMPOS SEÑALADOS. Elabora la o el Visitador (a) Adjunto o Auxiliar Oficio de Reiteración a las autoridades involucradas en la investigación o en vía de colaboración en dos tantos originales, firma la o el Visitador (a) General, y envía a través del Área Control de Gestión. Pasa el tiempo. ¿Se reciben los informes reiterados en los tiempos señalados?
Visitador Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	3.1.A.a	NO SE RECIBEN LOS INFORMES REITERADOS EN LOS TIEMPOS SEÑALADOS. Elabora la o el Visitador (a) Adjunto o Auxiliar Acuerdo en el que se certifica que la Autoridad requerida no contestó, firma la o el Visitador (a) General y se integra al Expediente. Conecta con la Actividad 4.
Visitador Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	3.1.A.b	SI SE RECIBEN LOS INFORMES REITERADOS EN LOS TIEMPOS SEÑALADOS. Elabora la o el Visitador (a) Adjunto o Auxiliar Acuerdo de recibido, firma la o el Visitador (a) General, e integra en el Expediente. Conecta con la Actividad 4.
Visitador Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	3.1.B	SI SE RECIBEN LOS INFORMES EN LOS TIEMPOS SEÑALADOS. Elabora la o el Visitador (a) Adjunto o Auxiliar Acuerdo de Recibido, firma la o el Visitador (a) General, analiza e integra en el Expediente de Queja.

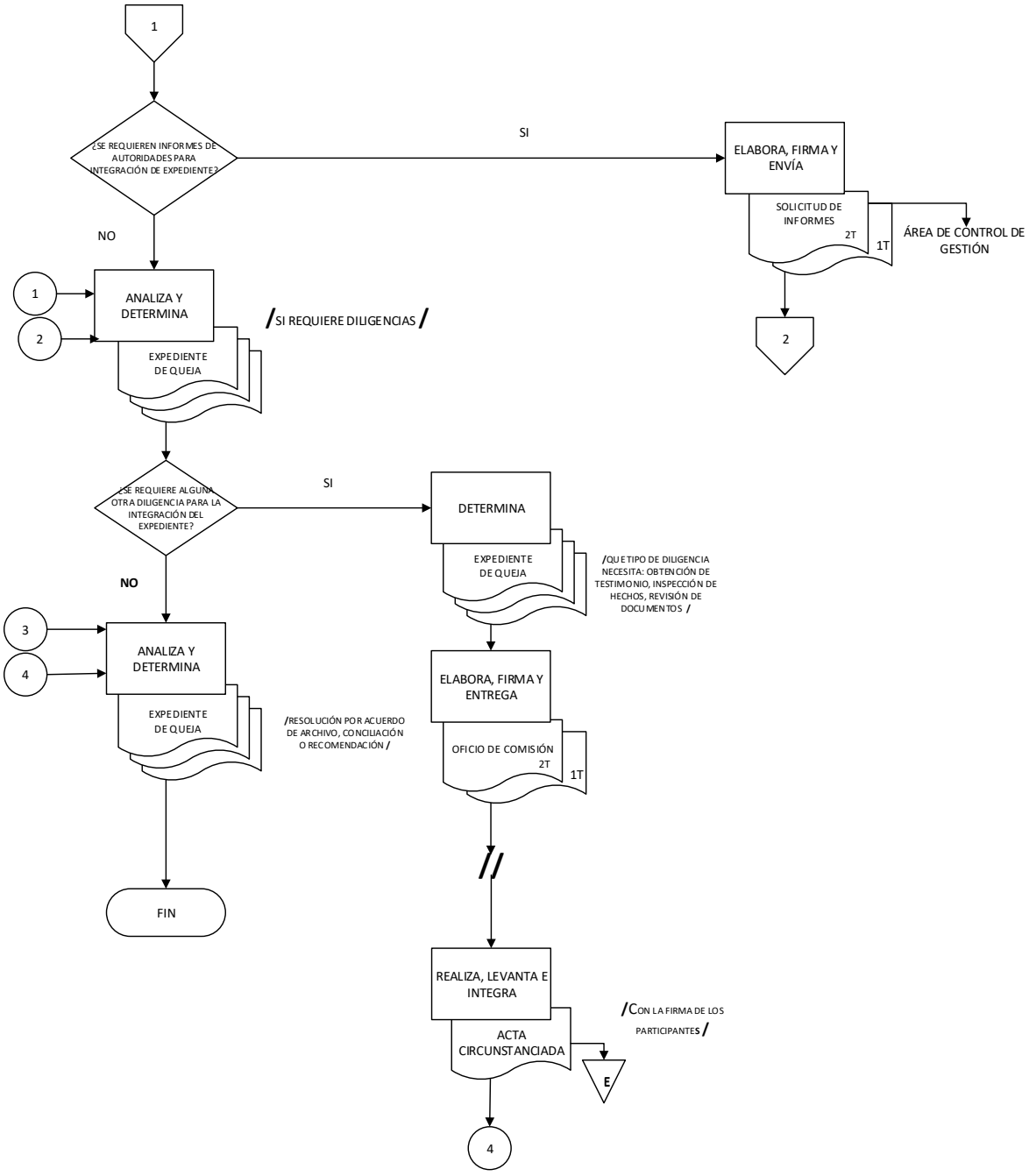
Área	Actividad	Descripción
Visitador Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	4	NO SE REQUIEREN INFORMES DE AUTORIDADES PARA LA INTEGRACIÓN DEL EXPEDIENTE DE QUEJA. Analiza y determina la o el Visitador (a) Adjunto o Auxiliar si el Expediente de Queja requiere alguna otra diligencia para su integración. Pasa el tiempo. ¿Se requieren alguna otra diligencia para la integración del expediente?
Visitador Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	4.1	SI SE REQUIERE DE MÁS DILIGENCIAS PARA LA INTEGRACIÓN DEL EXPEDIENTE DE QUEJA. Determina la o el Visitador (a) Adjunto o Auxiliar qué diligencias necesita el Expediente de Queja para su debida integración: obtención de testimonios; inspección del lugar de los hechos; o revisión de documentación en poder de las autoridades involucradas.
Visitador (a) General	4.2	Elabora y firma la o el Visitador(a) General oficio de comisión para la realización de diligencias de obtención de testimonios; inspección del lugar de los hechos; o revisión de documentación en poder de las autoridades involucradas, en dos tantos originales, y entrega a la o el Visitador (a) Adjunto o Auxiliar para su realización. Pasa el tiempo.
Visitador Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	4.3	Realiza y levanta Acta Circunstanciada la o el Visitador (a) Adjunto o Auxiliar de la diligencia de obtención de testimonios; inspección del lugar de los hechos; o revisión de documentación en poder de las autoridades involucradas, con la firma de las personas que hayan participado en la misma e integra en el Expediente de Queja para su análisis. Conecta con la Actividad 5.

Área	Actividad	Descripción
Visitador Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	5	NO SE REQUIERE DE MÁS DILIGENCIAS PARA LA INTEGRACIÓN DEL EXPEDIENTE. Analiza y determina la o el Visitador (a) Adjunto o Auxiliar el Expediente de Queja para su resolución: Acuerdo de Archivo, Conciliación o Recomendación. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

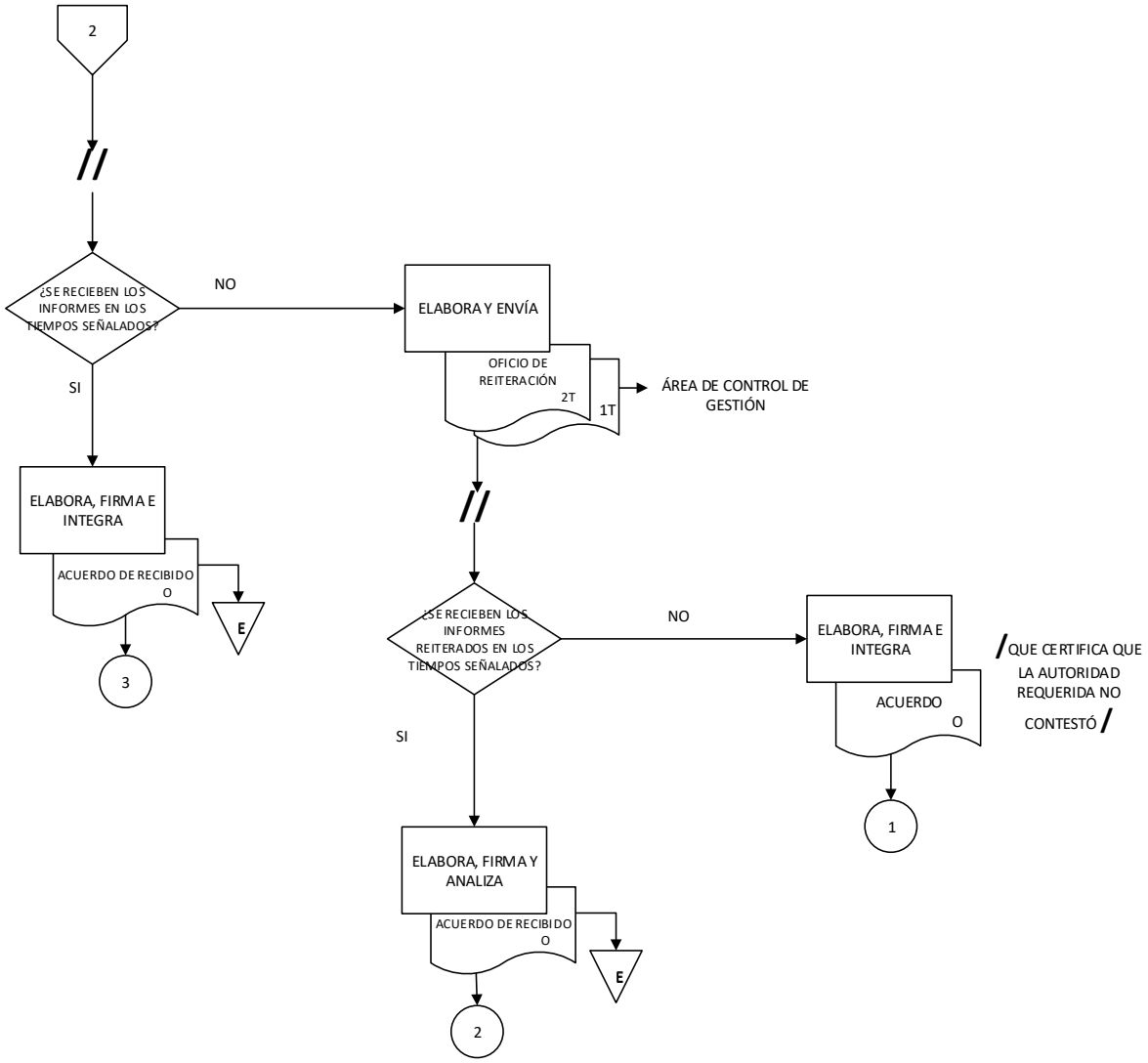
Diagrama


INICIO
VISITADURIA GENERAL
RECIBE, ANALIZA Y TURNA
EXPEDIENTE DE QUEJA
¿EL EXPEDIENTE ESTA DEBIDAMENTE INTEGRADO?
NO
ELABORA Y FIRMA
ACUERDO DE DEVOLUCIÓN 1T
2T
SI
VISITADURIA GENERAL
TURNA
ACUERDO DE DEVOLUCIÓN 1T
2T
EXPEDIENTE DE QUEJA
ÁREA DE CONTROL DE GESTIÓN
FIN
VISITADURIA GENERAL
ELABORA, FIRMA Y TURNA
ACUERDO DE ADMISIÓN
2T
1T
OFICIO DE NOTIFICACIÓN 2T
1T
ÁREA DE CONTROL DE GESTIÓN
VISITADURIA GENERAL
ANALIZA Y DETERMINA
EXPEDIENTE DE QUEJA
1

Diagrama


1
¿SE REQUIEREN INFORMES DE AUTORIDADES PARA INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTE?
SI
ELABORA, FIRMA Y ENVÍA
SOLICITUD DE INFORMES
2T
1T
ÁREA DE CONTROL DE GESTIÓN
2
NO
1
2
ANALIZA Y DETERMINA
/SI REQUIERE DILIGENCIAS/
EXPEDIENTE DE QUEJA
¿SE REQUIERE ALGUNA OTRA DILIGENCIA PARA LA INTEGRACIÓN DEL EXPEDIENTE?
SI
DETERMINA
EXPEDIENTE DE QUEJA
/QUE TIPO DE DILIGENCIA NECESITA: OBTENCIÓN DE TESTIMONIO, INSPECCIÓN DE HECHOS, REVISIÓN DE DOCUMENTOS /
NO
3
4
ANALIZA Y DETERMINA
EXPEDIENTE DE QUEJA
/RESOLUCIÓN POR ACUERDO DE ARCHIVO, CONCILIACIÓN O RECOMENDACIÓN /
ELABORA, FIRMA Y ENTREGA
OFICIO DE COMISIÓN
2T
1T
FIN
REALIZA, LEVANTA E INTEGRA
/CON LA FIRMA DE LOS PARTICIPANTES/
ACTA CIRCUNSTANCIADA
E
4

Diagrama


2
¿SE RECIEBEN LOS INFORMES EN LOS TIEMPOS SEÑALADOS?
NO
SI
ELABORA Y ENVÍA
OFICIO DE REITERACIÓN
2T
1T
ÁREA DE CONTROL DE GESTIÓN
ELABORA, FIRMA E INTEGRA
ACUERDO DE RECIBIDO
O
E
3
¿SE RECIEBEN LOS INFORMES REITERADOS EN LOS TIEMPOS SEÑALADOS?
NO
SI
ELABORA, FIRMA E INTEGRA
ACUERDO
O
QUE CERTIFICA QUE LA AUTORIDAD REQUERIDA NO CONTESTÓ
1
ELABORA, FIRMA Y ANALIZA
ACUERDO DE RECIBIDO
O
E
2

Procedimiento	
Nombre del área:	PRIMERA VISITADURÍA GENERAL
Nombre del procedimiento:	Elaboración de Acuerdos de Archivo
Número del procedimiento:	PROC-PVG-002-2019
Objetivo:	Concluir los Expedientes de Queja en los que se actualice alguna causal prevista en el artículo 166 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
Frecuencia:	Eventual

Normas

Los Acuerdos de Archivo son resoluciones mediante las cuales se concluye un Expediente de Queja. Éstos pueden dictarse cuando:

a) No se acrediten fehacientemente violaciones a derechos humanos.

b) Por desistimiento expreso de la parte quejosa.

c) Cuando la queja no verse sobre violaciones graves a derechos humanos o violaciones de lesa humanidad y no haya sido posible entablar comunicación con la parte quejosa o localizarla durante el término de setenta días hábiles.

d) Por fallecimiento de la parte quejosa, cuando por efecto de éste, la queja quede sin materia.

e) Por no existir materia para seguir conociendo del Expediente de Queja.

f) Solución durante el trámite.

De actualizarse alguna de estas causales, la o el Visitador Adjunto (a) o Auxiliar lo hará del conocimiento la o el Visitador (a) General a fin de que, de resultar procedente, se inicie la elaboración del Acuerdo de Archivo correspondiente.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Juan Pablo Nápoles Ramírez Primer Visitador General	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

El proyecto correspondiente se realizará bajo la supervisión en todo momento de la o el Visitador (a) General.

Elaborado el proyecto de Acuerdo de Archivo, la o el Visitador (a) General lo revisará para realizar las observaciones que considere pertinentes. Una vez solventadas estas o en caso de no tenerlas, lo someterá a la consideración de la Presidencia de la Comisión para su aprobación correspondiente.

En caso de que Presidencia realice observaciones y/o adecuaciones, se realizarán por la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar a cargo del expediente, bajo la supervisión de la o el Visitador (a) General y será remitido nuevamente a Presidencia para su visto bueno.

Aprobado el proyecto, será firmado por la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar a cargo del Expediente de Queja, así como por el o la Visitador (a) General.

Se notificará un extracto del Acuerdo de Archivo a la parte quejosa mediante oficio y el sentido de la resolución a las autoridades señaladas como responsables.

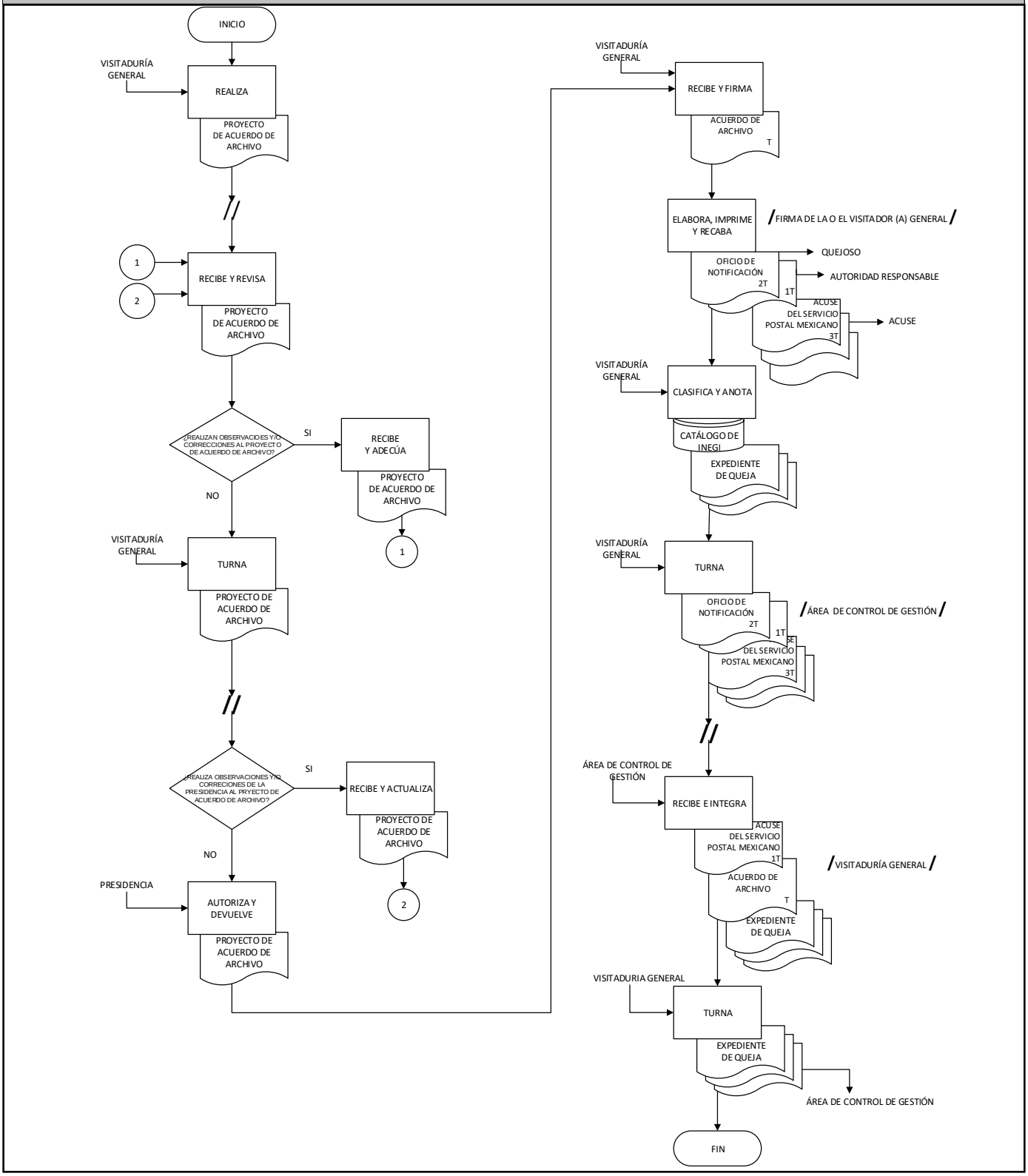
Las y los Visitadores (as) Adjuntos (as) y Auxiliares a cargo de la elaboración de Acuerdos de Archivo, deberán observar los lineamientos de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz así como de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Veracruz

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Juan Pablo Nápoles Ramírez Primer Visitador General	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Primera Visitaduría General Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar Visitador (a) General	1 2	Realiza la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar el Proyecto de Acuerdo de Archivo. Pasa el tiempo. Recibe y revisa la o el Visitador (a) General el Proyecto de Acuerdo de Archivo. ¿Realiza observaciones y/o correcciones al Proyecto de Acuerdo de Archivo? SI REALIZA OBSERVACIONES Y/O CORRECCIONES AL PROYECTO DE ACUERDO DE ARCHIVO.
Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	2.1	Recibe y adecúa la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar las modificaciones señaladas por la o el Visitador (a) General. Conecta con la Actividad 3.
Presidencia	3	NO REALIZA OBSERVACIONES Y/O CORRECCIONES AL PROYECTO DE ACUERDO DE ARCHIVO. Turna la o el Visitador (a) General el Proyecto de Acuerdo de Archivo a la Presidencia de la Comisión para su aprobación. Pasa el tiempo. ¿Realiza observaciones y/o correcciones la Presidencia de la Comisión al Proyecto de Acuerdo de Archivo?
Visitador (a) General	3.1	SI REALIZA OBSERVACIONES Y/O CORRECCIONES LA PRESIDENCIA AL PROYECTO DE ACUERDO DE ARCHIVO. Recibe y actualiza la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar las modificaciones señaladas por la Presidencia de la Comisión. Conecta con la Actividad 2.
Visitador (a) General Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	4	NO REALIZA OBSERVACIONES Y/O CORRECCIONES LA PRESIDENCIA AL PROYECTO DE ACUERDO DE ARCHIVO. Recibe y firma Acuerdo de Archivo la o el Visitador (a) General y la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar.

Área	Actividad	Descripción
Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	5	Elabora, imprime la o el Visitador Adjunto (a) o Auxiliar el oficio de notificación del Acuerdo de Archivo en dos tantos originales para el Quejoso, la Autoridad Responsable; así como el Acuse del Servicio Postal Mexicano en tres tantos y recaba firma de la o el Visitador (a) General.
Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	6	Clasifica y anota la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar en el Expediente de Queja las claves de las presuntas violaciones a Derechos Humanos conforme a los catálogos del INEGI y de esta Comisión.
Área de Control de Gestión	7	Turna Acuerdo de Archivo, Oficio de Notificación y Acuse del Servicio Postal Mexicano la o el Visitador(a) Auxiliar/Adjunto(a) al Área de Control de Gestión para su notificación. Pasa el tiempo.
Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	8	Recibe el acuse de recibido la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar del Oficio de Notificación de Acuerdo de Archivo e integra con el Acuse del Servicio Postal Mexicano al Expediente de Queja correspondiente.
Área de Control de Gestión	9	Turna Expediente de Queja concluido a Área de Control de Gestión para los efectos procedentes. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

Diagrama


INICIO
VISITADURÍA GENERAL
REALIZA
PROYECTO DE ACUERDO DE ARCHIVO
1
2
RECIBE Y REVISA
PROYECTO DE ACUERDO DE ARCHIVO
¿REALIZAN OBSERVACIOES Y/O CORRECCIONES AL PROYECTO DE ACUERDO DE ARCHIVO?
SI
RECIBE Y ADECÚA
PROYECTO DE ACUERDO DE ARCHIVO
1
NO
VISITADURÍA GENERAL
TURNA
PROYECTO DE ACUERDO DE ARCHIVO
¿REALIZA OBSERVACIONES Y/O CORRECIONES DE LA PRESIDENCIA AL PRYECTO DE ACUERDO DE ARCHIVO?
SI
RECIBE Y ACTUALIZA
PROYECTO DE ACUERDO DE ARCHIVO
2
NO
PRESIDENCIA
AUTORIZA Y DEVUELVE
PROYECTO DE ACUERDO DE ARCHIVO
VISITADURÍA GENERAL
RECIBE Y FIRMA
ACUERDO DE ARCHIVO
T
ELABORA, IMPRIME Y RECABA
FIRMA DE LA O EL VISITADOR (A) GENERAL
OFICIO DE NOTIFICACIÓN
2T
QUEJOSO
AUTORIDAD RESPONSABLE
1T
ACUSE DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO
3T
ACUSE
VISITADURÍA GENERAL
CLASIFICA Y ANOTA
CATÁLOGO DE INEGI
EXPEDIENTE DE QUEJA
VISITADURÍA GENERAL
TURNA
OFICIO DE NOTIFICACIÓN
2T
ÁREA DE CONTROL DE GESTIÓN
1T
ACUSE DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO
3T
ÁREA DE CONTROL DE GESTIÓN
RECIBE E INTEGRA
ACUSE DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO
1T
VISITADURÍA GENERAL
ACUERDO DE ARCHIVO
T
EXPEDIENTE DE QUEJA
VISITADURIA GENERAL
TURNA
EXPEDIENTE DE QUEJA
ÁREA DE CONTROL DE GESTIÓN
FIN

Procedimiento	
Nombre del área:	PRIMERA VISITADURÍA GENERAL
Nombre del procedimiento:	Elaboración de Conciliaciones
Número del procedimiento:	PROC-PVG-003-2019
Objetivo:	Resolver Expedientes de Queja en los que se acreditaron fehacientemente violaciones a derechos humanos, siempre que no se trate de los derechos a la vida, integridad física o psíquica u otras que se consideren graves por el número de afectados o sus posibles consecuencias.
Frecuencia:	Eventual

Normas

El procedimiento de Elaboración de Conciliaciones es aplicable a los Expedientes de Queja que se encuentren integrados en los que se hayan acreditado fehacientemente violaciones no graves a Derechos Humanos. Esto de acuerdo al artículo 160 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

Las o los Visitadores (as) Adjuntos (as) y Auxiliares elaborarán los Proyectos de Conciliación bajo la supervisión de la o el Visitador (a) General. Para lo cual deberán consultar los precedentes emitidos por este Organismo, los criterios de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, así como las interpretaciones autorizadas de los órganos de vigilancia y aplicación de tratados de Derechos Humanos.

Las o los Visitadores (as) Adjuntos (as) y Auxiliares que conozcan de una Queja susceptible de solucionarse a través de una Conciliación, informarán a la parte quejosa en qué consiste el procedimiento y sus beneficios.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Juan Pablo Nápoles Ramírez Primer Visitador General	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

La Conciliación detallará de manera breve y sencilla los hechos acreditados que lesionan Derechos Humanos, el fundamento legal de esas violaciones, y hará una propuesta de reparaciones adecuada a las necesidades del caso para lograr una solución expedita a la violación. Cuando se solicite el inicio de procedimiento administrativo a través de un documento de conciliación, se solicitará al órgano interno de control informe a esta Comisión Estatal de las gestiones y resultados que se obtengan en torno a ese procedimiento.

Una vez revisado y aprobado el proyecto de Conciliación por la o el Visitador (a) General, éste será revisado por la Presidencia de la Comisión Estatal de Derechos Humanos para su aprobación.

Aprobado el proyecto, será firmado por la o el Visitador (a) General y turnado el Expediente de Queja a la Dirección de Seguimiento y Conclusión para la continuación del trámite.

El tiempo de elaboración de la Conciliación varía en relación a la naturaleza de cada expediente y en la cantidad de material probatorio existente, con el que este se encuentre engrosado.

Las y los Visitadores (as) Adjuntos (as) y Auxiliares a cargo de la elaboración de las Conciliaciones, deberán observar los lineamientos de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz así como de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Veracruz.

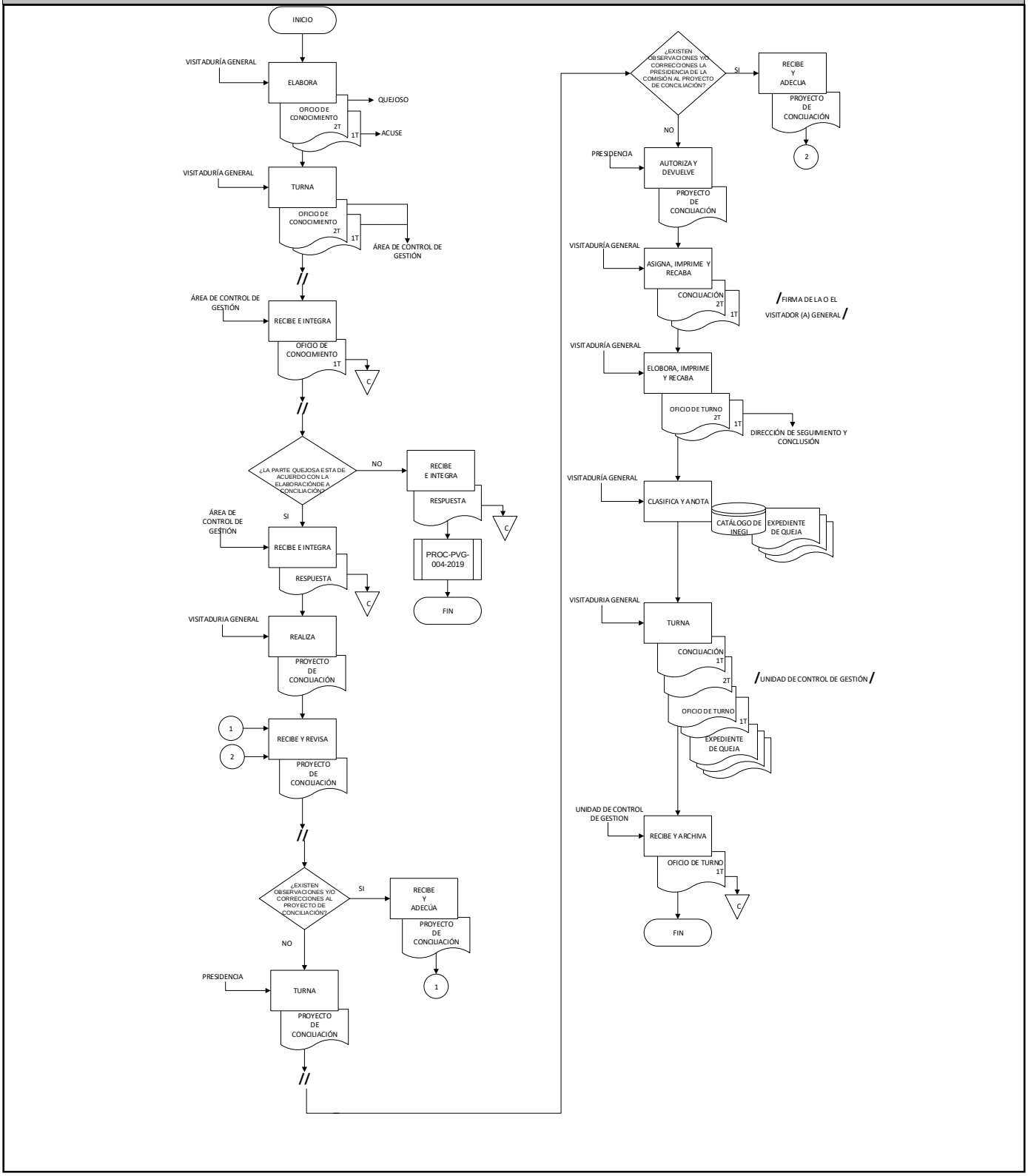
Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Juan Pablo Nápoles Ramírez Primer Visitador General	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Primera Visitaduría General Visitador (a) General	1	Elabora la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar Oficio de conocimiento en dos tantos originales a la parte quejosa, sobre la posibilidad realizar una Conciliación, en qué consiste y sus beneficios, y firma la o el Visitador (a) General.
Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	2	Turna oficio de conocimiento la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar al Área de Control de Gestión para su notificación. Pasa el tiempo.
Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	3	Recibe el Acuse de Recibido la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar del oficio de conocimiento e integra en el Expediente de Queja. Pasa el tiempo. ¿La parte quejosa está de acuerdo con la elaboración de la Conciliación?
Parte Quejosa Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	3.1	LA PARTE QUEJOSA NO ESTÁ DE ACUERDO CON LA ELABORACIÓN DE LA CONCILIACIÓN. Recibe respuesta de la parte quejosa e integra al expediente en original. Conecta con el PROC-PVG-004-2019 FIN DEL PROCEDIMIENTO.
Parte Quejosa Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	4	LA PARTE QUEJOSA SI ESTÁ DE ACUERDO CON LA ELABORACIÓN DE LA CONCILIACIÓN. Recibe respuesta de la parte quejosa e integra al expediente en original.
Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	5	Realiza la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar el Proyecto de Conciliación.
Visitador (a) General	6	Recibe y revisa la o el Visitador (a) General el Proyecto de Conciliación. Pasa el tiempo.

Área	Actividad	Descripción
Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	6.1	¿Existen observaciones y/o correcciones al Proyecto de Conciliación? SI EXISTEN OBSERVACIONES Y/O CORRECCIONES AL PROYECTO. Recibe y adecúa la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar las modificaciones señaladas por la o el Visitador (a) General. Conecta con la Actividad 6. NO EXISTEN OBSERVACIONES Y/O CORRECCIONES AL PROYECTO DE CONCILIACIÓN.
Presidencia Visitador (a) General	7	Turna la o el Visitador (a) General el Proyecto de Conciliación a la Presidencia de la Comisión para su aprobación. Pasa el tiempo. ¿Existen observaciones y/o correcciones de la Presidencia de la Comisión al Proyecto de Conciliación? SI EXISTEN OBSERVACIONES Y/O CORRECCIONES DE LA PRESIDENCIA AL PROYECTO DE CONCILIACIÓN.
Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	7.1	Recibe y actualiza el o la Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar las modificaciones señaladas por la Presidencia de la Comisión. Conecta con la Actividad 6. NO EXISTEN OBSERVACIONES Y/O CORRECCIONES DE LA PRESIDENCIA AL PROYECTO DE CONCILIACIÓN.
Presidencia	8	Autoriza y devuelve a la Visitaduría General para asignación de número cronológico.
Visitador (a) General	9	Asigna número consecutivo y recaba firma la o el Visitador (a) General de la Conciliación en dos tantos originales.
Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	10	Elabora la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar oficio de turno en dos tantos originales para la Dirección de Seguimiento y Conclusión y firma de la o el Visitador (a) General.

Área	Actividad	Descripción
Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	11	Clasifica y anota la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar en el Expediente de Queja las claves de las presuntas violaciones a Derechos Humanos conforme a los catálogos del INEGI y de la Comisión.
Área de Control de Gestión	12	Envía Conciliación, Oficio de Turno y Expediente de Queja la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar al Área de Control de Gestión para trámite correspondiente.
Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	13	Recibe y archiva cronológicamente permanente acuse de oficio de turno. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

Diagrama


INICIO
VISITADURÍA GENERAL
ELABORA
QUEJOSO
OFICIO DE CONOCIMIENTO
2T
1T
ACUSE
VISITADURÍA GENERAL
TURNA
OFICIO DE CONOCIMIENTO
2T
1T
ÁREA DE CONTROL DE GESTIÓN
ÁREA DE CONTROL DE GESTIÓN
RECIBE E INTEGRA
OFICIO DE CONOCIMIENTO
1T
C
¿LA PARTE QUEJOSA ESTA DE ACUERDO CON LA ELABORACIÓNDE A CONCILIACIÓN?
NO
RECIBE E INTEGRA
RESPUESTA
C
PROC-PVG-004-2019
FIN
ÁREA DE CONTROL DE GESTIÓN
SI
RECIBE E INTEGRA
RESPUESTA
C
VISITADURIA GENERAL
REALIZA
PROYECTO DE CONCILIACIÓN
1
2
RECIBE Y REVISA
PROYECTO DE CONCILIACIÓN
¿EXISTEN OBSERVACIONES Y/O CORRECCIONES AL PROYECTO DE CONCILIACIÓN?
SI
RECIBE Y ADECÚA
PROYECTO DE CONCILIACIÓN
1
NO
PRESIDENCIA
TURNA
PROYECTO DE CONCILIACIÓN
¿EXISTEN OBSERVACIONES Y/O CORRECCIONES LA PRESIDENCIA DE LA COMISIÓN AL PROYECTO DE CONCILIACIÓN?
SI
RECIBE Y ADECUA
PROYECTO DE CONCILIACIÓN
2
NO
PRESIDENCIA
AUTORIZA Y DEVUELVE
PROYECTO DE CONCILIACIÓN
VISITADURÍA GENERAL
ASIGNA, IMPRIME Y RECABA
CONCILIACIÓN
2T
1T
/FIRMA DE LA O EL VISITADOR (A) GENERAL/
VISITADURÍA GENERAL
ELOBORA, IMPRIME Y RECABA
OFICIO DE TURNO
2T
1T
DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONCLUSIÓN
VISITADURÍA GENERAL
CLASIFICA Y ANOTA
CATÁLOGO DE INEGI
EXPEDIENTE DE QUEJA
VISITADURIA GENERAL
TURNA
CONCILIACIÓN
1T
2T
/UNIDAD DE CONTROL DE GESTIÓN/
OFICIO DE TURNO
1T
EXPEDIENTE DE QUEJA
UNIDAD DE CONTROL DE GESTION
RECIBE Y ARCHIVA
OFICIO DE TURNO
1T
C
FIN

Procedimiento	
Nombre del área:	PRIMERA VISITADURÍA GENERAL
Nombre del procedimiento:	Elaboración de Recomendaciones
Número del procedimiento:	PROC-PVG-004-2019
Objetivo:	Resolver Expedientes de Queja en los que se acreditaron fehacientemente violaciones a Derechos Humanos.
Frecuencia:	Eventual

Normas

Es aplicable a los Expedientes de Queja que se encuentren integrados en los que se hayan acreditado fehacientemente violaciones a Derechos Humanos.

De acuerdo con la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, en su artículo 4, fracción III, establece que corresponde a la CEDHV formular recomendaciones públicas, autónomas, no vinculatorias en los términos previstos en la Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

Las recomendaciones que se emitan, se apegarán a lo que establece el Capítulo VII del Título Cuarto del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Veracruz, en especial deberán contener los elementos que establece el artículo 176, como son:

I. Descripción de los hechos violatorios de Derechos Humanos;
II. Enumeración de las evidencias que demuestran la violación a Derechos Humanos;
III. Descripción de la situación jurídica generada por la violación a Derechos Humanos y del contexto en el que los hechos se presentaron;
IV. Observaciones, valoración de evidencia y razonamientos lógico-jurídicos y de equidad en los que se soporte la convicción sobre la violación de Derechos Humanos reclamada;
V. Precedentes; y

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Juan Pablo Nápoles Ramírez Primer Visitador General	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

VI. Recomendaciones específicas, que son las acciones que se solicitan a la autoridad, para que sean llevadas a cabo para efecto de reparar la violación a Derechos Humanos, y en su caso se instruya el procedimiento que permita sancionar a los responsables.

La Comisión Estatal también podrá emitir Recomendaciones Generales a las diversas autoridades en el Estado, a fin de que se promuevan las modificaciones de disposiciones normativas y prácticas administrativas que constituyan o propicien violaciones a los Derechos Humanos. Estas observaciones se elaborarán de manera similar a las particulares y se fundamentarán en los estudios realizados por la propia Comisión Estatal a través de las Visitadurías Generales y Direcciones, previo acuerdo de la Presidencia del Organismo. Las recomendaciones generales contendrán en su texto los siguientes elementos:

I. Antecedentes;
II. Situación y fundamentación jurídica;
III. Observaciones; y
IV. Recomendaciones.

Las Recomendaciones Generales no requieren aceptación por parte de las autoridades a quienes vayan dirigidas. Se publicarán en el instrumento oficial de difusión de la Comisión Estatal. El registro de las Recomendaciones Generales se realizará de forma separada, y se le dará el debido seguimiento.

Las y los Visitadores (as) Adjuntos (as) y Auxiliares elaborarán los proyectos de Recomendación bajo la supervisión de él o la Visitador (a) General. Una vez revisado y aprobado éste por la o el Visitador (a) General, el proyecto será revisado por la Presidencia de la Comisión Estatal de Derechos Humanos para su aprobación.

Una vez aprobado y firmado el proyecto por la Presidencia de la Comisión, será turnado el Expediente de Queja a la Dirección de Seguimiento y Conclusión para la continuación del trámite.

El tiempo de elaboración de la Recomendación varía en relación a la naturaleza de cada expediente y en la cantidad de material probatorio existente, con el que este se encuentre engrosado.

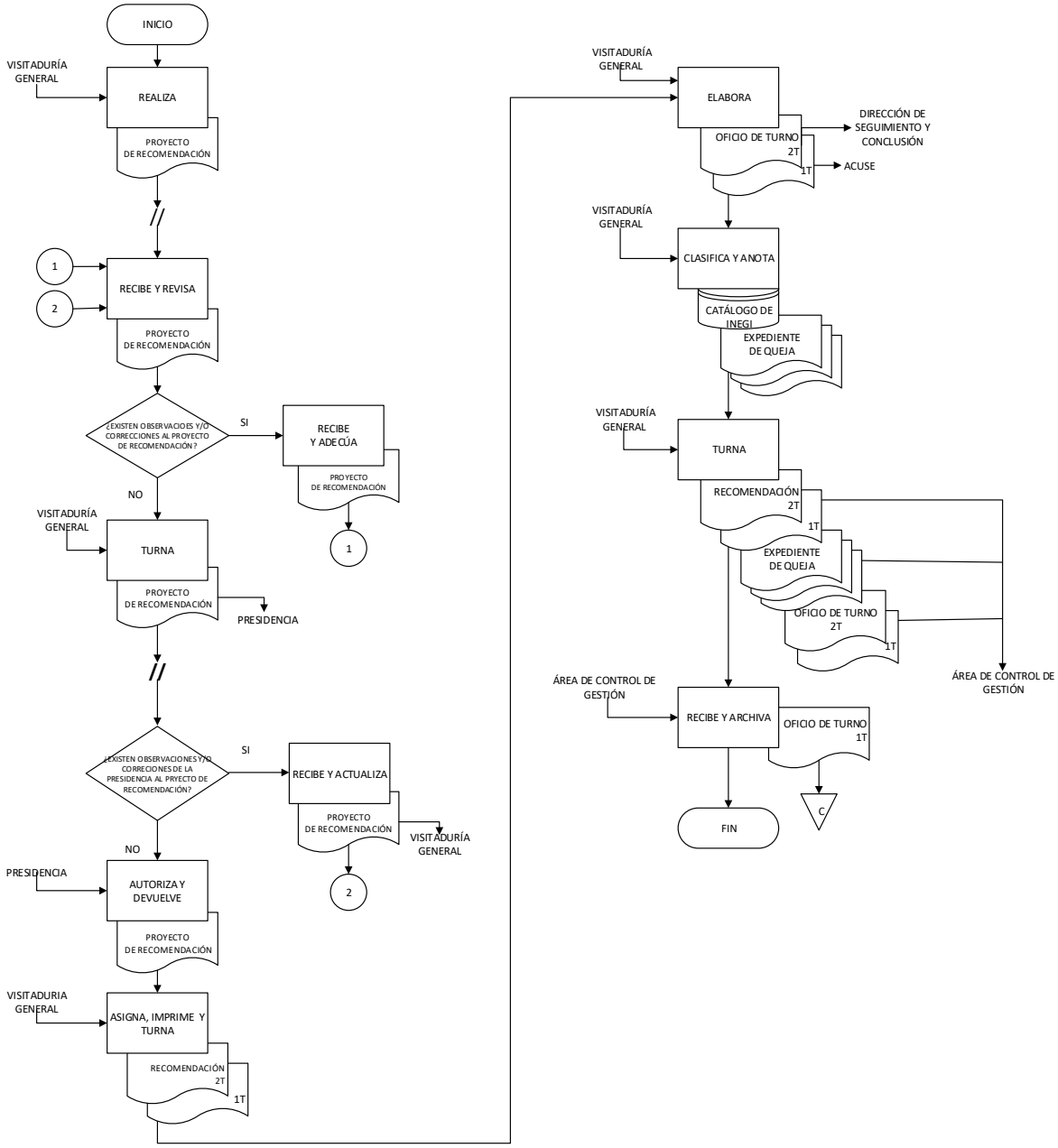
Las y los Visitadores (as) Adjuntos (as) y Auxiliares a cargo de la elaboración de las Recomendaciones, deberán observar los lineamientos de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz así como de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Veracruz. El número de Recomendaciones firmadas, dependerá del número de Autoridades a que vaya dirigida.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Juan Pablo Nápoles Ramírez Primer Visitador General	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Primera Visitaduría General Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	1	Realiza la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar el Proyecto de Recomendación. Pasa el tiempo.
Visitador (a) General	2	Recibe y revisa la o el Visitador (a) General el Proyecto de Recomendación. ¿Existen observaciones y/o correcciones al Proyecto de Recomendación? SI EXISTEN OBSERVACIONES Y/O CORRECCIONES AL PROYECTO DE RECOMENDACIÓN.
Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	2.1	Recibe y adecúa la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar las modificaciones señaladas por la o el Visitador (a) General. Conecta con la Actividad 2. NO EXISTEN OBSERVACIONES Y/O CORRECCIONES AL PROYECTO DE RECOMENDACIÓN.
Presidencia Visitador (a) General	3	Turna la o el Visitador (a) General el Proyecto de Recomendación a la Presidencia de la Comisión para su aprobación. Pasa el tiempo. ¿Existen observaciones y/o correcciones la Presidencia de la Comisión al Proyecto de Recomendación? SI EXISTEN OBSERVACIONES Y/O CORRECCIONES DE LA PRESIDENCIA DE LA COMISIÓN AL PROYECTO DE RECOMENDACIÓN.
Visitaduría General	3.1	Recibe y actualiza el o la Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar las modificaciones señaladas por la Presidencia de la Comisión. Conecta con la Actividad 2. NO EXISTEN OBSERVACIONES Y/O CORRECCIONES DE LA PRESIDENCIA DE LA COMISIÓN AL PROYECTO DE RECOMENDACIÓN.
Presidencia	4	Autoriza y devuelve a la Visitaduría General para trámite.

Área	Actividad	Descripción
Visitador (a) General	5	Asigna número cronológico, imprime la Recomendación en dos tantos originales y turna la o el Visitador (a) General para firma de la Presidencia de la Comisión.
Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	6	Elabora la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar Oficio de Turno a la Dirección de Seguimiento y Conclusión en dos tantos originales, para firma de la o el Visitador (a) General.
Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	7	Clasifica y anota la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar en el Expediente de Queja las violaciones a Derechos Humanos acreditadas conforme al catálogo del INEGI.
Área de Control de Gestión	8	Envía Recomendación, oficio de turno en dos tantos originales y Expediente de Queja la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar al Área de Control de Gestión para trámite.
Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	9	Recibe y archiva acuse de oficio de turno en un tanto. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

Diagrama


INICIO
VISITADURÍA GENERAL
REALIZA
PROYECTO DE RECOMENDACIÓN
1
2
RECIBE Y REVISA
PROYECTO DE RECOMENDACIÓN
¿EXISTEN OBSERVACIOES Y/O CORRECCIONES AL PROYECTO DE RECOMENDACIÓN?
SI
RECIBE Y ADECÚA
PROYECTO DE RECOMENDACIÓN
1
NO
VISITADURÍA GENERAL
TURNA
PROYECTO DE RECOMENDACIÓN
PRESIDENCIA
¿EXISTEN OBSERVACIONES Y/O CORRECIONES DE LA PRESIDENCIA AL PRYECTO DE RECOMENDACIÓN?
SI
RECIBE Y ACTUALIZA
PROYECTO DE RECOMENDACIÓN
VISITADURÍA GENERAL
2
NO
PRESIDENCIA
AUTORIZA Y DEVUELVE
PROYECTO DE RECOMENDACIÓN
VISITADURIA GENERAL
ASIGNA, IMPRIME Y TURNA
RECOMENDACIÓN
2T
1T
VISITADURÍA GENERAL
ELABORA
DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONCLUSIÓN
OFICIO DE TURNO
2T
1T
ACUSE
VISITADURÍA GENERAL
CLASIFICA Y ANOTA
CATÁLOGO DE INEGI
EXPEDIENTE DE QUEJA
VISITADURÍA GENERAL
TURNA
RECOMENDACIÓN
2T
1T
EXPEDIENTE DE QUEJA
OFICIO DE TURNO
2T
1T
ÁREA DE CONTROL DE GESTIÓN
ÁREA DE CONTROL DE GESTIÓN
RECIBE Y ARCHIVA
OFICIO DE TURNO
1T
C
FIN

Procedimiento	
Nombre del área:	SEGUNDA VISITADURÍA GENERAL
Nombre del procedimiento:	Integración del Expediente de Queja
Número del procedimiento:	PROC-SVG-001-2019
Objetivo:	Recabar las constancias necesarias que permitan determinar si existen o no violaciones a derechos humanos cometidas por servidores públicos del Estado de Veracruz.
Frecuencia:	Diaria

Normas

El procedimiento de integración de Queja es aplicable a todos los expedientes que son remitidos a las Visitadurías Generales por las diferentes Direcciones, Unidades y/o Delegaciones Regionales o Étnicas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, en los que se hayan calificado previamente probables violaciones a Derechos Humanos, para que una vez perfeccionados, pueda elaborarse la correspondiente resolución a través de la emisión de un Acuerdo de Archivo, de una Conciliación o de una Recomendación.

Los y las Visitadores (as) Adjuntos (as) y Auxiliares serán responsables de la integración de los Expedientes de Queja, bajo la supervisión de él o la Visitador (a) General.

Se le informará a los y las quejosos (as) sobre la gratuidad de los servicios que brinda la Comisión Estatal de Derechos Humanos, los medios de defensa que le asisten durante el trámite y, en caso de no tratarse de probables violaciones graves a Derechos Humanos, que de no tener comunicación con la Comisión en un periodo de setenta días hábiles, su expediente podrá ser concluido por falta de interés.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Agustín Bandala Báez Segundo Visitador General	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

El tiempo de integración varía con relación a la naturaleza de cada expediente.

En todo momento se privilegiará la comunicación inmediata con la parte quejosa y con las autoridades, de forma personal, telefónica o cualquier otro medio de comunicación, evitando actuaciones innecesarias.

Toda la documentación presentada que tenga relación con el Expediente de Queja, así como las diligencias practicadas, deberán ser integradas y foliadas en la esquina superior derecha de la hoja.

Las y los Visitadores (as) Adjuntos (as) y Auxiliares a cargo de la integración de los expedientes de Queja, deberán observar los lineamientos de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz así como de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Veracruz.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Agustín Bandala Báez Segundo Visitador General	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

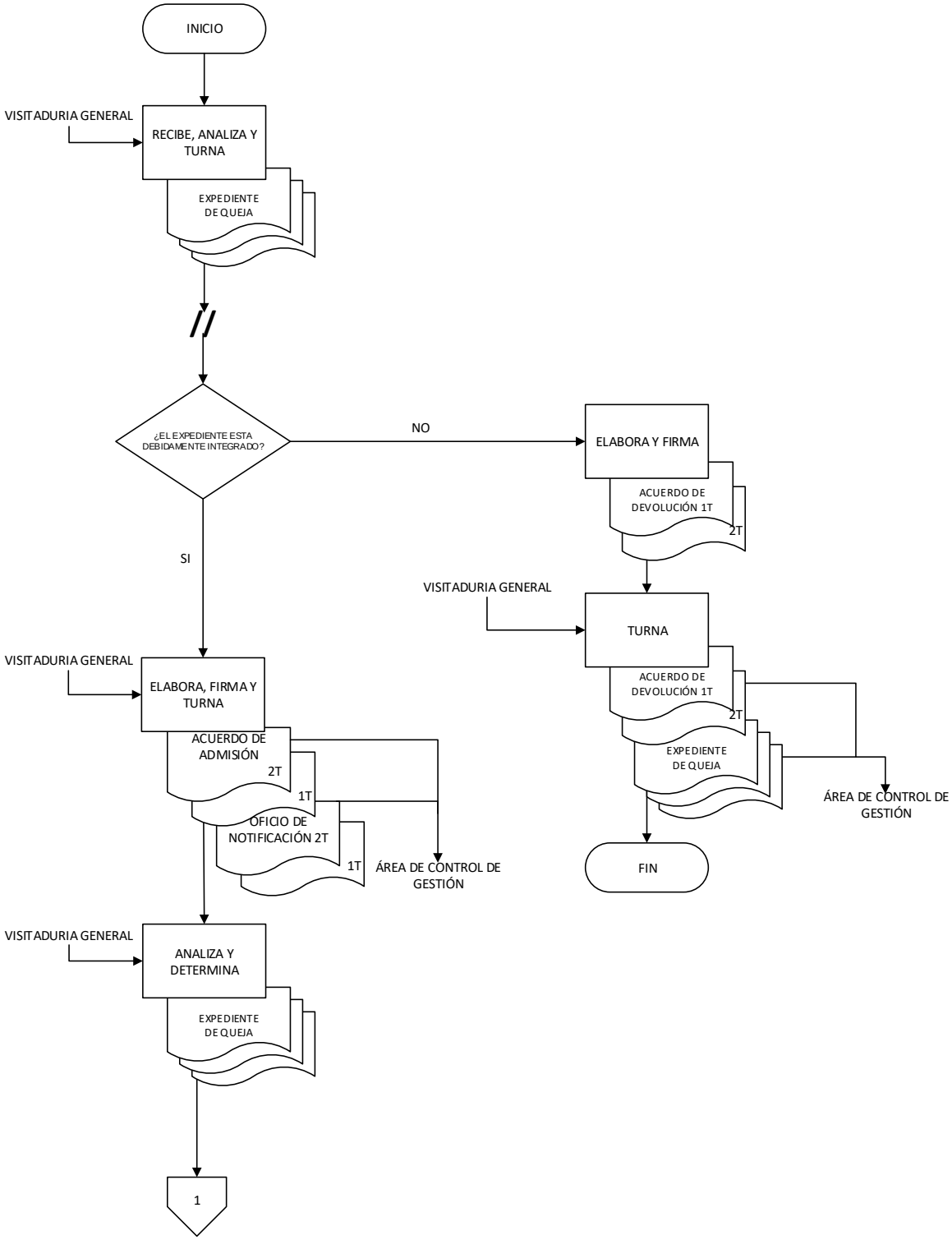
Área	Actividad	Descripción
Segunda Visitaduría General Visitador (a) General	1	Recibe, analiza y turna Expediente de Queja, la o el Visitador (a) General a la o el Visitador (a) Adjunto o Auxiliar. Pasa el tiempo. ¿El Expediente está debidamente integrado? NO ESTÁ DEBIDAMENTE INTEGRADO.
Visitador Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	1.1	Elabora la o el Visitador (a) Adjunto o Auxiliar Proyecto de Acuerdo de Devolución fundado y motivado y Oficio de Notificación en dos tantos originales para la Dirección, Unidad o Delegación que haya turnado el Expediente, y firma la o el Visitador (a) General.
Visitador Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	1.2	Turna la o el Visitador (a) Adjunto o Auxiliar el Oficio de Notificación y el Expediente de Queja al Área de Control de Gestión para su remisión a la Dirección, Unidad o Delegación correspondiente. FIN DEL PROCEDIMIENTO. SI ESTÁ DEBIDAMENTE INTEGRADO.
Visitador Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	2	Elabora la o el Visitador (a) Adjunto o Auxiliar Acuerdo de Admisión y Oficio de Notificación de recepción en Visitaduría General del Expediente en dos tantos originales para la parte quejosa, firma la o el Visitador (a) General y turna al Área de Control de Gestión para su notificación.
Visitador Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	3	Analiza y determina la o el Visitador (a) Adjunto o Auxiliar el Expediente de Queja si cuenta con información suficiente de las autoridades involucradas para su consecución. ¿Se requieren más informes de las autoridades para la integración del expediente? SI SE REQUIEREN INFORMES DE AUTORIDADES PARA LA INTEGRACIÓN DEL EXPEDIENTE.
Visitador Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	3.1	Elabora la o el Visitador (a) Adjunto o Auxiliar solicitud de informes en dos tantos originales a las Autoridades involucradas en la investigación o en vía de colaboración, indicando el término para su respuesta,

Área	Actividad	Descripción
		firma la o el Visitador(a) General y envía a través del Área Control de Gestión. Pasa el tiempo. ¿Se reciben los informes en los tiempos señalados?
Visitador Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	3.1.A	NO SE RECIBEN LOS INFORMES EN LOS TIEMPOS SEÑALADOS. Elabora la o el Visitador (a) Adjunto o Auxiliar Oficio de Reiteración a las autoridades involucradas en la investigación o en vía de colaboración en dos tantos originales, firma la o el Visitador (a) General, y envía a través del Área Control de Gestión. Pasa el tiempo. ¿Se reciben los informes reiterados en los tiempos señalados?
Visitador Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	3.1.A.a	NO SE RECIBEN LOS INFORMES REITERADOS EN LOS TIEMPOS SEÑALADOS. Elabora la o el Visitador (a) Adjunto o Auxiliar Acuerdo en el que se certifica que la Autoridad requerida no contestó, firma la o el Visitador (a) General y se integra al Expediente. Conecta con la Actividad 4.
Visitador Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	3.1.A.b	SI SE RECIBEN LOS INFORMES REITERADOS EN LOS TIEMPOS SEÑALADOS. Elabora la o el Visitador (a) Adjunto o Auxiliar Acuerdo de recibido, firma la o el Visitador (a) General, e integra en el Expediente. Conecta con la Actividad 4.
Visitador Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	3.1.B	SI SE RECIBEN LOS INFORMES EN LOS TIEMPOS SEÑALADOS. Elabora la o el Visitador (a) Adjunto o Auxiliar Acuerdo de Recibido, firma la o el Visitador (a) General, analiza e integra en el Expediente de Queja.

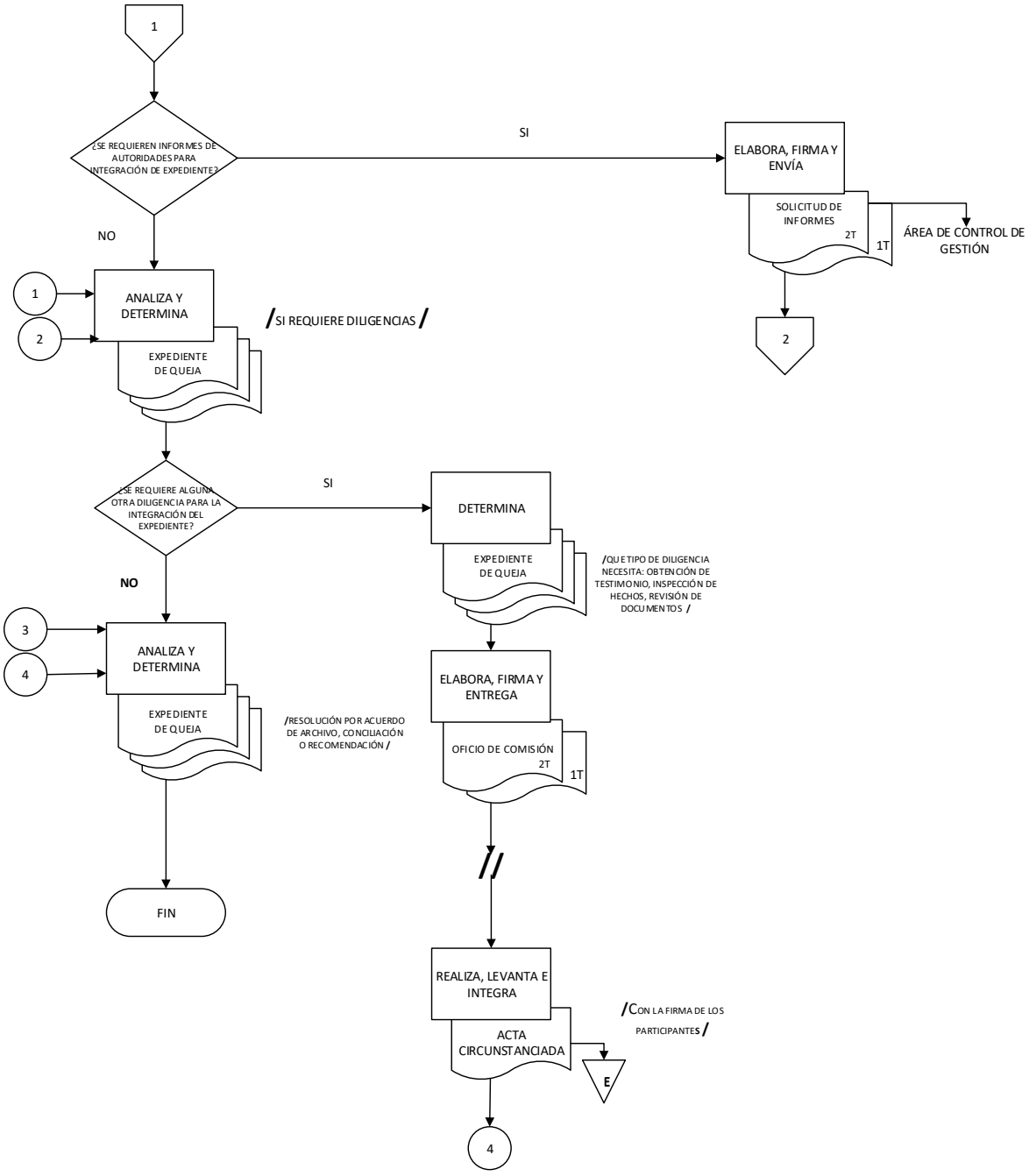
Área	Actividad	Descripción
Visitador Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	4	NO SE REQUIEREN INFORMES DE AUTORIDADES PARA LA INTEGRACIÓN DEL EXPEDIENTE DE QUEJA. Analiza y determina la o el Visitador (a) Adjunto o Auxiliar si el Expediente de Queja requiere alguna otra diligencia para su integración. Pasa el tiempo. ¿Se requieren alguna otra diligencia para la integración del expediente? SI SE REQUIERE DE MÁS DILIGENCIAS PARA LA INTEGRACIÓN DEL EXPEDIENTE DE QUEJA.
Visitador Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	4.1	Determina la o el Visitador (a) Adjunto o Auxiliar qué diligencias necesita el Expediente de Queja para su debida integración: obtención de testimonios; inspección del lugar de los hechos; o revisión de documentación en poder de las autoridades involucradas.
Visitador (a) General	4.2	Elabora y firma la o el Visitador(a) General oficio de comisión para la realización de diligencias de obtención de testimonios; inspección del lugar de los hechos; o revisión de documentación en poder de las autoridades involucradas, en dos tantos originales, y entrega a la o el Visitador (a) Adjunto o Auxiliar para su realización. Pasa el tiempo.
Visitador Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	4.3	Realiza y levanta Acta Circunstanciada la o el Visitador (a) Adjunto o Auxiliar de la diligencia de obtención de testimonios; inspección del lugar de los hechos; o revisión de documentación en poder de las autoridades involucradas, con la firma de las personas que hayan participado en la misma e integra en el Expediente de Queja para su análisis. Conecta con la Actividad 5.

Área	Actividad	Descripción
Visitador Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	5	NO SE REQUIERE DE MÁS DILIGENCIAS PARA LA INTEGRACIÓN DEL EXPEDIENTE. Analiza y determina la o el Visitador (a) Adjunto o Auxiliar el Expediente de Queja para su resolución: Acuerdo de Archivo, Conciliación o Recomendación. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

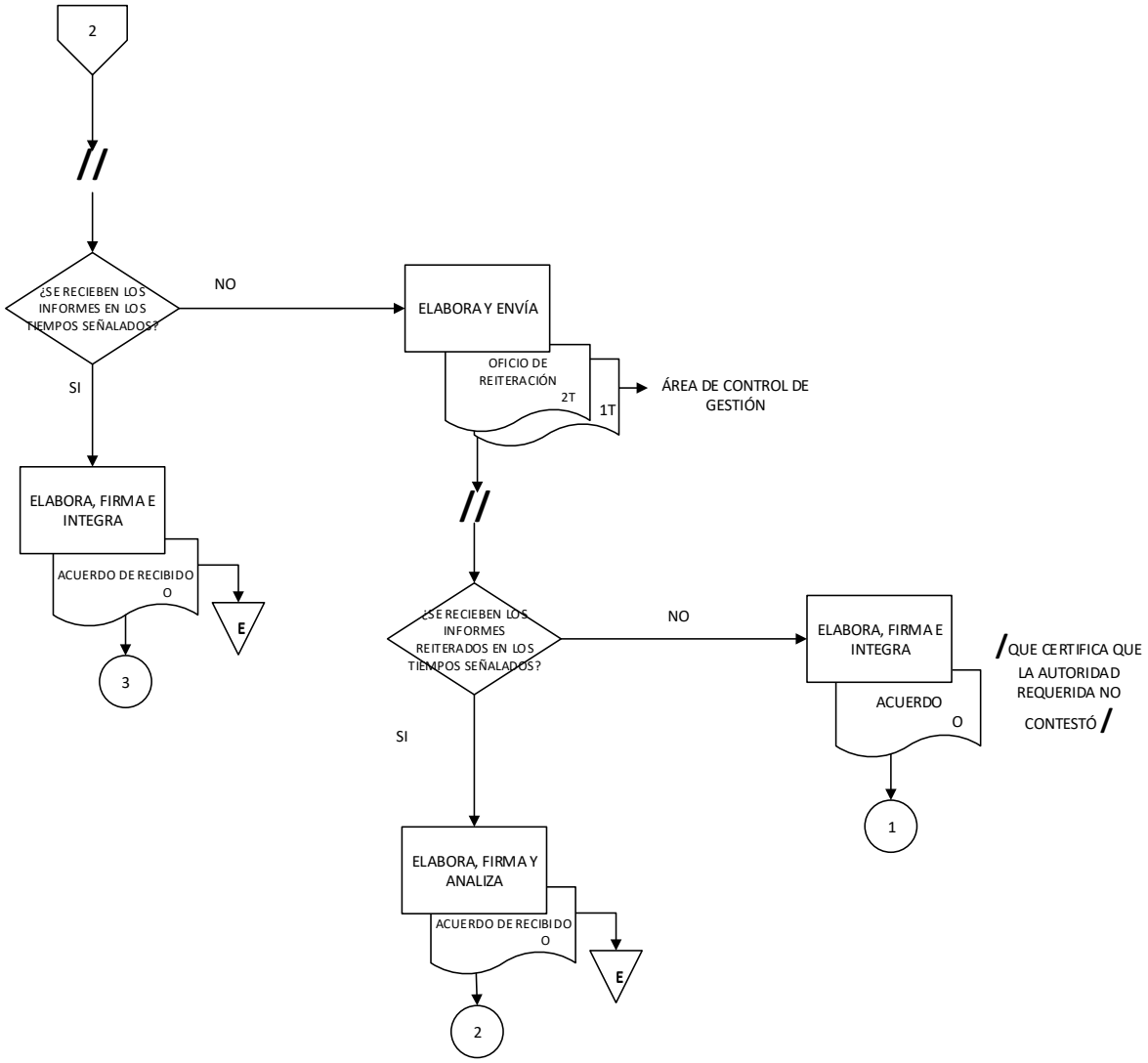
Diagrama


INICIO
VISITADURIA GENERAL
RECIBE, ANALIZA Y TURNA
EXPEDIENTE DE QUEJA
¿EL EXPEDIENTE ESTA DEBIDAMENTE INTEGRADO?
NO
ELABORA Y FIRMA
ACUERDO DE DEVOLUCIÓN 1T
2T
SI
VISITADURIA GENERAL
TURNA
ACUERDO DE DEVOLUCIÓN 1T
2T
EXPEDIENTE DE QUEJA
ÁREA DE CONTROL DE GESTIÓN
FIN
VISITADURIA GENERAL
ELABORA, FIRMA Y TURNA
ACUERDO DE ADMISIÓN
2T
1T
OFICIO DE NOTIFICACIÓN 2T
1T
ÁREA DE CONTROL DE GESTIÓN
VISITADURIA GENERAL
ANALIZA Y DETERMINA
EXPEDIENTE DE QUEJA
1

Diagrama


1
¿SE REQUIEREN INFORMES DE AUTORIDADES PARA INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTE?
SI
ELABORA, FIRMA Y ENVÍA
SOLICITUD DE INFORMES
2T
1T
ÁREA DE CONTROL DE GESTIÓN
2
NO
1
2
ANALIZA Y DETERMINA
/SI REQUIERE DILIGENCIAS/
EXPEDIENTE DE QUEJA
¿SE REQUIERE ALGUNA OTRA DILIGENCIA PARA LA INTEGRACIÓN DEL EXPEDIENTE?
SI
DETERMINA
EXPEDIENTE DE QUEJA
/QUE TIPO DE DILIGENCIA NECESITA: OBTENCIÓN DE TESTIMONIO, INSPECCIÓN DE HECHOS, REVISIÓN DE DOCUMENTOS /
NO
3
4
ANALIZA Y DETERMINA
EXPEDIENTE DE QUEJA
/RESOLUCIÓN POR ACUERDO DE ARCHIVO, CONCILIACIÓN O RECOMENDACIÓN /
ELABORA, FIRMA Y ENTREGA
OFICIO DE COMISIÓN
2T
1T
FIN
REALIZA, LEVANTA E INTEGRA
/CON LA FIRMA DE LOS PARTICIPANTES/
ACTA CIRCUNSTANCIADA
E
4

Diagrama


2
¿SE RECIEBEN LOS INFORMES EN LOS TIEMPOS SEÑALADOS?
NO
SI
ELABORA Y ENVÍA
OFICIO DE REITERACIÓN
2T
1T
ÁREA DE CONTROL DE GESTIÓN
ELABORA, FIRMA E INTEGRA
ACUERDO DE RECIBIDO O
E
3
¿SE RECIEBEN LOS INFORMES REITERADOS EN LOS TIEMPOS SEÑALADOS?
NO
SI
ELABORA, FIRMA E INTEGRA
ACUERDO O
QUE CERTIFICA QUE LA AUTORIDAD REQUERIDA NO CONTESTÓ
1
ELABORA, FIRMA Y ANALIZA
ACUERDO DE RECIBIDO O
E
2

Procedimiento	
Nombre del área:	SEGUNDA VISITADURÍA GENERAL
Nombre del procedimiento:	Elaboración de Acuerdos de Archivo
Número del procedimiento:	PROC-SVG-002-2019
Objetivo:	Concluir los Expedientes de Queja en los que se actualice alguna causal prevista en el artículo 166 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
Frecuencia:	Eventual

Normas

Los Acuerdos de Archivo son resoluciones mediante las cuales se concluye un Expediente de Queja. Éstos pueden dictarse cuando:

a) No se acrediten fehacientemente violaciones a derechos humanos.

b) Por desistimiento expreso de la parte quejosa.

c) Cuando la queja no verse sobre violaciones graves a derechos humanos o violaciones de lesa humanidad y no haya sido posible entablar comunicación con la parte quejosa o localizarla durante el término de setenta días hábiles.

d) Por fallecimiento de la parte quejosa, cuando por efecto de éste, la queja quede sin materia.

e) Por no existir materia para seguir conociendo del Expediente de Queja.

f) Solución durante el trámite.

De actualizarse alguna de estas causales, la o el Visitador Adjunto (a) o Auxiliar lo hará del conocimiento la o el Visitador (a) General a fin de que, de resultar procedente, se inicie la elaboración del Acuerdo de Archivo correspondiente.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Agustín Bandala Báez Segundo Visitador General	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

El proyecto correspondiente se realizará bajo la supervisión en todo momento de la o el Visitador (a) General.

Elaborado el proyecto de Acuerdo de Archivo, la o el Visitador (a) General lo revisará para realizar las observaciones que considere pertinentes. Una vez solventadas estas o en caso de no tenerlas, lo someterá a la consideración de la Presidencia de la Comisión para su aprobación correspondiente.

En caso de que Presidencia realice observaciones y/o adecuaciones, se realizarán por la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar a cargo del expediente, bajo la supervisión de la o el Visitador (a) General y será remitido nuevamente a Presidencia para su visto bueno.

Aprobado el proyecto, será firmado por la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar a cargo del Expediente de Queja, así como por el o la Visitador (a) General.

Se notificará un extracto del Acuerdo de Archivo a la parte quejosa mediante oficio y el sentido de la resolución a las autoridades señaladas como responsables.

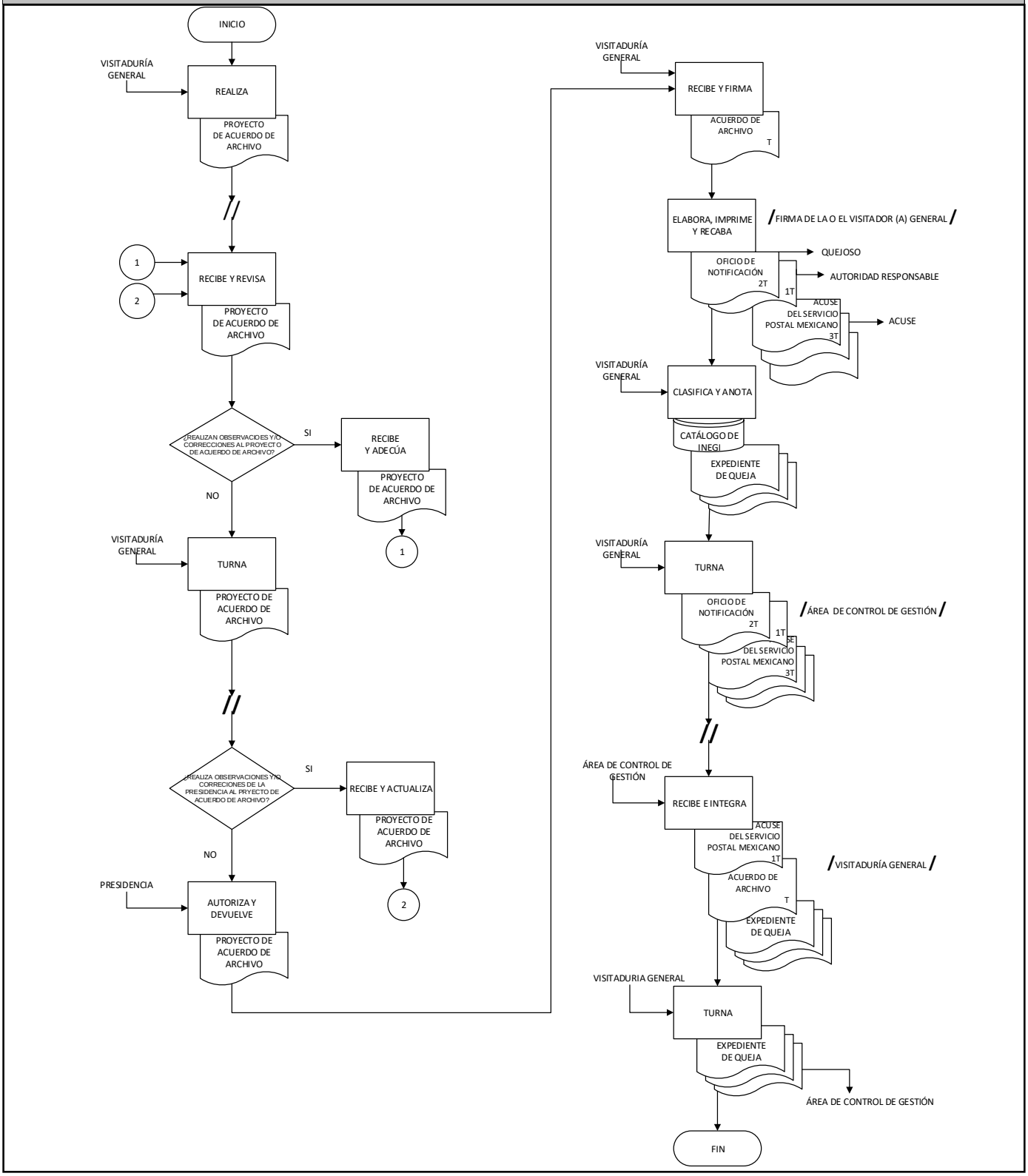
Las y los Visitadores (as) Adjuntos (as) y Auxiliares a cargo de la elaboración de Acuerdos de Archivo, deberán observar los lineamientos de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz así como de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Veracruz

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Agustín Bandala Báez Segundo Visitador General	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Segunda Visitaduría General Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar Visitador (a) General	1 2	Realiza la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar el Proyecto de Acuerdo de Archivo. Pasa el tiempo. Recibe y revisa la o el Visitador (a) General el Proyecto de Acuerdo de Archivo. ¿Realiza observaciones y/o correcciones al Proyecto de Acuerdo de Archivo?
Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	2.1	SI REALIZA OBSERVACIONES Y/O CORRECCIONES AL PROYECTO DE ACUERDO DE ARCHIVO. Recibe y adecúa la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar las modificaciones señaladas por la o el Visitador (a) General. Conecta con la Actividad 3.
Presidencia	3	NO REALIZA OBSERVACIONES Y/O CORRECCIONES AL PROYECTO DE ACUERDO DE ARCHIVO. Turna la o el Visitador (a) General el Proyecto de Acuerdo de Archivo a la Presidencia de la Comisión para su aprobación. Pasa el tiempo. ¿Realiza observaciones y/o correcciones la Presidencia de la Comisión al Proyecto de Acuerdo de Archivo?
Visitador (a) General	3.1	SI REALIZA OBSERVACIONES Y/O CORRECCIONES LA PRESIDENCIA AL PROYECTO DE ACUERDO DE ARCHIVO. Recibe y actualiza la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar las modificaciones señaladas por la Presidencia de la Comisión. Conecta con la Actividad 2.
Visitador (a) General Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	4	NO REALIZA OBSERVACIONES Y/O CORRECCIONES LA PRESIDENCIA AL PROYECTO DE ACUERDO DE ARCHIVO. Recibe y firma Acuerdo de Archivo la o el Visitador (a) General y la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar.

Área	Actividad	Descripción
Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	5	Elabora, imprime la o el Visitador Adjunto (a) o Auxiliar el oficio de notificación del Acuerdo de Archivo en dos tantos originales para el Quejoso, la Autoridad Responsable; así como el Acuse del Servicio Postal Mexicano en tres tantos y recaba firma de la o el Visitador (a) General.
Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	6	Clasifica y anota la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar en el Expediente de Queja las claves de las presuntas violaciones a Derechos Humanos conforme a los catálogos del INEGI y de esta Comisión.
Área de Control de Gestión	7	Turna Acuerdo de Archivo, Oficio de Notificación y Acuse del Servicio Postal Mexicano la o el Visitador(a) Auxiliar/Adjunto(a) al Área de Control de Gestión para su notificación. Pasa el tiempo.
Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	8	Recibe el acuse de recibido la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar del Oficio de Notificación de Acuerdo de Archivo e integra con el Acuse del Servicio Postal Mexicano al Expediente de Queja correspondiente.
Área de Control de Gestión	9	Turna Expediente de Queja concluido a Área de Control de Gestión para los efectos procedentes. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

Diagrama


INICIO
VISITADURÍA GENERAL
REALIZA
PROYECTO DE ACUERDO DE ARCHIVO
1
2
RECIBE Y REVISA
PROYECTO DE ACUERDO DE ARCHIVO
¿REALIZAN OBSERVACIOES Y/O CORRECCIONES AL PROYECTO DE ACUERDO DE ARCHIVO?
SI
RECIBE Y ADECÚA
PROYECTO DE ACUERDO DE ARCHIVO
1
NO
VISITADURÍA GENERAL
TURNA
PROYECTO DE ACUERDO DE ARCHIVO
¿REALIZA OBSERVACIONES Y/O CORRECIONES DE LA PRESIDENCIA AL PRYECTO DE ACUERDO DE ARCHIVO?
SI
RECIBE Y ACTUALIZA
PROYECTO DE ACUERDO DE ARCHIVO
2
NO
PRESIDENCIA
AUTORIZA Y DEVUELVE
PROYECTO DE ACUERDO DE ARCHIVO
VISITADURÍA GENERAL
RECIBE Y FIRMA
ACUERDO DE ARCHIVO
T
ELABORA, IMPRIME Y RECABA
FIRMA DE LA O EL VISITADOR (A) GENERAL
QUEJOSO
OFICIO DE NOTIFICACIÓN
2T
AUTORIDAD RESPONSABLE
1T
ACUSE DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO
3T
ACUSE
VISITADURÍA GENERAL
CLASIFICA Y ANOTA
CATÁLOGO DE INEGI
EXPEDIENTE DE QUEJA
VISITADURÍA GENERAL
TURNA
OFICIO DE NOTIFICACIÓN
2T
ÁREA DE CONTROL DE GESTIÓN
1T
DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO
3T
ÁREA DE CONTROL DE GESTIÓN
RECIBE E INTEGRA
ACUSE DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO
1T
VISITADURÍA GENERAL
ACUERDO DE ARCHIVO
T
EXPEDIENTE DE QUEJA
VISITADURIA GENERAL
TURNA
EXPEDIENTE DE QUEJA
ÁREA DE CONTROL DE GESTIÓN
FIN

Procedimiento	
Nombre del área:	SEGUNDA VISITADURÍA GENERAL
Nombre del procedimiento:	Elaboración de Conciliaciones
Número del procedimiento:	PROC-SVG-003-2019
Objetivo:	Resolver Expedientes de Queja en los que se acreditaron fehacientemente violaciones a derechos humanos, siempre que no se trate de los derechos a la vida, integridad física o psíquica u otras que se consideren graves por el número de afectados o sus posibles consecuencias.
Frecuencia:	Eventual

Normas

El procedimiento de Elaboración de Conciliaciones es aplicable a los Expedientes de Queja que se encuentren integrados en los que se hayan acreditado fehacientemente violaciones no graves a Derechos Humanos. Esto de acuerdo al artículo 160 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

Las o los Visitadores (as) Adjuntos (as) y Auxiliares elaborarán los Proyectos de Conciliación bajo la supervisión de la o el Visitador (a) General. Para lo cual deberán consultar los precedentes emitidos por este Organismo, los criterios de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos, la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, de la Suprema Corte de Justicia de la Nación, así como las interpretaciones autorizadas de los órganos de vigilancia y aplicación de tratados de Derechos Humanos.

Las o los Visitadores (as) Adjuntos (as) y Auxiliares que conozcan de una Queja susceptible de solucionarse a través de una Conciliación, informarán a la parte quejosa en qué consiste el procedimiento y sus beneficios.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Agustín Bandala Báez Segundo Visitador General	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

La Conciliación detallará de manera breve y sencilla los hechos acreditados que lesionan Derechos Humanos, el fundamento legal de esas violaciones, y hará una propuesta de reparaciones adecuada a las necesidades del caso para lograr una solución expedita a la violación. Cuando se solicite el inicio de procedimiento administrativo a través de un documento de conciliación, se solicitará al órgano interno de control informe a esta Comisión Estatal de las gestiones y resultados que se obtengan en torno a ese procedimiento.

Una vez revisado y aprobado el proyecto de Conciliación por la o el Visitador (a) General, éste será revisado por la Presidencia de la Comisión Estatal de Derechos Humanos para su aprobación.

Aprobado el proyecto, será firmado por la o el Visitador (a) General y turnado el Expediente de Queja a la Dirección de Seguimiento y Conclusión para la continuación del trámite.

El tiempo de elaboración de la Conciliación varía en relación a la naturaleza de cada expediente y en la cantidad de material probatorio existente, con el que este se encuentre engrosado.

Las y los Visitadores (as) Adjuntos (as) y Auxiliares a cargo de la elaboración de las Conciliaciones, deberán observar los lineamientos de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz así como de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Veracruz.

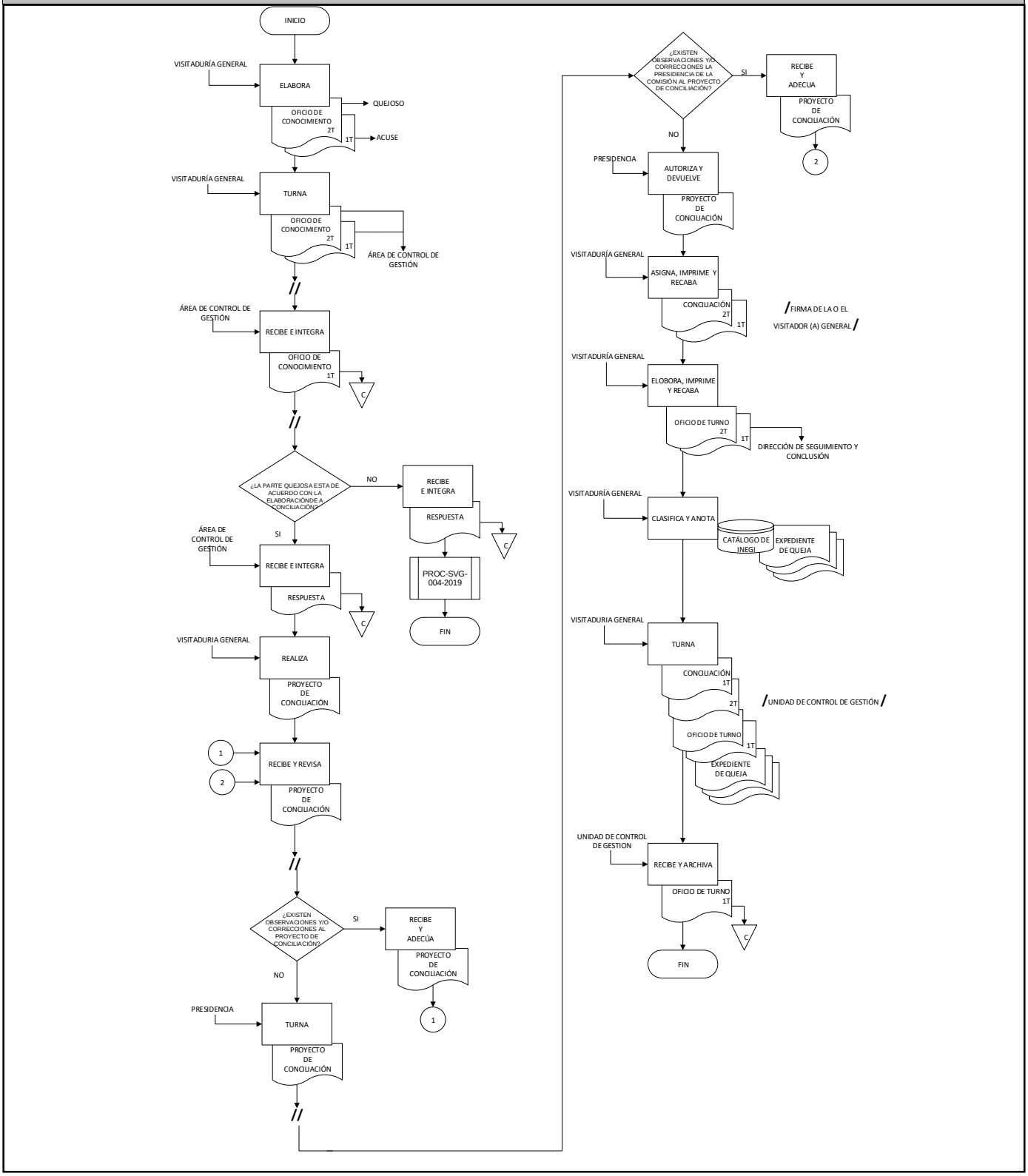
Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Agustín Bandala Báez Segundo Visitador General	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Segunda Visitaduría General Visitador (a) General	1	Elabora la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar Oficio de conocimiento en dos tantos originales a la parte quejosa, sobre la posibilidad realizar una Conciliación, en qué consiste y sus beneficios, y firma la o el Visitador (a) General.
Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	2	Turna oficio de conocimiento la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar al Área de Control de Gestión para su notificación. Pasa el tiempo.
Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	3	Recibe el Acuse de Recibido la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar del oficio de conocimiento e integra en el Expediente de Queja. Pasa el tiempo. ¿La parte quejosa está de acuerdo con la elaboración de la Conciliación?
Parte Quejosa Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	3.1	LA PARTE QUEJOSA NO ESTÁ DE ACUERDO CON LA ELABORACIÓN DE LA CONCILIACIÓN. Recibe respuesta de la parte quejosa e integra al expediente en original. Conecta con el PROC-SVG-004-2019 FIN DEL PROCEDIMIENTO.
Parte Quejosa Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	4	LA PARTE QUEJOSA SI ESTÁ DE ACUERDO CON LA ELABORACIÓN DE LA CONCILIACIÓN. Recibe respuesta de la parte quejosa e integra al expediente en original.
Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	5	Realiza la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar el Proyecto de Conciliación.
Visitador (a) General	6	Recibe y revisa la o el Visitador (a) General el Proyecto de Conciliación. Pasa el tiempo.

Área	Actividad	Descripción
Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	6.1	¿Existen observaciones y/o correcciones al Proyecto de Conciliación? SI EXISTEN OBSERVACIONES Y/O CORRECCIONES AL PROYECTO. Recibe y adecúa la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar las modificaciones señaladas por la o el Visitador (a) General. Conecta con la Actividad 6.
Presidencia Visitador (a) General	7	NO EXISTEN OBSERVACIONES Y/O CORRECCIONES AL PROYECTO DE CONCILIACIÓN. Turna la o el Visitador (a) General el Proyecto de Conciliación a la Presidencia de la Comisión para su aprobación. Pasa el tiempo. ¿Existen observaciones y/o correcciones de la Presidencia de la Comisión al Proyecto de Conciliación?
Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	7.1	SI EXISTEN OBSERVACIONES Y/O CORRECCIONES DE LA PRESIDENCIA AL PROYECTO DE CONCILIACIÓN. Recibe y actualiza el o la Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar las modificaciones señaladas por la Presidencia de la Comisión. Conecta con la Actividad 6. NO EXISTEN OBSERVACIONES Y/O CORRECCIONES DE LA PRESIDENCIA AL PROYECTO DE CONCILIACIÓN.
Presidencia	8	Autoriza y devuelve a la Visitaduría General para asignación de número cronológico.
Visitador (a) General	9	Asigna número consecutivo y recaba firma la o el Visitador (a) General de la Conciliación en dos tantos originales.
Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	10	Elabora la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar oficio de turno en dos tantos originales para la Dirección de Seguimiento y Conclusión y firma de la o el Visitador (a) General.

Área	Actividad	Descripción
Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	11	Clasifica y anota la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar en el Expediente de Queja las claves de las presuntas violaciones a Derechos Humanos conforme a los catálogos del INEGI y de la Comisión.
Área de Control de Gestión	12	Envía Conciliación, Oficio de Turno y Expediente de Queja la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar al Área de Control de Gestión para trámite correspondiente.
Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	13	Recibe y archiva cronológicamente permanente acuse de oficio de turno. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

Diagrama


INICIO
VISITADURÍA GENERAL
ELABORA
QUEJOSO
OFICIO DE CONOCIMIENTO
2T
1T
ACUSE
VISITADURÍA GENERAL
TURNA
OFICIO DE CONOCIMIENTO
2T
1T
ÁREA DE CONTROL DE GESTIÓN
ÁREA DE CONTROL DE GESTIÓN
RECIBE E INTEGRA
OFICIO DE CONOCIMIENTO
1T
C
¿LA PARTE QUEJOSA ESTA DE ACUERDO CON LA ELABORACIÓNDE A CONCILIACIÓN?
NO
RECIBE E INTEGRA
RESPUESTA
C
PROC-SVG-004-2019
FIN
ÁREA DE CONTROL DE GESTIÓN
SI
RECIBE E INTEGRA
RESPUESTA
C
VISITADURIA GENERAL
REALIZA
PROYECTO DE CONCILIACIÓN
1
2
RECIBE Y REVISA
PROYECTO DE CONCILIACIÓN
¿EXISTEN OBSERVACIONES Y/O CORRECCIONES AL PROYECTO DE CONCILIACIÓN?
SI
RECIBE Y ADECÚA
PROYECTO DE CONCILIACIÓN
1
NO
PRESIDENCIA
TURNA
PROYECTO DE CONCILIACIÓN
¿EXISTEN OBSERVACIONES Y/O CORRECCIONES LA PRESIDENCIA DE LA COMISIÓN AL PROYECTO DE CONCILIACIÓN?
SI
RECIBE Y ADECUA
PROYECTO DE CONCILIACIÓN
2
NO
PRESIDENCIA
AUTORIZA Y DEVUELVE
PROYECTO DE CONCILIACIÓN
VISITADURÍA GENERAL
ASIGNA, IMPRIME Y RECABA
CONCILIACIÓN
2T
1T
/FIRMA DE LA O EL VISITADOR (A) GENERAL/
VISITADURÍA GENERAL
ELOBORA, IMPRIME Y RECABA
OFICIO DE TURNO
2T
1T
DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONCLUSIÓN
VISITADURÍA GENERAL
CLASIFICA Y ANOTA
CATÁLOGO DE INEGI
EXPEDIENTE DE QUEJA
VISITADURIA GENERAL
TURNA
CONCILIACIÓN
1T
2T
/UNIDAD DE CONTROL DE GESTIÓN/
OFICIO DE TURNO
1T
EXPEDIENTE DE QUEJA
UNIDAD DE CONTROL DE GESTION
RECIBE Y ARCHIVA
OFICIO DE TURNO
1T
C
FIN

Procedimiento	
Nombre del área:	SEGUNDA VISITADURÍA GENERAL
Nombre del procedimiento:	Elaboración de Recomendaciones
Número del procedimiento:	PROC-SVG-004-2019
Objetivo:	Resolver Expedientes de Queja en los que se acreditaron fehacientemente violaciones a Derechos Humanos.
Frecuencia:	Eventual

Normas

Es aplicable a los Expedientes de Queja que se encuentren integrados en los que se hayan acreditado fehacientemente violaciones a Derechos Humanos.

De acuerdo con la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, en su artículo 4, fracción III, establece que corresponde a la CEDHV formular recomendaciones públicas, autónomas, no vinculatorias en los términos previstos en la Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

Las recomendaciones que se emitan, se apegarán a lo que establece el Capítulo VII del Título Cuarto del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Veracruz, en especial deberán contener los elementos que establece el artículo 176, como son:

I. Descripción de los hechos violatorios de Derechos Humanos;
II. Enumeración de las evidencias que demuestran la violación a Derechos Humanos;
III. Descripción de la situación jurídica generada por la violación a Derechos Humanos y del contexto en el que los hechos se presentaron;
IV. Observaciones, valoración de evidencia y razonamientos lógico-jurídicos y de equidad en los que se soporte la convicción sobre la violación de Derechos Humanos reclamada;
V. Precedentes; y

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Agustín Bandala Báez Segundo Visitador General	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

VI. Recomendaciones específicas, que son las acciones que se solicitan a la autoridad, para que sean llevadas a cabo para efecto de reparar la violación a Derechos Humanos, y en su caso se instruya el procedimiento que permita sancionar a los responsables.

La Comisión Estatal también podrá emitir Recomendaciones Generales a las diversas autoridades en el Estado, a fin de que se promuevan las modificaciones de disposiciones normativas y prácticas administrativas que constituyan o propicien violaciones a los Derechos Humanos. Estas observaciones se elaborarán de manera similar a las particulares y se fundamentarán en los estudios realizados por la propia Comisión Estatal a través de las Visitadurías Generales y Direcciones, previo acuerdo de la Presidencia del Organismo. Las recomendaciones generales contendrán en su texto los siguientes elementos:

I. Antecedentes;
II. Situación y fundamentación jurídica;
III. Observaciones; y
IV. Recomendaciones.

Las Recomendaciones Generales no requieren aceptación por parte de las autoridades a quienes vayan dirigidas. Se publicarán en el instrumento oficial de difusión de la Comisión Estatal. El registro de las Recomendaciones Generales se realizará de forma separada, y se le dará el debido seguimiento.

Las y los Visitadores (as) Adjuntos (as) y Auxiliares elaborarán los proyectos de Recomendación bajo la supervisión de él o la Visitador (a) General. Una vez revisado y aprobado éste por la o el Visitador (a) General, el proyecto será revisado por la Presidencia de la Comisión Estatal de Derechos Humanos para su aprobación.

Una vez aprobado y firmado el proyecto por la Presidencia de la Comisión, será turnado el Expediente de Queja a la Dirección de Seguimiento y Conclusión para la continuación del trámite.

El tiempo de elaboración de la Recomendación varía en relación a la naturaleza de cada expediente y en la cantidad de material probatorio existente, con el que este se encuentre engrosado.

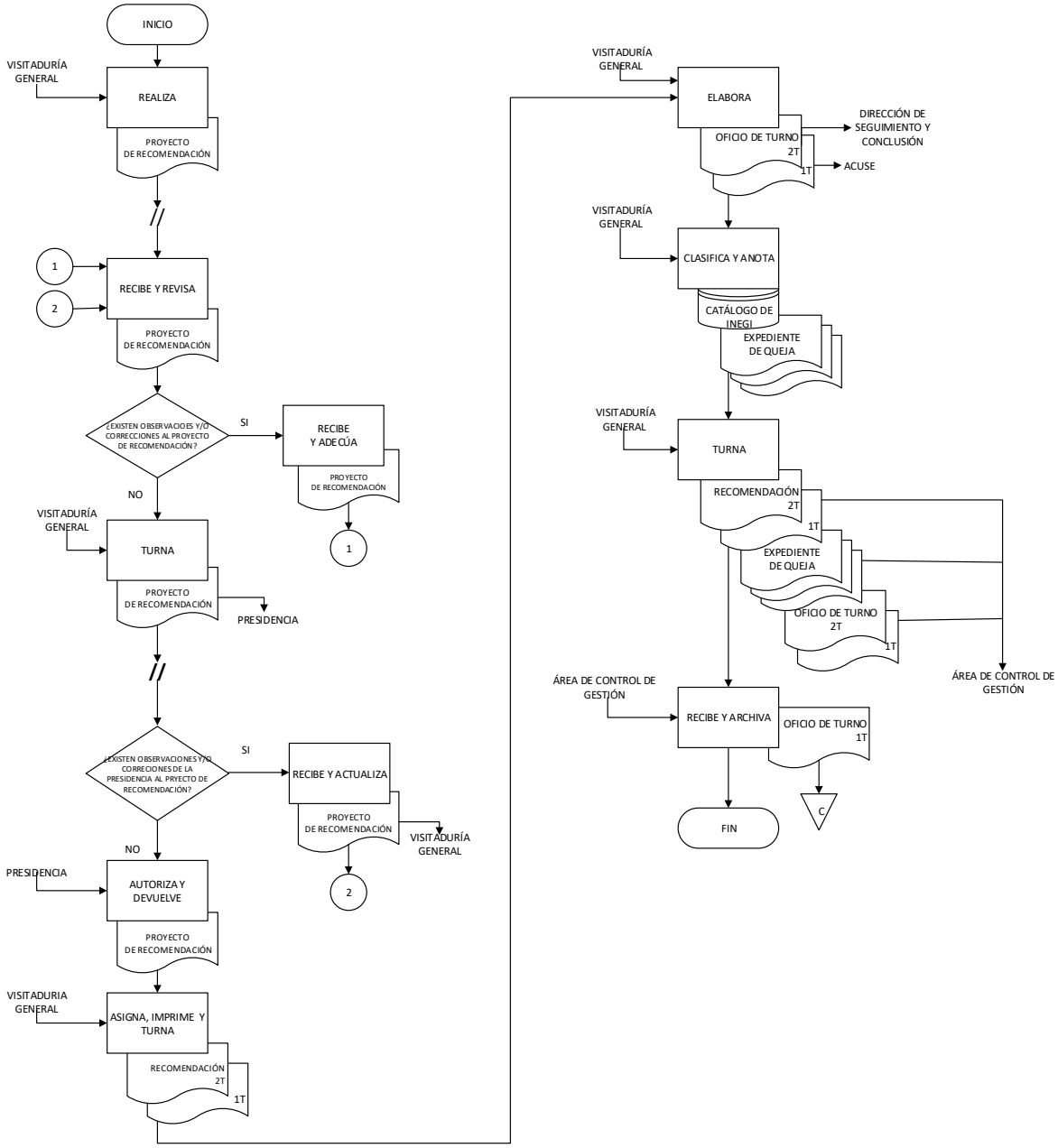
Las y los Visitadores (as) Adjuntos (as) y Auxiliares a cargo de la elaboración de las Recomendaciones, deberán observar los lineamientos de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz así como de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Veracruz. El número de Recomendaciones firmadas, dependerá del número de Autoridades a que vaya dirigida.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Agustín Bandala Báez Segundo Visitador General	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Segunda Visitaduría General Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	1	Realiza la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar el Proyecto de Recomendación. Pasa el tiempo.
Visitador (a) General	2	Recibe y revisa la o el Visitador (a) General el Proyecto de Recomendación. ¿Existen observaciones y/o correcciones al Proyecto de Recomendación?
Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	2.1	SI EXISTEN OBSERVACIONES Y/O CORRECCIONES AL PROYECTO DE RECOMENDACIÓN. Recibe y adecúa la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar las modificaciones señaladas por la o el Visitador (a) General. Conecta con la Actividad 2.
Presidencia Visitador (a) General	3	NO EXISTEN OBSERVACIONES Y/O CORRECCIONES AL PROYECTO DE RECOMENDACIÓN. Turna la o el Visitador (a) General el Proyecto de Recomendación a la Presidencia de la Comisión para su aprobación. Pasa el tiempo. ¿Existen observaciones y/o correcciones la Presidencia de la Comisión al Proyecto de Recomendación?
Visitaduría General	3.1	SI EXISTEN OBSERVACIONES Y/O CORRECCIONES DE LA PRESIDENCIA DE LA COMISIÓN AL PROYECTO DE RECOMENDACIÓN. Recibe y actualiza el o la Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar las modificaciones señaladas por la Presidencia de la Comisión. Conecta con la Actividad 2.
Presidencia	4	NO EXISTEN OBSERVACIONES Y/O CORRECCIONES DE LA PRESIDENCIA DE LA COMISIÓN AL PROYECTO DE RECOMENDACIÓN. Autoriza y devuelve a la Visitaduría General para trámite.

Área	Actividad	Descripción
Visitador (a) General	5	Asigna número cronológico, imprime la Recomendación en dos tantos originales y turna la o el Visitador (a) General para firma de la Presidencia de la Comisión.
Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	6	Elabora la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar Oficio de Turno a la Dirección de Seguimiento y Conclusión en dos tantos originales, para firma de la o el Visitador (a) General.
Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	7	Clasifica y anota la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar en el Expediente de Queja las violaciones a Derechos Humanos acreditadas conforme al catálogo del INEGI.
Área de Control de Gestión	8	Envía Recomendación, oficio de turno en dos tantos originales y Expediente de Queja la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar al Área de Control de Gestión para trámite.
Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	9	Recibe y archiva acuse de oficio de turno en un tanto. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

Diagrama


INICIO
VISITADURÍA GENERAL
REALIZA
PROYECTO DE RECOMENDACIÓN
1
2
RECIBE Y REVISA
PROYECTO DE RECOMENDACIÓN
¿EXISTEN OBSERVACIOES Y/O CORRECCIONES AL PROYECTO DE RECOMENDACIÓN?
SI
RECIBE Y ADECÚA
PROYECTO DE RECOMENDACIÓN
1
NO
VISITADURÍA GENERAL
TURNA
PROYECTO DE RECOMENDACIÓN
PRESIDENCIA
¿EXISTEN OBSERVACIONES Y/O CORRECIONES DE LA PRESIDENCIA AL PRYECTO DE RECOMENDACIÓN?
SI
RECIBE Y ACTUALIZA
PROYECTO DE RECOMENDACIÓN
VISITADURÍA GENERAL
2
NO
PRESIDENCIA
AUTORIZA Y DEVUELVE
PROYECTO DE RECOMENDACIÓN
VISITADURIA GENERAL
ASIGNA, IMPRIME Y TURNA
RECOMENDACIÓN
2T
1T
VISITADURÍA GENERAL
ELABORA
DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONCLUSIÓN
OFICIO DE TURNO
2T
1T
ACUSE
VISITADURÍA GENERAL
CLASIFICA Y ANOTA
CATÁLOGO DE INEGI
EXPEDIENTE DE QUEJA
VISITADURÍA GENERAL
TURNA
RECOMENDACIÓN
2T
1T
EXPEDIENTE DE QUEJA
OFICIO DE TURNO
2T
1T
ÁREA DE CONTROL DE GESTIÓN
ÁREA DE CONTROL DE GESTIÓN
RECIBE Y ARCHIVA
OFICIO DE TURNO
1T
C
FIN

Procedimiento	
Nombre del área:	TERCERA VISITADURÍA GENERAL
Nombre del procedimiento:	Integración del Expediente de Queja
Número del procedimiento:	PROC-TVG-001-2019
Objetivo:	Recabar las constancias necesarias que permitan determinar si existen o no violaciones a derechos humanos cometidas por servidores públicos del Estado de Veracruz.
Frecuencia:	Diaria

Normas

El procedimiento de integración de Queja es aplicable a todos los expedientes que son remitidos a las Visitadurías Generales por las diferentes Direcciones, Unidades y/o Delegaciones Regionales o Étnicas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, en los que se hayan calificado previamente probables violaciones a Derechos Humanos, para que una vez perfeccionados, pueda elaborarse la correspondiente resolución a través de la emisión de un Acuerdo de Archivo, de una Conciliación o de una Recomendación.

Los y las Visitadores (as) Adjuntos (as) y Auxiliares serán responsables de la integración de los Expedientes de Queja, bajo la supervisión de él o la Visitador (a) General.

Se le informará a los y las quejosos (as) sobre la gratuidad de los servicios que brinda la Comisión Estatal de Derechos Humanos, los medios de defensa que le asisten durante el trámite y, en caso de no tratarse de probables violaciones graves a Derechos Humanos, que de no tener comunicación con la Comisión en un periodo de setenta días hábiles, su expediente podrá ser concluido por falta de interés.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Mariana Torres López Tercera Visitadora General	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

El tiempo de integración varía con relación a la naturaleza de cada expediente.

En todo momento se privilegiará la comunicación inmediata con la parte quejosa y con las autoridades, de forma personal, telefónica o cualquier otro medio de comunicación, evitando actuaciones innecesarias.

Toda la documentación presentada que tenga relación con el Expediente de Queja, así como las diligencias practicadas, deberán ser integradas y foliadas en la esquina superior derecha de la hoja.

Las y los Visitadores (as) Adjuntos (as) y Auxiliares a cargo de la integración de los expedientes de Queja, deberán observar los lineamientos de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz así como de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Veracruz.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Mariana Torres López Tercera Visitadora General	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

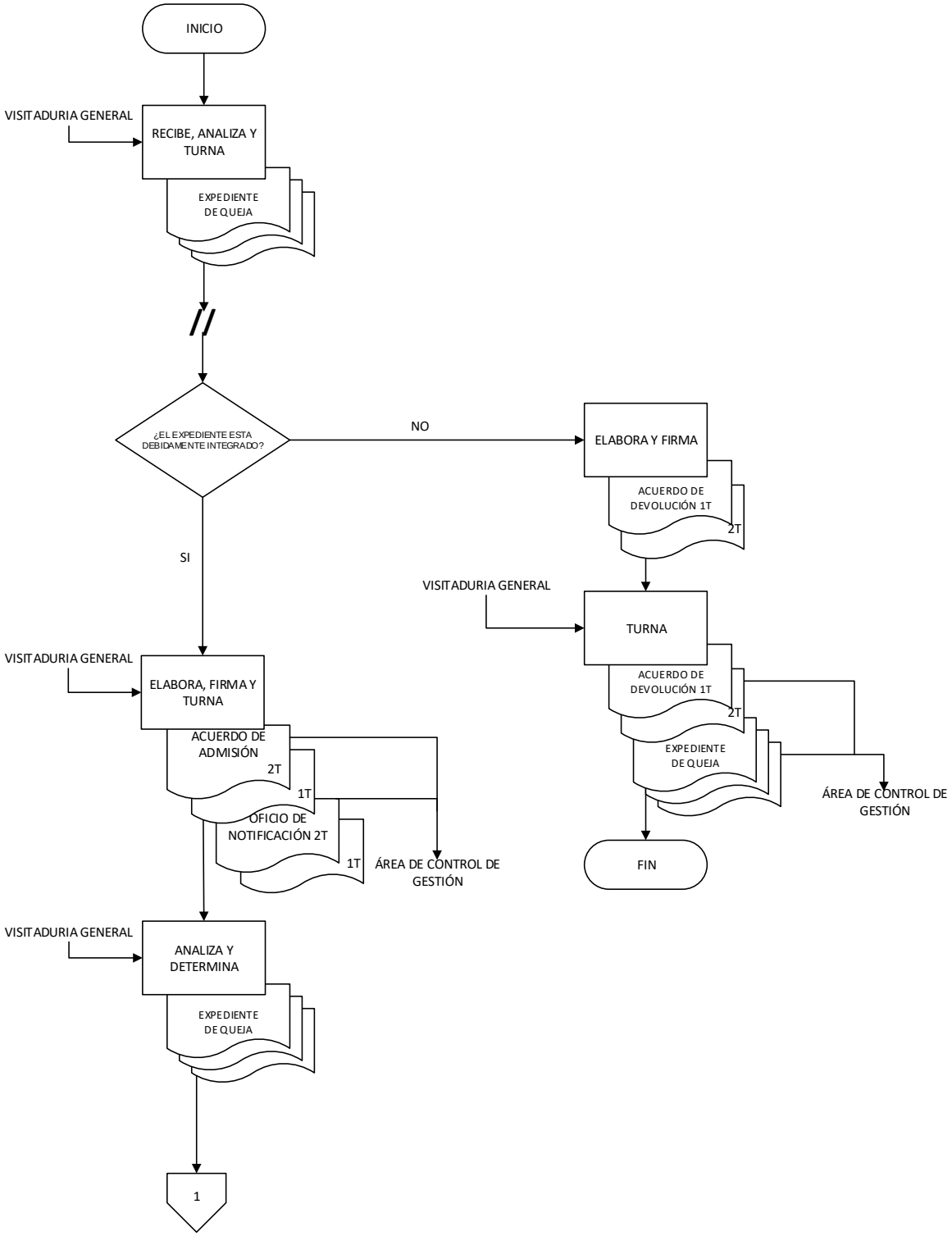
Área	Actividad	Descripción
Tercera Visitaduría General Visitador (a) General	1	Recibe, analiza y turna Expediente de Queja, la o el Visitador (a) General a la o el Visitador (a) Adjunto o Auxiliar. Pasa el tiempo. ¿El Expediente está debidamente integrado? NO ESTÁ DEBIDAMENTE INTEGRADO.
Visitador Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	1.1	Elabora la o el Visitador (a) Adjunto o Auxiliar Proyecto de Acuerdo de Devolución fundado y motivado y Oficio de Notificación en dos tantos originales para la Dirección, Unidad o Delegación que haya turnado el Expediente, y firma la o el Visitador (a) General.
Visitador Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	1.2	Turna la o el Visitador (a) Adjunto o Auxiliar el Oficio de Notificación y el Expediente de Queja al Área de Control de Gestión para su remisión a la Dirección, Unidad o Delegación correspondiente. FIN DEL PROCEDIMIENTO. SI ESTÁ DEBIDAMENTE INTEGRADO.
Visitador Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	2	Elabora la o el Visitador (a) Adjunto o Auxiliar Acuerdo de Admisión y Oficio de Notificación de recepción en Visitaduría General del Expediente en dos tantos originales para la parte quejosa, firma la o el Visitador (a) General y turna al Área de Control de Gestión para su notificación.
Visitador Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	3	Analiza y determina la o el Visitador (a) Adjunto o Auxiliar el Expediente de Queja si cuenta con información suficiente de las autoridades involucradas para su consecución. ¿Se requieren más informes de las autoridades para la integración del expediente? SI SE REQUIEREN INFORMES DE AUTORIDADES PARA LA INTEGRACIÓN DEL EXPEDIENTE.
Visitador Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	3.1	Elabora la o el Visitador (a) Adjunto o Auxiliar solicitud de informes en dos tantos originales a las Autoridades involucradas en la investigación o en vía de colaboración, indicando el término para su respuesta,

Área	Actividad	Descripción
		firma la o el Visitador(a) General y envía a través del Área Control de Gestión. Pasa el tiempo. ¿Se reciben los informes en los tiempos señalados?
Visitador Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	3.1.A	NO SE RECIBEN LOS INFORMES EN LOS TIEMPOS SEÑALADOS. Elabora la o el Visitador (a) Adjunto o Auxiliar Oficio de Reiteración a las autoridades involucradas en la investigación o en vía de colaboración en dos tantos originales, firma la o el Visitador (a) General, y envía a través del Área Control de Gestión. Pasa el tiempo. ¿Se reciben los informes reiterados en los tiempos señalados?
Visitador Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	3.1.A.a	NO SE RECIBEN LOS INFORMES REITERADOS EN LOS TIEMPOS SEÑALADOS. Elabora la o el Visitador (a) Adjunto o Auxiliar Acuerdo en el que se certifica que la Autoridad requerida no contestó, firma la o el Visitador (a) General y se integra al Expediente. Conecta con la Actividad 4.
Visitador Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	3.1.A.b	SI SE RECIBEN LOS INFORMES REITERADOS EN LOS TIEMPOS SEÑALADOS. Elabora la o el Visitador (a) Adjunto o Auxiliar Acuerdo de recibido, firma la o el Visitador (a) General, e integra en el Expediente. Conecta con la Actividad 4.
Visitador Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	3.1.B	SI SE RECIBEN LOS INFORMES EN LOS TIEMPOS SEÑALADOS. Elabora la o el Visitador (a) Adjunto o Auxiliar Acuerdo de Recibido, firma la o el Visitador (a) General, analiza e integra en el Expediente de Queja.

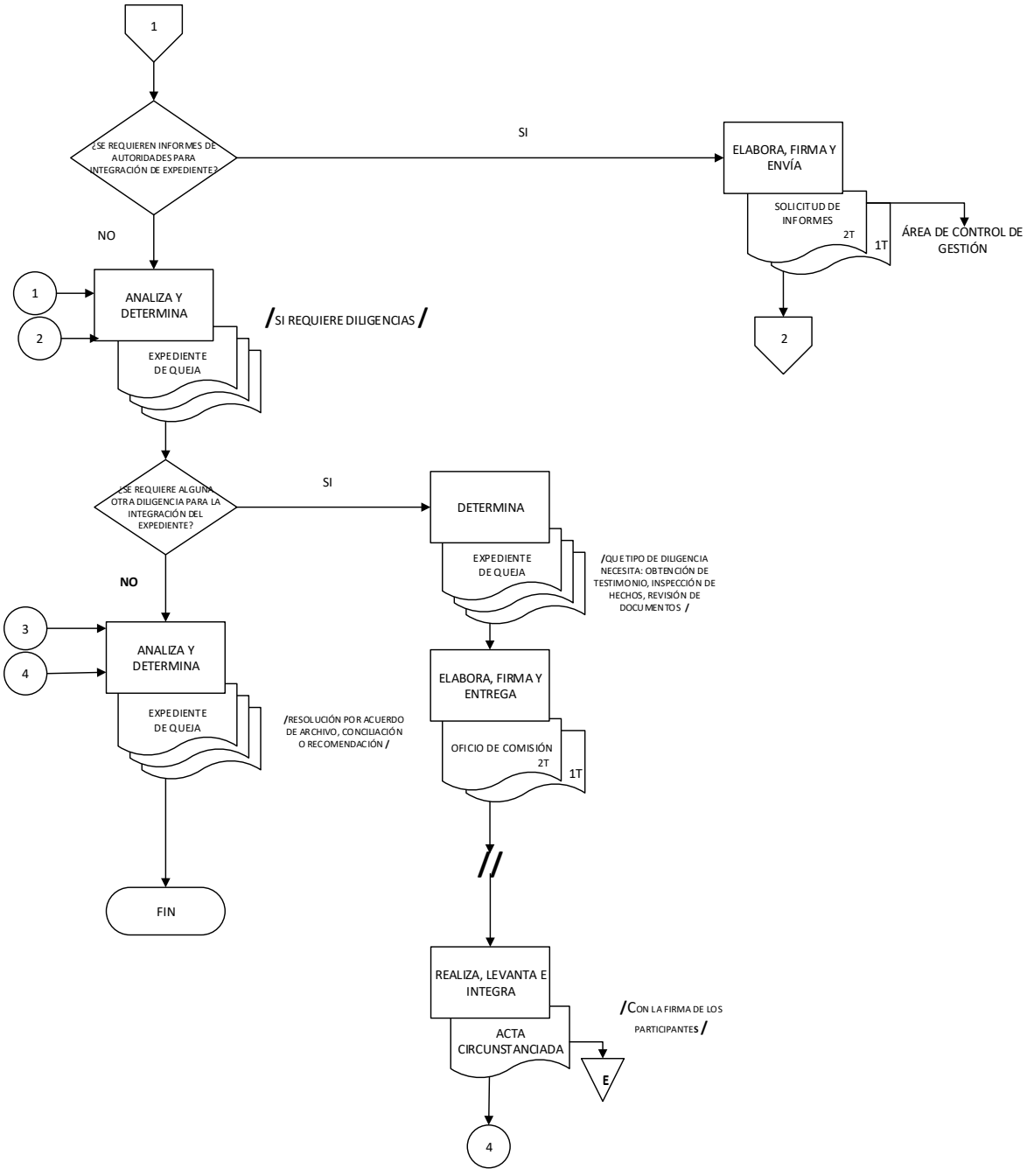
Área	Actividad	Descripción
Visitador Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	4	NO SE REQUIEREN INFORMES DE AUTORIDADES PARA LA INTEGRACIÓN DEL EXPEDIENTE DE QUEJA. Analiza y determina la o el Visitador (a) Adjunto o Auxiliar si el Expediente de Queja requiere alguna otra diligencia para su integración. Pasa el tiempo. ¿Se requieren alguna otra diligencia para la integración del expediente?
Visitador Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	4.1	SI SE REQUIERE DE MÁS DILIGENCIAS PARA LA INTEGRACIÓN DEL EXPEDIENTE DE QUEJA. Determina la o el Visitador (a) Adjunto o Auxiliar qué diligencias necesita el Expediente de Queja para su debida integración: obtención de testimonios; inspección del lugar de los hechos; o revisión de documentación en poder de las autoridades involucradas.
Visitador (a) General	4.2	Elabora y firma la o el Visitador(a) General oficio de comisión para la realización de diligencias de obtención de testimonios; inspección del lugar de los hechos; o revisión de documentación en poder de las autoridades involucradas, en dos tantos originales, y entrega a la o el Visitador (a) Adjunto o Auxiliar para su realización. Pasa el tiempo.
Visitador Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	4.3	Realiza y levanta Acta Circunstanciada la o el Visitador (a) Adjunto o Auxiliar de la diligencia de obtención de testimonios; inspección del lugar de los hechos; o revisión de documentación en poder de las autoridades involucradas, con la firma de las personas que hayan participado en la misma e integra en el Expediente de Queja para su análisis. Conecta con la Actividad 5.

Área	Actividad	Descripción
Visitador Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	5	NO SE REQUIERE DE MÁS DILIGENCIAS PARA LA INTEGRACIÓN DEL EXPEDIENTE. Analiza y determina la o el Visitador (a) Adjunto o Auxiliar el Expediente de Queja para su resolución: Acuerdo de Archivo, Conciliación o Recomendación. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

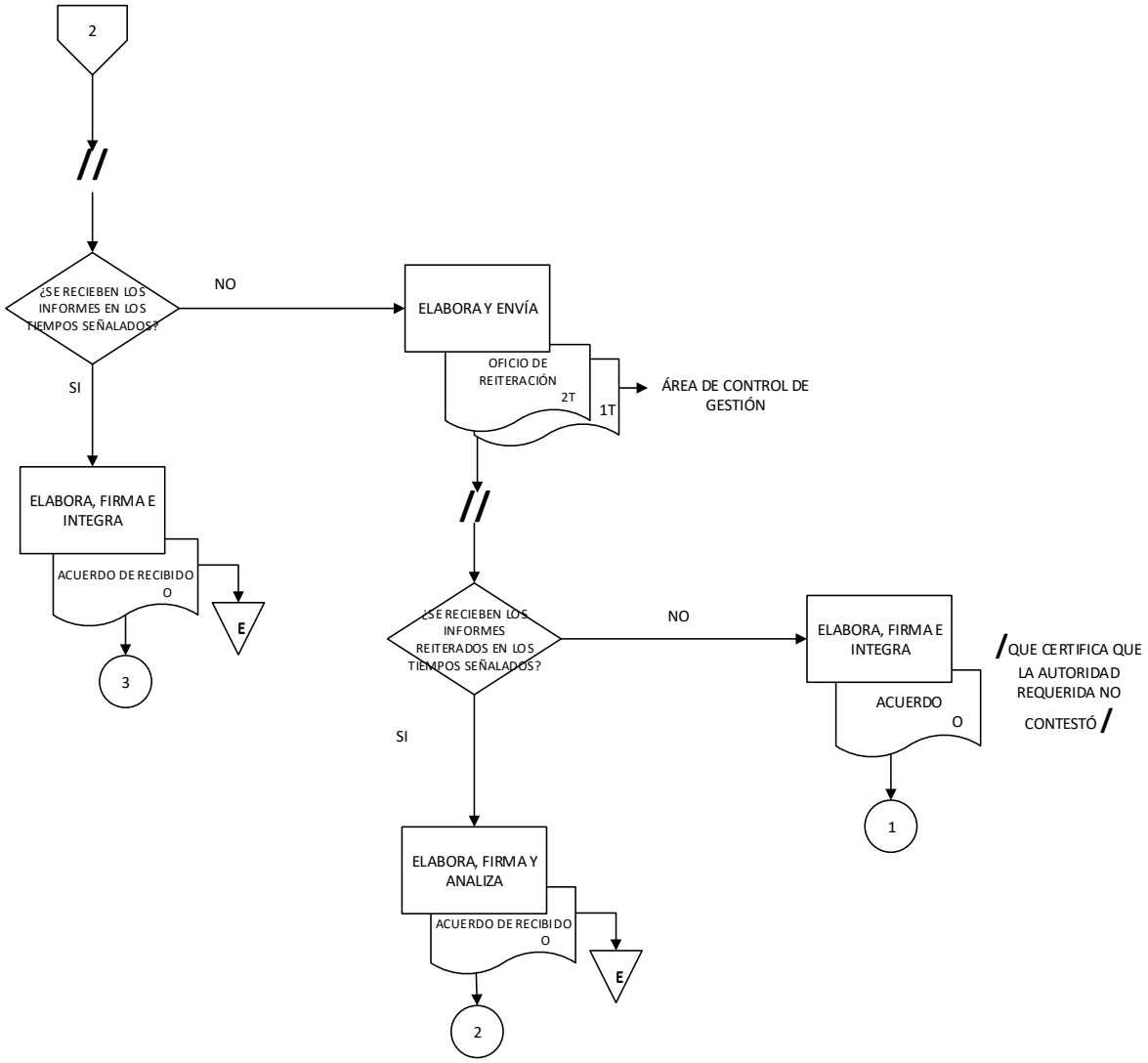
Diagrama


INICIO
VISITADURIA GENERAL
RECIBE, ANALIZA Y TURNA
EXPEDIENTE DE QUEJA
¿EL EXPEDIENTE ESTA DEBIDAMENTE INTEGRADO?
NO
ELABORA Y FIRMA
ACUERDO DE DEVOLUCIÓN 1T
2T
SI
VISITADURIA GENERAL
TURNA
ACUERDO DE DEVOLUCIÓN 1T
2T
EXPEDIENTE DE QUEJA
ÁREA DE CONTROL DE GESTIÓN
FIN
VISITADURIA GENERAL
ELABORA, FIRMA Y TURNA
ACUERDO DE ADMISIÓN
2T
1T
OFICIO DE NOTIFICACIÓN 2T
1T
ÁREA DE CONTROL DE GESTIÓN
VISITADURIA GENERAL
ANALIZA Y DETERMINA
EXPEDIENTE DE QUEJA
1

Diagrama


1
¿SE REQUIEREN INFORMES DE AUTORIDADES PARA INTEGRACIÓN DE EXPEDIENTE?
SI
ELABORA, FIRMA Y ENVÍA
SOLICITUD DE INFORMES
2T
1T
ÁREA DE CONTROL DE GESTIÓN
2
NO
1
2
ANALIZA Y DETERMINA
/SI REQUIERE DILIGENCIAS/
EXPEDIENTE DE QUEJA
¿SE REQUIERE ALGUNA OTRA DILIGENCIA PARA LA INTEGRACIÓN DEL EXPEDIENTE?
SI
DETERMINA
EXPEDIENTE DE QUEJA
/QUE TIPO DE DILIGENCIA NECESITA: OBTENCIÓN DE TESTIMONIO, INSPECCIÓN DE HECHOS, REVISIÓN DE DOCUMENTOS /
NO
3
4
ANALIZA Y DETERMINA
EXPEDIENTE DE QUEJA
/RESOLUCIÓN POR ACUERDO DE ARCHIVO, CONCILIACIÓN O RECOMENDACIÓN /
ELABORA, FIRMA Y ENTREGA
OFICIO DE COMISIÓN
2T
1T
FIN
REALIZA, LEVANTA E INTEGRA
/CON LA FIRMA DE LOS PARTICIPANTES/
ACTA CIRCUNSTANCIADA
E
4

Diagrama


2
¿SE RECIEBEN LOS INFORMES EN LOS TIEMPOS SEÑALADOS?
NO
SI
ELABORA Y ENVÍA
OFICIO DE REITERACIÓN
2T
1T
ÁREA DE CONTROL DE GESTIÓN
ELABORA, FIRMA E INTEGRA
ACUERDO DE RECIBIDO O
E
3
¿SE RECIEBEN LOS INFORMES REITERADOS EN LOS TIEMPOS SEÑALADOS?
NO
SI
ELABORA, FIRMA E INTEGRA
ACUERDO O
QUE CERTIFICA QUE LA AUTORIDAD REQUERIDA NO CONTESTÓ
1
ELABORA, FIRMA Y ANALIZA
ACUERDO DE RECIBIDO O
E
2

Procedimiento	
Nombre del área:	TERCERA VISITADURÍA GENERAL
Nombre del procedimiento:	Elaboración de Acuerdos de Archivo
Número del procedimiento:	PROC-TVG-002-2019
Objetivo:	Concluir los Expedientes de Queja en los que se actualice alguna causal prevista en el artículo 166 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
Frecuencia:	Eventual

Normas

Los Acuerdos de Archivo son resoluciones mediante las cuales se concluye un Expediente de Queja. Éstos pueden dictarse cuando:

a) No se acrediten fehacientemente violaciones a derechos humanos.

b) Por desistimiento expreso de la parte quejosa.

c) Cuando la queja no verse sobre violaciones graves a derechos humanos o violaciones de lesa humanidad y no haya sido posible entablar comunicación con la parte quejosa o localizarla durante el término de setenta días hábiles.

d) Por fallecimiento de la parte quejosa, cuando por efecto de éste, la queja quede sin materia.

e) Por no existir materia para seguir conociendo del Expediente de Queja.

f) Solución durante el trámite.

De actualizarse alguna de estas causales, la o el Visitador Adjunto (a) o Auxiliar lo hará del conocimiento la o el Visitador (a) General a fin de que, de resultar procedente, se inicie la elaboración del Acuerdo de Archivo correspondiente.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Mariana Torres López Tercera Visitadora General	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

El proyecto correspondiente se realizará bajo la supervisión en todo momento de la o el Visitador (a) General.

Elaborado el proyecto de Acuerdo de Archivo, la o el Visitador (a) General lo revisará para realizar las observaciones que considere pertinentes. Una vez solventadas estas o en caso de no tenerlas, lo someterá a la consideración de la Presidencia de la Comisión para su aprobación correspondiente.

En caso de que Presidencia realice observaciones y/o adecuaciones, se realizarán por la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar a cargo del expediente, bajo la supervisión de la o el Visitador (a) General y será remitido nuevamente a Presidencia para su visto bueno.

Aprobado el proyecto, será firmado por la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar a cargo del Expediente de Queja, así como por el o la Visitador (a) General.

Se notificará un extracto del Acuerdo de Archivo a la parte quejosa mediante oficio y el sentido de la resolución a las autoridades señaladas como responsables.

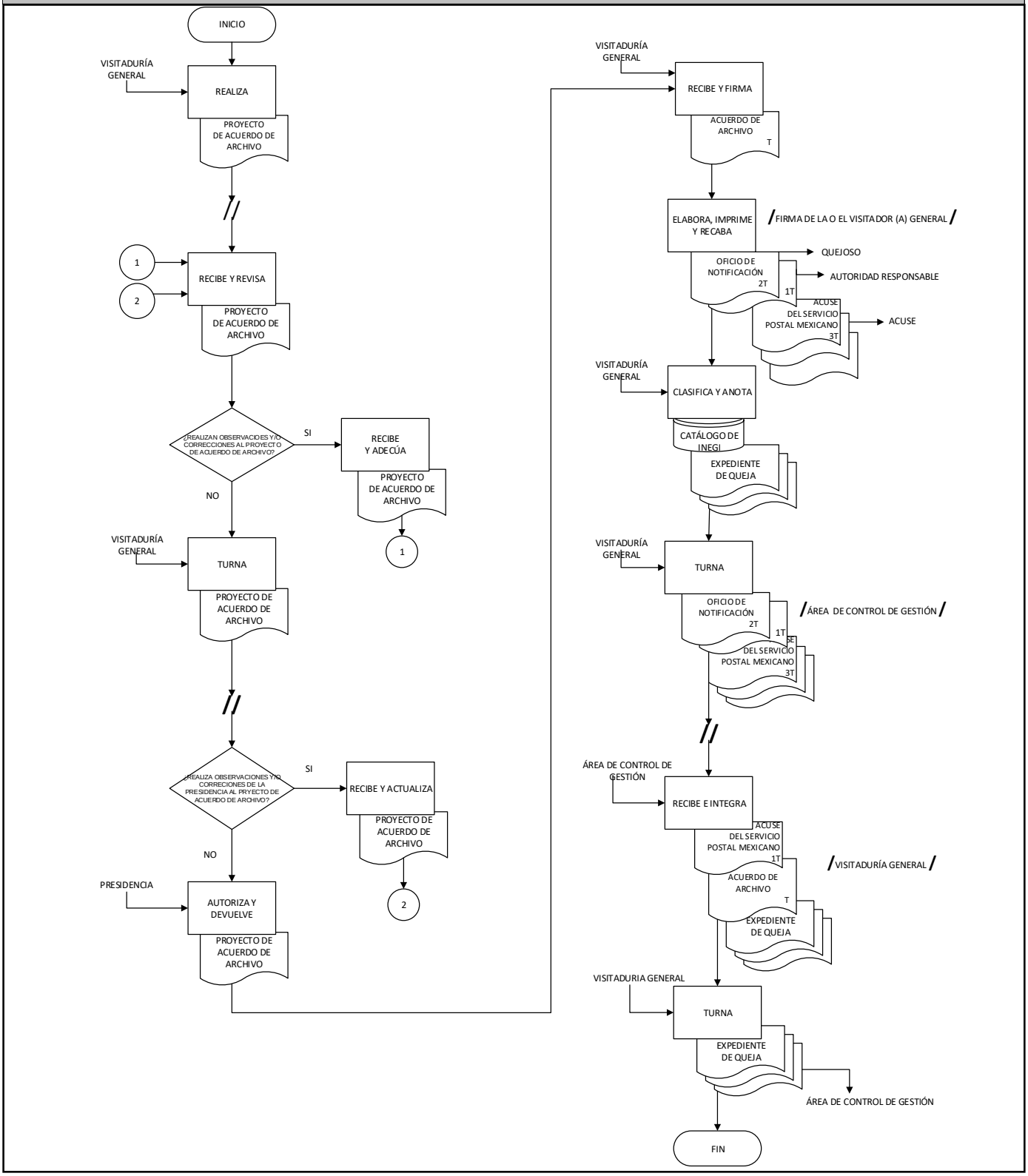
Las y los Visitadores (as) Adjuntos (as) y Auxiliares a cargo de la elaboración de Acuerdos de Archivo, deberán observar los lineamientos de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz así como de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Veracruz

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Mariana Torres López Tercera Visitadora General	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Tercera Visitaduría General Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	1	Realiza la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar el Proyecto de Acuerdo de Archivo. Pasa el tiempo.
Visitador (a) General	2	Recibe y revisa la o el Visitador (a) General el Proyecto de Acuerdo de Archivo. ¿Realiza observaciones y/o correcciones al Proyecto de Acuerdo de Archivo?
Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	2.1	SI REALIZA OBSERVACIONES Y/O CORRECCIONES AL PROYECTO DE ACUERDO DE ARCHIVO. Recibe y adecúa la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar las modificaciones señaladas por la o el Visitador (a) General. Conecta con la Actividad 3.
Presidencia	3	NO REALIZA OBSERVACIONES Y/O CORRECCIONES AL PROYECTO DE ACUERDO DE ARCHIVO. Turna la o el Visitador (a) General el Proyecto de Acuerdo de Archivo a la Presidencia de la Comisión para su aprobación. Pasa el tiempo. ¿Realiza observaciones y/o correcciones la Presidencia de la Comisión al Proyecto de Acuerdo de Archivo?
Visitador (a) General	3.1	SI REALIZA OBSERVACIONES Y/O CORRECCIONES LA PRESIDENCIA AL PROYECTO DE ACUERDO DE ARCHIVO. Recibe y actualiza la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar las modificaciones señaladas por la Presidencia de la Comisión. Conecta con la Actividad 2.
Visitador (a) General Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	4	NO REALIZA OBSERVACIONES Y/O CORRECCIONES LA PRESIDENCIA AL PROYECTO DE ACUERDO DE ARCHIVO. Recibe y firma Acuerdo de Archivo la o el Visitador (a) General y la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar.

Área	Actividad	Descripción
Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	5	Elabora, imprime la o el Visitador Adjunto (a) o Auxiliar el oficio de notificación del Acuerdo de Archivo en dos tantos originales para el Quejoso, la Autoridad Responsable; así como el Acuse del Servicio Postal Mexicano en tres tantos y recaba firma de la o el Visitador (a) General.
Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	6	Clasifica y anota la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar en el Expediente de Queja las claves de las presuntas violaciones a Derechos Humanos conforme a los catálogos del INEGI y de esta Comisión.
Área de Control de Gestión	7	Turna Acuerdo de Archivo, Oficio de Notificación y Acuse del Servicio Postal Mexicano la o el Visitador(a) Auxiliar/Adjunto(a) al Área de Control de Gestión para su notificación. Pasa el tiempo.
Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	8	Recibe el acuse de recibido la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar del Oficio de Notificación de Acuerdo de Archivo e integra con el Acuse del Servicio Postal Mexicano al Expediente de Queja correspondiente.
Área de Control de Gestión	9	Turna Expediente de Queja concluido a Área de Control de Gestión para los efectos procedentes. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

Diagrama


INICIO
VISITADURÍA GENERAL
REALIZA
PROYECTO DE ACUERDO DE ARCHIVO
1
2
RECIBE Y REVISA
PROYECTO DE ACUERDO DE ARCHIVO
¿REALIZAN OBSERVACIOES Y/O CORRECCIONES AL PROYECTO DE ACUERDO DE ARCHIVO?
SI
RECIBE Y ADECÚA
PROYECTO DE ACUERDO DE ARCHIVO
1
NO
VISITADURÍA GENERAL
TURNA
PROYECTO DE ACUERDO DE ARCHIVO
¿REALIZA OBSERVACIONES Y/O CORRECIONES DE LA PRESIDENCIA AL PRYECTO DE ACUERDO DE ARCHIVO?
SI
RECIBE Y ACTUALIZA
PROYECTO DE ACUERDO DE ARCHIVO
2
NO
PRESIDENCIA
AUTORIZA Y DEVUELVE
PROYECTO DE ACUERDO DE ARCHIVO
VISITADURÍA GENERAL
RECIBE Y FIRMA
ACUERDO DE ARCHIVO
T
ELABORA, IMPRIME Y RECABA
FIRMA DE LA O EL VISITADOR (A) GENERAL
OFICIO DE NOTIFICACIÓN
2T
QUEJOSO
AUTORIDAD RESPONSABLE
1T
ACUSE DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO
3T
ACUSE
VISITADURÍA GENERAL
CLASIFICA Y ANOTA
CATÁLOGO DE INEGI
EXPEDIENTE DE QUEJA
VISITADURÍA GENERAL
TURNA
OFICIO DE NOTIFICACIÓN
2T
ÁREA DE CONTROL DE GESTIÓN
1T
ACUSE DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO
3T
ÁREA DE CONTROL DE GESTIÓN
RECIBE E INTEGRA
ACUSE DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO
1T
VISITADURÍA GENERAL
ACUERDO DE ARCHIVO
T
EXPEDIENTE DE QUEJA
VISITADURIA GENERAL
TURNA
EXPEDIENTE DE QUEJA
ÁREA DE CONTROL DE GESTIÓN
FIN

Procedimiento	
Nombre del área:	TERCERA VISITADURÍA GENERAL
Nombre del procedimiento:	Elaboración de Recomendaciones
Número del procedimiento:	PROC-TVG-003-2019
Objetivo:	Resolver Expedientes de Queja en los que se acreditaron fehacientemente violaciones a Derechos Humanos.
Frecuencia:	Eventual

Normas

Es aplicable a los Expedientes de Queja que se encuentren integrados en los que se hayan acreditado fehacientemente violaciones a Derechos Humanos.

De acuerdo con la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, en su artículo 4, fracción III, establece que corresponde a la CEDHV formular recomendaciones públicas, autónomas, no vinculatorias en los términos previstos en la Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

Las recomendaciones que se emitan, se apegarán a lo que establece el Capítulo VII del Título Cuarto del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Veracruz, en especial deberán contener los elementos que establece el artículo 176, como son:

I. Descripción de los hechos violatorios de Derechos Humanos;
II. Enumeración de las evidencias que demuestran la violación a Derechos Humanos;
III. Descripción de la situación jurídica generada por la violación a Derechos Humanos y del contexto en el que los hechos se presentaron;
IV. Observaciones, valoración de evidencia y razonamientos lógico-jurídicos y de equidad en los que se soporte la convicción sobre la violación de Derechos Humanos reclamada;
V. Precedentes; y

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Mariana Torres López Tercera Visitadora General	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

VI. Recomendaciones específicas, que son las acciones que se solicitan a la autoridad, para que sean llevadas a cabo para efecto de reparar la violación a Derechos Humanos, y en su caso se instruya el procedimiento que permita sancionar a los responsables.

La Comisión Estatal también podrá emitir Recomendaciones Generales a las diversas autoridades en el Estado, a fin de que se promuevan las modificaciones de disposiciones normativas y prácticas administrativas que constituyan o propicien violaciones a los Derechos Humanos. Estas observaciones se elaborarán de manera similar a las particulares y se fundamentarán en los estudios realizados por la propia Comisión Estatal a través de las Visitadurías Generales y Direcciones, previo acuerdo de la Presidencia del Organismo. Las recomendaciones generales contendrán en su texto los siguientes elementos:

I. Antecedentes;
II. Situación y fundamentación jurídica;
III. Observaciones; y
IV. Recomendaciones.

Las Recomendaciones Generales no requieren aceptación por parte de las autoridades a quienes vayan dirigidas. Se publicarán en el instrumento oficial de difusión de la Comisión Estatal. El registro de las Recomendaciones Generales se realizará de forma separada, y se le dará el debido seguimiento.

Las y los Visitadores (as) Adjuntos (as) y Auxiliares elaborarán los proyectos de Recomendación bajo la supervisión de él o la Visitador (a) General. Una vez revisado y aprobado éste por la o el Visitador (a) General, el proyecto será revisado por la Presidencia de la Comisión Estatal de Derechos Humanos para su aprobación.

Una vez aprobado y firmado el proyecto por la Presidencia de la Comisión, será turnado el Expediente de Queja a la Dirección de Seguimiento y Conclusión para la continuación del trámite.

El tiempo de elaboración de la Recomendación varía en relación a la naturaleza de cada expediente y en la cantidad de material probatorio existente, con el que este se encuentre engrosado.

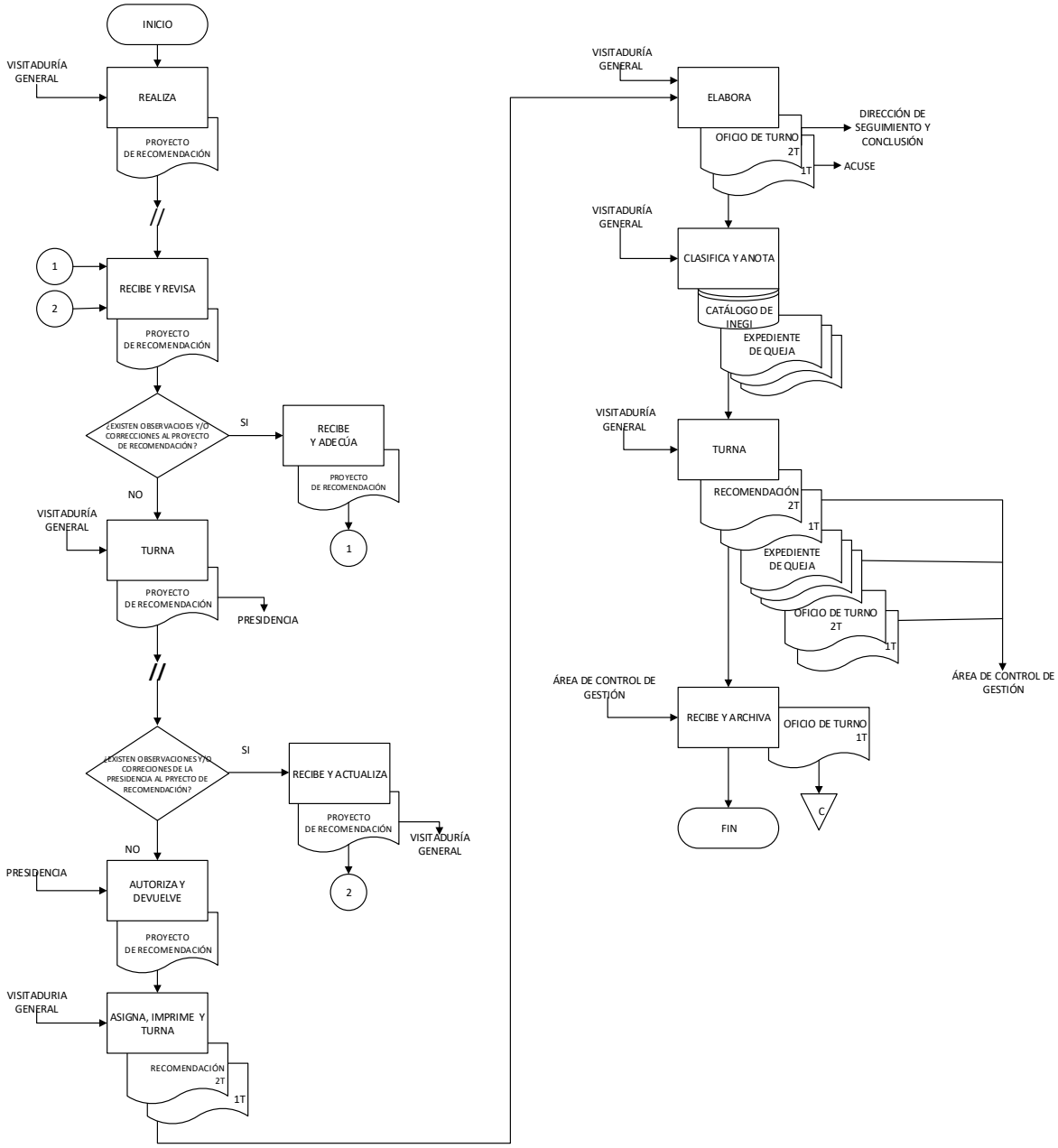
Las y los Visitadores (as) Adjuntos (as) y Auxiliares a cargo de la elaboración de las Recomendaciones, deberán observar los lineamientos de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz así como de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Veracruz. El número de Recomendaciones firmadas, dependerá del número de Autoridades a que vaya dirigida.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Mariana Torres López Tercera Visitadora General	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Tercera Visitaduría General Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	1	Realiza la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar el Proyecto de Recomendación. Pasa el tiempo.
Visitador (a) General	2	Recibe y revisa la o el Visitador (a) General el Proyecto de Recomendación. ¿Existen observaciones y/o correcciones al Proyecto de Recomendación? SI EXISTEN OBSERVACIONES Y/O CORRECCIONES AL PROYECTO DE RECOMENDACIÓN.
Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	2.1	Recibe y adecúa la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar las modificaciones señaladas por la o el Visitador (a) General. Conecta con la Actividad 2.
		NO EXISTEN OBSERVACIONES Y/O CORRECCIONES AL PROYECTO DE RECOMENDACIÓN.
Presidencia Visitador (a) General	3	Turna la o el Visitador (a) General el Proyecto de Recomendación a la Presidencia de la Comisión para su aprobación. Pasa el tiempo. ¿Existen observaciones y/o correcciones la Presidencia de la Comisión al Proyecto de Recomendación? SI EXISTEN OBSERVACIONES Y/O CORRECCIONES DE LA PRESIDENCIA DE LA COMISIÓN AL PROYECTO DE RECOMENDACIÓN.
Visitaduría General	3.1	Recibe y actualiza el o la Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar las modificaciones señaladas por la Presidencia de la Comisión. Conecta con la Actividad 2. NO EXISTEN OBSERVACIONES Y/O CORRECCIONES DE LA PRESIDENCIA DE LA COMISIÓN AL PROYECTO DE RECOMENDACIÓN.
Presidencia	4	Autoriza y devuelve a la Visitaduría General para trámite.

Área	Actividad	Descripción
Visitador (a) General	5	Asigna número cronológico, imprime la Recomendación en dos tantos originales y turna la o el Visitador (a) General para firma de la Presidencia de la Comisión.
Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	6	Elabora la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar Oficio de Turno a la Dirección de Seguimiento y Conclusión en dos tantos originales, para firma de la o el Visitador (a) General.
Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	7	Clasifica y anota la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar en el Expediente de Queja las violaciones a Derechos Humanos acreditadas conforme al catálogo del INEGI.
Área de Control de Gestión	8	Envía Recomendación, oficio de turno en dos tantos originales y Expediente de Queja la o el Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar al Área de Control de Gestión para trámite.
Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	9	Recibe y archiva acuse de oficio de turno en un tanto. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

Diagrama


INICIO
VISITADURÍA GENERAL
REALIZA
PROYECTO DE RECOMENDACIÓN
1
2
RECIBE Y REVISA
PROYECTO DE RECOMENDACIÓN
¿EXISTEN OBSERVACIOES Y/O CORRECCIONES AL PROYECTO DE RECOMENDACIÓN?
SI
RECIBE Y ADECÚA
PROYECTO DE RECOMENDACIÓN
1
NO
VISITADURÍA GENERAL
TURNA
PROYECTO DE RECOMENDACIÓN
PRESIDENCIA
¿EXISTEN OBSERVACIONES Y/O CORRECIONES DE LA PRESIDENCIA AL PRYECTO DE RECOMENDACIÓN?
SI
RECIBE Y ACTUALIZA
PROYECTO DE RECOMENDACIÓN
VISITADURÍA GENERAL
2
NO
PRESIDENCIA
AUTORIZA Y DEVUELVE
PROYECTO DE RECOMENDACIÓN
VISITADURIA GENERAL
ASIGNA, IMPRIME Y TURNA
RECOMENDACIÓN
2T
1T
VISITADURÍA GENERAL
ELABORA
DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONCLUSIÓN
OFICIO DE TURNO
2T
1T
ACUSE
VISITADURÍA GENERAL
CLASIFICA Y ANOTA
CATÁLOGO DE INEGI
EXPEDIENTE DE QUEJA
VISITADURÍA GENERAL
TURNA
RECOMENDACIÓN
2T
1T
EXPEDIENTE DE QUEJA
OFICIO DE TURNO
2T
1T
ÁREA DE CONTROL DE GESTIÓN
ÁREA DE CONTROL DE GESTIÓN
RECIBE Y ARCHIVA
OFICIO DE TURNO
1T
C
FIN

Procedimiento	
Nombre del área:	DIRECCIÓN DE ORIENTACIÓN Y QUEJAS
Nombre del procedimiento:	Solicitud de Intervención por una Probable Vulneración de DDHH
Número del procedimiento:	PROC-DOQ-001-2019
Objetivo:	Recibir quejas e investigar presuntas violaciones a derechos humanos imputadas a autoridades o servidores públicos Estatales o Municipales por actos u omisiones de naturaleza administrativa en agravio de cualquier persona que se encuentre en territorio Veracruzano.
Frecuencia:	Diaria

Normas

La Dirección de Orientación y Quejas recibe las quejas que se presentan por presuntas violaciones a derechos humanos de cualquier persona que viva o transite por esta Entidad Federativa, siempre que los actos u omisiones de naturaleza administrativa, sean ejecutados o cuya omisión involucre a autoridades Municipales o Estatales. De igual forma se inician quejas de oficio.

Dicha facultad para investigar cuando los peticionarios presenten escritos de solicitud de intervención, se fundamenta en los artículos 102 apartado B de la Constitución Policita de los Estados unidos Mexicanos; 67 fracción II de la Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave; 3 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos; 80 fracción II, 108, 109 y 130 fracción I del Reglamento Interno publicado en la Gaceta Oficial del Estado de fecha 22 de enero de 2019, que a la letra mencionan lo siguiente:

Artículo 102. B. El Congreso de la Unión y las legislaturas de las entidades federativas, en el ámbito de sus respectivas competencias, establecerán organismos de protección de los derechos humanos que ampara el orden jurídico mexicano, los que conocerán de quejas en contra de actos u omisiones de naturaleza administrativa provenientes de cualquier autoridad o servidor público, con excepción de los del Poder Judicial de la Federación, que violen estos derechos.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Mtra. Mtra. Ana Lilia Rios Reyes Directora de Orientación y Quejas	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

Artículo 67. Conforme a esta Constitución y la ley, los Organismos Autónomos del Estado contarán con personalidad jurídica y patrimonio propios, tendrán autonomía técnica, presupuestal, de gestión y para emitir las reglas conforme a las cuales sistematizarán la información bajo su resguardo, y sólo podrán ser fiscalizados por el Congreso del Estado.

II. El conocimiento y sustanciación de las quejas en contra de los actos u omisiones de naturaleza administrativa que violen derechos humanos, provenientes de cualquier autoridad o servidor público, la realizará la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

ARTÍCULO 3. La Comisión de Derechos Humanos tiene competencia en todo el Estado de Veracruz para conocer y tramitar las peticiones o quejas que por presuntas violaciones a los derechos humanos se imputen a autoridades o servidores públicos estatales o municipales, o a ambos, por los actos u omisiones de naturaleza administrativa en que incurran.

Artículo 80. La Dirección de Orientación y Quejas tiene las siguientes atribuciones:

II. Recibir, registrar y turnar los escritos calificados como quejas por presuntas violaciones a Derechos Humanos, o asuntos diversos a las o los visitadores del área que corresponda, para su análisis y conclusión.

Artículo 108. Las quejas podrán presentarse:

I.- Por escrito;
II.- Oralmente, por comparecencia o por vía telefónica; y
III. Por cualquier otro medio de comunicación.

Artículo 109. Las quejas que se presenten por escrito deberán contener:

I. Los datos mínimos de identificación: nombre, apellidos, domicilio y, en su caso, número telefónico o correo electrónico de la persona que presuntamente ha sido o está siendo afectada en sus Derechos Humanos, así como los de la persona que presente el escrito de queja si ésta fuera distinta del agraviado;

II. Los hechos presuntamente constitutivos de violación a los Derechos Humanos;

III. Los datos que permitan identificar a la autoridad a quien se imputen los hechos;

IV. Si es el caso, las pruebas en las que sustente su dicho la parte quejosa; y

V. Nombre, firma autógrafa o huella digital del agraviado.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Mtra. Mtra. Ana Lilia Rios Reyes Directora de Orientación y Quejas	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

Artículo 130. El acuerdo de calificación podrá ser:

I. Presunta violación a Derechos Humanos.

El o la visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar, atiende la solicitud de intervención que el promovente realiza vía telefónica, por escrito, correo electrónico o en comparecencia; se registran los datos personales en la ficha electrónica de solicitud de intervención, se escucha la problemática planteada.

Se analiza la información proporcionada, se elabora acuerdo de radicación, en el cual se ordena solicitar informes a la autoridad presunta responsable, de ser procedente, se solicitan informes en colaboración a la autoridad que por razón de sus funciones tenga conocimiento de los hechos, aun y cuando esta no sea señalada ni responsable, así como también se le notifica al solicitante el inicio de las investigaciones de su queja.

En el caso de no cubrir los requisitos del artículo 109, mediante llamada telefónica, oficio y/o correo electrónico se le requiere al quejoso que subsane los datos faltantes.

Se solicitan los informes necesarios a la autoridad presunta responsable, si de los informes proporcionados por la autoridad señalada como responsable, estos fueran incompletos o exista la necesidad de solicitar informes complementarios, se realiza la solicitud correspondiente; y se realizan de ser necesarias las diligencias correspondientes en el lugar donde ocurrieron los hechos que se investigan; lo cual puede ser con auxilio de nuestras Delegaciones Regionales o Étnicas, para la debida integración del expediente.

En el supuesto de que la autoridad niegue los hechos que se investigan o exista contradicción entre lo informado por el servidor público y el dicho del peticionario, se le da vista a la parte quejosa del contenido de la información proporcionada, mediante oficio o de forma personal, para que en el término de 15 días hábiles manifieste lo que a su derecho convenga de no recibir la respuesta correspondiente se podrá archivar el Expediente de Queja.

De las documentales que se pueda hacer allegar el Visitador encargado de integrar el expediente, si no se acredita fehacientemente violación a derechos humanos, se realiza un acuerdo de archivo, el cual es notificado a la parte agraviada, se le notifica a las autoridades que se les requirió información respecto del acuerdo de archivo recaído; se da de baja del sistema, y se envía a Control de Gestión para su archivo.

Por otro lado si se presume que existió alguna violación a derechos humanos, se elabora el acuerdo de turno a la Visitaduría General, y se remite a Control de Gestión, con el objetivo de que siga el curso.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Mtra. Mtra. Ana Lilia Rios Reyes Directora de Orientación y Quejas	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

Las solicitudes de intervención (quejas) se pueden solicitar vía telefónica al número 01 800 260 2200, las 24 horas del día, los 365 días del año, por escrito, correo postal, paquetería, telegrama, fax, o personalmente en las oficinas centrales ubicadas en la Avenida Pico de Orizaba No. 5, Col. SIPEH Ánimas, Xalapa, Ver., al correo institucional comentarios@cedhveracruz.org.mx, o a la página institucional y de Facebook.

Son capturadas en el Sistema de Gestión de Solicitudes de Intervención en la página http://www.cedhveracruz.org.mx/solicitudintervencion/, por medio de la Ficha Electrónica de Solicitud de Intervención generando un reporte llamado “Ficha de Solicitud de Intervención”.

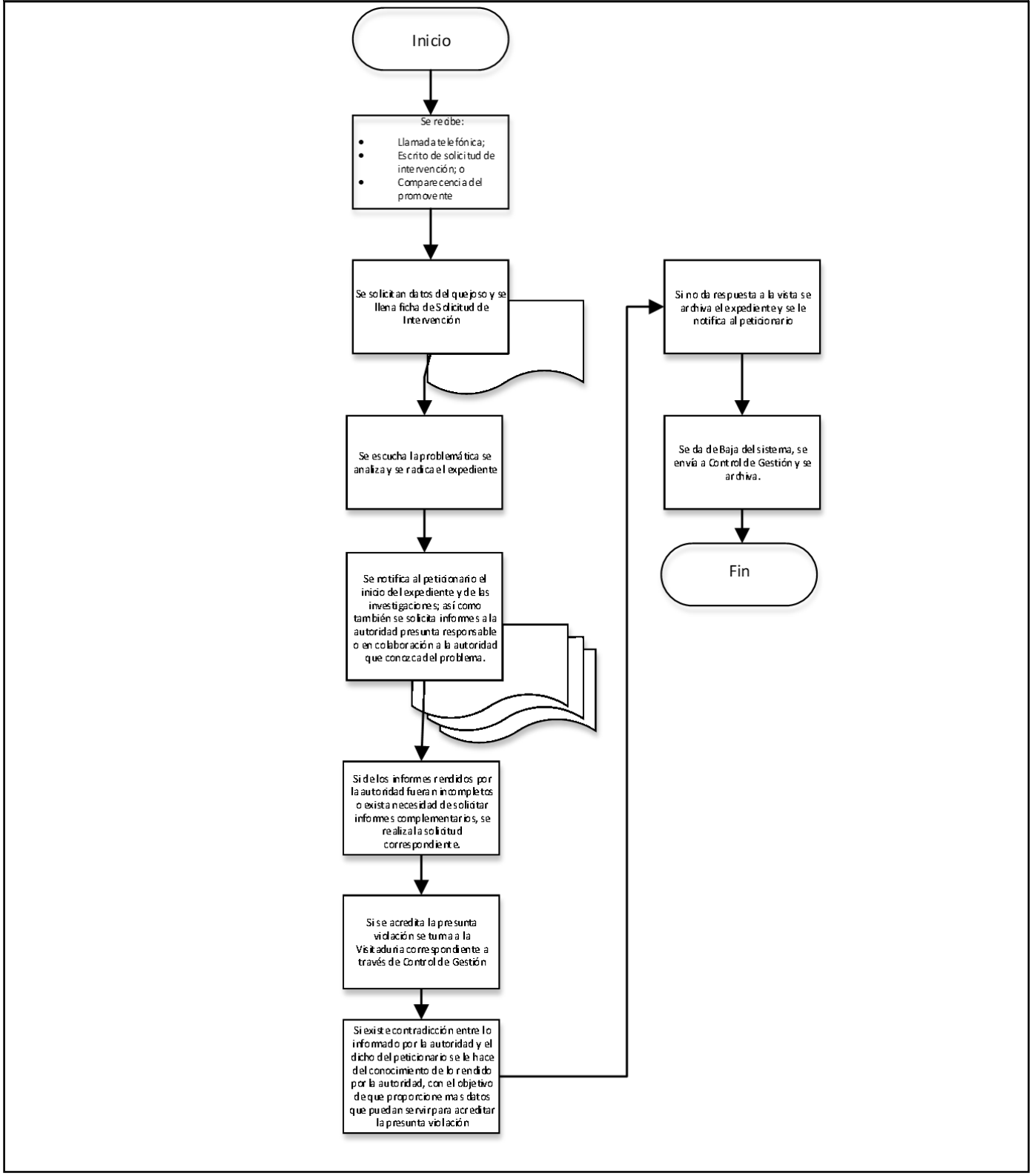
Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Mtra. Mtra. Ana Lilia Rios Reyes Directora de Orientación y Quejas	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Dirección de Orientación y Quejas	Queja telefónica	
Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	1.1	Se recibe llamada telefónica del promovente.
	1.2	Se requieren los datos del peticionario, así como se escucha detenidamente y analiza la problemática.
	1.3	Se llena la ficha electrónica de solicitud de intervención y se califica.
	1.4	Se elabora acuerdo de inicio en el que se le requiere al peticionario que subsane los requisitos del artículo 109 del Reglamento Interno que nos rige.
	1.5	Una vez reunidos los datos de procedibilidad, se solicitan informes a la autoridad presunta responsable, así como también a las autoridades que por algún motivo tengan conocimiento de los hechos que se investigan, y se realizan las diligencias correspondientes.
	1.6	De los informes rendidos por la autoridad, si existe contradicción entre su dicho y el del querellante, a este último, se le da vista de lo informado por la autoridad, con el objetivo de que proporcione más datos que puedan servir para acreditar la presunta violación a sus derechos humanos; si no da respuesta a la vista se archiva el expediente, notificándole al quejoso y autoridades.
	1.7	Si se acredita la presunta violación, se elabora acuerdo de turno, se envía a Control de Gestión y es esta área quien remite el expediente a la Visitaduría General en turno.
	1.8	En el caso de archivarse se da de baja en el sistema, se envía a Control de Gestión para su archivo.

Área	Actividad	Descripción
Dirección de Orientación y Quejas Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	Queja por escrito correo postal paquetería telegrama fax correo electrónico página Institucional Facebook	
	2.1	Se recibe escrito de solicitud de intervención.
	2.2	Se llena la ficha electrónica de solicitud de intervención con los datos del peticionario y se califica.
	2.3	Se elabora acuerdo de radicación, ordenándose las investigaciones correspondientes, si se cubren los requisitos del artículo 109 del Reglamento Interno; de lo contrario se le requiere al quejoso que subsane los datos faltantes, con fundamento en los artículos 113, 114, o 125 del Reglamento que nos rige.
	2.4	Se solicitan informes previos a la autoridad presunta responsable, a las autoridades que por algún motivo tengan conocimiento de los hechos que se investigan, se le notifica al promovente el inicio de su expediente, así como se realizan las diligencias correspondientes.
	2.5	De los informes rendidos por la autoridad, si existe contradicción entre su dicho y el del querellante, a este último, se le da vista de lo informado por la autoridad, con el objetivo de que proporcione más datos que puedan servir para acreditar la presunta violación a sus derechos humanos; si no da respuesta a la vista se archiva el expediente, notificándole al quejoso y autoridades.

Área	Actividad	Descripción
	2.6	Si se acredita la presunta violación, se elabora acuerdo de turno, se envía a Control de Gestión, y es esta área quien remite el expediente a la Visitaduría General en turno.
	2.7	En el caso de archivarse se da de baja en el sistema, se envía a Control de Gestión para su archivo.
Dirección de Orientación y Quejas	Queja comparecencia	
Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar	3.1	Se recibe por comparecencia del promovente.
	3.2	Se toman sus datos para ingresarlos a la ficha electrónica de solicitud de intervención, y se califica.
	3.3	Se escucha y analiza la problemática, se le auxilia con la elaboración de su escrito de queja, se acuerda, se le notifica al quejoso el inicio de su expediente y de las investigaciones, se solicitan informes previos a la autoridad presunta responsable, a las autoridades que por algún motivo tengan conocimiento de los hechos que se investigan, y/o se realizan diligencias.
	3.4	Si de los informes rendidos por la autoridad se puede acreditar una presunta violación se turna a la Visitaduría General en Turno, a través de un acuerdo, se envía a Control de Gestión, y se remita a la Visitaduría; si de los informes existe una contradicción entre lo informado por la autoridad y lo manifestado por el peticionario, a este último se le da vista mediante oficio, con el objetivo de que aporte más prueba y se pueda acreditar la presunta violación; si no responde la vista se elabora el acuerdo de archivo y se le notifica al peticionario.
	3.5	Se da de baja la ficha de solicitud de intervención, se envía a Control de Gestión, para su archivo.

Diagrama


Inicio
Se recibe:
Llamada telefónica;
Escrito de solicitud de intervención; o
Comparecencia del promovente
Se solicitan datos del quejoso y se llena ficha de Solicitud de Intervención
Se escucha la problemática se analiza y se radica el expediente
Se notifica al peticionario el inicio del expediente y de las investigaciones; así como también se solicita informes a la autoridad presunta responsable o en colaboración a la autoridad que conozca del problema.
Si de los informes rendidos por la autoridad fueran incompletos o exista necesidad de solicitar informes complementarios, se realiza la solicitud correspondiente.
Si se acredita la presunta violación se turna a la Visitaduría correspondiente a través de Control de Gestión
Si existe contradicción entre lo informado por la autoridad y el dicho del peticionario se le hace del conocimiento de lo rendido por la autoridad, con el objetivo de que proporcione mas datos que puedan servir para acreditar la presunta violación
Si no da respuesta a la vista se archiva el expediente y se le notifica al peticionario
Se da de Baja del sistema, se envía a Control de Gestión y se archiva.
Fin

Procedimiento	
Nombre del área:	DIRECCIÓN DE ORIENTACIÓN Y QUEJAS
Nombre del procedimiento:	Atención y Desahogo de Gestiones
Número del procedimiento:	PROC-DOQ-002-2019
Objetivo:	Cuando no se desprenda un hecho presuntamente violatorio de derechos humanos y la parte agraviada pueda ser canalizada ante una autoridad o dependencia pública, para que se le brinde un servicio o se le desahogue una atención.
Frecuencia:	Diaria

Normas

La Dirección de Orientación y Quejas, realiza gestorías cuando los peticionarios solicitan la intervención de la Comisión Estatal de Derechos Humanos y el motivo no sea constitutivo de violación de derechos humanos.

Dicha facultad se regula para gestionar cuando los peticionarios presentan escritos de solicitud de intervención, se fundamenta en el artículo 80 fracción IV, 130 fracción III y 166 fracción II del Reglamento Interno publicado en la Gaceta Oficial del Estado, de fecha 22 de enero de 2019, que a la letra mencionan lo siguiente:

Artículo 80. La Dirección de Orientación y Quejas tiene las siguientes atribuciones:

IV. Atender los escritos que reciba la Comisión Estatal y remitir la respuesta a la parte quejosa o formular la remisión correspondiente sobre asuntos en los que se desprenda indubitablemente la ausencia de violaciones a Derechos Humanos, así como en los que se derive ostensiblemente la competencia de otras instancias.

Artículo 130. El acuerdo de calificación podrá ser:

III. De gestoría, cuando no se desprenda hecho presuntamente violatorio y la parte quejosa pueda ser canalizada ante una autoridad o dependencia pública, o se le pueda prestar un servicio.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Mtra. Mtra. Ana Lilia Rios Reyes Directora de Orientación y Quejas	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

Artículo 166. Los expedientes que hubieran sido abiertos podrán ser concluidos por las siguientes causas:

II. Cuando por no tratarse de violaciones a Derechos Humanos, se oriente jurídicamente a la parte quejosa o se le gestione un servicio.

El o la Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar, atiende la solicitud de intervención que el promovente realiza vía telefónica, por escrito, correo electrónico o en comparecencia; se registran los datos personales en la ficha electrónica de solicitud de intervención, se escucha la problemática planteada. Se analiza la información proporcionada, y se pone en contacto con la autoridad competente para resolver el caso planteado, con el objetivo de realizar una gestoría y agilizar los trámites o requerir un servicio a favor del peticionario, o en su caso se envía mediante oficio dirigido a la autoridad la solicitud realizada por el promovente ante este Organismo.

En el supuesto de solicitudes de intervención realizadas de forma escrita, se elabora el acuerdo de archivo correspondiente, notificándole al peticionario mediante oficio en el domicilio proporcionado para tal fin, por Servicio Postal Mexicano con acuse de recibo, que se realizó la gestoría ante la autoridad que menciona, y correo electrónico, en caso de contar con ello, por último se da de baja del sistema la solicitud de intervención.

El personal administrativo, elabora relación de correspondencia para ser entregada al área de Control de Gestión, y finalmente se envié al archivo.

Las gestorías se pueden solicitar vía telefónica al número 01 800 260 2200, las 24 horas del día, los 365 días del año, por escrito o personalmente en las oficinas centrales ubicadas en la Avenida Pico de Orizaba No. 5, Col., Sipeh Ánimas, Xalapa, Ver., o al correo institucional comentarios@cedhveracruz.org.mx.

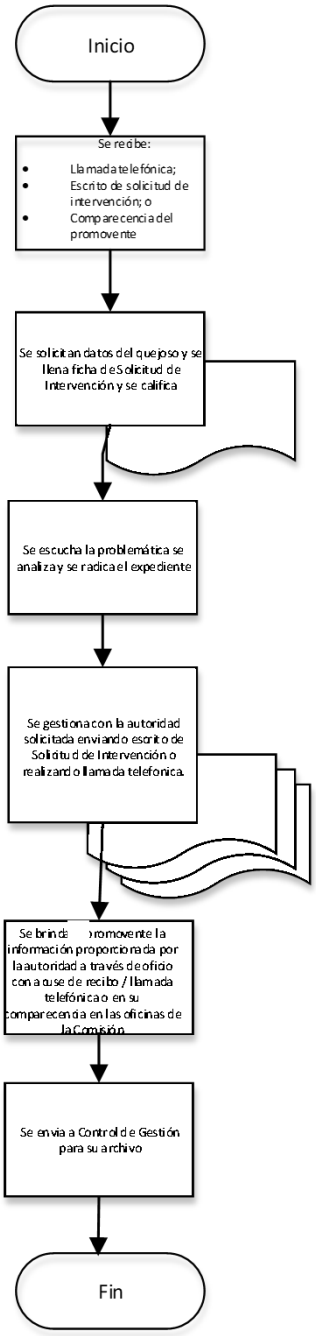
Son capturadas en el Sistema de Gestión de Solicitudes de Intervención en la página http://www.cedhveracruz.org.mx/solicitudintervencion/, por medio de la Ficha Electrónica de Solicitud de Intervención generando un reporte llamado “Ficha de Solicitud de Intervención”

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Mtra. Mtra. Ana Lilia Rios Reyes Directora de Orientación y Quejas	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Dirección de Orientación y Quejas	Solicitud Gestoría Telefónica	
	1.1	Se recibe llamada telefónica del promovente.
	1.2	Se requieren los datos del peticionario, así como se escucha y analiza la problemática.
	1.3	Se llena la ficha de solicitud de intervención y se califica.
	1.4	Se realiza llamada telefónica con la autoridad presunta responsable, con el objetivo de gestionar a fin de que se agilicen los trámites iniciados por el interesado o se brinde un servicio.
	1.5	Se le comunica telefónicamente al promovente, el sentido de la gestoría, y la respuesta de la autoridad.
	1.6	Se da de baja del sistema la ficha de solicitud de intervención, se envía al área de Control de Gestión y se archiva.
	Solicitud Gestoría Escrita	
	1.1	Se recibe escrito de solicitud de intervención.
	1.2	Se llena la ficha de solicitud de intervención con los datos del peticionario y se califica.
	1.3	Se analiza el contenido del escrito, se acuerda, y remite a la autoridad competente, con el objetivo de que le dé una respuesta al promovente.
	1.4	Se le notifica por oficio con acuse de recibo al interesado, que su escrito fue remitido a la autoridad que señala como responsable.
	1.5	Se da de baja del sistema, se envía al área de Control de Gestión para su archivo.

Área	Actividad	Descripción
Dirección de Orientación y Quejas	Solicitud Gestoría Comparecencia	
	3.1	Se recibe por comparecencia al promovente.
	3.2	Se toman sus datos para ingresarlos a la ficha electrónica de solicitud de intervención, y se califica.
	3.3	Se escucha y analiza la problemática, se acuerda, se realizan las llamadas telefónicas necesarias con la autoridad señalada; se le indica al promovente a donde se tiene que dirigir o que acción realizar, con lo informado por la autoridad.
	3.4	Se elabora acta circunstanciada con las actuaciones de la gestoría realizada por esta Comisión, se le da a firmar al peticionario.
	3.5	Se da de baja la ficha de solicitud de intervención, se envía al área de Control de Gestión para su archivo.

Diagrama


Inicio
Se recibe:
Llamada telefónica;
Escrito de solicitud de intervención; o
Comparecencia del promovente
Se solicitan datos del quejoso y se llena ficha de Solicitud de Intervención y se califica
Se escucha la problemática se analiza y se radica el expediente
Se gestiona con la autoridad solicitada enviando escrito de Solicitud de Intervención o realizando llamada telefonica.
Se brinda al promovente la información proporcionada por la autoridad a través de oficio con acuse de recibo / llamada telefónica o en su comparecencia en las oficinas de la Comisión
Se envia a Control de Gestión para su archivo
Fin

Procedimiento	
Nombre del área:	DIRECCIÓN DE ORIENTACIÓN Y QUEJAS
Nombre del procedimiento:	Orientación Jurídica por Incompetencia
Número del procedimiento:	PROC-DOQ-003-2019
Objetivo:	Brindar orientación (asesoría) jurídica a los peticionarios que solicitan la intervención de este Organismo, cuando no se surta legalmente la competencia de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
Frecuencia:	Diaria

Normas

La Dirección de Orientación y Quejas, proporciona orientaciones o asesorías jurídicas cuando los peticionarios expongan hechos de incompetencia de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

Dicha facultad se regula para orientar cuando los peticionarios presenten escritos de solicitud de intervención, dentro del artículo 78 fracción X; si fuera de manera presencial, se fundamenta en el artículo 80 fracción I; y en caso de ser por escrito, correo electrónico o facebook, se regula en el artículo 166 fracciones I y II del Reglamento Interno publicado en la Gaceta Oficial del Estado de fecha 22 de enero de 2019, que a la letra mencionan lo siguiente:

Artículo 78. Las Direcciones serán auxiliares directas de la o el Presidente de la Comisión Estatal, actuarán bajo su estricta supervisión y de conformidad con sus funciones podrán ejercer, las siguientes atribuciones:
X. Orientar a las personas que hayan presentado escritos, cuyas pretensiones no sean de la competencia de la Comisión Estatal.

Artículo 80. La Dirección de Orientación y Quejas tiene las siguientes atribuciones:
I. Realizar labores de atención al público, por cualquier medio de comunicación; cuando de las quejas que se presenten, se desprenda fehacientemente que no se trata de violaciones a Derechos Humanos, se orientará a la parte quejosa respecto de la naturaleza de su problema; se le

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Mtra. Mtra. Ana Lilia Rios Reyes Directora de Orientación y Quejas	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

proporcionarán los datos de la autoridad ante la que puede acudir, así como su domicilio y, en su caso, el número telefónico.
Artículo 166. Los expedientes que hubieran sido abiertos podrán ser concluidos por las siguientes causas:

I. Por no competencia de la Comisión Estatal para conocer de la queja planteada;
II. II. Cuando por no tratarse de violaciones a Derechos Humanos, se oriente jurídicamente a la parte quejosa o se le gestione un servicio.

El o la Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar, atiende la solicitud de intervención que la persona realiza vía telefónica, por escrito, correo electrónico, facebook, prensa, o en comparecencia; se registran los datos de la persona que hace del conocimiento los hechos (representante), así como del directamente agraviado en la ficha electrónica de solicitud de intervención y se escucha la problemática planteada.

Se analiza la información proporcionada, se le especifica la competencia del organismo y proporciona orientación jurídica respecto de la instancia gubernamental federal, que tiene facultad de atender sus pretensiones, así como se provee del domicilio, teléfono, página institucional, y horarios de atención al público.

En el supuesto de solicitudes de intervención realizadas de forma escrita, se elabora el acuerdo de archivo correspondiente, y se le notifica al peticionario la incompetencia de este Organismo Estatal Protector de Derechos Humanos, mediante oficio al domicilio proporcionado para tal fin, por Servicio Postal Mexicano con acuse de recibo, y correo electrónico en caso de contar con ello, y por último se da de baja en el sistema.

El personal administrativo, elabora relación de correspondencia para ser entregada al área de Control de Gestión, y finalmente se envié al archivo.

Las orientación se pueden solicitar vía telefónica al número 01 800 260 2200, las 24 horas del día, los 365 días del año, por escrito o personalmente en las oficinas centrales ubicadas en la Avenida Pico de Orizaba No. 5, Col., Sipeh Ánimas, Xalapa, Ver., o al correo institucional comentarios@cedhveracruz.org.mx.

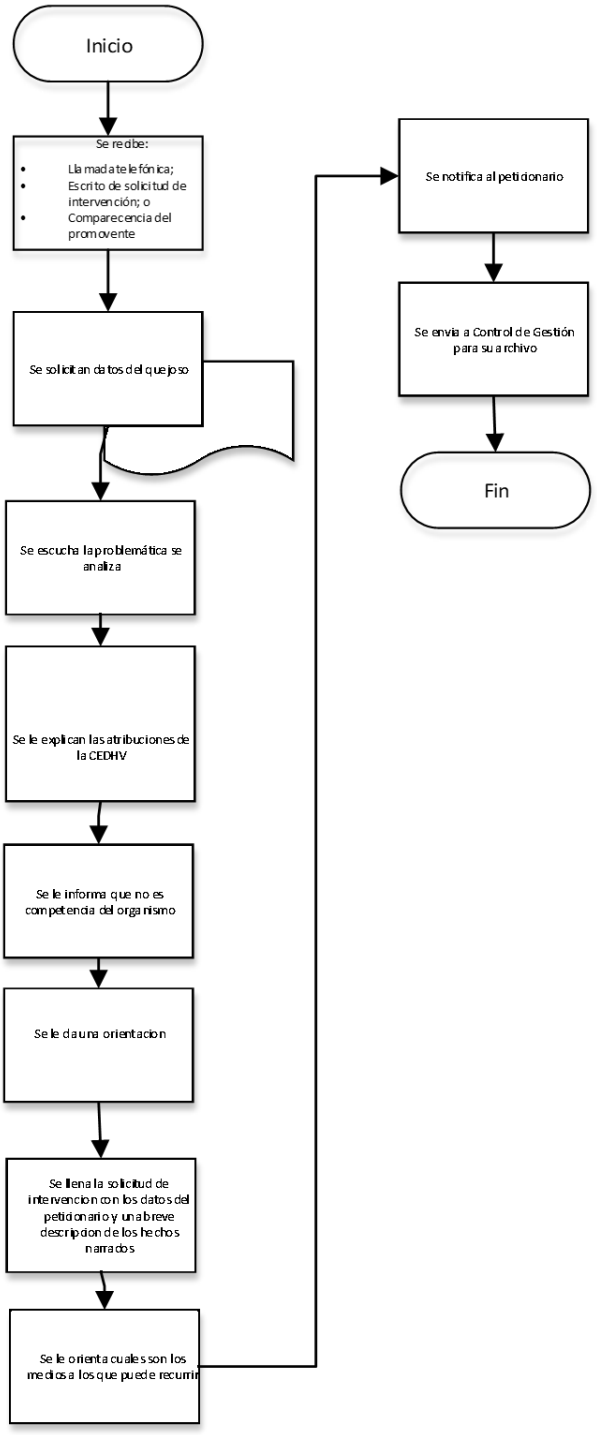
Son capturadas en el Sistema de Gestión de Solicitudes de Intervención en la página http://www.cedhveracruz.org.mx/solicitudintervencion/, por medio de la Ficha Electrónica de Solicitud de Intervención generando un reporte llamado “Ficha de Solicitud de Intervención”.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Mtra. Mtra. Ana Lilia Rios Reyes Directora de Orientación y Quejas	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Dirección de Orientación y Quejas	Orientación Telefónica	
	1.1	Se recibe la llamada telefónica del solicitante.
	1.2	Se requieren los datos personales del peticionario.
	1.3	Se escucha la problemática.
	1.4	Se le explican las atribuciones de la Comisión.
	1.5	Se le informa que no es competencia del Organismo.
	1.6	Se le da una orientación (las acciones que puede implementar).
	1.7	Se llena una ficha de solicitud de intervención, con los datos del solicitante, realizando una breve descripción de los hechos, de igual forma se señala la materia, se registra fecha y clave de conclusión en la ficha, se procede a su impresión para firma del peticionario, Visitador (a) y Titular de la Dirección.
	1.8	Lo anterior se ejecuta ingresando en el formato digital interno, con el que cuenta este Organismo.
	1.9	Las asesorías se proporcionan en las oficinas de la Comisión, hospitales, domicilios particulares, CeReSos.
	1.10	Se da de baja, se envía al área de Control de Gestión para su posterior archivo.

Área	Actividad	Descripción
Dirección de Orientación y Quejas	Orientación Escrita	
	1.1	Se recibe la solicitud de intervención, a través de escrito personal, correo electrónico, o facebook.
	1.2	Se llena la ficha de solicitud de intervención.
	1.3	Se estudia el escrito.
	1.4	Se acuerda.
	1.5	Se notifica al peticionario (a).
	1.6	Se da de baja la ficha de solicitud de intervención, se envía a Control de Gestión para su archivo.
	Orientación Comparecencia	
	1.1	Se recibe en comparecencia al solicitante.
	1.2	Se escucha.
	1.3	Se le orienta (asesora) cuales son los medios a los que puede recurrir.
	1.4	Se llena la ficha de solicitud de intervención.
	1.5	Se da de baja, se imprime para su firma.
	1.6	Se envía a Control de Gestión para su archivo.

Diagrama


Inicio
Se recibe:
Llamada telefónica;
Escrito de solicitud de intervención; o
Comparecencia del promovente
Se solicitan datos del quejoso
Se escucha la problemática se analiza
Se le explican las atribuciones de la CEDHV
Se le informa que no es competencia del organismo
Se le da una orientacion
Se llena la solicitud de intervencion con los datos del peticionario y una breve descripcion de los hechos narrados
Se le orienta cuales son los medios a los que puede recurrir
Se notifica al peticionario
Se envia a Control de Gestión para su archivo
Fin

Procedimiento	
Nombre del área:	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD
Nombre del procedimiento:	Solicitud de Intervención por una Probable Vulneración de DDHH
Número del procedimiento:	PROC-DAV-001-2019
Objetivo:	Iniciar un procedimiento por personal de la Dirección cuando un peticionario o peticionaria en situación de vulnerabilidad solicite mediante escrito, vía telefónica, comparecencia personal o bien sea remitido por otra área de la CEDH, una solicitud de intervención que puede ser catalogada y aperturada como: queja, gestoría, antecedente u orientación.
Frecuencia:	Diario

Normas

Recibir, registrar, tramitar y validar todas las peticiones que realicen ante la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Veracruz personas que sean catalogadas como víctimas o en situación de vulnerabilidad en atención al artículo 4 fracción I de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave y artículo 82 del Reglamento Interno de dicho Organismo Autónomo. Dicha petición puede ser por escrito, por teléfono, comparecencia, remitido por otra área de la CEDH o por oficio en cualquiera de los sedes de esta Comisión. La intervención podrá ser calificada como queja, gestoría, antecedente u orientación de conformidad a los artículos 82 fracción II y 130 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Veracruz.

De cada intervención se elabora un expediente al cual se le asigna un número que contempla las letras DAV que son las iníciales de la dirección, un número arábigo y el año en que se inicia y se llena la ficha de solicitud correspondiente.

La conclusión de la solicitud de intervención en esta dirección, independientemente de su calificación puede darse mediante un acuerdo de archivo o de turno a una Visitaduría General que es firmado por los servidores públicos que intervinieron en el procedimiento con sustento en el artículo 78 fracción II y 186 del Reglamento interno de la Comisión.

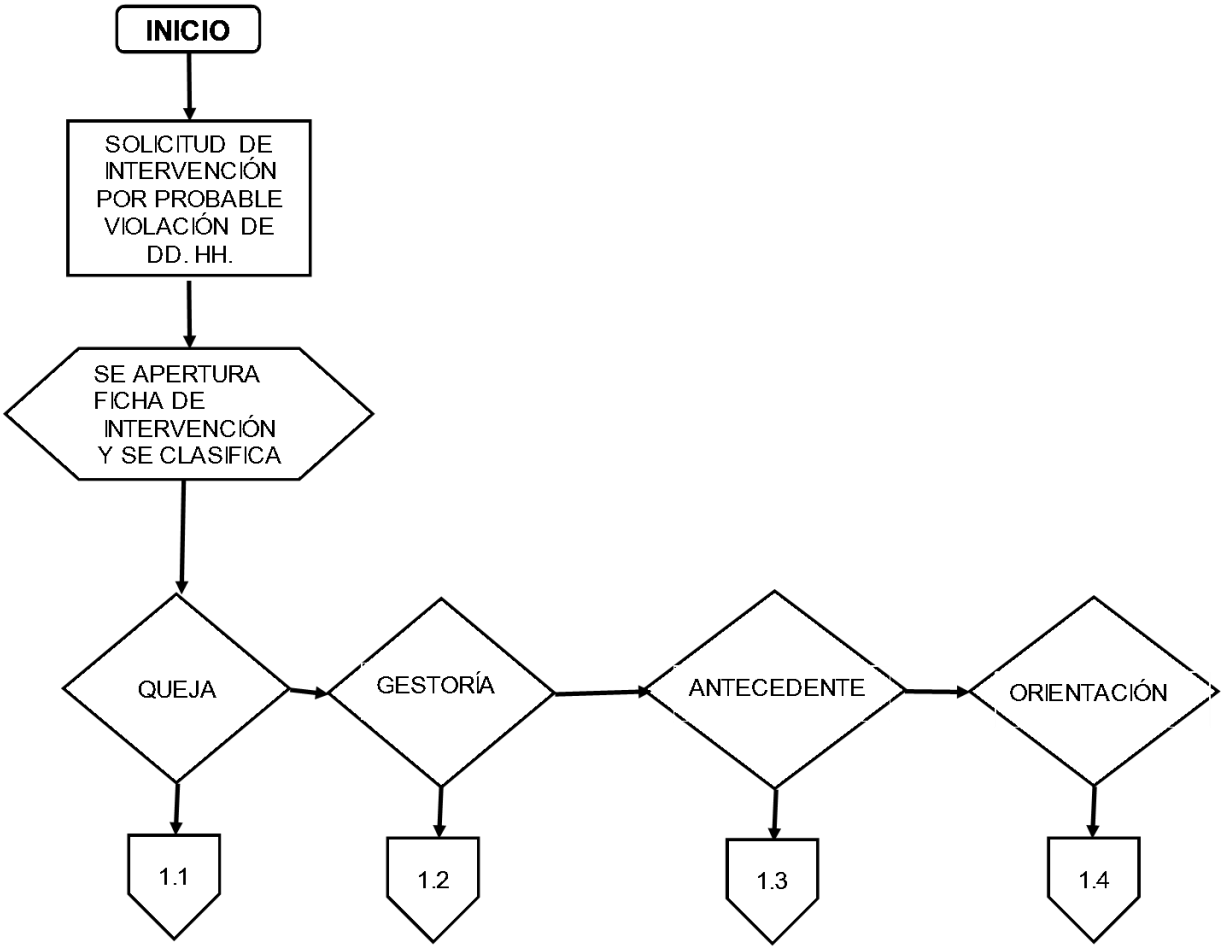
Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Inés de A. López Hernández Directora de AVyGSV	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Dirección de Atención a Víctimas y Grupos en Situación de Vulnerabilidad	1	Solicitud de intervención por una probable vulneración de DDHH.
	1.1	QUEJA.
	1.1.1	Solicitud del peticionario.
	1.1.2	Se llena la ficha de solicitud de intervención.
	1.1.3	Acuerdo de inicio.
	1.1.4	Solicitud de informe a autoridad señalada como responsable y notificación de inicio a la parte peticionaria.
	1.1.5	En caso de no recibir informes, se reiteran los mismos, por única ocasión, si no se reciben los informes reiterados se dan por ciertos los hechos y se turna el expediente de Queja a una Visitaduria General.
	1.1.6	Si se reciben los informes y se presume vulneración de DDHH se turna a Visitaduría General.
	1.1.7	Si se reciben los informes y se considera necesario se realizan más diligencias para presumir la vulneración de derechos humanos si esto sucede se turna a Visitaduría General.
	1.1.8	Si no hay elementos para presumir una probable violación de derechos humanos se realiza un acuerdo de archivo y se remite el expediente al archivo de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

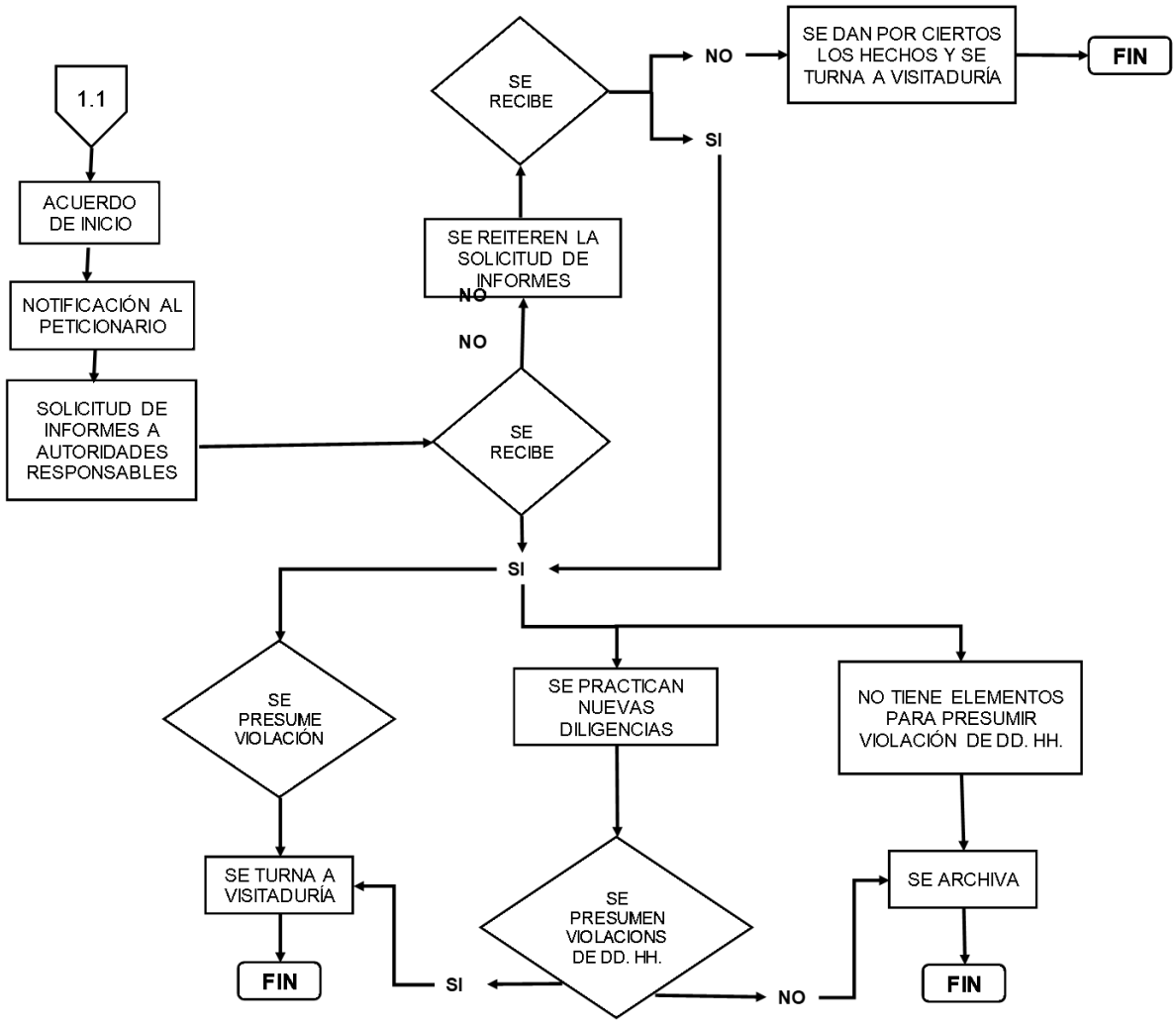
Área	Actividad	Descripción
Dirección de Atención a Víctimas y Grupos en Situación de Vulnerabilidad	1.2	GESTORÍA.
	1.2.1	Solicitud del peticionario.
	1.2.2	Se llena la ficha de solicitud de intervención.
	1.2.3	Acuerdo de inicio.
	1.2.4	Se llevan a cabo diligencias para lograr lo que el peticionario solicita.
	1.2.5	Se levanta acta de lo acontecido.
	1.2.6	Se realiza un acuerdo de archivo y se remite el expediente al archivo de la CEDH.
Dirección de Atención a Víctimas y Grupos en Situación de Vulnerabilidad	1.3	ANTECEDENTE.
	1.3.1	Solicitud del peticionario.
	1.3.2	Se llena la ficha de solicitud de intervención.
	1.3.3	Apercibimiento al peticionario para que cumpla con los requisitos para la queja, se levanta el acta respectiva.
	1.3.4	Si el peticionario subsana lo solicitado se convierte la solicitud en queja y se continúa con el procedimiento.
	1.3.5	Después de cinco días hábiles si no subsana lo solicitado se realiza un acuerdo de archivo y se remite el expediente al archivo de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

Área	Actividad	Descripción
Dirección de Atención a Víctimas y Grupos en Situación de Vulnerabilidad	1.4	ORIENTACIÓN.
	1.4.1	Solicitud del peticionario.
	1.4.2	Se llena la ficha de solicitud de intervención.
	1.4.3	Se le explica al solicitante las facultades de la CEDH y se le orienta sobre las acciones que puede emprender.
	1.4.4	Se levanta el acta respectiva.
	1.4.5	Se envía el expediente al archivo de la Comisión Estatal de derechos Humanos.

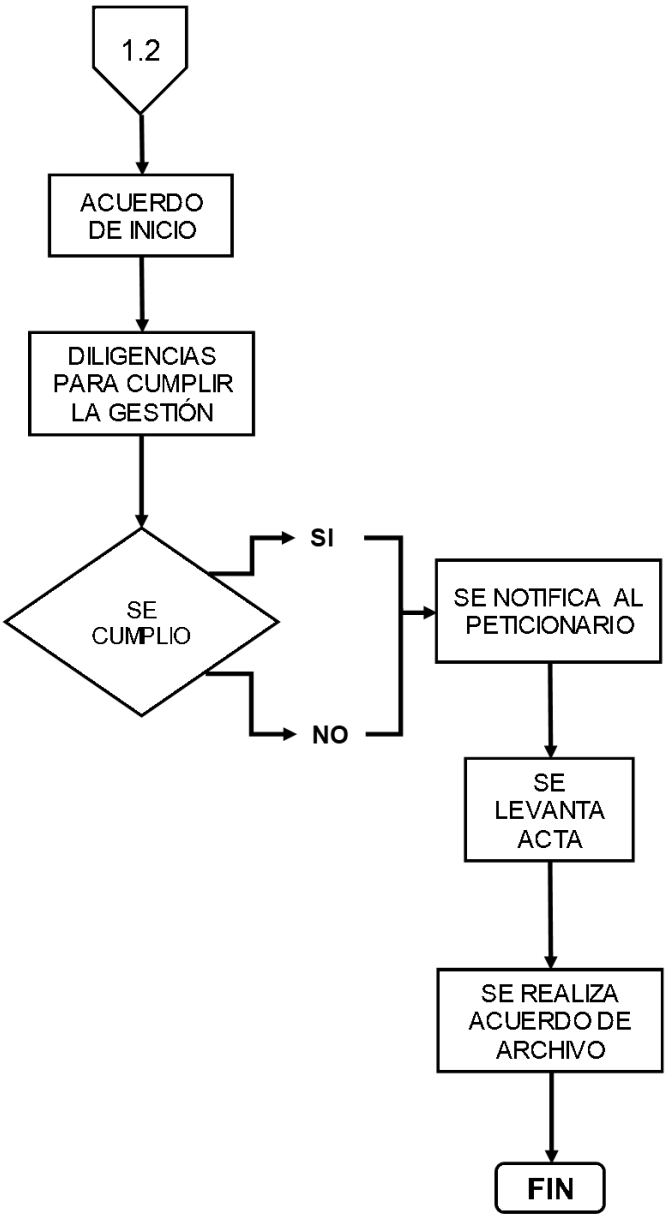
Diagrama


INICIO
SOLICITUD DE INTERVENCIÓN POR PROBABLE VIOLACIÓN DE DD. HH.
SE APERTURA FICHA DE INTERVENCIÓN Y SE CLASIFICA
QUEJA
GESTORÍA
ANTECEDENTE
ORIENTACIÓN
1.1
1.2
1.3
1.4

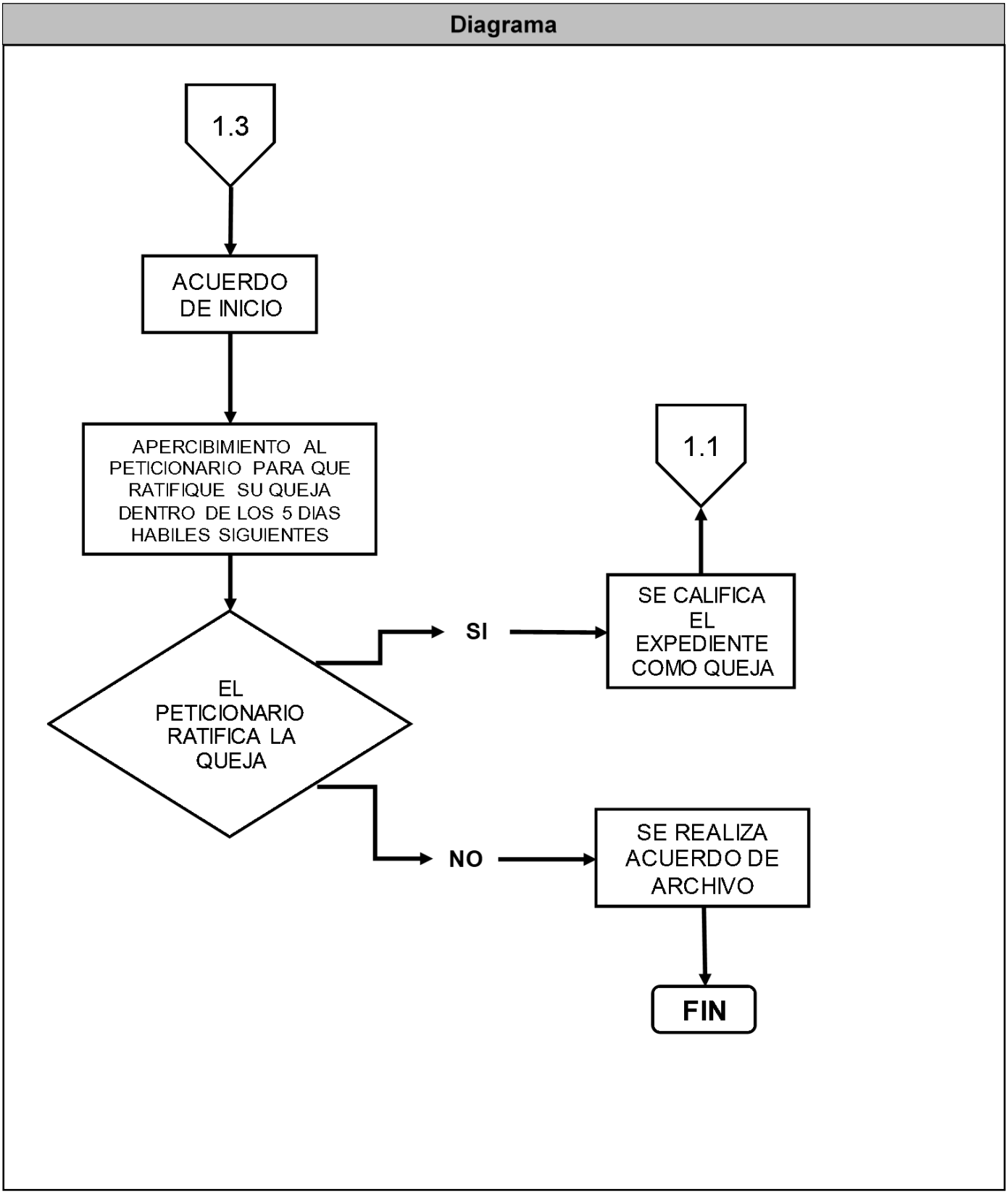
Diagrama


1.1
ACUERDO DE INICIO
NOTIFICACIÓN AL PETICIONARIO
SOLICITUD DE INFORMES A AUTORIDADES RESPONSABLES
SE RECIBE
NO
SE REITEREN LA SOLICITUD DE INFORMES
NO
SE RECIBE
NO
SE DAN POR CIERTOS LOS HECHOS Y SE TURNA A VISITADURÍA
FIN
SI
SI
SE PRESUME VIOLACIÓN
SE TURNA A VISITADURÍA
FIN
SE PRACTICAN NUEVAS DILIGENCIAS
SE PRESUMEN VIOLACIONS DE DD. HH.
SI
NO
NO TIENE ELEMENTOS PARA PRESUMIR VIOLACIÓN DE DD. HH.
SE ARCHIVA
FIN

Diagrama


1.2
ACUERDO DE INICIO
DILIGENCIAS PARA CUMPLIR LA GESTIÓN
SE CUMPLIO
SI
NO
SE NOTIFICA AL PETICIONARIO
SE LEVANTA ACTA
SE REALIZA ACUERDO DE ARCHIVO
FIN

Diagrama


1.3
ACUERDO DE INICIO
APERCIBIMIENTO AL PETICIONARIO PARA QUE RATIFIQUE SU QUEJA DENTRO DE LOS 5 DIAS HABILES SIGUIENTES
EL PETICIONARIO RATIFICA LA QUEJA
SI
SE CALIFICA EL EXPEDIENTE COMO QUEJA
1.1
NO
SE REALIZA ACUERDO DE ARCHIVO
FIN

Diagrama


1.4
SE EXPLICA AL PETICIONARIO LAS FACULTADES DE ESTE ORGANISMO Y SE LE ORIENTA EN SU CONFLICTO
SE LEVANTA ACTA
SE REALIZA ACUERDO DE ARCHIVO
FIN

Procedimiento	
Nombre del área:	DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS Y GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD
Nombre del procedimiento:	Trámite de Ayuda Humanitaria
Número del procedimiento:	PROC-DAV-002-2019
Objetivo:	Brindar a la parte peticionaria en situación de víctima o de vulnerabilidad un apoyo en dinero o en especie cuando las circunstancias lo requieran previo análisis y disponibilidad presupuestal de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
Frecuencia:	Diario

Normas

Recibir, registrar, tramitar y validar las solicitudes de ayuda humanitaria por parte de personas que son consideradas víctimas o en situación de vulnerabilidad, ayuda que consiste en gestionar un recurso en dinero o en especie para remediar necesidades urgentes prioritarias o apremiantes previo análisis del personal de esta dirección, y de conformidad a la disponibilidad presupuestal de la Dirección de Administración de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

De cada intervención se elabora un expediente al cual se le asigna un número que contempla las letras DAV que son las iníciales de la dirección, un número arábigo y el año en que se inicia y se llena la ficha de solicitud correspondiente.

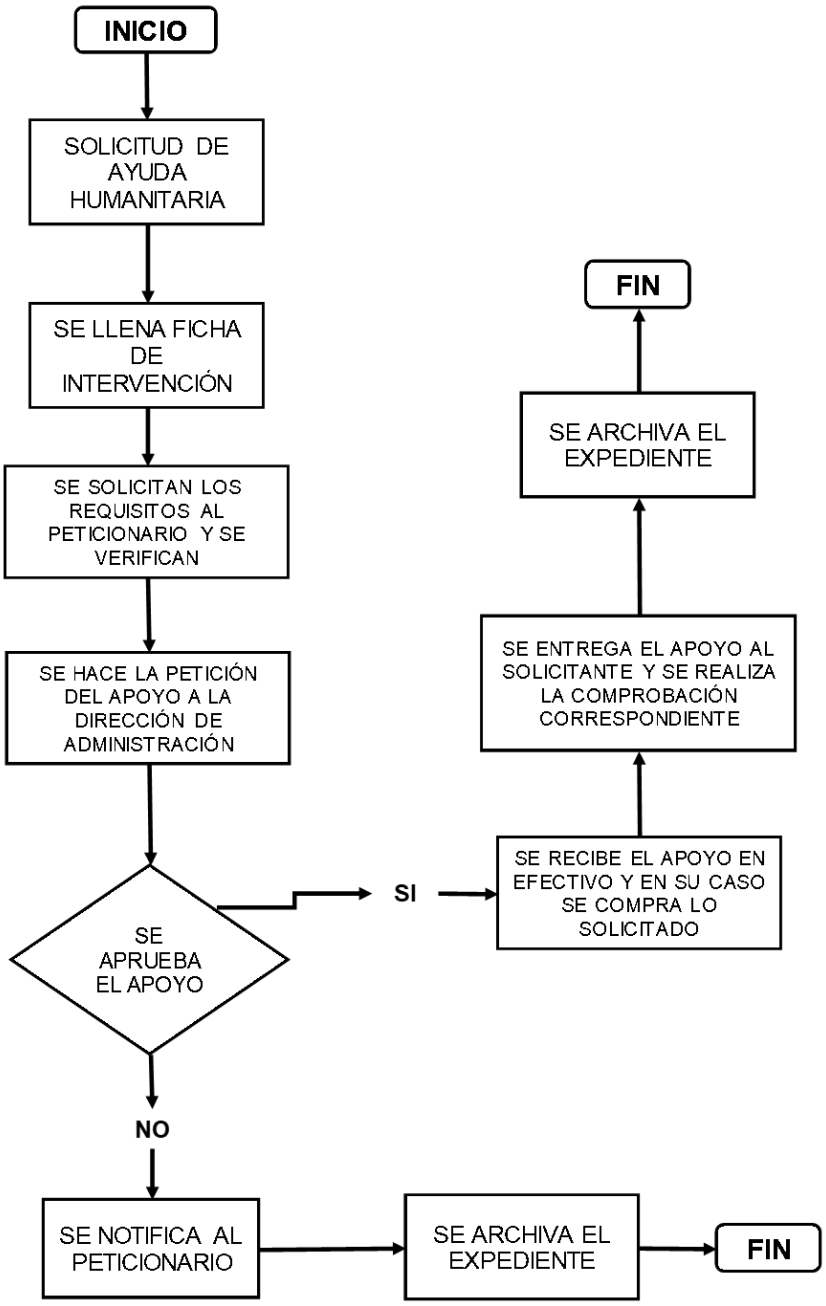
La conclusión de la solicitud de ayuda humanitaria puede darse mediante la conclusión de la ficha de solicitud y la explicación a la parte peticionaria del porque no se le puede otorgar el apoyo o al entregar el recurso solicitado y justificar el mismo ante la Dirección de Administración de este Organismo.

El procedimiento en comento se sustenta en la fracción II del artículo 82 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Inés de A. López Hernández Directora de AVyGSV	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Dirección de Atención a Víctimas y Grupos en Situación de Vulnerabilidad	2	SOLICITUD DE AYUDA HUMANITARIA.
	2.1	Solicitud del peticionario.
	2.2	Se llena la ficha de solicitud de intervención.
	2.3	Se solicitan los requisitos al peticionario y se verifica que los mismos estén completos.
	2.4	Se hace la solicitud de apoyo a la Dirección de Administración de la CEDH.
	2.5	En caso de que no haya disponibilidad presupuestal o no se acredite la necesidad de la ayuda humanitaria se le notifica a la parte peticionaria y se concluye el expediente.
	2.6	Si es aprobada la ayuda humanitaria se recibe el apoyo en efectivo.
	2.7	Se compra el apoyo a otorgar o se entrega el apoyo en efectivo.
	2.8	Se le entrega el apoyo al solicitante y se obtienen los elementos que comprueben dicho acto.
	2.9	Se justifica ante la Dirección de Administración la ayuda humanitaria otorgada y se concluye el Expediente de Queja.

Diagrama


INICIO
SOLICITUD DE AYUDA HUMANITARIA
SE LLENA FICHA DE INTERVENCIÓN
SE SOLICITAN LOS REQUISITOS AL PETICIONARIO Y SE VERIFICAN
SE HACE LA PETICIÓN DEL APOYO A LA DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
SE APRUEBA EL APOYO
SI
SE RECIBE EL APOYO EN EFECTIVO Y EN SU CASO SE COMPRA LO SOLICITADO
SE ENTREGA EL APOYO AL SOLICITANTE Y SE REALIZA LA COMPROBACIÓN CORRESPONDIENTE
SE ARCHIVA EL EXPEDIENTE
FIN
NO
SE NOTIFICA AL PETICIONARIO
SE ARCHIVA EL EXPEDIENTE
FIN

Procedimiento	
Nombre del área:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS INDÍGENAS
Nombre del procedimiento:	Recepción y Trámite de Quejas de Población Indígena
Número del procedimiento:	PROC-DAI-001-2019
Objetivo:	Brindar atención de manera pronta y eficaz a la población indígena que solicita la intervención de la Comisión Estatal de Derechos Humanos al considerar que han sido violados sus Derechos Humanos.
Frecuencia:	Diaria

Normas

Las atribuciones de la Dirección de Asuntos Indígenas para llevar a cabo la investigación de los hechos que pudieran constituir violaciones a Derechos Humanos cometidos por servidores públicos de carácter estatal o municipal, se encuentra regulada por el artículo 84 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, en su fracción I que a la letra dice:

I. Recibir, registrar y tramitar las solicitudes de intervención en las que se plantee una presunta violación a los Derechos Humanos de personas indígenas en el Estado de Veracruz.

Esta Dirección iniciará la integración e investigación de la queja presentada ante la Comisión Estatal de Derechos Humanos, por cualquiera de las siguientes vías:

I. De oficio,
II. Vía telefónica,
III. Por comparecencia,
IV. Por remisión de escrito a través del servicio postal mexicano, correo electrónico, o entregado en el Área de Control de Gestión.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Miguel Ángel Bautista Hernández Director de Asuntos Indígenas	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

La fundamentación legal aplicable para la debida integración de la queja está prevista en los artículos 1 y 2 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos 3, 4 párrafo I, 7, 25 y 28 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos; y artículos 5, 7, 84 y demás relativos del Reglamento Interno.

Los procedimientos que se inicien en la Comisión Estatal de Derechos Humanos serán breves y sencillos. Se procurará observar las formalidades esenciales del procedimiento y se seguirán, además, de acuerdo a los principios de objetividad, profesionalismo, igualdad, inmediatez, concentración, rapidez y transparencia.

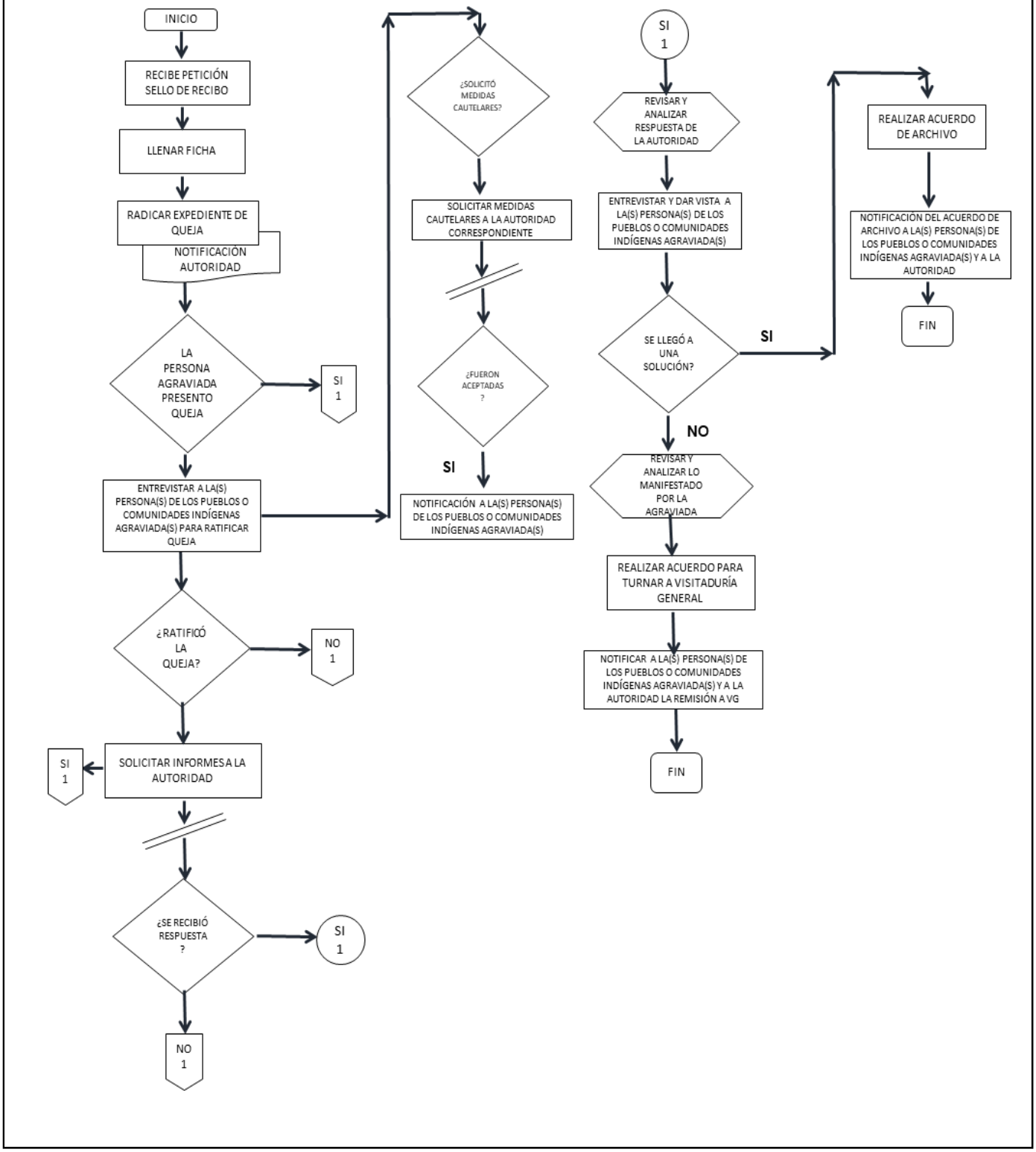
En caso de recibir la queja a través de un medio electrónico, llamada telefónica o por una tercera persona, será necesario entrevistar a las personas directamente afectadas y/o representantes legales en caso de menores o personas con discapacidad, a fin de que este ratifique la queja radicada a su favor.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Miguel Ángel Bautista Hernández Director de Asuntos Indígenas	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Dirección de Asuntos Indígenas	1	Se recibe petición de intervención por la probable vulneración a los Derechos Humanos de la(s) persona (as) de los pueblos o comunidades indígenas.
Visitador (a) Adjunto (a) y/o Auxiliar	2	Se llena ficha de solicitud de intervención.
	3	Se realiza Acuerdo de Radicación de la Queja, señalando los derechos presuntamente vulnerados.
	4	¿La persona agraviada presentó la queja?
	4.1	En caso de que no fue presentada por la persona agraviada.
	4.1.1	En caso de que no, se entrevista a la(s) persona(as) de los pueblos o comunidades indígenas para que manifieste(n) si desea(n) ratificar, aclarar y precisar la queja presentada.
	4.1.2	¿La(s) persona(as) de los pueblos o comunidades indígenas ratificó la queja presentada y se advierte probable vulneración a sus derechos humanos?
	4.1.3	En caso de que no ratifique.
		Se elabora acuerdo de archivo por no ratificación de la queja o por no acreditarse fehacientemente violación a sus derechos humanos y/o por no tratarse de las consideradas como graves.
	4.1.5	Notificación del Acuerdo de Archivo a la peticionaria y a la(s) persona(as) de los pueblos o comunidades indígenas.
	4.1.6	Se envía al Área de Control de Gestión para archivo.
	4.2	En caso de que sí ratifique.
	4.2.1	Se acusa recibo de la queja presentada, comunicando el número de expediente y el inicio de las diligencias que se desprendan en razón de la queja.

Área	Actividad	Descripción
	4.2.2	En caso de ser necesario se solicita la aplicación de medidas cautelares y/o precautorias a favor de la(s) persona(as) de los pueblos o comunidades indígenas.
Dirección de Asuntos Indígenas	4.2.3	Una vez establecida la identificación de los servidores públicos señalados por la persona quejosa como presuntos responsables.
Visitador (a) Adjunto (a) y/o Auxiliar	4.2.4	Se elabora solicitud de informes al superior jerárquico de la autoridad señalada como responsable.
	4.2.5	¿La autoridad señalada como responsable contestó la solicitud?
	4.2.6	En caso de que no contestó la solicitud.
	4.2.7	Se envía oficio de reiteración.
	4.2.8	En caso de que sí contestó la solicitud, se integra al expediente.
	4.2.9	Se da vista de los informes rendidos por la autoridad a la(s) persona(as) de los pueblos o comunidades indígenas.
	4.2.10	Si de la vista se desprende la necesidad de practicar otras diligencias para el perfeccionamiento de las investigaciones, estas se llevaran a cabo.
	4.2.11	En el supuesto de tenerse los elementos de prueba para la procedencia de la queja, se elaborará el acuerdo para el envío del Expediente de Queja a la Visitaduría General en turno.
	4.2.12	Notificar al quejoso de la remisión del expediente a la Visitaduría General en turno.
	4.2.13	Notificar a la autoridad señalada como presunta responsable de la remisión del expediente a Visitaduría General en turno.
	4.2.14	Mediante oficio se envía el expediente al Área de Control de Gestión para que se turne a la Visitaduría correspondiente.
	4.2.15	**FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

Diagrama


INICIO
RECIBE PETICIÓN SELLO DE RECIBO
LLENAR FICHA
RADICAR EXPEDIENTE DE QUEJA
NOTIFICACIÓN AUTORIDAD
LA PERSONA AGRAVIADA PRESENTO QUEJA
SI 1
ENTREVISTAR A LA(S) PERSONA(S) DE LOS PUEBLOS O COMUNIDADES INDÍGENAS AGRAVIADA(S) PARA RATIFICAR QUEJA
¿RATIFICÓ LA QUEJA?
NO 1
SI 1
SOLICITAR INFORMES A LA AUTORIDAD
¿SE RECIBIÓ RESPUESTA ?
SI 1
NO 1
¿SOLICITÓ MEDIDAS CAUTELARES?
SOLICITAR MEDIDAS CAUTELARES A LA AUTORIDAD CORRESPONDIENTE
¿FUERON ACEPTADAS ?
SI
NOTIFICACIÓN A LA(S) PERSONA(S) DE LOS PUEBLOS O COMUNIDADES INDÍGENAS AGRAVIADA(S)
SI 1
REVISAR Y ANALIZAR RESPUESTA DE LA AUTORIDAD
ENTREVISTAR Y DAR VISTA A LA(S) PERSONA(S) DE LOS PUEBLOS O COMUNIDADES INDÍGENAS AGRAVIADA(S)
SE LLEGÓ A UNA SOLUCIÓN?
SI
NO
REVISAR Y ANALIZAR LO MANIFESTADO POR LA AGRAVIADA
REALIZAR ACUERDO PARA TURNAR A VISITADURÍA GENERAL
NOTIFICAR A LA(S) PERSONA(S) DE LOS PUEBLOS O COMUNIDADES INDÍGENAS AGRAVIADA(S) Y A LA AUTORIDAD LA REMISIÓN A VG
FIN
REALIZAR ACUERDO DE ARCHIVO
NOTIFICACIÓN DEL ACUERDO DE ARCHIVO A LA(S) PERSONA(S) DE LOS PUEBLOS O COMUNIDADES INDÍGENAS AGRAVIADA(S) Y A LA AUTORIDAD
FIN

Procedimiento	
Nombre del área:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS INDÍGENAS
Nombre del procedimiento:	Atención y Orientación a Población Indígena
Número del procedimiento:	PROC-DAI-002-2019
Objetivo:	Atender y orientar a las personas indígenas que acuden a buscar apoyo a la Dirección de Asuntos Indígenas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
Frecuencia:	Diaria

Normas

La fundamentación legal aplicable para la debida integración de la queja está prevista en los artículos 1 y 2 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, artículos 3, 4 párrafo I, 7, 25 y 28 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, y artículos 5, 7, 84 y demás relativos del Reglamento Interno.

Las atribuciones de la Dirección de Asuntos Indígenas en materia de atención a las peticiones de las personas de las comunidades y pueblos indígenas se encuentran reguladas por las fracciones I III, IV, V, VI y VII del artículo 84 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, que a la letra señalan lo siguiente:

I. Recibir, registrar y tramitar las solicitudes de intervención en las que se plantee una presunta violación a los Derechos Humanos de personas indígenas en el estado de Veracruz;

III. Desarrollar y vigilar los programas de la Comisión Estatal, relacionados con la atención a las personas indígenas en particular o a grupos étnicos indígenas;

IV. Coordinar con las Delegaciones Regionales y Étnicas, las actividades que se consideren necesarias para ofrecer la mejor atención e información, en su propia lengua, a las comunidades indígenas, con la finalidad de crear una verdadera cultura de Derechos Humanos;

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Miguel Ángel Bautista Hernández Director de Asuntos Indígenas	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

V. Para ofrecer con mayor eficacia la atención a la población indígena, la Dirección contará con el apoyo de las Delegaciones Étnicas;

VI. Conocer, investigar, formular propuestas y desarrollar acciones para atender las situaciones en las que presumiblemente se esté lesionando el ejercicio de los derechos de las personas indígenas; y

VII. En todos los asuntos de su competencia, formular los estudios y proyectos de informes temáticos que visibilicen y propongan mejoras respecto a la situación de las personas indígenas.

Por su parte el numeral 20 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, establece las hipótesis de incompetencia del organismo, las cuales son plenamente conocidas por el personal de la Dirección de Asuntos Indígenas, en aras de otorgar la mejor asesoría y orientación a la población indígena que acude al organismos, en los términos siguientes:

I. Asuntos electorales: los actos y resoluciones de organismos y autoridades electorales, los emitidos por el Congreso del estado constituido en colegio electoral y por el Organismo Público Local Electoral de Veracruz;

II. Asuntos laborales: los conflictos suscitados entre trabajadores y patrones, solo entre aquellos o solo entre éstos, incluso cuando el patrón sea una autoridad o dependencia estatal o municipal, derivados de las relaciones de trabajo o de hechos relacionados con ellas. Sólo podrán admitirse o conocer quejas contra actos u omisiones de autoridades laborales, cuando dichos actos u omisiones tenga carácter administrativo;

III. Asuntos jurisdiccionales en cuanto al fondo:

a) Las sentencias definitivas o laudos y resoluciones que pongan fin al juicio o a la instancia;
b) Las sentencias interlocutorias que se emitan durante el proceso;
c) Los autos y acuerdos dictados por el juez o magistrado, o por el personal del juzgado o tribunal, para cuya expedición se haya realizado una valoración y determinación jurídica;
d) Las determinaciones de ejercicio o no ejercicio de la acción penal, que emite el personal de la Fiscalía General del Estado respecto de la investigación ministerial o carpeta de investigación, como son el archivo y consignación; y
e) En materia administrativa, los análogos a los señalados en esta fracción

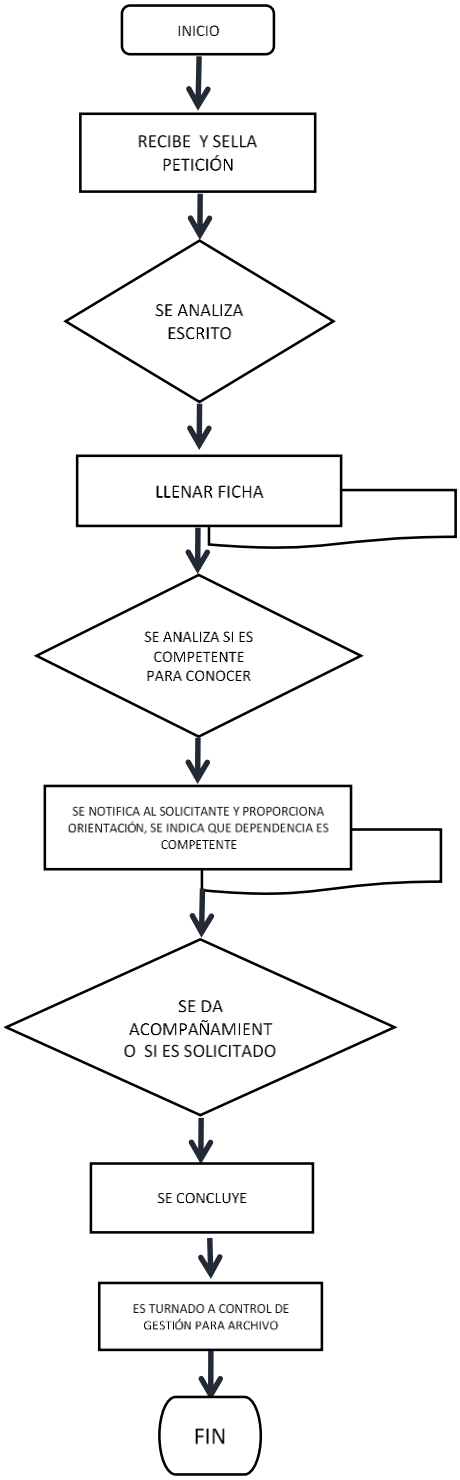
Todos los demás actos u omisiones de autoridades, no señalados en esta última fracción serán considerados con el carácter de administrativos, y en consecuencia, susceptibles de ser reclamados vía queja ante la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Miguel Ángel Bautista Hernández Director de Asuntos Indígenas	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

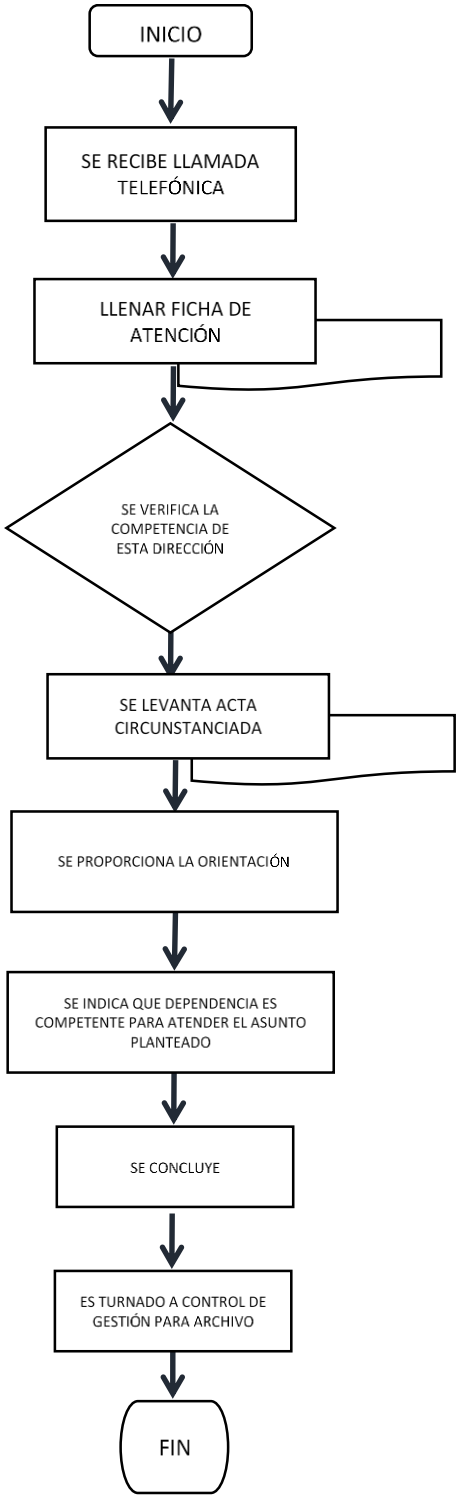
Área	Actividad	Descripción
Dirección de Asuntos Indígenas Visitador (a) Adjunto (a) y/o Auxiliar	1	ORIENTACIÓN POR LLAMADA TELEFÓNICA
	1.1	Se recibe llamada telefónica.
	1.2	Se llena ficha de solicitud de intervención.
	1.3	Se verifica la competencia de la Dirección.
	1.4	Se levanta acta circunstanciada.
	1.5	Se proporciona la orientación.
	1.6	Se indica que dependencia es competente para atender el asunto planteado.
	1.7	Se concluye como orientación.
	1.8	Se envía al área de control de gestión para archivo.
	2	ORIENTACIÓN POR COMPARECENCIA
	2.1	Se recibe a la persona que solicita la atención.
	2.2	Se atiende y se escucha el problema.
	2.3	Se recaban los datos.
	2.4	Se llena ficha de atención, se imprime y recaba la firma del solicitante.
	2.5	Se verifica la competencia de la Dirección.
	2.6	Se levanta acta circunstanciada.
	2.7	Se proporciona la orientación.
	2.8	Se indica que dependencia es competente para atender el asunto planteado.
	2.9	Se concluye
	2.10	Se turna al área de control de gestión para archivo.
	3	ORIENTACIÓN POR ESCRITO
	3.1	Se recibe y sella la petición.
	3.2	Se analiza el escrito.
	3.3	Se llena ficha de atención.
	3.4	Se analiza si es competente la Dirección para conocer el asunto planteado.

Área	Actividad	Descripción
Dirección de Asuntos Indígenas	3.5	Se notifica al solicitante y se proporciona la orientación, indicando que dependencia es competente para conocer.
Visitador (a) Adjunto (a) y/o Auxiliar	3.6	Se da acompañamiento si es solicitado.
	3.7	Se concluye.
	3.8	Se turna al área de control de gestión para archivo.

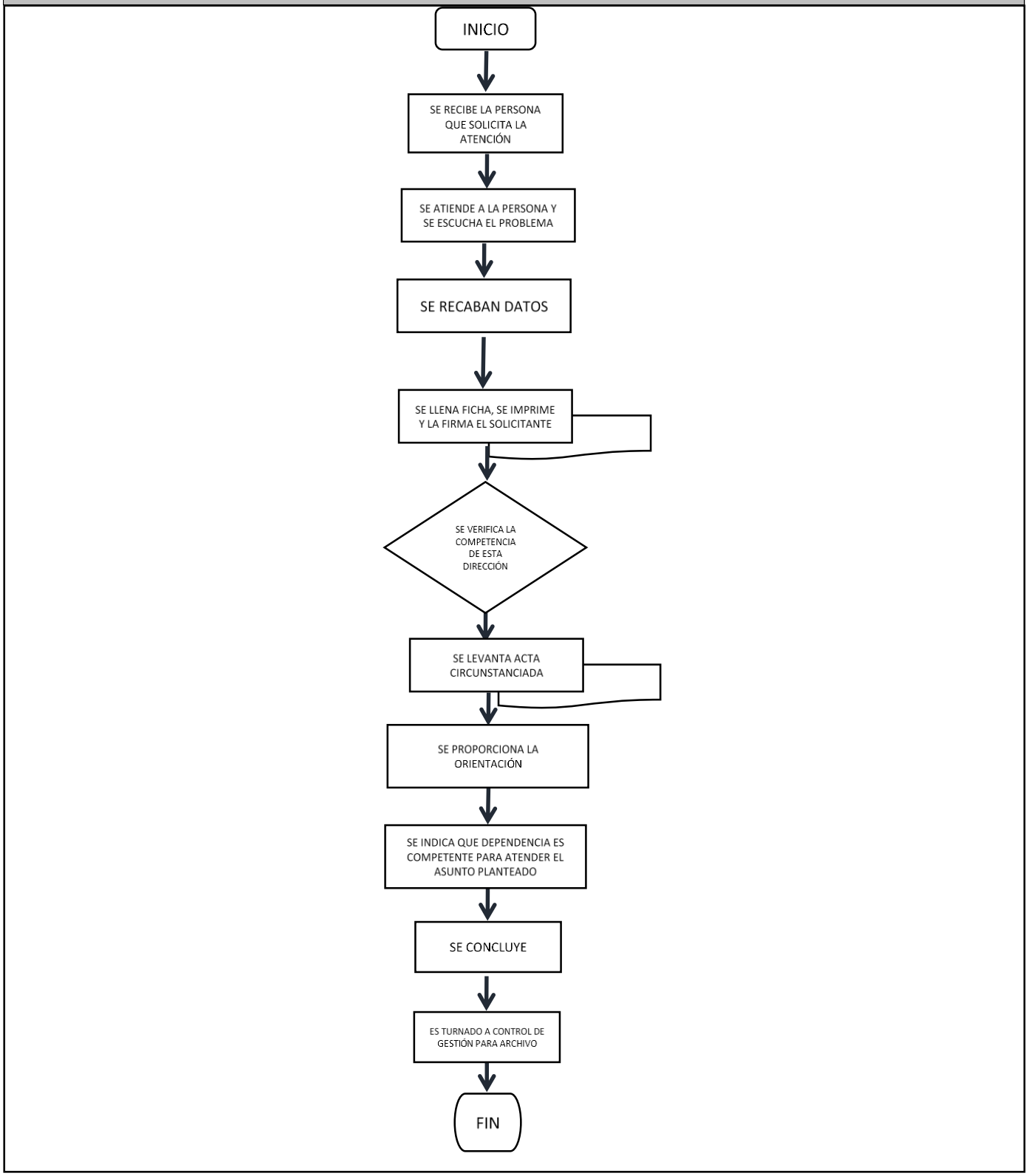
Diagrama


INICIO
RECIBE Y SELLA PETICIÓN
SE ANALIZA ESCRITO
LLENAR FICHA
SE ANALIZA SI ES COMPETENTE PARA CONOCER
SE NOTIFICA AL SOLICITANTE Y PROPORCIONA ORIENTACIÓN, SE INDICA QUE DEPENDENCIA ES COMPETENTE
SE DA ACOMPAÑAMIENT O SI ES SOLICITADO
SE CONCLUYE
ES TURNADO A CONTROL DE GESTIÓN PARA ARCHIVO
FIN

Diagrama


INICIO
SE RECIBE LLAMADA TELEFÓNICA
LLENAR FICHA DE ATENCIÓN
SE VERIFICA LA COMPETENCIA DE ESTA DIRECCIÓN
SE LEVANTA ACTA CIRCUNSTANCIADA
SE PROPORCIONA LA ORIENTACIÓN
SE INDICA QUE DEPENDENCIA ES COMPETENTE PARA ATENDER EL ASUNTO PLANTEADO
SE CONCLUYE
ES TURNADO A CONTROL DE GESTIÓN PARA ARCHIVO
FIN

Diagrama


INICIO
SE RECIBE LA PERSONA QUE SOLICITA LA ATENCIÓN
SE ATIENDE A LA PERSONA Y SE ESCUCHA EL PROBLEMA
SE RECABAN DATOS
SE LLENA FICHA, SE IMPRIME Y LA FIRMA EL SOLICITANTE
SE VERIFICA LA COMPETENCIA DE ESTA DIRECCIÓN
SE LEVANTA ACTA CIRCUNSTANCIADA
SE PROPORCIONA LA ORIENTACIÓN
SE INDICA QUE DEPENDENCIA ES COMPETENTE PARA ATENDER EL ASUNTO PLANTEADO
SE CONCLUYE
ES TURNADO A CONTROL DE GESTIÓN PARA ARCHIVO
FIN

Procedimiento	
Nombre del área:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS INDÍGENAS
Nombre del procedimiento:	Solicitud de Intervención de Población Indígena Privada de su Libertad
Número del procedimiento:	PROC-DAI-003-2019
Objetivo:	Atender las peticiones de apoyo efectuadas por las personas indígenas que se encuentran privadas de su libertad en los Centros de Reinserción Social del Estado de Veracruz.
Frecuencia:	Diaria

Normas

Las atribuciones de la Dirección de Asuntos Indígenas para atender las peticiones de las personas indígenas privadas de su libertad, se encuentran reguladas por el artículo 84 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, en su fracción II que a la letra dice:

II. En coordinación con el área encargada de los asuntos penitenciarios, prestar atención y realizar los trámites necesarios de las peticiones verbales o por escrito, formuladas por las personas indígenas privadas de su libertad en los centros de reinserción social en el Estado.

Dichas solicitudes versan sobre los siguientes temas: Beneficio de Pre liberación, Situación Jurídica, Amparo, Atención Médica, Traslado Voluntario, Defensor de Oficio, entre las más importantes.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Miguel Ángel Bautista Hernández Director de Asuntos Indígenas	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

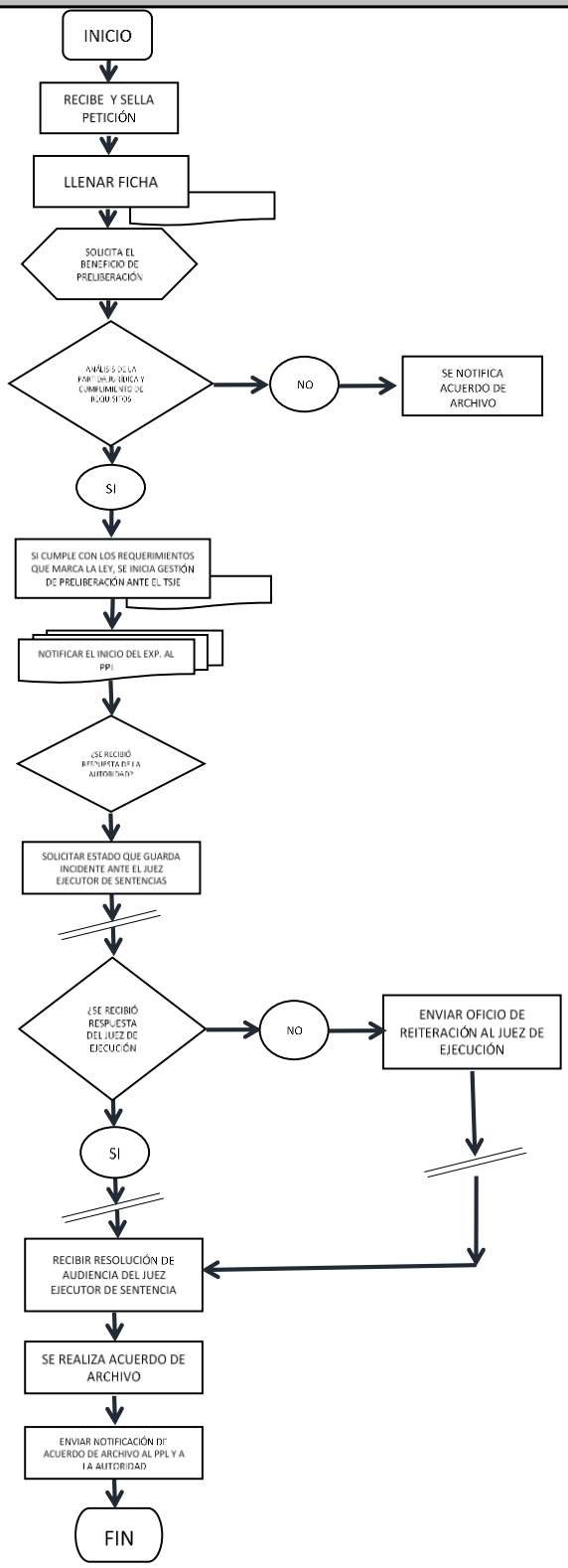
Área	Actividad	Descripción
Dirección de Asuntos Indígenas	1	Se recibe petición de intervención de la persona privada de su libertad.
Visitador (a) Adjunto (a) y/o Auxiliar	2	Se llena ficha de solicitud de intervención.
	PRELIBERACIÓN	
	3	Solicita beneficio de pre-liberación.
		Se solicita partida jurídica a la Dirección General de Prevención y Reinserción Social.
	3.1	Del análisis de la Partida Jurídica, si no ha cumplido en los requerimientos que marca la ley, se notifica a la Persona Privada de su Libertad y se concluye.
	3.2	Si cumple con los extremos señalados por la Ley, se inicia gestión de pre liberación ante el Tribunal Superior de Justicia del Estado.
	3.3	Notificar el inicio del expediente a la Persona Privada de su Libertad.
	3.4	¿Se recibió respuesta de la autoridad?
	3.5	Solicitar estado que guarda incidente no especificado ante el Juez Ejecutor de Sentencias.
	3.6	¿Se recibió respuesta del Juez de Ejecución?
	3.7	En caso de que no dé respuesta.
	3.8	Enviar oficio de reiteración al Juez de Ejecución.
	3.9	Recibe respuesta del Juez de Ejecución.
	3.10	Solicitar estado que guarda incidente no especificado ante Juez Ejecutor de Sentencias.
	3.11	Recibe respuesta del Juez Ejecutor de Sentencias, informa fecha de audiencia.
	3.12	Recibir resolución de Audiencia del Juez Ejecutor de Sentencias.

Área	Actividad	Descripción
Dirección de Asuntos Indígenas	3.13	Se realiza Acuerdo de Archivo.
	3.14	Enviar notificación de acuerdo de archivo al Persona Privada de su Libertadad y a la autoridad.
	3.15	Fin del procedimiento.
	SITUACIÓN JURÍDICA	
	4	Solicita información acerca de su Situación Jurídica.
	4.1	Realizar gestión de situación jurídica ante la Dirección General de Prevención y Reinserción Social del Estado de Veracruz.
	4.2	Enviar notificación de inicio de expediente a la persona privada de su libertad.
	4.3	¿Se recibió respuesta de la autoridad?
	4.4	En caso de que no dé respuesta la autoridad, se realiza oficio de reiteración.
	4.5	Se recibe respuesta de la autoridad penitenciaria.
	4.6	Se realiza acuerdo de archivo.
	4.7	Enviar notificación de acuerdo de archivo al peticionario.
	4.8	Fin del procedimiento.
	TRASLADO VOLUNTARIO	
	5	Solicitud de traslado voluntario, ya sea por llamada telefónica o comparecencia de tercera persona. Necesariamente debe constituirse personal de la Dirección de Asuntos Indígenas y/o Delegación Étnica a entrevistar a la Persona Privada de su Libertad para que ratifique si desea ser trasladado, en virtud de que la autoridad requiere la petición firmada.
	5.1	

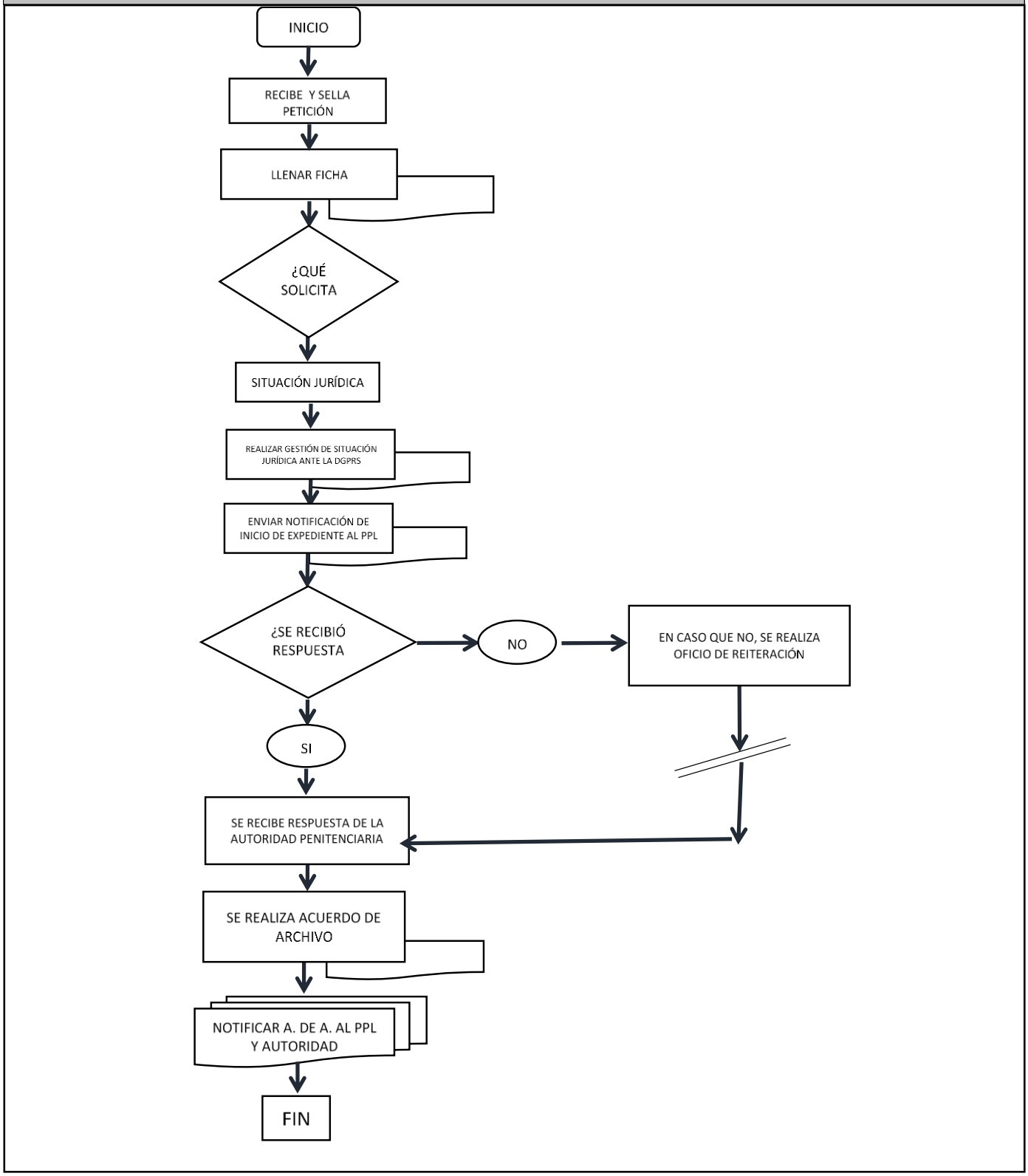
Área	Actividad	Descripción
		Se realiza gestión de traslado voluntario ante la Dirección General de Prevención y Reinserción Social del Estado de Veracruz.
	5.2	Se notifica el inicio del expediente a la persona privada de su libertad.
	5.3	¿Se recibió respuesta?
	5.4	La Dirección General de Prevención y Reinserción Social envía la solicitud al Juez de Ejecución, se espera la respuesta.
	5.5	En caso de que la Dirección General de Prevención y Reinserción Social no dé respuesta
	5.6	Enviar oficio de reiteración para que proporcione la respuesta.
	5.7	Se recibe respuesta de la Dirección General de Prevención y Reinserción Social informando si es procedente o no el traslado voluntario.
	5.8	Se realiza el acuerdo de archivo.
	5.9	Enviar notificación de acuerdo de archivo al peticionario
	5.10	Fin del procedimiento.
	ATENCIÓN MÉDICA	
	6	Solicitud de Atención Médica.
	6.1	Se gestiona ante la Dirección General de Prevención y Reinserción Social la atención médica de la persona privada de su libertad.
	6.2	Se notifica inicio de expediente a la persona privada de su libertad.
	6.3	¿Se recibió respuesta?
	6.4	Se analiza la respuesta brindada por la autoridad, y de ser necesario se solicita la atención médica especializada.

Área	Actividad	Descripción
	6.5	Personal de la Dirección de Asuntos Indígenas o de Delegación Étnica, se constituye en el CE.RE.SO. a fin de entrevistar a la persona privada de su libertad y verificar que se le brinde atención médica.
	6.6	Se solicita atención médica especializada de necesitarse.
	6.7	Se realiza acuerdo de archivo.
	6.8	Enviar notificación de acuerdo de archivo a la persona privada de su libertad.
	6.9	Fin del procedimiento.
	AMPARO DIRECTO	
	7	Solicitud de amparo directo por parte de la persona privada de su libertad.
	7.1	Se realiza gestión ante el Director General del Instituto Veracruzano de la Defensoría Pública.
	7.2	Se notifica inicio de expediente a la persona privada de su libertad.
	7.3	¿Se recibió respuesta?
	7.4	Si.
	7.5	Se realiza acuerdo de archivo.
	7.6	Notificar acuerdo de archivo a la persona privada de su libertad.
	7.7	Fin del procedimiento.

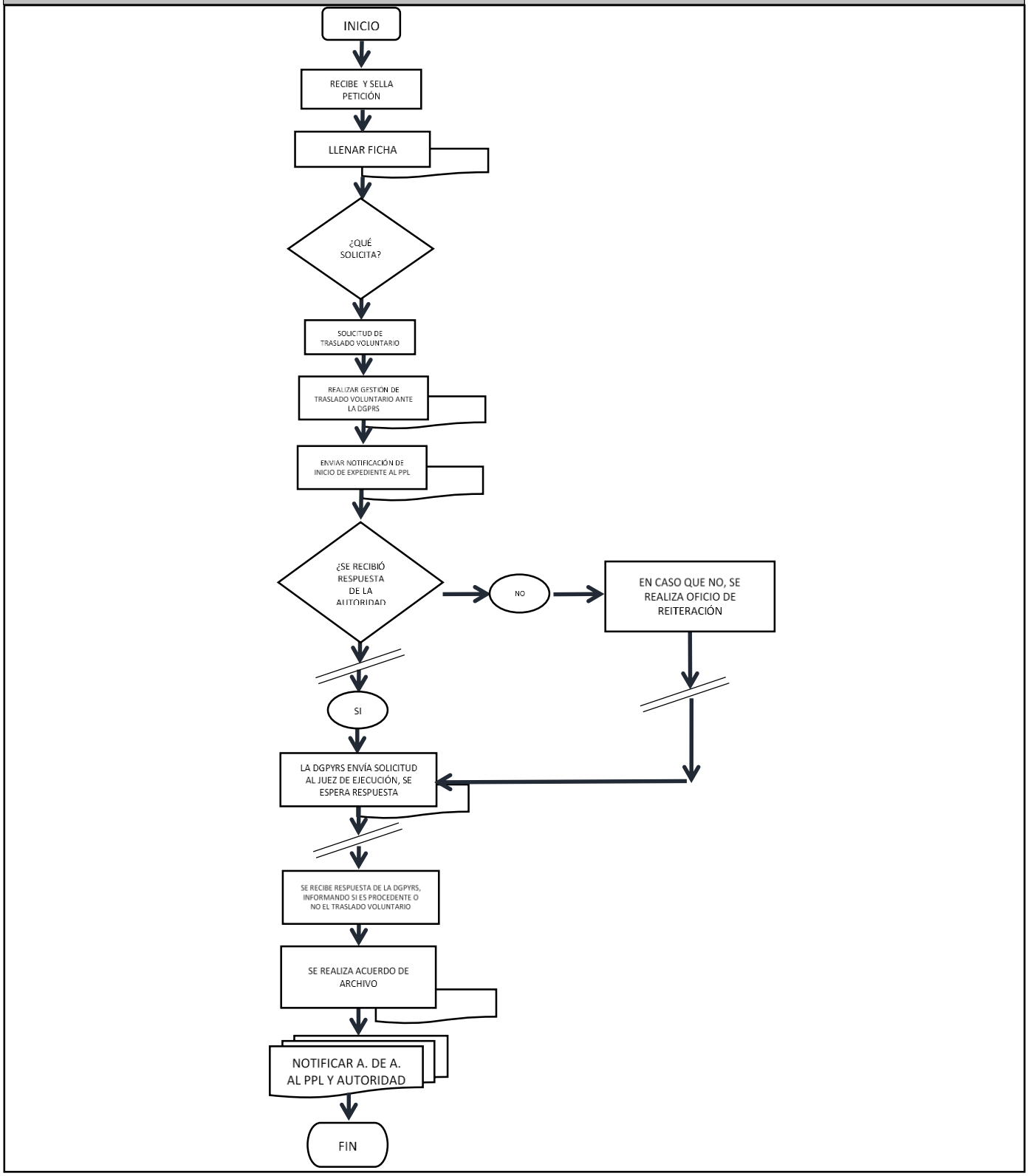
Diagrama


INICIO
RECIBE Y SELLA PETICIÓN
LLENAR FICHA
SOLICITA EL BENEFICIO DE PRELIBERACIÓN
ANÁLISIS DE LA PROCEDENCIA JURÍDICA Y CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS
NO
SE NOTIFICA ACUERDO DE ARCHIVO
SI
SI CUMPLE CON LOS REQUERIMIENTOS QUE MARCA LA LEY, SE INICIA GESTIÓN DE PRELIBERACIÓN ANTE EL TSJE
NOTIFICAR EL INICIO DEL EXP. AL PPL
¿SE RECIBIÓ RESPUESTA DE LA AUTORIDAD?
SOLICITAR ESTADO QUE GUARDA INCIDENTE ANTE EL JUEZ EJECUTOR DE SENTENCIAS
¿SE RECIBIÓ RESPUESTA DEL JUEZ DE EJECUCIÓN
NO
ENVIAR OFICIO DE REITERACIÓN AL JUEZ DE EJECUCIÓN
SI
RECIBIR RESOLUCIÓN DE AUDIENCIA DEL JUEZ EJECUTOR DE SENTENCIA
SE REALIZA ACUERDO DE ARCHIVO
ENVIAR NOTIFICACIÓN DE ACUERDO DE ARCHIVO AL PPL Y A LA AUTORIDAD
FIN

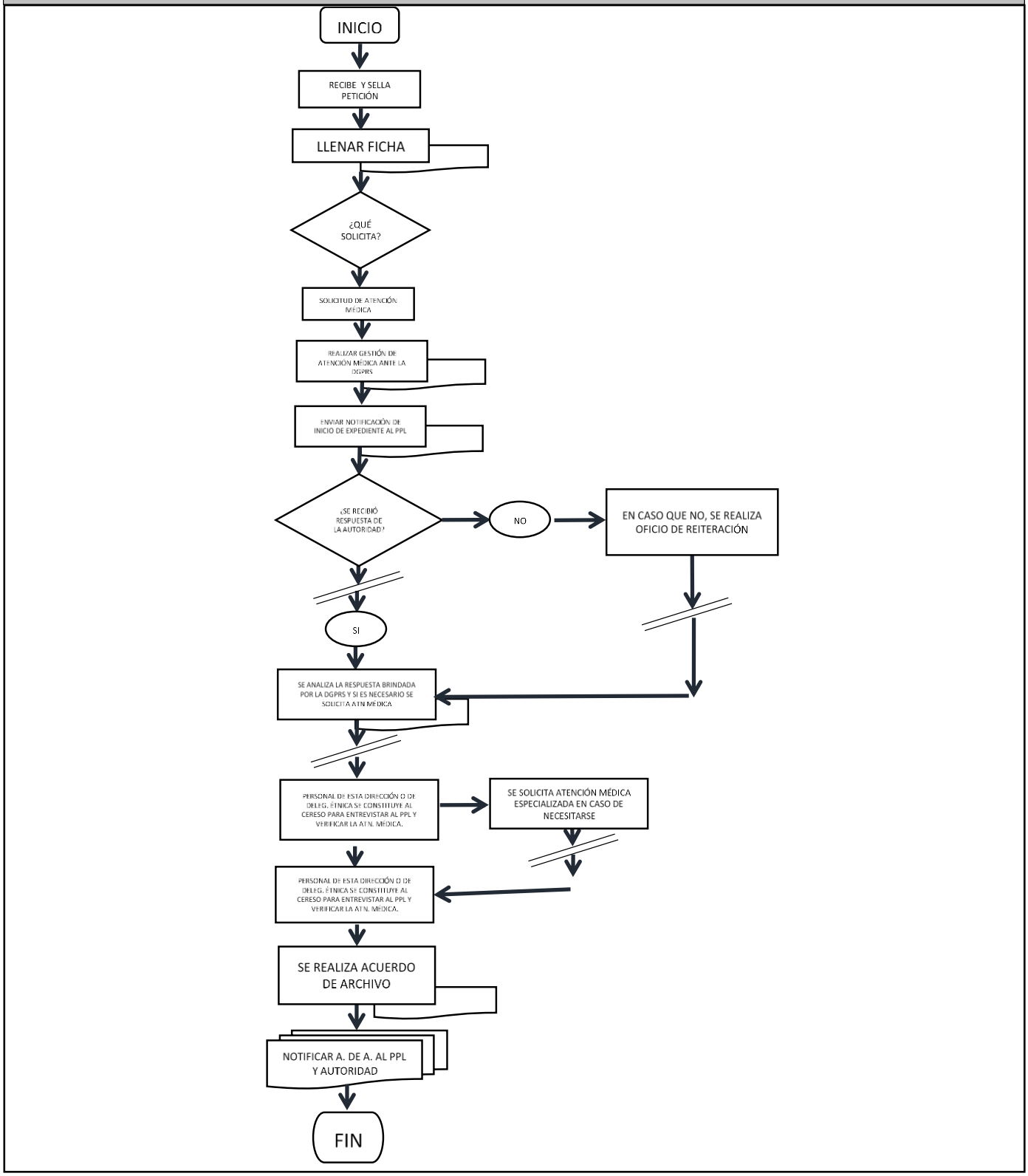
Diagrama


INICIO
RECIBE Y SELLA PETICIÓN
LLENAR FICHA
¿QUÉ SOLICITA
SITUACIÓN JURÍDICA
REALIZAR GESTIÓN DE SITUACIÓN JURÍDICA ANTE LA DGPRS
ENVIAR NOTIFICACIÓN DE INICIO DE EXPEDIENTE AL PPL
¿SE RECIBIÓ RESPUESTA
NO
EN CASO QUE NO, SE REALIZA OFICIO DE REITERACIÓN
SI
SE RECIBE RESPUESTA DE LA AUTORIDAD PENITENCIARIA
SE REALIZA ACUERDO DE ARCHIVO
NOTIFICAR A. DE A. AL PPL Y AUTORIDAD
FIN

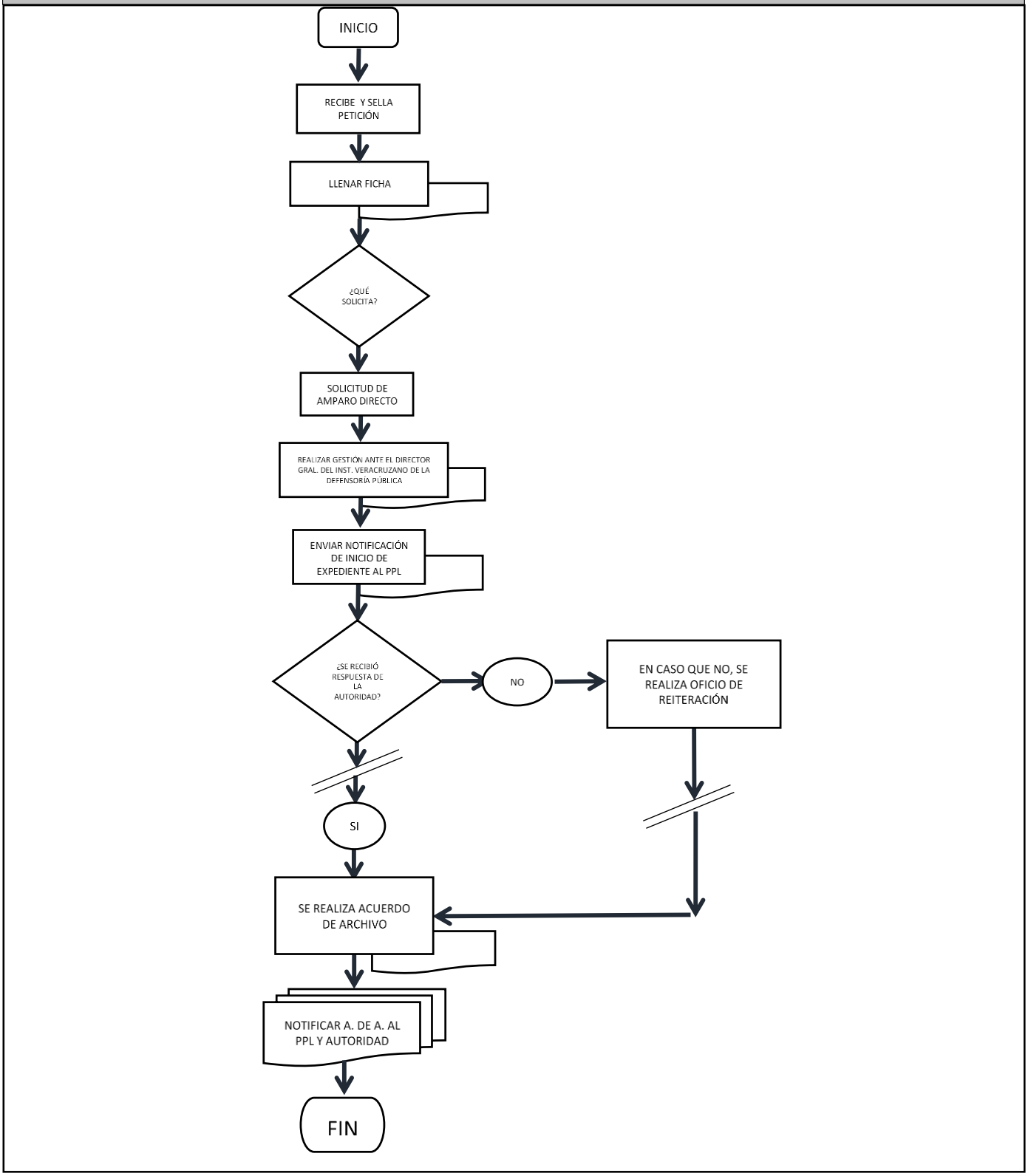
Diagrama


INICIO
RECIBE Y SELLA PETICIÓN
LLENAR FICHA
¿QUÉ SOLICITA?
SOLICITUD DE TRASLADO VOLUNTARIO
REALIZAR GESTIÓN DE TRASLADO VOLUNTARIO ANTE LA DGPRS
ENVIAR NOTIFICACIÓN DE INICIO DE EXPEDIENTE AL PPL
¿SE RECIBIÓ RESPUESTA DE LA AUTORIDAD
NO
EN CASO QUE NO, SE REALIZA OFICIO DE REITERACIÓN
SI
LA DGPYRS ENVÍA SOLICITUD AL JUEZ DE EJECUCIÓN, SE ESPERA RESPUESTA
SE RECIBE RESPUESTA DE LA DGPYRS, INFORMANDO SI ES PROCEDENTE O NO EL TRASLADO VOLUNTARIO
SE REALIZA ACUERDO DE ARCHIVO
NOTIFICAR A. DE A. AL PPL Y AUTORIDAD
FIN

Diagrama


INICIO
RECIBE Y SELLA PETICIÓN
LLENAR FICHA
¿QUÉ SOLICITA?
SOLICITUD DE ATENCIÓN MÉDICA
REALIZAR GESTIÓN DE ATENCIÓN MÉDICA ANTE LA DGPRS
ENVIAR NOTIFICACIÓN DE INICIO DE EXPEDIENTE AL PPL
¿SE RECIBIÓ RESPUESTA DE LA AUTORIDAD?
NO
EN CASO QUE NO, SE REALIZA OFICIO DE REITERACIÓN
SI
SE ANALIZA LA RESPUESTA BRINDADA POR LA DGPRS Y SI ES NECESARIO SE SOLICITA ATN MÉDICA
PERSONAL DE ESTA DIRECCIÓN O DE DELEG. ÉTNICA SE CONSTITUYE AL CERESO PARA ENTREVISTAR AL PPL Y VERIFICAR LA ATN. MÉDICA.
SE SOLICITA ATENCIÓN MÉDICA ESPECIALIZADA EN CASO DE NECESITARSE
PERSONAL DE ESTA DIRECCIÓN O DE DELEG. ÉTNICA SE CONSTITUYE AL CERESO PARA ENTREVISTAR AL PPL Y VERIFICAR LA ATN. MÉDICA.
SE REALIZA ACUERDO DE ARCHIVO
NOTIFICAR A. DE A. AL PPL Y AUTORIDAD
FIN

Diagrama


INICIO
RECIBE Y SELLA PETICIÓN
LLENAR FICHA
¿QUÉ SOLICITA?
SOLICITUD DE AMPARO DIRECTO
REALIZAR GESTIÓN ANTE EL DIRECTOR GRAL. DEL INST. VERACRUZANO DE LA DEFENSORÍA PÚBLICA
ENVIAR NOTIFICACIÓN DE INICIO DE EXPEDIENTE AL PPL
¿SE RECIBIÓ RESPUESTA DE LA AUTORIDAD?
NO
EN CASO QUE NO, SE REALIZA OFICIO DE REITERACIÓN
SI
SE REALIZA ACUERDO DE ARCHIVO
NOTIFICAR A. DE A. AL PPL Y AUTORIDAD
FIN

Procedimiento	
Nombre del área:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS PENITENCIARIOS
Nombre del procedimiento:	Recepción y Trámite de Quejas de Personas Privadas de su Libertad
Número del procedimiento:	PROC-DAP-001-2019
Objetivo:	Atender las peticiones de las personas privadas de su libertad en los Centros de Reinserción Social del Estado de Veracruz, por presuntas violaciones a sus Derechos Humanos, atribuidas a servidores públicos de los centros penitenciarios.
Frecuencia:	Diaria.

Normas

Las atribuciones de la Dirección de Asuntos Penitenciarios, para atender las peticiones de las personas privadas de su libertad se encuentran reguladas en las fracciones II, VI, VII del artículo 81 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, publicado en la Gaceta oficial del Estado de fecha 22 de enero de 2019, que a la letra dicen:

II. Recibir y tramitar las solicitudes de intervención de las personas privadas de su libertad, presentadas directamente o por representante legal o por un familiar;
VI. Supervisar el respeto de los Derechos Humanos de las personas privadas de su libertad en los centros de internamiento y reinserción social del estado de Veracruz, sin necesidad de que medie queja alguna;
VII. Recibir, registrar y tramitar los escritos de queja o asuntos que se planteen ante este Organismo, por presuntas violaciones de derechos de personas privadas de su libertad.

Los visitadores adjuntos y auxiliares son los responsables de la integración de los expedientes de queja, por presuntas violaciones a sus Derechos Humanos, por cualquiera de las siguientes vías:

I. De oficio;
II. Oralmente, por comparecencia o por vía telefónica;
III. Por cualquier medio de comunicación.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Mtro. Arturo Ramírez Cruz Director de Asuntos Penitenciarios	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

Los procedimientos que se sigan ante la Comisión Estatal de Derechos Humanos serán breves y sencillos. Se procurará observar las formalidades esenciales del procedimiento y se seguirán, además, de acuerdo con los principios de objetividad, profesionalismo, igualdad, inmediatez, concentración, rapidez y transparencia.

En caso de recibir la queja a través de algún medio electrónico, llamada telefónica o por una tercera persona, será necesario entrevistar a la persona privada de su libertad, a fin de que este ratifique la queja radicada en su favor.

Desde el momento en que el o la Visitador (a) encargado de la integración del Expediente de Queja, se pondrá en contacto inmediatamente con el quejoso y con la autoridad penitenciaria, para hacer de su conocimiento que se inició la misma como probable responsable, así como tratar de solucionar la queja, siempre y cuando se respeten los derechos humanos de las personas privadas de su libertad. En caso de que se entable comunicación vía llamada telefónica, se deberá elaborar acta circunstanciada.

En el curso de la queja, se solicitaran todos y cuantos informes sean necesarios, así como las diligencias requeridas para la integración del expediente, y en caso de ser necesario se solicitará la aplicación de medidas cautelares y/o precautorias a favor de la o de las personas privadas de su libertad.

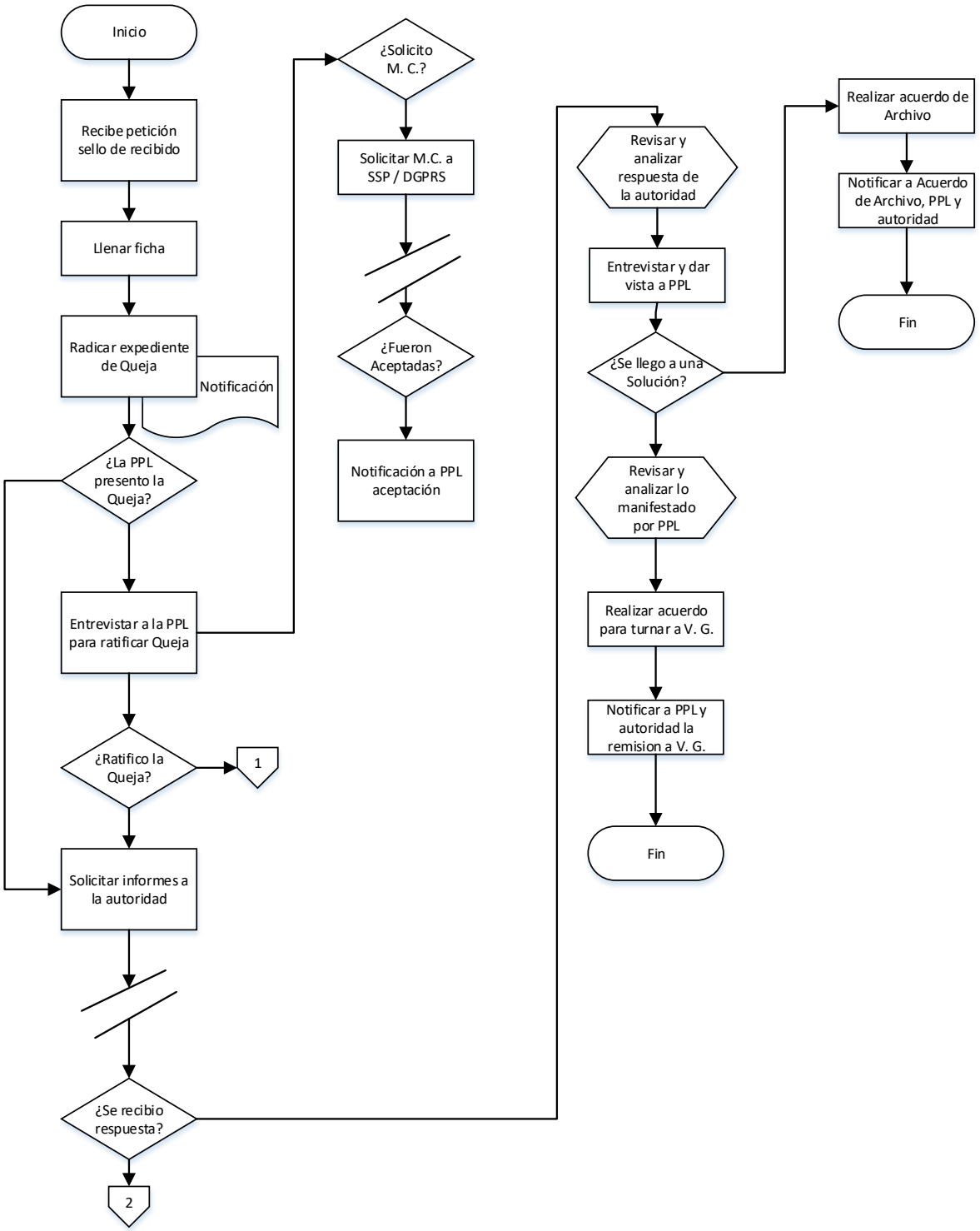
Una vez concluido el trámite de queja, y de no encontrarse elementos suficientes que acrediten una posible violación a los derechos humanos de las personas privadas de su libertad, se procederá a realizar el Acuerdo de Archivo correspondiente, notificando al interesado y a la autoridad penitenciaria.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Mtro. Arturo Ramírez Cruz Director de Asuntos Penitenciarios	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

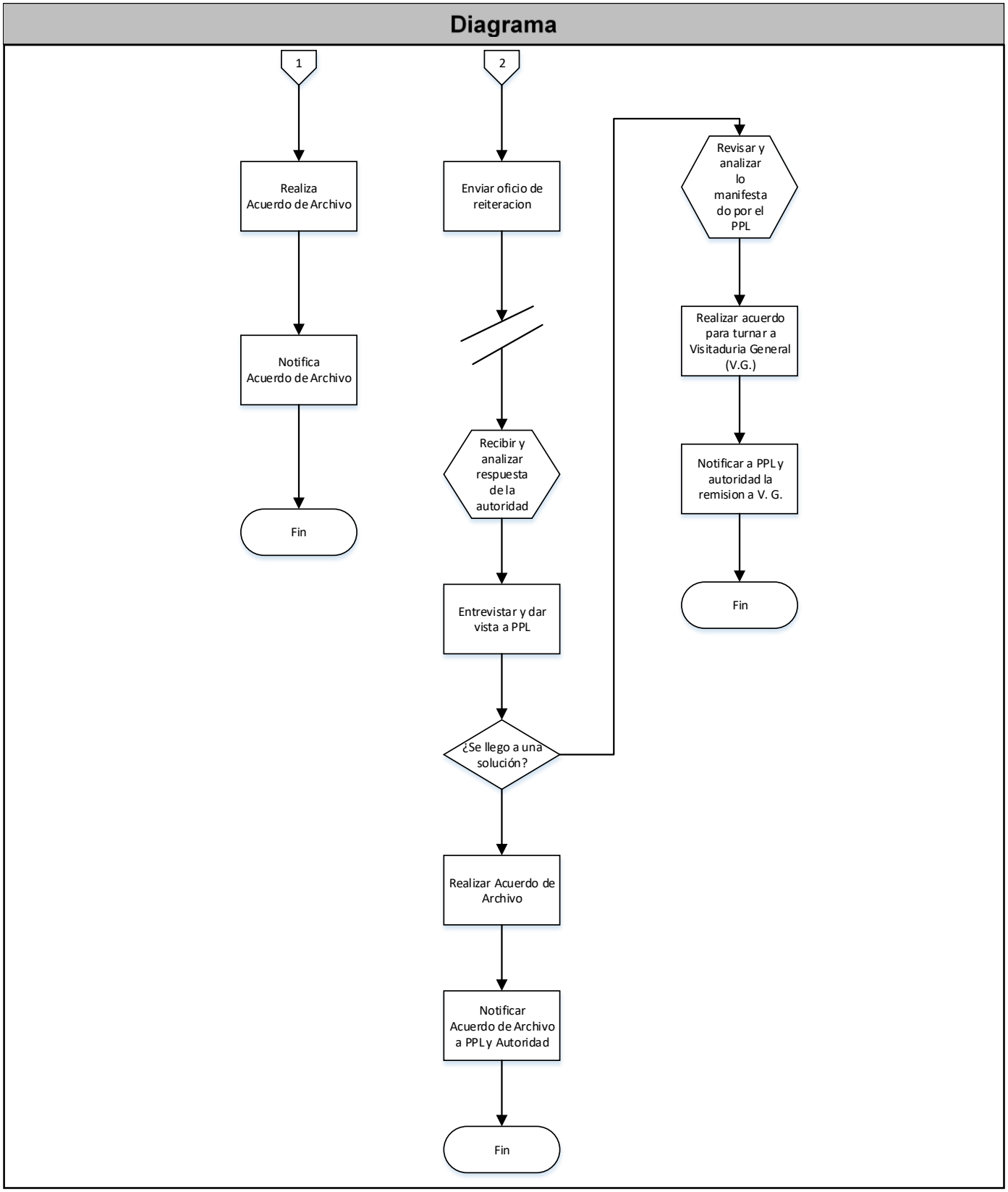
Área	Actividad	Descripción
Dirección de Asuntos Penitenciarios	1	Se recibe petición de intervención por la probable vulneración a los derechos humanos de la persona privada de su libertad.
Visitador (a) adjunto (a) y/o Visitador (a) Auxiliar	2	Se llena ficha de registro.
	3	Se realiza Acuerdo de Radicación de Queja, señalando los Derechos presuntamente Violentados.
	4	¿La persona agraviada en sus derechos humanos presentó la queja?
	4.1	En caso de que no fue presentada por el agraviado.
	4.1.1	Se entrevista a la persona privada de su libertad para que manifieste si es su deseo ratificar, aclarar y precisar la queja presentada.
	4.1.2	¿La persona privada de su libertad ratificó la queja presentada y se advierte probable vulneración a sus derechos humanos?
	4.1.3	En caso de que no ratificó.
	4.1.4	Se elabora acuerdo de archivo por no ratificación de la queja o por no acreditarse fehacientemente violación a sus derechos humanos.
	4.1.5	Notificación al peticionario y a la persona privada de su libertar el Acuerdo de Archivo.
	4.1.6	Se envía al archivo.
	4.2	En caso de que sí ratificó.
	4.2.1	Acusa recibo por la queja presentada, informando el número de expediente, así como el inicio de las diligencias que se desprenden con motivo de la queja.
	4.2.2	En caso de ser necesario se solicita la aplicación de medidas cautelares y/o precautorias a favor de la persona privada de su libertad.

Área	Actividad	Descripción
Dirección de Asuntos Penitenciarios	4.2.3	Una vez establecida la identificación de los servidores públicos señalados por el quejoso como presuntos responsables.
Visitador (a) adjunto (a) y/o Visitador (a) Auxiliar	4.2.4	Se elabora solicitud de informes previos a la autoridad jerárquica responsable.
	4.2.5	¿La autoridad señalada como responsable contestó la solicitud?
	4.2.6	En caso de que no contesto la solicitud.
	4.2.7	Se envía oficio de reiteración.
	4.2.8	En caso de que sí contesto la solicitud, se integra al expediente.
	4.2.9	Se da vista a la persona privada de su libertar de los informes rendidos por la autoridad.
	4.2.10	Elabora acuerdo para turnar el expediente de queja a la Visitaduría General en Turno.
	4.2.11	Notificar al quejoso de la remisión del expediente a la Visitaduría General Turno.
	4.2.12	Notificar a la autoridad penitenciaria la remisión de expediente a Visitaduría General.
	4.2.13	Se realiza oficio de notificación al área de Control de Gestión para turnar el Expediente a Visitaduría General que corresponda. **FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

Diagrama


Inicio
Recibe petición sello de recibido
Llenar ficha
Radicar expediente de Queja
Notificación
¿La PPL presento la Queja?
Entrevistar a la PPL para ratificar Queja
¿Ratifico la Queja?
1
Solicitar informes a la autoridad
¿Se recibio respuesta?
2
¿Solicito M. C.?
Solicitar M.C. a SSP / DGPRS
¿Fueron Aceptadas?
Notificación a PPL aceptación
Revisar y analizar respuesta de la autoridad
Entrevistar y dar vista a PPL
¿Se llego a una Solución?
Revisar y analizar lo manifestado por PPL
Realizar acuerdo para turnar a V. G.
Notificar a PPL y autoridad la remision a V. G.
Fin
Realizar acuerdo de Archivo
Notificar a Acuerdo de Archivo, PPL y autoridad
Fin

Diagrama


1
2
Realiza Acuerdo de Archivo
Notifica Acuerdo de Archivo
Fin
Enviar oficio de reiteracion
Recibir y analizar respuesta de la autoridad
Entrevistar y dar vista a PPL
¿Se llego a una solución?
Realizar Acuerdo de Archivo
Notificar Acuerdo de Archivo a PPL y Autoridad
Fin
Revisar y analizar lo manifesta do por el PPL
Realizar acuerdo para turnar a Visitaduria General (V.G.)
Notificar a PPL y autoridad la remision a V. G.
Fin

Procedimiento

Nombre del área: DIRECCIÓN DE ASUNTOS PENITENCIARIOS

Nombre del procedimiento: Solicitud de Intervención de Personas Privadas de su Libertad

Número del procedimiento: PROC-DAP-002-2019

Objetivo: Atender las solicitudes de intervención de las personas privadas de su libertad en los Centros de Reinserción Social del Estado de Veracruz.

Frecuencia: Diaria

Normas

Las atribuciones de la Dirección de Asuntos Penitenciarios, para atender las peticiones de las personas privadas de su libertad se encuentran reguladas en las fracciones II, VI, VII del artículo 81 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, publicado en la Gaceta oficial del Estado de fecha 22 de enero de 2019, que a la letra dicen:

II. Recibir y tramitar las solicitudes de intervención de las personas privadas de su libertad, presentadas directamente o por representante legal o por un familiar;
VI. Supervisar el respeto de los Derechos Humanos de las personas privadas de su libertad en los centros de internamiento y reinserción social del Estado de Veracruz, sin necesidad de que medie queja alguna; y
VII. Recibir, registrar y tramitar los escritos de queja o asuntos que se planteen ante este Organismo, por presuntas violaciones de derechos de personas privadas de su libertad.

Aplicables las mismas en los siguientes casos:

Beneficio de pre-liberación, situación jurídica, amparo, atención médica, traslado voluntario, orientación, antecedente, ayuda humanitaria, defensor de oficio y visita familiar.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Mtro. Arturo Ramírez Cruz Director de Asuntos Penitenciarios	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Dirección de Asuntos Penitenciarios	1	Recibir petición, sella de recibido, asignar a Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar, abre expediente de inicio.
Visitador (a) Adjunto (a) y/o Visitador (a) Auxiliar	2	Recibe escrito de petición, llena ficha.
		¿Qué solicita?
	PRE-LIBERACIÓN	
	3	Solicita beneficio de pre-liberación.
	3.1	Realizar gestión de pre-liberación ante Presidente del H. Tribunal Superior de Justicia del Estado de Veracruz.
	3.2	Enviar notificación de inicio de expediente a la persona privada de su libertad.
	3.3	Pasa el tiempo.
	3.4	¿Se recibió respuesta de la autoridad?
	3.5	Si.
	3.6	Solicitar estado que guarda incidente no especificado ante Juez Ejecutor de Sentencias.
	3.7	Pasa el tiempo.
	3.8	¿Se recibió respuesta del Juez de Ejecución?
	3.9	En caso de que no dé respuesta.
	3.10	Enviar oficio de reiteración al Juez de Ejecución.
	3.11	Pasa el tiempo.
	3.12	Recibe respuesta del Juez de Ejecución.
	3.13	Pasa el tiempo.
	3.14	Solicitar estado que guarda incidente no especificado ante Juez Ejecutor de Sentencias.
	3.15	Pasa el tiempo.

Área	Actividad	Descripción
Dirección de Asuntos Penitenciarios	3.16	Recibe respuesta del Juez Ejecutor de Sentencias, informa fecha de audiencia.
Visitador (a) Adjunto (a) y/o Visitador (a) Auxiliar	3.17	Pasa el tiempo.
	3.18	Recibir resolución de Audiencia del Juez Ejecutor de Sentencias.
	3.19	Se realiza Acuerdo de Archivo.
	3.20	Enviar notificación de Acuerdo de Archivo al peticionario (dependiente de la respuesta de la autoridad).
	3.21	**FIN DEL PROCEDIMIENTO.**
	GESTIÓN	
	4	Solicita situación jurídica.
	4.1	Realizar gestión de situación jurídica ante la Dirección General de Prevención y Reinserción Social del Estado de Veracruz.
	4.2	Enviar notificación de inicio de expediente a la persona privada de su libertad.
	4.3	Pasa el tiempo.
	4.4	¿Se recibió respuesta de la autoridad?
	4.5	Si.
	4.6	En caso de que no dé respuesta la autoridad, se realiza oficio de reiteración.
	4.7	Pasa el tiempo.
	4.8	Se recibe respuesta de la autoridad penitenciaria.
	4.9	Se realiza Acuerdo de Archivo.
	4.10	Enviar notificación de Acuerdo de Archivo al peticionario.
	4.11	**FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

Área	Actividad	Descripción
Dirección de Asuntos Penitenciarios Visitador (a) Adjunto (a) y/o Visitador (a) Auxiliar	TRASLADO VOLUNTARIO 5	Solicita traslado voluntario, si se realiza por llamada telefónica, comparecencia de una tercera persona, se constituirá persona de la CEDH a entrevistar a la persona privada de su libertad para que ratifique si desea su traslado voluntario, en virtud de que la autoridad solicita petición de traslado firmado por la persona privada de su libertad.
	5.1	Se realiza gestión de traslado voluntario ante la Dirección General de Prevención y Reinserción Social del Estado de Veracruz.
	5.2	Se notifica inicio de expediente a la persona privada de su libertad.
	5.3	Pasa el tiempo.
	5.4	¿Se recibió respuesta?
	5.5	Si.
	5.6	Se espera que pase tiempo, en virtud de que la petición la DGPRS la remite al Juez de Ejecución.
	5.7	En caso de que la DGPRS no dé respuesta.
	5.8	Enviar oficio de reiteración a la DGPRS, para que brinde respuesta.
	5.9	Pasa el tiempo.
	5.10	Se recibe respuesta de la DGPRS, informando si es procedente o no el traslado voluntario.
	5.11	Se realiza acuerdo de archivo.
	5.12	Enviar notificación de acuerdo de archivo al peticionario.
	5.13	FIN DEL PROCEDIMIENTO.

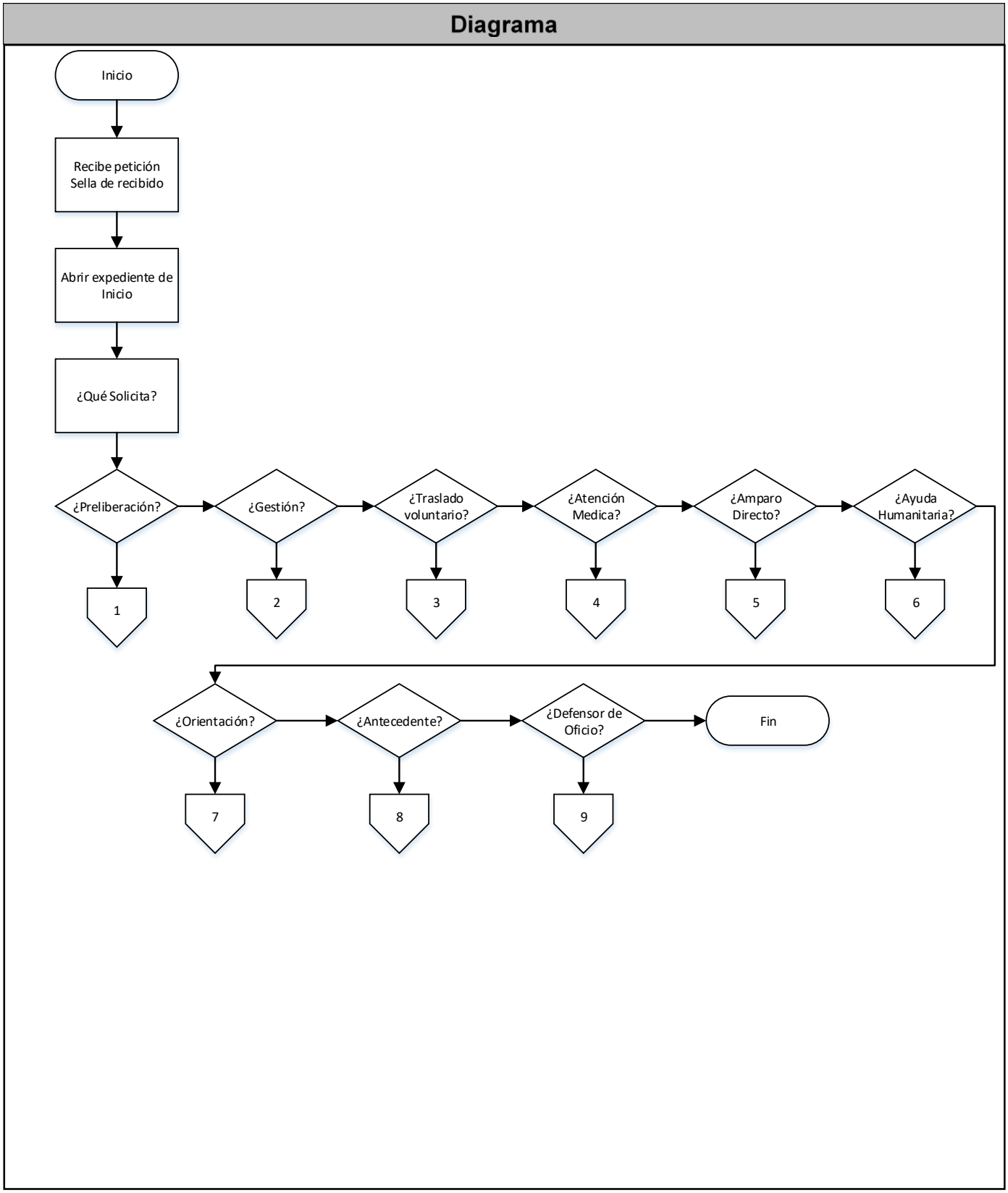
Área	Actividad	Descripción
	ATENCIÓN MEDICA	
	6	Solicita atención médica.
Dirección de Asuntos Penitenciarios	6.1	Se realiza gestión ante la Dirección General de Prevención y Reinserción Social del Estado de Veracruz.
Visitador (a) Adjunto (a) y/o Visitador (a) Auxiliar	6.2	Se notifica inicio de expediente a la persona privada de su libertad.
	6.3	Pasa el tiempo.
	6.4	¿Se recibió respuesta?
	6.5	Si.
	6.6	Se analiza la respuesta brindada por la autoridad, si de ser necesario, se solicita se brinde atención médica especializada.
	6.7	Personal de la Dirección de Asuntos Penitenciarios o personal de Delegación, se constituye al centro penitenciario a fin de entrevistar a la persona privada de su libertad y verificar que si se le esté brindando atención médica. En caso de ser necesario se solicita atención médica especializada.
	6.8	Se solicita atención médica especializada.
	6.9	Pasa el tiempo.
	6.10	Personal de la Dirección de Asuntos Penitenciarios o personal de Delegación, se constituye al centro penitenciario a fin de entrevistar a la persona privada de su libertad y verificar que si se le esté brindando atención médica.
	6.11	Se realiza acuerdo de archivo.
	6.12	Enviar notificación de acuerdo de archivo al peticionario.
	6.13	FIN DE PROCEDIMIENTO.

Área	Actividad	Descripción
Dirección de Asuntos Penitenciarios Visitador (a) Adjunto (a) y/o Visitador (a) Auxiliar	AMPARO DIRECTO	
	7	Solicita amparo directo.
	7.1	Se realiza gestión ante el Director General del Instituto Veracruzano de la Defensoría Pública.
	7.2	Se notifica inicio de expediente a la persona privada de su libertad.
	7.3	Pasa el tiempo.
	7.4	¿Se recibió respuesta?
	7.5	Si.
	7.6	Se realiza el Acuerdo de Archivo.
	7.7	Enviar notificación del Acuerdo de Archivo al peticionario
	7.8	FIN DEL PROCEDIMIENTO.
	AYUDA HUMANITARIA	
	8	Solicita ayuda humanitaria.
	8.1	Recibir petición de ayuda humanitaria.
	8.2	Se realiza recibo de dinero proporcionado a la persona privada de su libertad y/o de medicamento, en caso de ser medicamento, realizar comprobación de factura.
	8.3	Se toma fotografía en la que se muestre que se hace entrega de dinero y/o medicamento.
	8.4	Se entrega original de todo a la Jefa de recursos financieros.
	8.5	FIN DEL PROCEDIMIENTO.

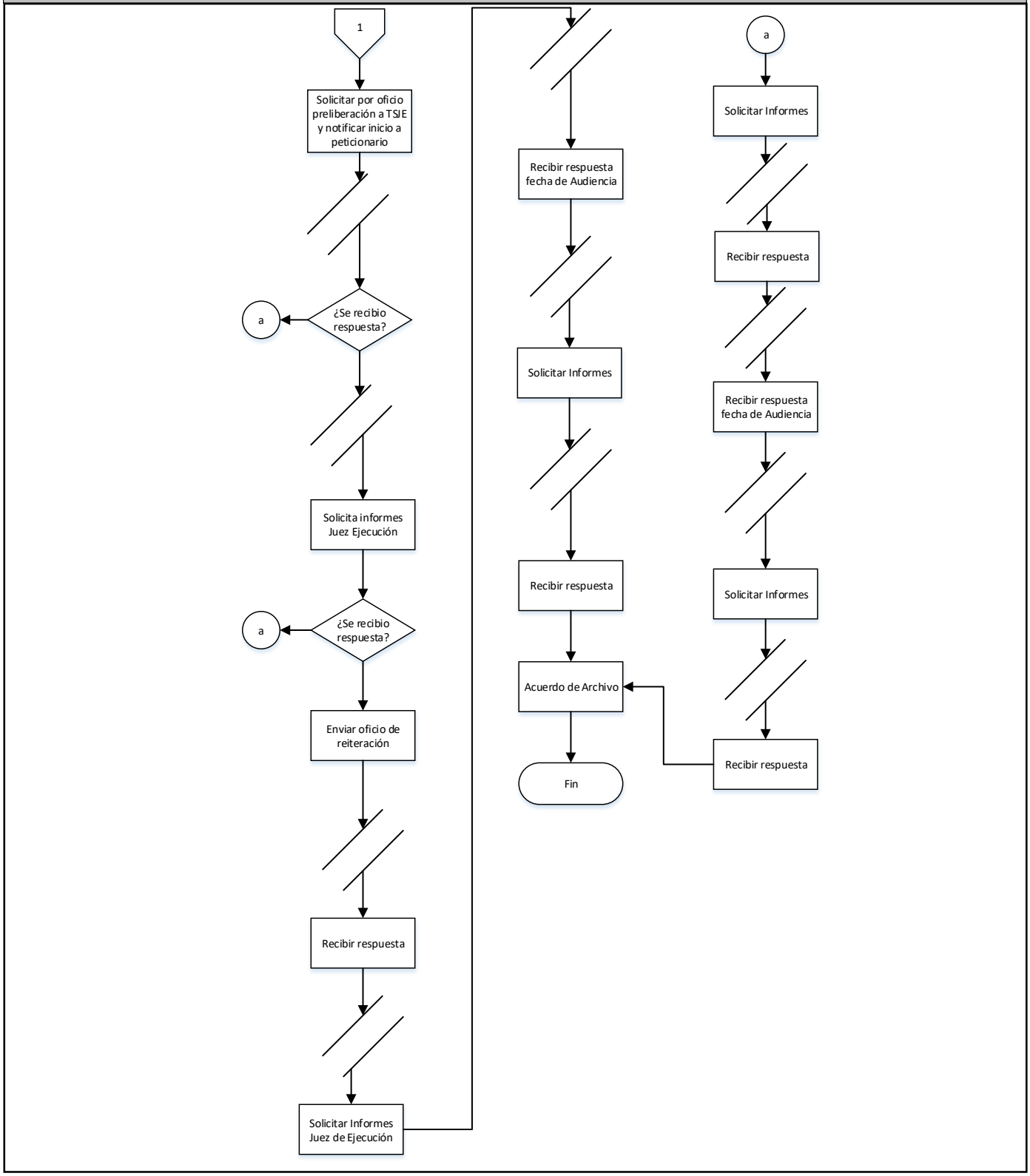
Área	Actividad	Descripción
Dirección de Asuntos Penitenciarios Visitador (a) Adjunto (a) y/o Visitador (a) Auxiliar	**ORIENTACIÓN**	
	9	Solicitud de orientación.
	9.1	Se recibe la solicitud de orientación, vía llamada telefónica, presencial, correo electrónico, escrito personal y/o medio de comunicación.
	9.2	Si la petición es por llamada telefónica, en la misma se orienta al peticionario, levantando acta circunstanciada.
	9.3	Si la petición es presencial en el mismo acto se orienta a la persona, levantando acta circunstanciada.
	9.4	Si la petición es vía correo electrónico, escrito personal o algún medio de comunicación, se trata de entablar comunicación directa con el peticionario a fin de realizar orientación, levantando acta circunstanciada, y realizando oficio dirigido al peticionario notificando la orientación.
	9.5	**FIN DE PROCEDIMIENTO.**
	ANTECEDENTE	
	10	Antecedente.
	10.1	Se analiza que el escrito de petición, no cumple con los requisitos para iniciar expediente de queja.
	10.2	Se notifica al peticionario, que escrito no reúne con requisitos y que se concluye.
	10.3	**FIN DE PROCEDIMIENTO.**
	DEFENSOR DE OFICIO	
	11	Solicita defensor de oficio.
	11.1	Se realiza gestión ante el Director General del Instituto Veracruzano de la Defensoría Pública.
	11.2	Se notifica inicio de expediente a la persona privada de su libertad.

Área	Actividad	Descripción
	11.3	Pasa el tiempo.
	11.4	¿Se recibió respuesta?
	11.5	Si.
	11.6	Se realiza acuerdo de archivo.
	11.7	Enviar notificación de acuerdo de archivo al peticionario.
	11.8	FIN DEL PROCEDIMIENTO.

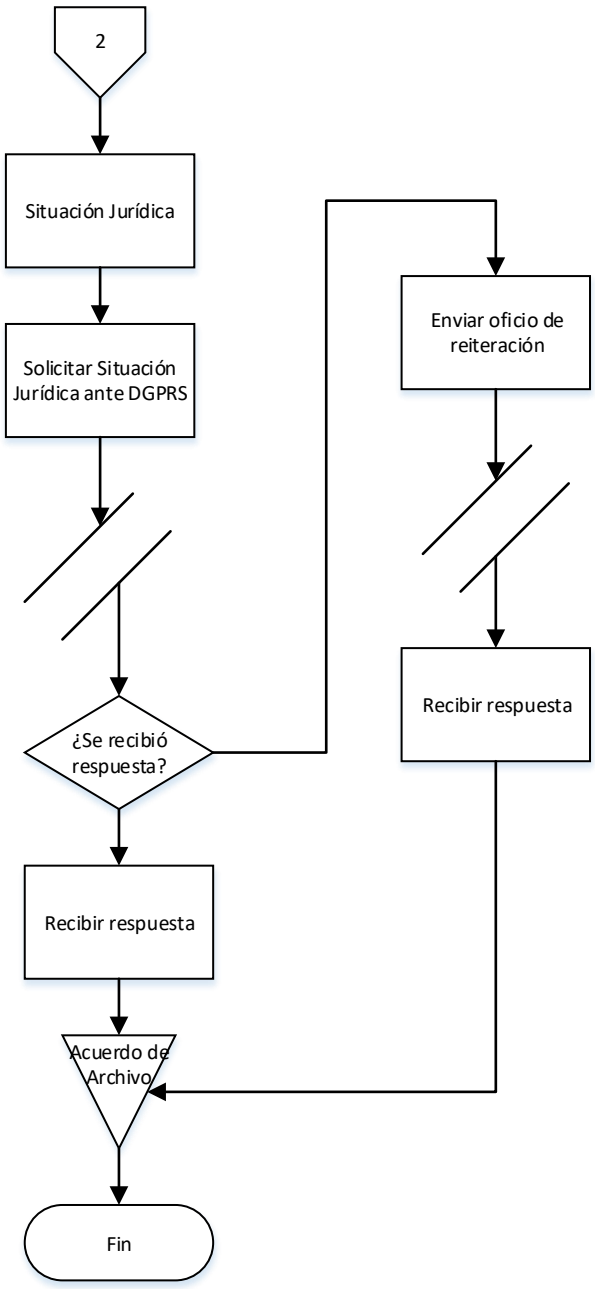
Diagrama


Inicio
Recibe petición Sella de recibido
Abrir expediente de Inicio
¿Qué Solicita?
¿Preliberación?
¿Gestión?
¿Traslado voluntario?
¿Atención Medica?
¿Amparo Directo?
¿Ayuda Humanitaria?
1
2
3
4
5
6
¿Orientación?
¿Antecedente?
¿Defensor de Oficio?
Fin
7
8
9

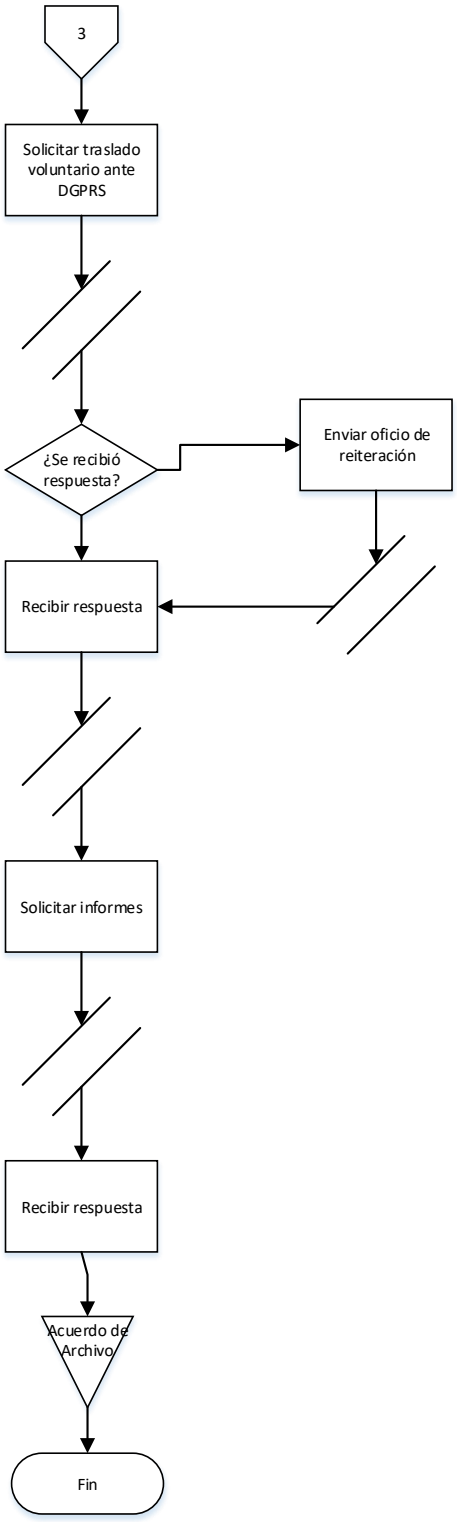
Diagrama


1
Solicitar por oficio preliberación a TSJE y notificar inicio a peticionario
¿Se recibio respuesta?
a
Solicita informes Juez Ejecución
¿Se recibio respuesta?
a
Enviar oficio de reiteración
Recibir respuesta
Solicitar Informes Juez de Ejecución
Recibir respuesta fecha de Audiencia
Solicitar Informes
Recibir respuesta
Acuerdo de Archivo
Fin
a
Solicitar Informes
Recibir respuesta
Recibir respuesta fecha de Audiencia
Solicitar Informes
Recibir respuesta

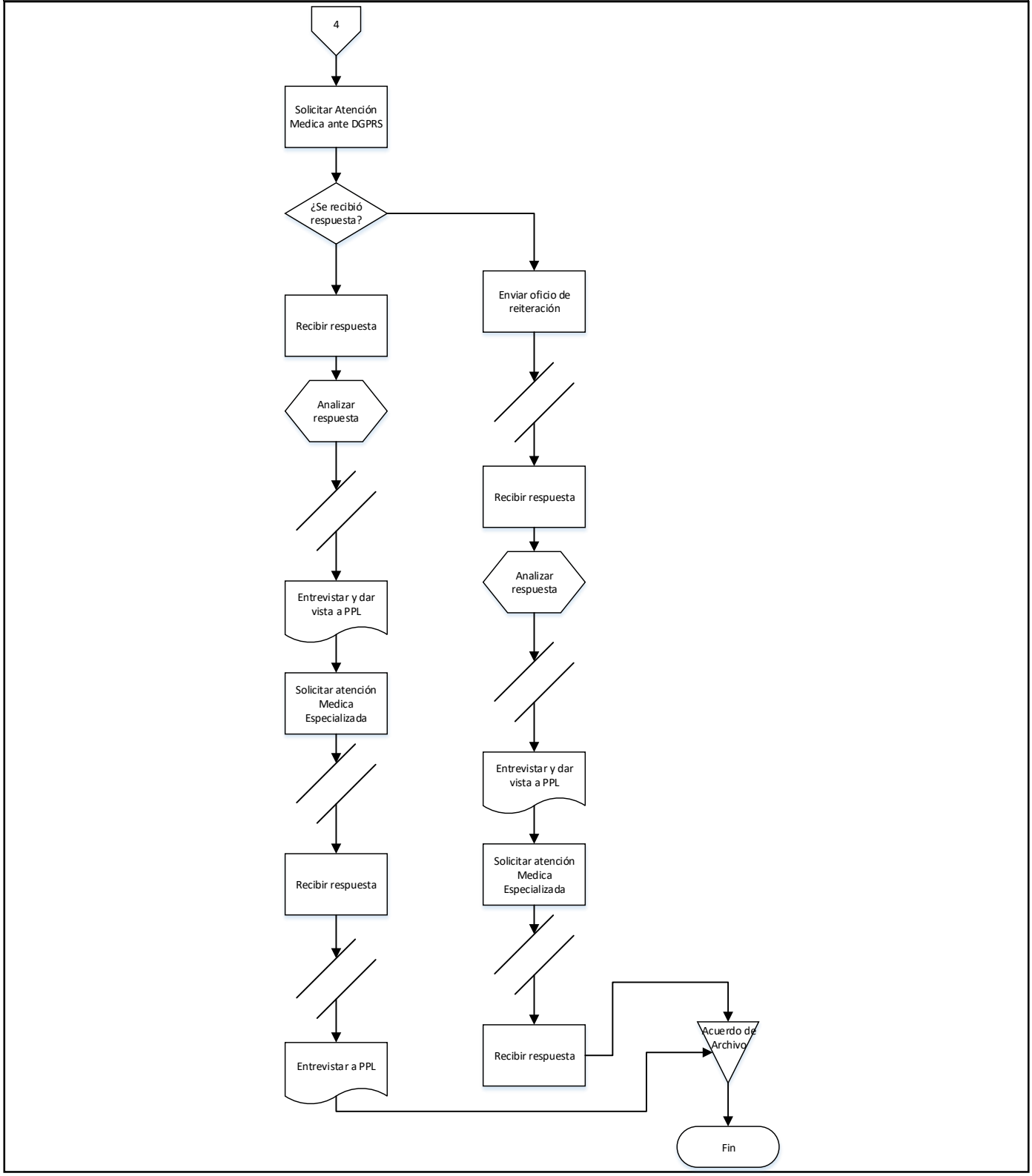
Diagrama


2
Situación Jurídica
Solicitar Situación Jurídica ante DGPRS
¿Se recibió respuesta?
Enviar oficio de reiteración
Recibir respuesta
Recibir respuesta
Acuerdo de Archivo
Fin

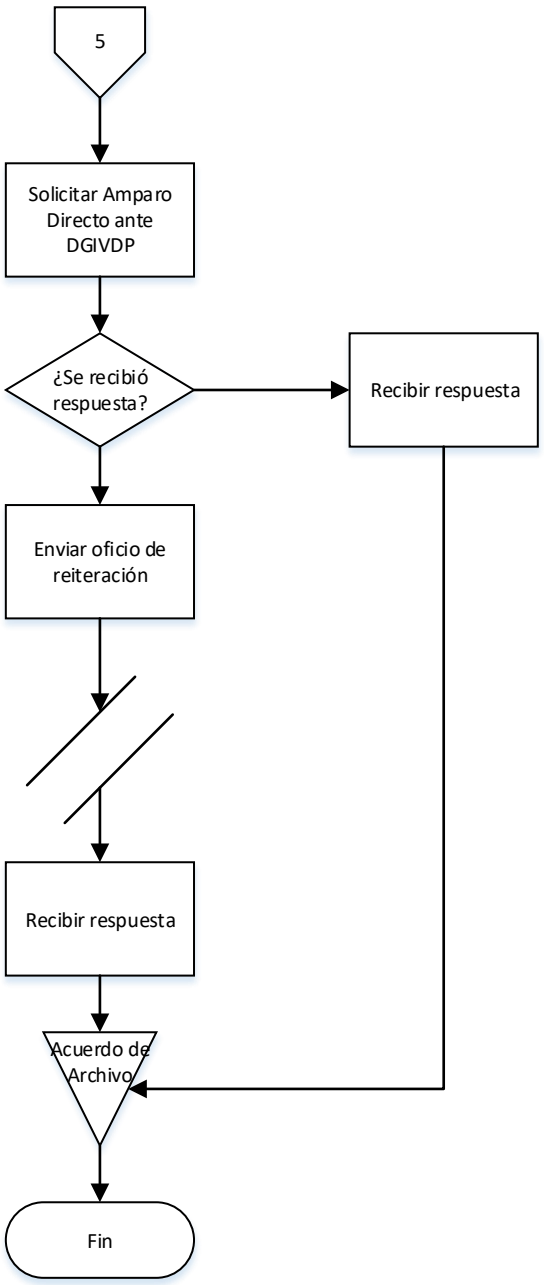
Diagrama


3
Solicitar traslado voluntario ante DGPRS
¿Se recibió respuesta?
Enviar oficio de reiteración
Recibir respuesta
Solicitar informes
Recibir respuesta
Acuerdo de Archivo
Fin

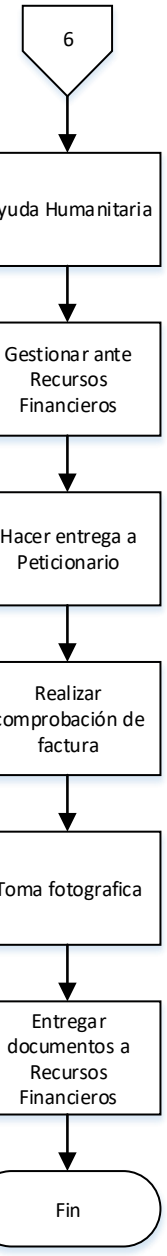
Diagrama


4
Solicitar Atención Medica ante DGPRS
¿Se recibió respuesta?
Recibir respuesta
Analizar respuesta
Entrevistar y dar vista a PPL
Solicitar atención Medica Especializada
Recibir respuesta
Entrevistar a PPL
Enviar oficio de reiteración
Recibir respuesta
Analizar respuesta
Entrevistar y dar vista a PPL
Solicitar atención Medica Especializada
Recibir respuesta
Acuerdo de Archivo
Fin

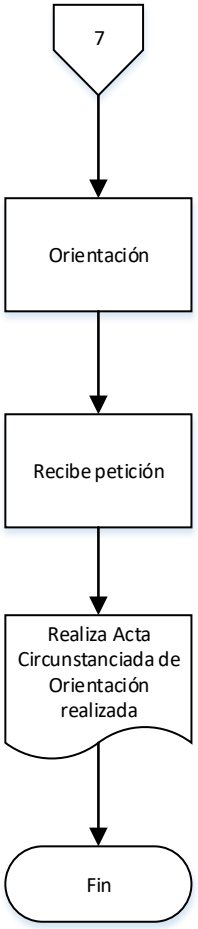
Diagrama


5
Solicitar Amparo Directo ante DGIVDP
¿Se recibió respuesta?
Recibir respuesta
Enviar oficio de reiteración
Recibir respuesta
Acuerdo de Archivo
Fin

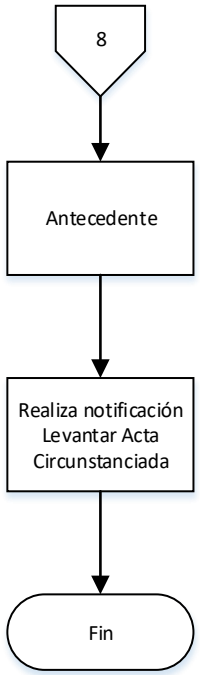
Diagrama


6
Ayuda Humanitaria
Gestionar ante Recursos Financieros
Hacer entrega a Peticionario
Realizar comprobación de factura
Toma fotografica
Entregar documentos a Recursos Financieros
Fin

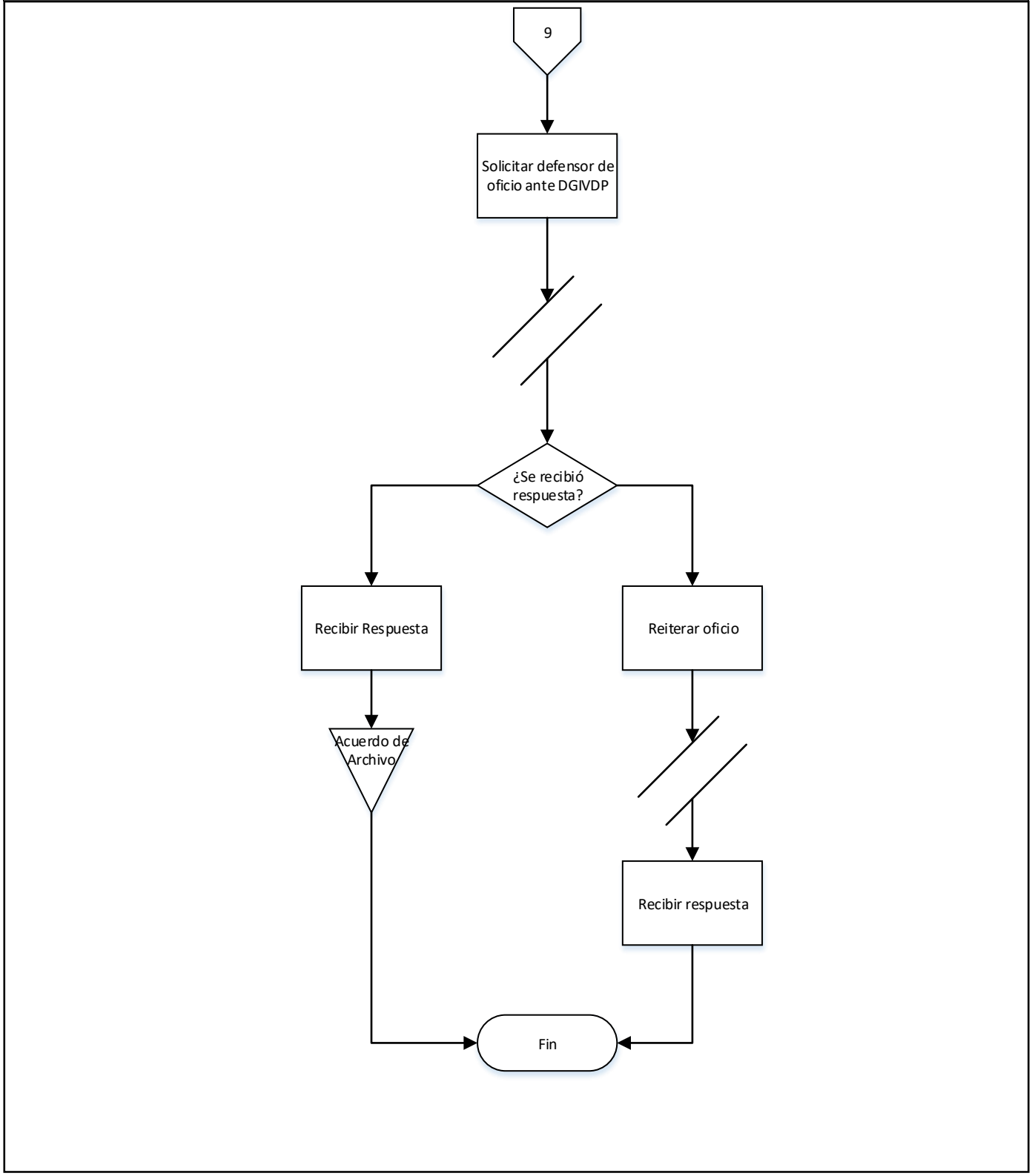
Diagrama


7
Orientación
Recibe petición
Realiza Acta Circunstanciada de Orientación realizada
Fin

Diagrama


8
Antecedente
Realiza notificación
Levantar Acta
Circunstanciada
Fin

Diagrama


9
Solicitar defensor de oficio ante DGIVDP
¿Se recibió respuesta?
Recibir Respuesta
Reiterar oficio
Acuerdo de Archivo
Recibir respuesta
Fin

Procedimiento

Nombre del área: DIRECCIÓN DE ASUNTOS PENITENCIARIOS

Nombre del procedimiento: Acompañamientos

Número del procedimiento: PROC-DAP-003-2019

Objetivo: Atender y dar seguimiento a las peticiones que se realizan de acompañamientos a colectivos de personas desaparecidas, a la Comisión Nacional de los Derechos Humanos y a la Dirección General de Prevención y Reinserción Social del Estado de Veracruz.

Frecuencia: Diaria

Normas

Las atribuciones de la Dirección de Asuntos Penitenciarios, para atender las peticiones de las personas privadas de su libertad se encuentran reguladas en las fracciones I, II, IV, V, VI y VII del artículo 81 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, publicado en la Gaceta oficial del Estado de fecha 22 de enero de 2019, que a la letra dicen:

I. Elaborar el programa de atención penitenciara, con el fin de realizar periódicamente visitas a las diferentes instalaciones que forman el sistema penitenciario estatal y su equivalente en los municipios;

II. Recibir y tramitar las solicitudes de intervención de las personas privadas de su libertad, presentadas directamente o por representante legal o por un familiar;

IV. Promover que las autoridades estatales y municipales observen los principios para la protección de todas las personas sometidas a cualquier forma de detención o prisión y los principios básicos para el tratamiento de las personas privadas de su libertad;

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Mtro. Arturo Ramírez Cruz Director de Asuntos Penitenciarios	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas
V. Presentar ante la o el Presidente de la Comisión Estatal, los estudios y propuestas tendientes al mejoramiento del sistema penitenciario estatal y el sistema legal que los rige; VI. Supervisar el respeto de los Derechos Humanos de las personas privadas de su libertad en los centros de internamiento y reinserción social del Estado de Veracruz, sin necesidad de que medie queja alguna; y VII. Recibir, registrar y tramitar los escritos de queja o asuntos que se planteen ante este Organismo, por presuntas violaciones de derechos de personas privadas de su libertad.

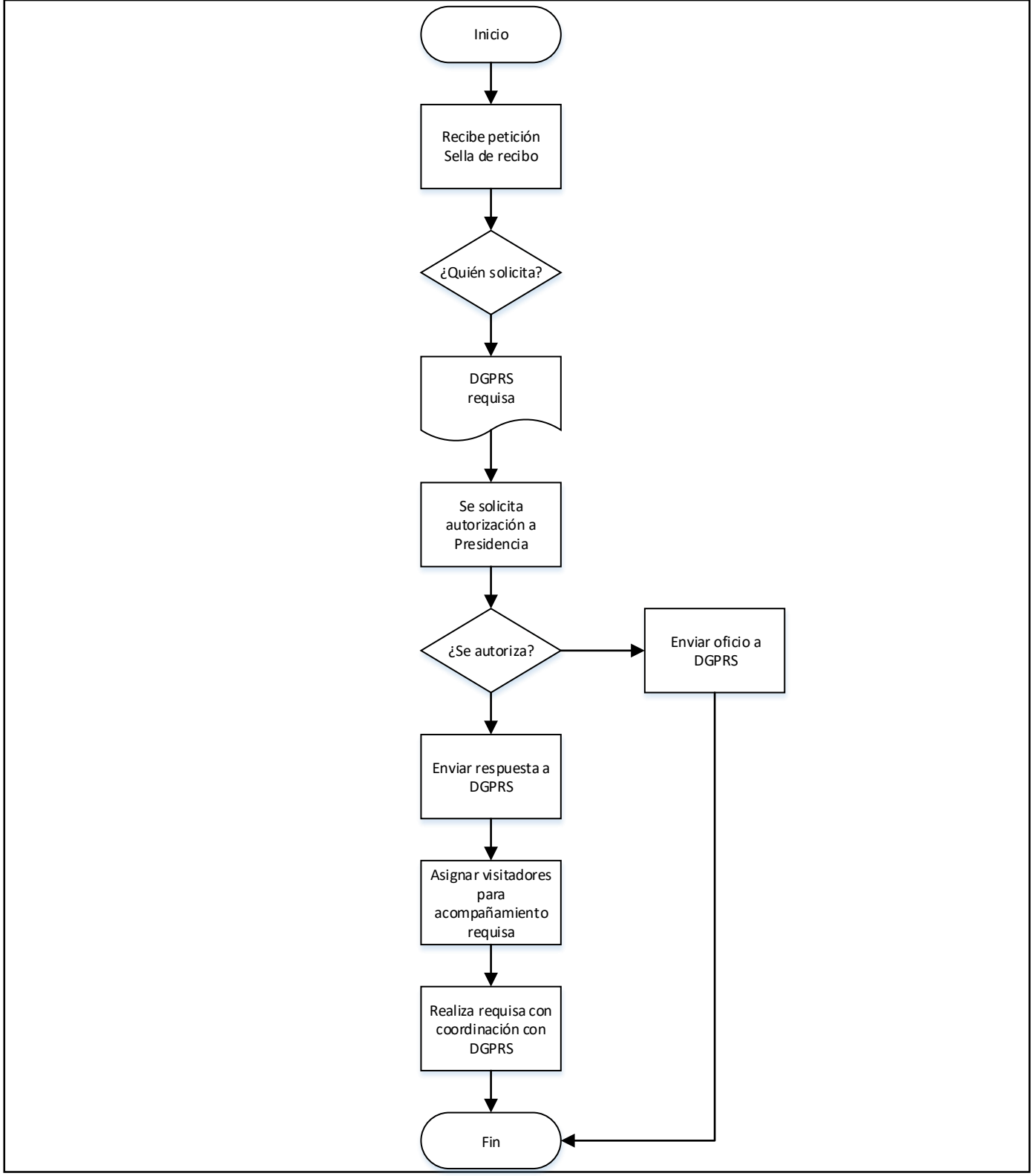
Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Mtro. Arturo Ramírez Cruz Director de Asuntos Penitenciarios	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Dirección de Asuntos Penitenciarios	1	Recibir petición, sella de recibido, asignar a Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar.
Visitador (a) Adjunto (a) y/o Visitador (a) Auxiliar	2	¿Quién solicita el acompañamiento?
	3	**DIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN Y REINSERCIÓN SOCIAL DEL ESTADO DE VERACRUZ.**
	3.1	Se solicita autorización a la Presidenta de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, para brindar acompañamiento en requisa.
	3.2	¿Se autoriza?
	3.3	Si.
	3.4	Enviar oficio de respuesta a la Dirección General de Prevención y Reinserción Social del Estado de Veracruz.
	3.5	Se asignan Visitadores (as) para brindar acompañamiento en requisa.
	3.6	Se presentan los Visitadores (as) en las instalaciones del Centro de Reinserción Social. Se levanta acta circunstanciada.
	3.7	**FIN DEL PROCEDIMIENTO.**
	4	**COMISIÓN NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS**
	4.1	¿Qué solicita?
	4.2	Acompañamiento para aplicación de Diagnostico Nacional de Supervisión Penitenciaria en Centros de Reinserción Social seleccionados por la CNDH.
	4.3	Se solicita autorización a la Presidenta de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, a fin de brindar acompañamiento de supervisión a Centros de Reinserción Social, para aplicación del Diagnostico Nacional de Supervisión Penitenciaria.
	4.4	¿Se autorizó?

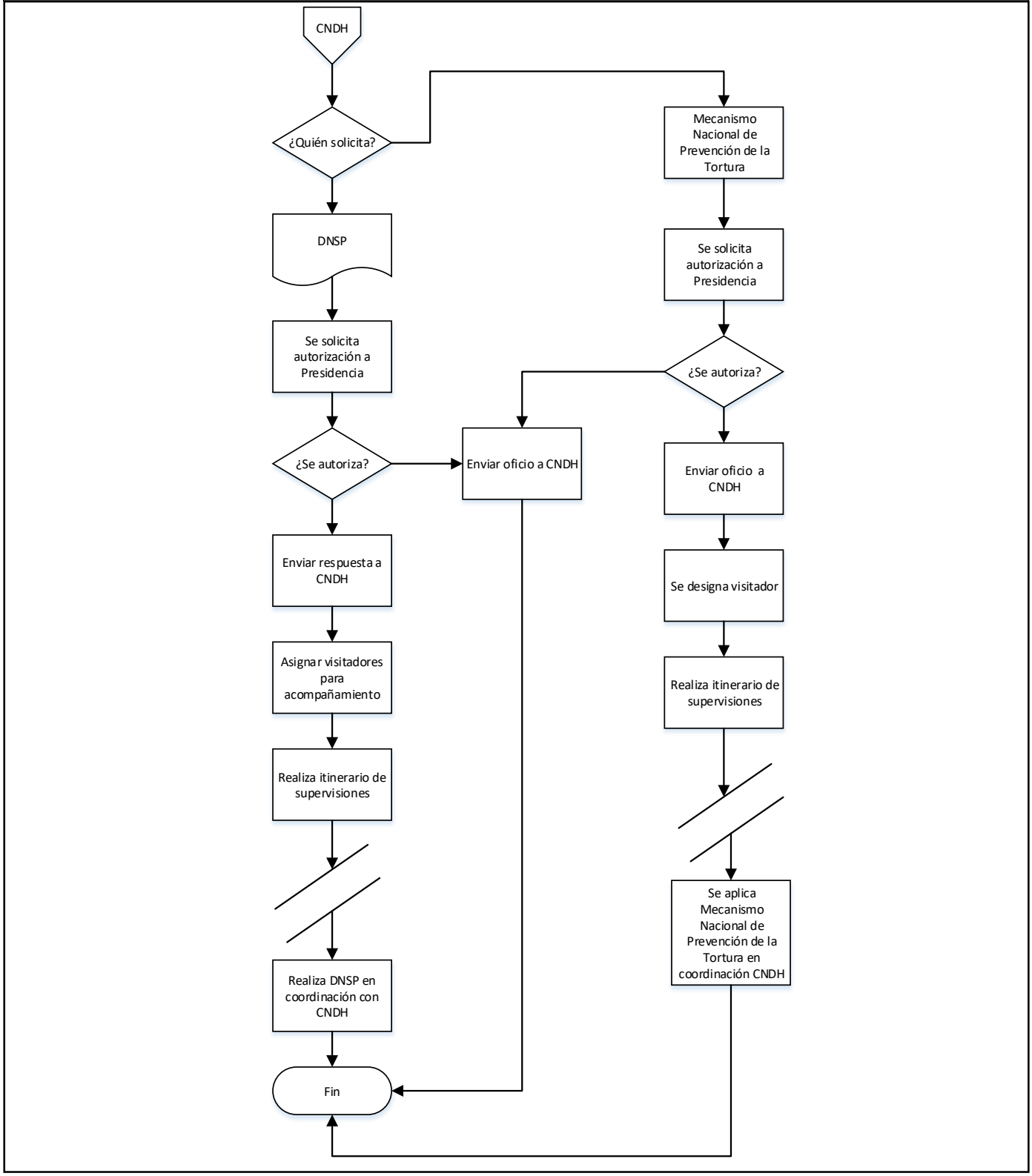
Área	Actividad	Descripción
	4.5	Si.
	4.6	Se envía oficio de respuesta a la CNDH.
	4.7	Se designa Visitador (a) para realizar acompañamiento de supervisión
	4.8	Se realiza programa itinerario de supervisiones.
	4.9	Pasa el tiempo.
	4.10	Se realiza la supervisión para aplicación de Diagnostico Nacional de Supervisión Penitenciaria. Se levanta acta.
	4.11	**FIN DEL PROCEDIMIENTO.**
	5	**MECANISMO NACIONAL DE PREVENCIÓN DE LA TORTURA, EN EL MARCO DEL PROTOCOLO FACULTATIVO DE LA CONVENCIÓN CONTRA LA TORTURA Y OTROS TRATOS O PENAS CRUELES, INHUMANOS O DEGRADANTES**
	5.1	Se solicita autorización a la Presidenta de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, a fin de brindar acompañamiento de supervisión a Centros de Reinserción Social, para aplicación del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura.
	5.2	¿Se autorizó?
	5.3	Si.
	5.4	Se envía oficio de respuesta a la CNDH.
	5.5	Se designa Visitador (a) para realizar acompañamiento de supervisión.
	5.6	Se realiza programa itinerario de supervisiones.
	5.7	Pasa el tiempo.
	5.8	Se realiza Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura, en el Marco del Protocolo Facultativo de la Convención Contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes. Se levanta acta.

Área	Actividad	Descripción
	5.9	**FIN DEL PROCEDIMIENTO.**
	6	**COLECTIVOS DE PERSONAS DESAPARECIDAS**, solicitan acompañamiento para ingresar a Centros de Reinserción Social del Estado de Veracruz, con la finalidad de búsqueda de sus familiares.
	6.1	Se solicita autorización a la Presidenta de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, a fin de brindar acompañamiento a integrantes de colectivos.
	6.2	¿Se autorizó?
	6.3	Si.
	6.4	Se Gestiona ante la Dirección General de Prevención y Reinserción Social del Estado, autorización para que integrantes de colectivos de desaparecidos ingresen al Ce.Re.So., para búsqueda de sus familiares, acompañados de personal de CEDH.
	6.5	Pasa el tiempo.
	6.6	¿Se recibió respuesta?
	6.7	Si.
	6.8	Se designa Visitador (a) para realizar acompañamiento.
	6.9	Se envía oficio a colectivo, informando autorización para ingresar a Ce.Re.So., así como fecha.
	6.10	Pasa el tiempo.
	6.11	Se realiza acompañamiento de personal de la CEDH, a integrantes de colectivos de desaparecidos, en los centros penitenciarios. Se levanta acta circunstanciada.
	6.12	Se llena ficha del acompañamiento realizado y se concluye.
	6.13	**FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

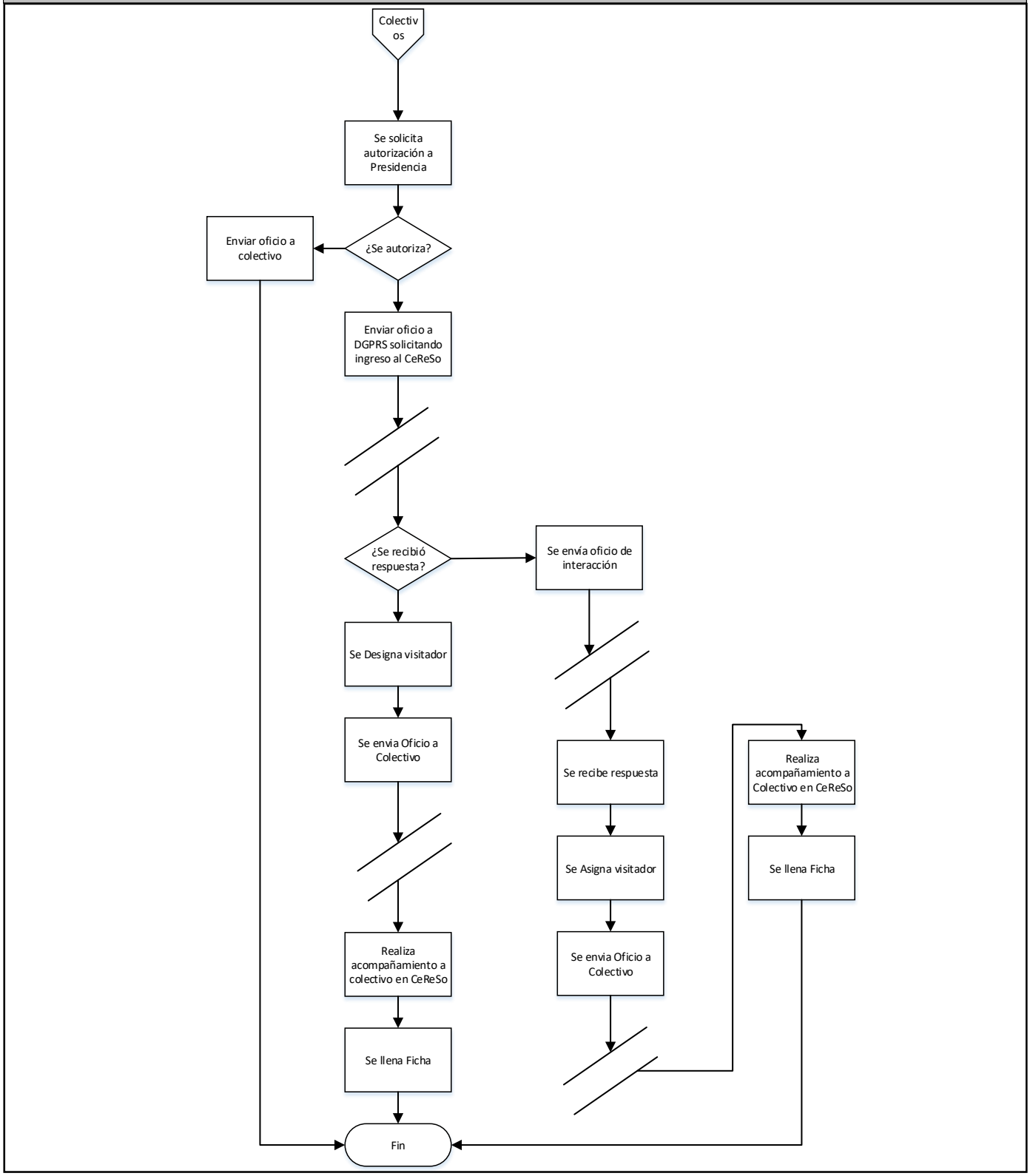
Diagrama


Inicio
Recibe petición
Sella de recibo
¿Quién solicita?
DGPRS
requisa
Se solicita
autorización a
Presidencia
¿Se autoriza?
Enviar oficio a
DGPRS
Enviar respuesta a
DGPRS
Asignar visitadores
para
acompañamiento
requisa
Realiza requisa con
coordinación con
DGPRS
Fin

Diagrama


CNDH
¿Quién solicita?
DNSP
Se solicita autorización a Presidencia
¿Se autoriza?
Enviar respuesta a CNDH
Asignar visitadores para acompañamiento
Realiza itinerario de supervisiones
Realiza DNSP en coordinación con CNDH
Fin
Enviar oficio a CNDH
Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura
Se solicita autorización a Presidencia
¿Se autoriza?
Enviar oficio a CNDH
Se designa visitador
Realiza itinerario de supervisiones
Se aplica Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura en coordinación CNDH

Diagrama


Colectivos
Se solicita autorización a Presidencia
¿Se autoriza?
Enviar oficio a colectivo
Enviar oficio a DGPRS solicitando ingreso al CeReSo
¿Se recibió respuesta?
Se envía oficio de interacción
Se Designa visitador
Se envia Oficio a Colectivo
Realiza acompañamiento a colectivo en CeReSo
Se llena Ficha
Se recibe respuesta
Se Asigna visitador
Se envia Oficio a Colectivo
Realiza acompañamiento a Colectivo en CeReSo
Se llena Ficha
Fin

Procedimiento	
Nombre del área:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS PENITENCIARIOS
Nombre del procedimiento:	Supervisión Penitenciaria
Número del procedimiento:	PROC-DAP-004-2019
Objetivo:	Realizar tres veces al año supervisión en las instalaciones de las Cárceles Municipales. Módulo Preventivo de 72 horas, Centro de Internamiento Especial para Adolescentes y los Centros de Reinserción Social del Estado de Veracruz.
Frecuencia:	Indefinida - Aleatoria

Normas

Las atribuciones de la Dirección de Asuntos Penitenciarios, para atender las peticiones de las personas privadas de su libertad se encuentran reguladas en las fracciones I, III, IV, VI del artículo 81 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, publicado en la Gaceta oficial del Estado de fecha 22 de enero de 2019, que a la letra dicen:

I. Elaborar el programa de atención penitenciara, con el fin de realizar periódicamente visitas a las diferentes instalaciones que forman el sistema penitenciario estatal y su equivalente en los municipios;

III. Coordinar con el área respectiva las visitas a los centros de reclusión destinados donde haya mujeres, niñas, niños y adolescentes o indígenas;

IV. Promover que las autoridades estatales y municipales observen los principios para la protección de todas las personas sometidas a cualquier forma de detención o prisión y los principios básicos para el tratamiento de las personas privadas de su libertad;

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Mtro. Arturo Ramírez Cruz Director de Asuntos Penitenciarios	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

VI. Supervisar el respeto de los Derechos Humanos de las personas privadas de su libertad en los centros de internamiento y reinserción social del Estado de Veracruz, sin necesidad de que medie queja alguna;

Los y las Visitadores (as) adjuntos (as) y Auxiliares son los responsables de realizar supervisión penitenciaria, cuando se realice la supervisión se encargaran de levantar un acta en la que mencionen las observaciones que se realicen. Posteriormente se realizará por oficio las observaciones al superior jerárquico del centro.

Las visitas de supervisión penitenciaria se realizan tres veces al año sin previo aviso de la autoridad penitenciaria o bien de manera indefinida y aleatoria.

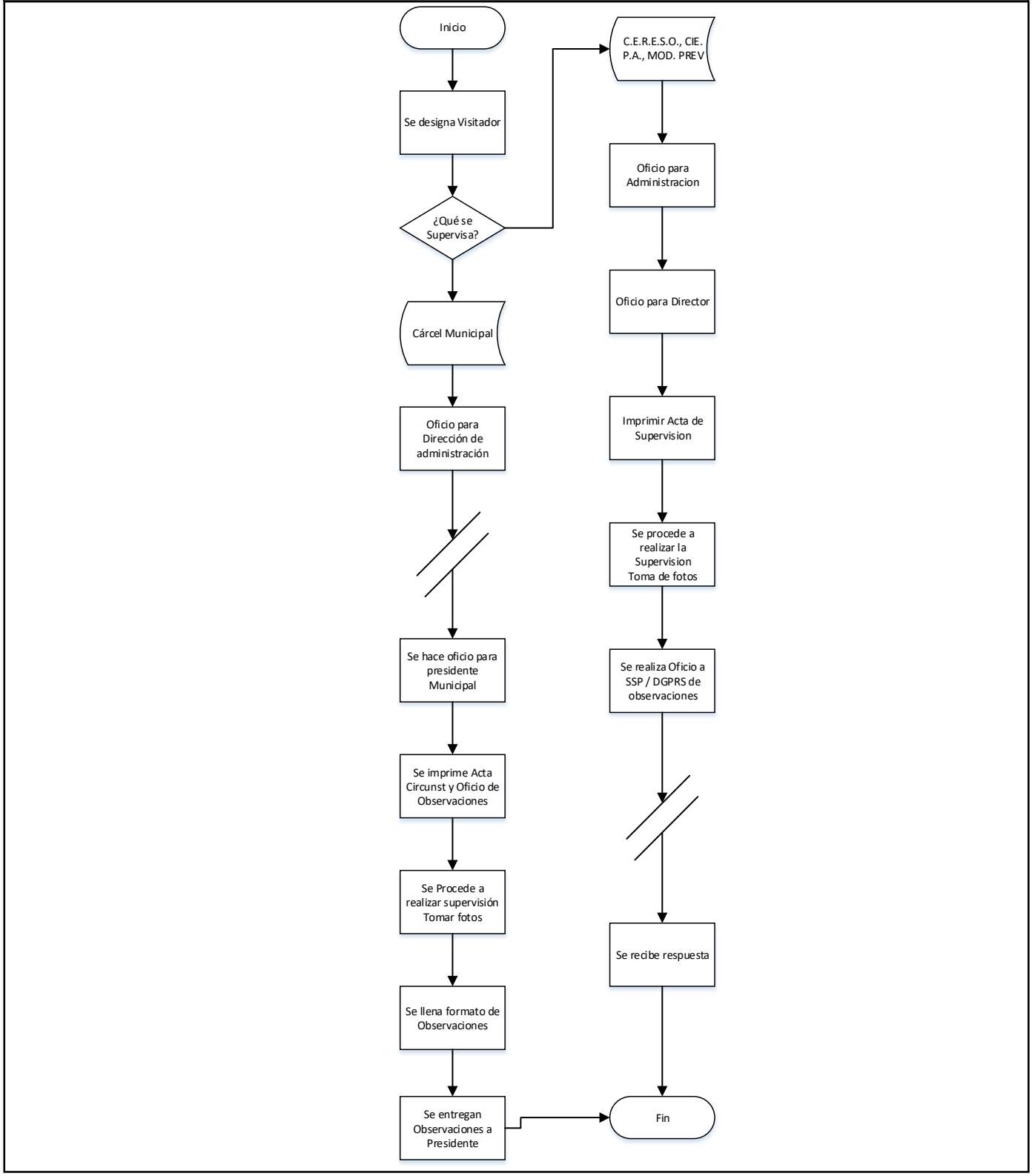
En las observaciones que se realizan a la autoridad se concede un término de 15 días hábiles para dar respuesta a las mismas, para verificar en la siguiente visita que se hayan subsanado.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Mtro. Arturo Ramírez Cruz Director de Asuntos Penitenciarios	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Dirección de Asuntos Penitenciarios	1	Se designa visitador para realizar supervisión.
Visitador (a) Adjunto (a) y/o Visitador (a) Auxiliar	2	¿Qué se supervisa?
	3	CÁRCEL MUNICIPAL
	3.1	Se hace oficio para la Dirección de Administración, solicitando viáticos y vehículo.
	3.2	Pasa el tiempo.
	3.3	Se hace oficio dirigido al C. Presidente (a) Municipal solicitando autorización para realizar supervisión en cárcel municipal.
	3.4	Se imprime acta circunstanciada y oficio de observaciones de cárceles municipales.
	3.5	Pasa el tiempo.
	3.6	Se entrega oficio al C. Presidente (a) Municipal.
	3.7	Se procede a realizar supervisión, en compañía de un servidor público de la Presidencia o de la Comandancia Municipal, se anotan en acta circunstanciada las observaciones encontradas
	3.8	Se toman fotografías de las instalaciones de la cárcel municipal.
	3.9	Se llena formato del oficio de observaciones realizadas a la cárcel municipal, y se entrega al C. Presidente (a) Municipal y al C. Síndico.
	3.10	FIN DEL PROCEDIMIENTO.
	4	CENTRO DE REINSERCIÓN SOCIAL, MÓDULO PREVENTIVO DE 72 HORAS, Y/O CENTRO ESPECIAL PARA ADOLESCENTES
	4.1	Se hace oficio para la Dirección de Administración, solicitando viáticos y vehículo.
	4.2	Pasa el tiempo.
	4.3	Se hace oficio dirigido al Director del Centro de Reclusión de que se trate.
	4.4	Se imprime acta circunstanciada de supervisión penitenciaria.
	4.5	Pasa el tiempo.

Área	Actividad	Descripción
	4.6	Se entrega oficio a Director del Centro Penitenciario.
	4.7	Se procede a realizar supervisión en compañía de personal del centro, se llena acta circunstanciada con las observaciones que se encuentren.
	4.8	Se toman fotografías de las instalaciones del centro de reclusión.
	4.9	Se realiza oficio dirigido al Secretario de Seguridad Pública con atención al Director General de Prevención y Reinserción Social del Estado de Veracruz, informándole las observaciones encontradas.
	4.10	**FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

Diagrama


Inicio
Se designa Visitador
¿Qué se Supervisa?
Cárcel Municipal
Oficio para Dirección de administración
Se hace oficio para presidente Municipal
Se imprime Acta Circunst y Oficio de Observaciones
Se Procede a realizar supervisión Tomar fotos
Se llena formato de Observaciones
Se entregan Observaciones a Presidente
C.E.R.E.S.O., CIE. P.A., MOD. PREV
Oficio para Administracion
Oficio para Director
Imprimir Acta de Supervision
Se procede a realizar la Supervision Toma de fotos
Se realiza Oficio a SSP / DGPRS de observaciones
Se recibe respuesta
Fin

Procedimiento	
Nombre del área:	DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONCLUSIÓN
Nombre del procedimiento:	Seguimiento de Conciliaciones
Número del procedimiento:	PROC-DSC-001-2019
Objetivo:	Recabar las constancias de cumplimiento de las Conciliaciones emitidas por la Comisión estatal de Derechos Humanos para lograr su conclusión.
Frecuencia:	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.

La Dirección de Seguimiento y Conclusión tiene la atribución de notificar a las autoridades estatales y/o municipales responsables, las Conciliaciones emitidas por este Organismo Estatal, solicitar los informes y constancias que acrediten el cumplimiento de las mismas, con la finalidad de dar seguimiento oportuno hasta su conclusión. De igual manera, informar adecuadamente a las víctimas sobre el estado que guarda la Resolución emitida tras haberse acreditado violaciones a Derechos Humanos con motivo de su queja.

Asimismo, se deberá llevar el control de las y los servidores públicos sancionados dentro de los expedientes de Conciliaciones emitidas por este Organismo.

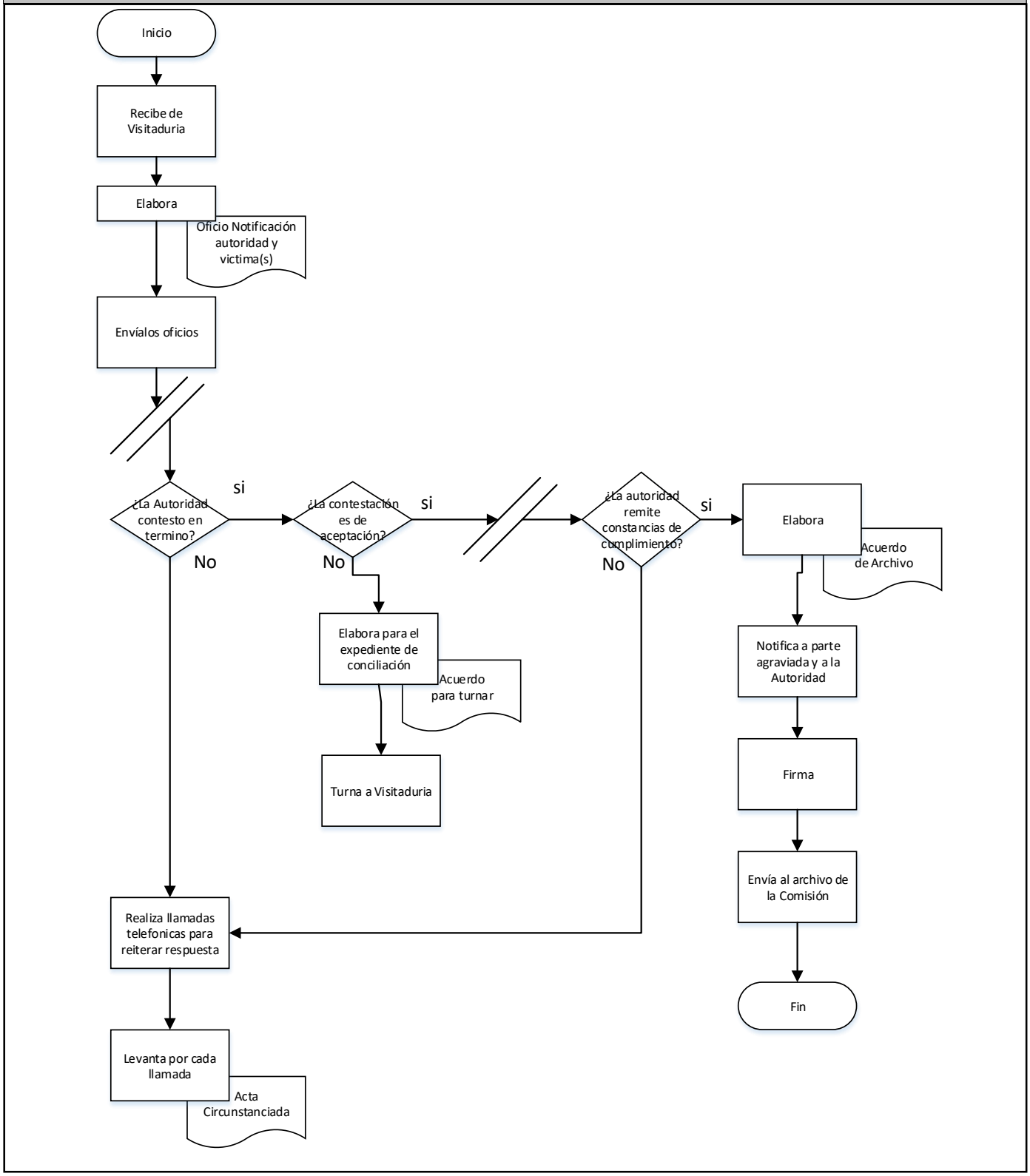
En el caso de incumplimiento o no aceptación de una Conciliación, se remitirá a la Visitaduría correspondiente el expediente para la elaboración de la Recomendación.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Mtra. Elba Elena González Fernández Directora de Seguimiento y Conclusión	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Dirección de Seguimiento y Conclusión	1	Recibe de Visitadurías Generales el expediente de Conciliación.
	2	Elabora oficios de notificación a la autoridad y a la parte agraviada.
	2.1	Envía los oficios. Pasa el tiempo es espera de la contestación en un término de siete días naturales. ¿La autoridad contestó en término? En caso de que la autoridad no haya contestado en término.
	3	Realiza llamada telefónica para reiterar la respuesta, que puede llegar a ser de hasta tres veces en un periodo considerable.
	3.1	Levanta Acta Circunstanciada por cada llamada telefónica. ¿La autoridad aceptó, rechazó o no dio respuesta? En caso de rechazó u omisión de respuesta.
	4	Elabora Acuerdo para turnar el Expediente de Conciliación a la Visitaduría General que corresponda.
	4.1	Turna el expediente de Conciliación a la Visitaduría General correspondiente, para que se elabore proyecto de Recomendación. En caso de aceptación de la Conciliación.
	5	Solicita se le hagan llegar las constancias de cumplimiento. Pasa el tiempo.
	6	Recibe las constancias de cumplimiento, mismas que serán agregadas al Expediente de Queja y resguardadas por el o la Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar que tenga

Área	Actividad	Descripción
		asignado el seguimiento del cumplimiento de la Conciliación.
	7	Elabora Acuerdo de Archivo.
	8	Notifica a la parte agraviada y a la autoridad el acuerdo de archivo.
	9	Envía el expediente al Archivo de la Comisión.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO.

Diagrama


Inicio
Recibe de Visitaduria
Elabora
Oficio Notificación autoridad y victima(s)
Envíalos oficios
¿La Autoridad contesto en termino?
si
No
¿La contestación es de aceptación?
si
No
¿La autoridad remite constancias de cumplimiento?
si
No
Elabora
Acuerdo de Archivo
Elabora para el expediente de conciliación
Acuerdo para turnar
Turna a Visitaduria
Notifica a parte agraviada y a la Autoridad
Firma
Envía al archivo de la Comisión
Fin
Realiza llamadas telefonicas para reiterar respuesta
Levanta por cada llamada
Acta Circunstanciada

Procedimiento	
Nombre del área:	DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO Y CONCLUSIÓN
Nombre del procedimiento:	Seguimiento de Recomendaciones
Número del procedimiento:	PROC-DSC-002-2019
Objetivo:	Recabar las constancias de cumplimiento de las Recomendaciones emitidas por la Comisión Estatal de Derechos Humanos para lograr su conclusión.
Frecuencia:	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.

De conformidad con el artículo 83 del Reglamento Interno de este Organismo Estatal, la Dirección de Seguimiento y Conclusión tiene la atribución de notificar la emisión de la Recomendación a la autoridad responsable y solicitarle los informes y constancias que acrediten el cumplimiento de las mismas.

Además de informar adecuadamente a las víctimas sobre el seguimiento de recomendaciones emitidas tras haberse acreditado violaciones a Derechos Humanos con motivo de su queja; y en el caso de incumplimiento o no aceptación le deberá ser notificado a fin de que esté en posibilidades de interponer su Recurso de Impugnación ante la CNDH así como remitir los informes requeridos por esa Comisión Nacional a esta Comisión Estatal hasta su conclusión.

Además, deberá llevar el control de las y los servidores públicos sancionados dentro de los expedientes de Recomendaciones emitidas por este Organismo.

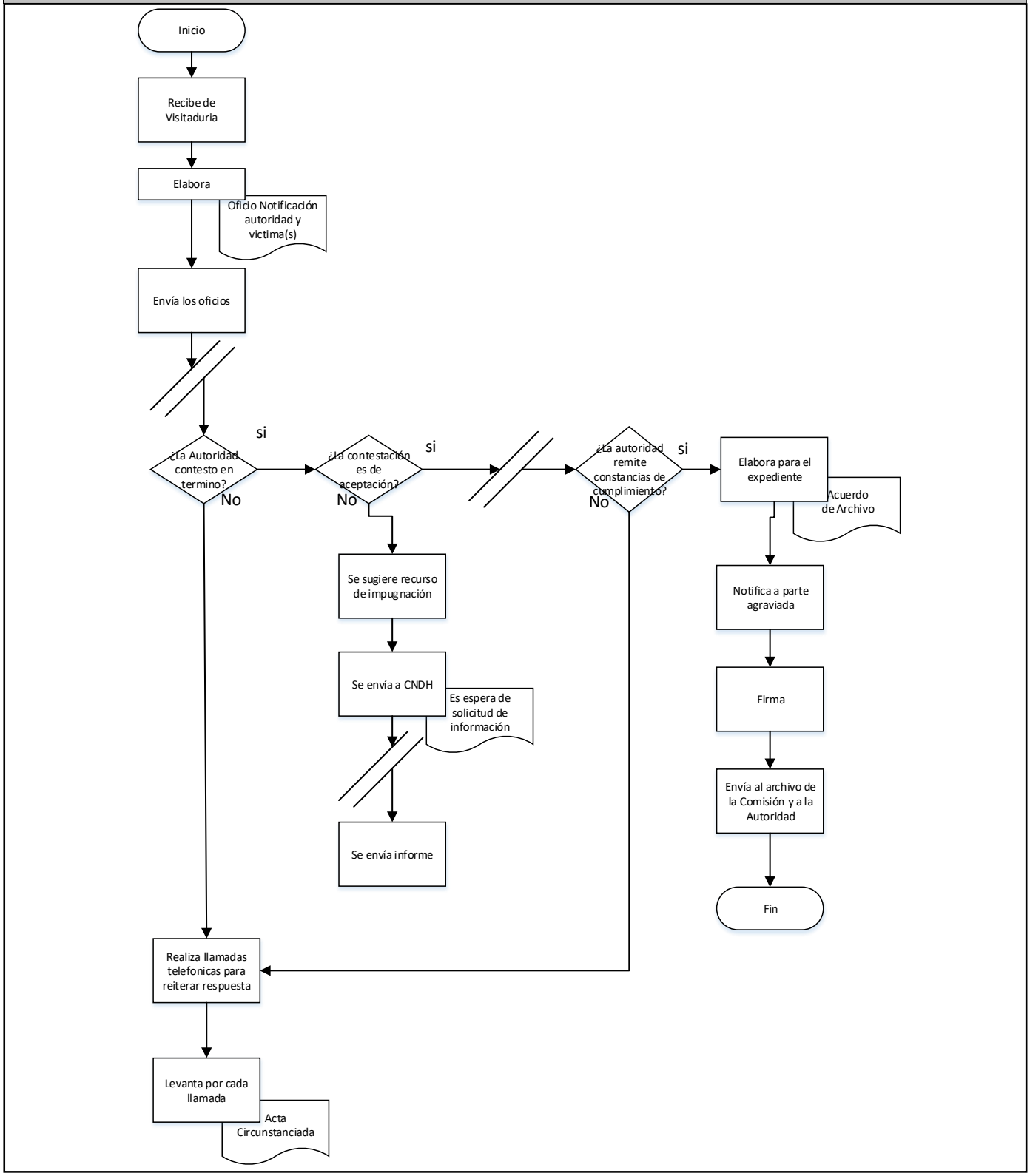
Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Mtra. Elba Elena González Fernández Directora de Seguimiento y Conclusión	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Dirección de Seguimiento y Conclusión	1	Recibe de Visitadurías Generales el Expediente de Recomendación.
	2	Elabora oficios de notificación a la autoridad y a la parte agraviada.
	2.1	Envía los oficios.
		Pasa el tiempo en espera de la contestación en un término de quince días hábiles.
		¿La autoridad contestó en término?
		En caso de que la autoridad no haya contestado en término.
	3	Realiza llamada telefónica para reiterar la respuesta, que puede llegar a ser de hasta 3 veces en un periodo considerable.
	3.1	Levanta Acta Circunstanciada por cada llamada telefónica.
		¿La autoridad aceptó, rechazó o no dio respuesta?
		En caso de rechazo u omisión de respuesta.
	4	Se elabora oficio para sugerir el Recurso de Impugnación a la parte agraviada, otorgándole un término de treinta días naturales.
		Pasa el tiempo.
		¿Interpuso la parte agraviada Recurso de Impugnación?

Área	Actividad	Descripción
		En caso de recibir Recurso de Impugnación por parte de la víctima.
	5	Elabora oficio para enviar Recurso a la CNDH.
		Pasa el tiempo en espera de solicitud de informe por parte de la CNDH.
	6	Envía informe y copias certificadas del Expediente de queja a la CNDH.
		En caso de no recibir Recurso de Impugnación por parte de la víctima.
		Continúa con la actividad 10.
		En caso de Aceptación de la Recomendación.
	7	Solicita se le hagan llegar las constancias de cumplimiento.
		Pasa el tiempo.
	8	Recibe las constancias de cumplimiento, mismas que serán agregadas al Expediente de Queja y resguardadas por el o la Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar que tenga asignado el cumplimiento del cumplimiento de la Recomendación.
	9	¿La Recomendación fue cumplida en su totalidad?
		Si la Recomendación se cumple parcialmente.
		Regresa al punto 4.

Área	Actividad	Descripción
		Si la Recomendación se cumple totalmente.
	10	Elaboración de Acuerdo de Archivo.
	11	Notifica a la autoridad y parte agraviada el Acuerdo de Archivo.
	12	Envía el expediente al Archivo de la Comisión.
	13	FIN DEL PROCEDIMIENTO

Diagrama


Inicio
Recibe de Visitaduria
Elabora
Oficio Notificación autoridad y victima(s)
Envía los oficios
¿La Autoridad contesto en termino?
si
No
¿La contestación es de aceptación?
si
No
¿La autoridad remite constancias de cumplimiento?
si
No
Elabora para el expediente
Acuerdo de Archivo
Notifica a parte agraviada
Firma
Envía al archivo de la Comisión y a la Autoridad
Fin
Se sugiere recurso de impugnación
Se envía a CNDH
Es espera de solicitud de información
Se envía informe
Realiza llamadas telefonicas para reiterar respuesta
Levanta por cada llamada
Acta Circunstanciada

Procedimiento	
Nombre del área:	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
Nombre del procedimiento:	Seguimiento al Programa Operativo Anual
Número del procedimiento:	PROC-DIA-001-2019
Objetivo:	Capturar y dar seguimiento a las actividades y acciones operativas y administrativas de la Comisión Estatal de derechos Humanos teniendo como fuente de medición el Programa Operativo Anual.
Frecuencia:	Mensual, Trimestral y Anual

Normas

Las atribuciones de la Dirección de Administración se ejercerán con apoyo de los Departamentos de Recursos Humanos, Recursos Financieros y Recursos Materiales y Servicios Generales, que se encuentran reguladas dentro del artículo 86 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, publicado en la Gaceta Oficial del Estado de fecha 22 de enero de 2019, en específico las siguientes:

Atender las necesidades administrativas de los órganos y áreas de la Comisión Estatal de acuerdo con los lineamientos generales y específicos de actuación establecidos, en su caso, por la o el presidente de la Comisión Estatal y el Concejo Consultivo.

Establecer, con la aprobación de la Presidencia de la Comisión Estatal, las políticas normas, criterios, sistemas y procedimientos para la administración de los recursos humanos, financieros y materiales del organismo y la presentación de servicios generales de apoyo.

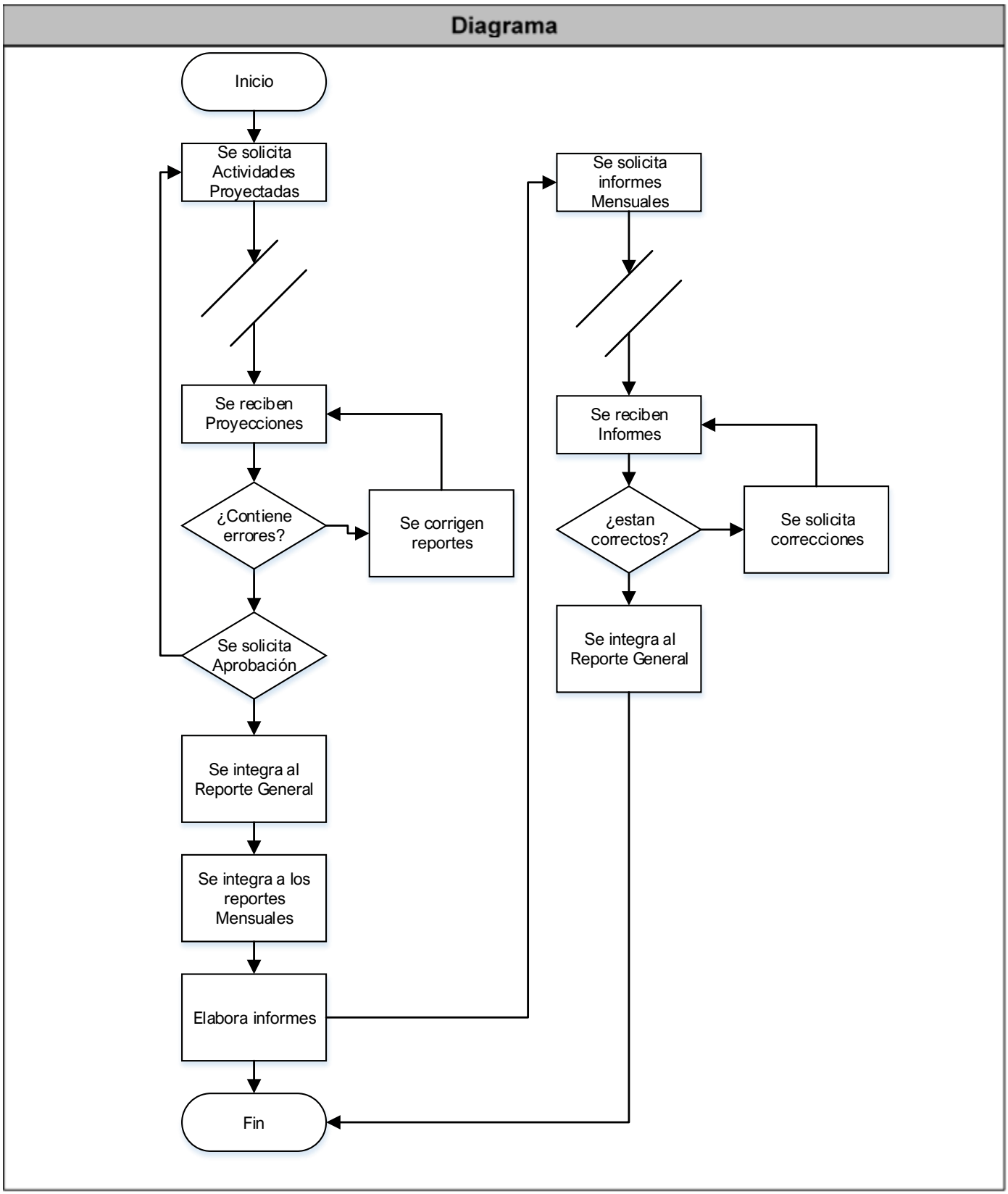
Elaborar y observar la aplicación del manual General de Organización de la Comisión Estatal y los demás manuales e instructivos de organización, procedimientos y servicios administrativos, actividades que deberán ser coordinadas con la Contraloría Interna del Organismo.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	C.P. Lorena E. Rodríguez Leal Directora de Administración	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Dirección de Administración	1	Se envía oficio de solicitud de las actividades proyectadas.
	2	Se reciben por escrito las proyecciones de las acciones a realizar por parte de todas las áreas del Organismo.
	3	Se revisan las acciones proyectadas establecidas de forma mensual y anual.
	4	Se procede a la captura de la información.
	5	Se envía a las áreas para revisión el reporte correspondiente.
	6	Se recibe de las áreas el reporte de acciones con las observaciones según corresponda.
	7	Se corrigen los reportes.
	8	Se imprimen todos y cada uno de los reportes y se integran al reporte general de acciones proyectadas.
	9	Se envía el reporte de las acciones proyectadas de forma mensual y anual al Departamento de Recursos Financieros.
	10	Se da seguimiento al cumplimiento del programa operativo anual. (POA).
	11	Se reciben los reportes de acciones realizadas de todas y cada una de las áreas que conforman el organismo; Presidencia, Contraloría, Secretaria Ejecutiva, Secretaria Técnica Visitadurias Generales, Direcciones, Subdirecciones, Departamentos, Unidades y Delegaciones Regionales y Étnicas.
	12	Se recibe el reporte del Programa Operativo Anual (POA) a través del correo institucional.
	13	Se revisan acciones proyectadas y acciones realizadas, se procede a elaborar el reporte mensual.

Área	Actividad	Descripción
	14	Se imprime el reporte del mes y se envía para visto bueno y firma de Presidencia, Contraloría y Dirección de Administración.
	15	Se elaboran los reportes trimestrales correspondientes al primer, segundo tercero y cuarto trimestre del ejercicio de que se trate.
	16	Se imprime el reporte del trimestre que corresponda y se envía para visto bueno y firma de Presidencia, Contraloría y Dirección de Administración.
	17	Se elabora el reporte anual de las acciones proyectadas y cumplidas anualmente.
	18	Se imprime el reporte anual y se envía para visto bueno y firma de Presidencia, Contraloría y Dirección de Administración.
	19	Se entrega el reporte Trimestral al Departamento de Recursos Financieros.
	20	Se registra el Proyecto de Acciones y Actividades aprobado en la Plataforma Nacional de Transparencia de forma anual.
	21	Se registra el reporte trimestral del seguimiento al programa Operativo Anual (POA) en la página de Transparencia.
	22	Se registra y se archiva.
	23	**FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

Diagrama


Inicio
Se solicita Actividades Proyectadas
Se reciben Proyecciones
¿Contiene errores?
Se corrigen reportes
Se solicita Aprobación
Se integra al Reporte General
Se integra a los reportes Mensuales
Elabora informes
Fin
Se solicita informes Mensuales
Se reciben Informes
¿estan correctos?
Se solicita correcciones
Se integra al Reporte General

Procedimiento	
Nombre del área:	DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
Nombre del procedimiento:	Servicio Social y Prácticas Profesionales
Número del procedimiento:	PROC-DIA-002-2019
Objetivo:	Dotar a las áreas del organismo de prestadores de servicio social a efectos de contribuir en la formación de futuros profesionales en las ramas afines a los servicios que presta la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
Frecuencia:	Diario

Normas

Las atribuciones de la Dirección de Administración se ejercerán con apoyo de los Departamentos de Recursos Humanos, Recursos Financieros y Recursos Materiales y Servicios Generales, que se encuentran reguladas dentro del artículo 86 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, publicado en la Gaceta Oficial del Estado de fecha 22 de enero de 2019, en específico las siguientes:

Atender las necesidades administrativas de los órganos y áreas de la Comisión Estatal de acuerdo con los lineamientos generales y específicos de actuación establecidos, en su caso, por la o el presidente de la Comisión Estatal y el Concejo Consultivo.

Establecer, con la aprobación de la Presidencia de la Comisión Estatal, las políticas normas, criterios, sistemas y procedimientos para la administración de los recursos humanos, financieros y materiales del organismo y la presentación de servicios generales de apoyo.

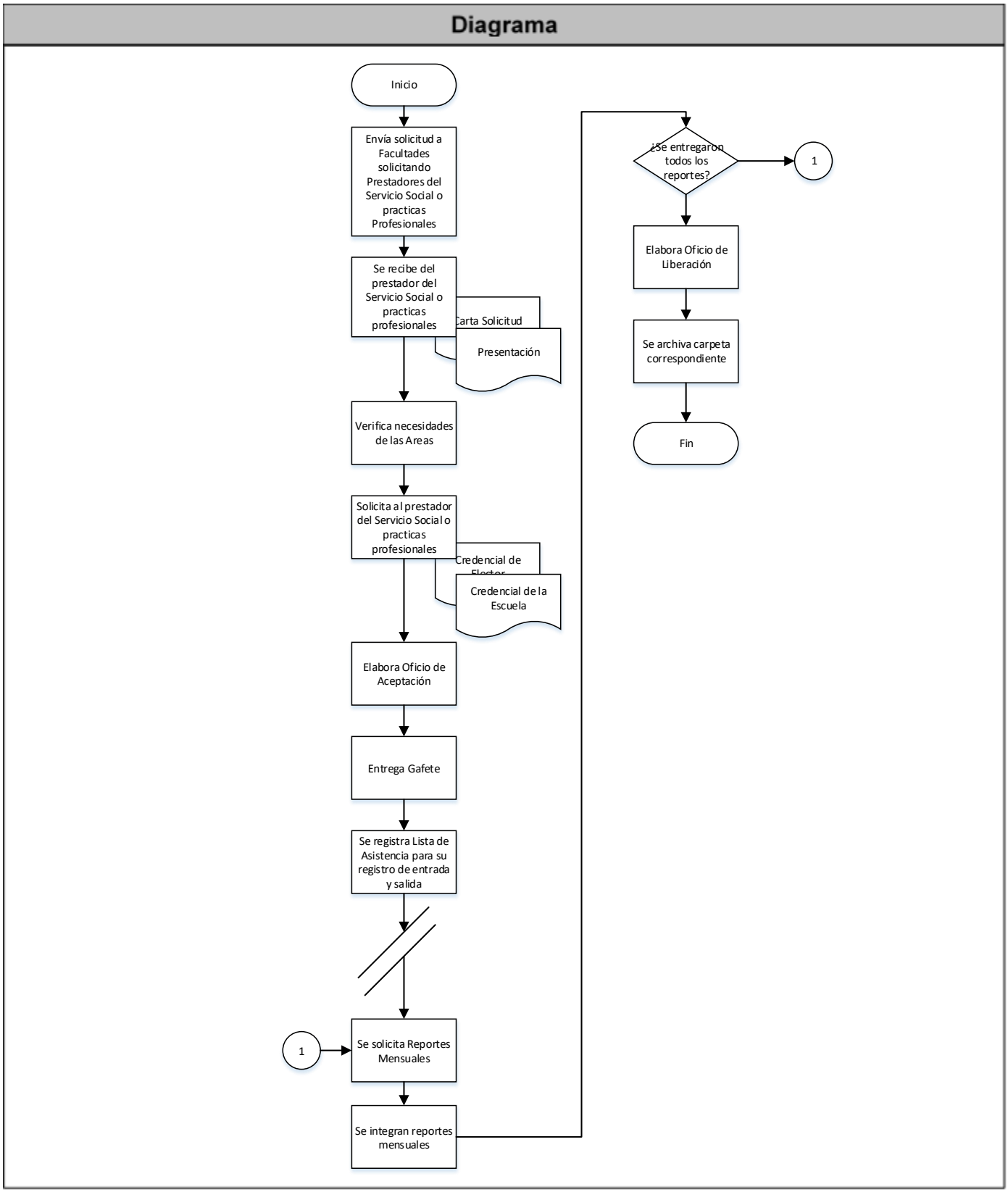
Elaborar y observar la aplicación del manual General de Organización de la Comisión Estatal y los demás manuales e instructivos de organización, procedimientos y servicios administrativos, actividades que deberán ser coordinadas con la Contraloría Interna del Organismo.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	C.P. Lorena E. Rodríguez Leal Directora de Administración	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Dirección de Administración	1	Se envía solicitud a las diferentes universidades, solicitando prestadores de servicio social o prácticas profesionales.
	2	Se recibe la carta solicitud y presentación del prestador del servicio social o prácticas profesionales.
	3	Se verifican las necesidades de las áreas para la debida asignación del prestador de servicio.
	4	Se presenta al prestador de servicio social o prácticas profesionales mediante oficio de asignación
	5	Se solicita al prestador de servicio social o prácticas profesionales copia de su credencial oficial y credencial de la facultad que solicita la incorporación del estudiante.
	6	Se elabora oficio de aceptación, dirigido a la facultad que solicitó el apoyo para aceptar al prestador
	7	Se envía para autorización y firma a la Dirección de Administración el oficio de aceptación del prestador de servicio social y una vez firmado se entrega al prestador.
	8	Una vez autorizado por la Dirección de Administración, la integración del prestador de servicio social o prácticas profesionales en el organismo, se procede a entregarle su gafete correspondiente y a señalarle el área en la que habrá de desempeñarse.
	9	Se da de alta en la lista de asistencia, para su registro de forma diaria de entrada y salida, mientras este prestando su servicio social o prácticas profesionales en el organismo.
	10	Se inscribe en el registro general de datos de prestadores de servicio social o prácticas profesionales de la CEDH.
	11	

Área	Actividad	Descripción
	12	Se solicita el reporte mensual de las actividades realizadas en el organismo, mismo que no debe de ser inferior a 6 meses de prácticas profesionales.
	13	Concluido el servicio social, se elabora oficio de solicitud de liberación dirigido al área de la CEDH a la cual estuvo asignado el prestador de servicio social.
	14	Se recibe contestación por parte área de la CEDH a la cual estuvo asignado el prestador de servicio social, haciendo constar la conclusión de las prácticas profesionales.
	15	Se elabora el oficio de liberación del prestador del servicio social, el cual es suscrito por el o la Titular de la Dirección de Administración de la CEDH.
	16	Se entrega al prestador de servicio social o prácticas profesionales el oficio de liberación que acredita el cumplimiento de las prácticas profesionales.
	17	Se archiva en la carpeta correspondiente **FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

Diagrama


Inicio
Envía solicitud a Facultades solicitando Prestadores del Servicio Social o practicas Profesionales
Se recibe del prestador del Servicio Social o practicas profesionales
Carta Solicitud
Presentación
Verifica necesidades de las Areas
Solicita al prestador del Servicio Social o practicas profesionales
Credencial de Elector
Credencial de la Escuela
Elabora Oficio de Aceptación
Entrega Gafete
Se registra Lista de Asistencia para su registro de entrada y salida
1
Se solicita Reportes Mensuales
Se integran reportes mensuales
¿Se entregaron todos los reportes?
1
Elabora Oficio de Liberación
Se archiva carpeta correspondiente
Fin

Procedimiento	
Nombre del área:	DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS
Nombre del procedimiento:	Pago a Proveedores
Número del procedimiento:	PROC-RFI-001-2019
Objetivo:	Realizar el pago para contar con los bienes y servicios que se requieran en las oficinas centrales y Delegaciones Regionales, y Étnicas tales como: adquisiciones de bienes, materiales y suministros, mantenimiento de vehículos, combustibles, mantenimiento de edificios, telefonía, servicios generales, etc.
Frecuencia:	Diaria

Normas

Dentro de las atribuciones de la Dirección de Administración, que ejecuta a través del Departamento de Recursos Financieros, se establece la de controlar la ejecución de las actividades relativas a la correcta aplicación de los recursos y derivado de éste se ejerce el pago a proveedores de bienes y servicios.

Por tanto para llevar a cabo el pago a proveedores se requiere la siguiente información:

- ✓ La solicitud por escrito del área que requiere el bien o servicio.
- ✓ Las cotizaciones realizadas por el Departamento de Recursos Materiales.
- ✓ La factura, (deberá contar con los requisitos necesarios que establece el Código Fiscal de la Federación en su artículo 29A y su Reglamento).
- ✓ La validación de la factura (deberá descargarse de la página del SAT).
- ✓ El oficio signado por el Departamento de Recursos Materiales debidamente autorizado por la Dirección de Administración donde solicita el pago del proveedor (deberá señalar la cantidad, el número de factura y el nombre del proveedor).
- ✓ Una vez validada la información, el Departamento de Recursos Financieros a través de caja procede a realizar el pago de acuerdo a la disposición de recursos.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	C.P. Lorena E. Rodríguez Leal Directora de Administración	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

Mediante el sistema de bancos se realiza el pago a la cuenta del proveedor y se genera una transferencia la cual contiene los datos del proveedor, monto, fecha y hora del pago, misma que se anexa a la documentación anterior.

En el sistema de bancos se realiza el pago a la cuenta del proveedor mediante una transferencia electrónica la cual contiene los datos del proveedor, monto, fecha, y hora de pago. Dicho documento se anexa a la documentación anterior.

Se informa al Departamento de Recursos Materiales que se realizó el pago para que éste a su vez informe al proveedor.

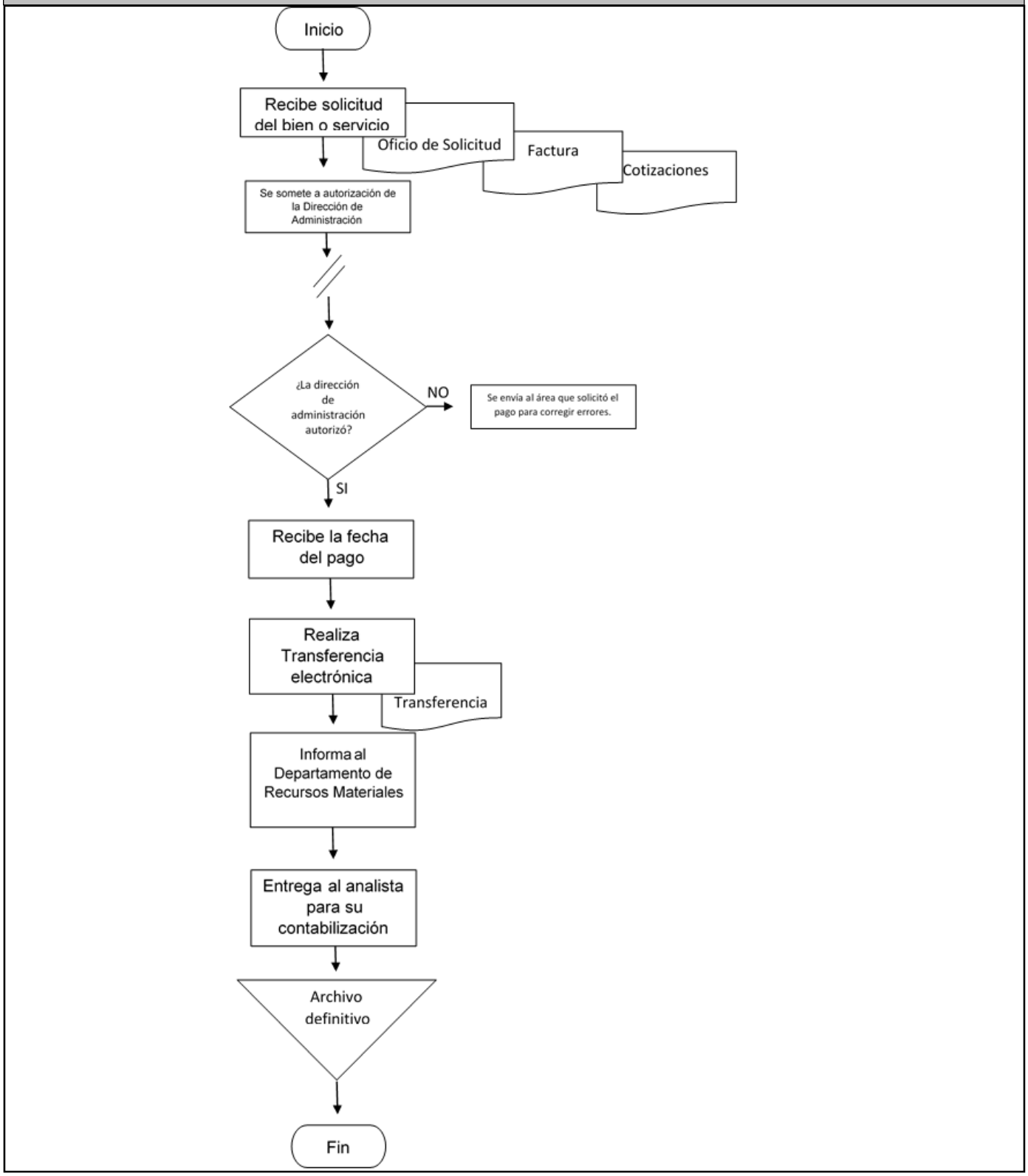
Finalmente la documentación se entrega al área de contabilidad para su registro y archivo en la carpeta correspondiente.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	C.P. Lorena E. Rodríguez Leal Directora de Administración	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	1	El Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales cotiza y recibe facturas.
	2	El Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales integra el oficio de solicitud del bien o servicio, la factura (deberá contar con los requisitos necesarios que para efectos fiscales establezca el Código Fiscal de la Federación en su artículo 29 A y su Reglamento) y en su caso las cotizaciones.
Departamento de Recursos Financieros	2.1	Se entrega la factura a la Dirección de Administración para su autorización.
Dirección de Administración	2.2	¿La Dirección de Administración autoriza el pago de la factura?
		En caso de que no lo autorice:
	3	Se devuelve al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales para realizar las correcciones a que haya lugar.
Departamento de Recursos Financieros	4	En caso de que sí lo autorizó: Se recibe en el Departamento de Recursos Financieros para la programación del pago según la disposición de recursos.
	5	Se realiza pago vía transferencia a la cuenta del proveedor.
	6	Una vez realizado el pago, se le informa al área de Recursos Materiales y Servicios Generales.
Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	7	El área de Recursos Materiales y Servicios Generales informa al proveedor.

Área	Actividad	Descripción
Departamento de Recursos Financieros	8	Entrega al analista la carpeta debidamente integrada para su contabilización.
	10	Archiva la transferencia, la factura (validada), el oficio de solicitud y cotizaciones (si las hubiera) en la carpeta que corresponda.
	11	FIN DEL PROCEDIMIENTO.

Diagrama


Inicio
Recibe solicitud del bien o servicio
Oficio de Solicitud
Factura
Cotizaciones
Se somete a autorización de la Dirección de Administración
¿La dirección de administración autorizó?
NO
Se envía al área que solicitó el pago para corregir errores.
SI
Recibe la fecha del pago
Realiza Transferencia electrónica
Transferencia
Informa al Departamento de Recursos Materiales
Entrega al analista para su contabilización
Archivo definitivo
Fin

Procedimiento	
Nombre del área:	DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS
Nombre del procedimiento:	Trámite y Pago de Viáticos
Número del procedimiento:	PROC-RFI-002-2019
Objetivo:	Suministrar de los recursos económicos establecidos en el Manual de Políticas para el Trámite y Control de Viáticos autorizado por la CEDH a los Servidores Públicos que con motivo del cumplimiento de sus funciones se vean en la necesidad de trasladarse fuera de la demarcación territorial de la ciudad de Xalapa. (Alimentos, Hospedaje, Peajes y Combustible).
Frecuencia:	Diaria

Normas

Dentro de las atribuciones de la Dirección de Administración a través del Departamento de Recursos Financieros está el control y la correcta aplicación de los recursos financieros, el sistema de información contable y el análisis y seguimiento del Presupuesto asignado a la Comisión Estatal de Derechos Humanos, y derivado de éste se efectúa el pago de viáticos al personal que lo requiera. Para ello el o la Titular de la Dirección de Administración, es responsable de proporcionar recursos económicos solicitados por las Áreas Administrativas para llevar a cabo comisiones fuera del área de adscripción, siempre y cuando exista disponibilidad presupuestal para ello y se apeguen en todo momento al Manual de Políticas para el Trámite y Control de Viáticos autorizado

El Departamento de Recursos Financieros para llevar a cabo el pago de viáticos requiere la siguiente información:

- ✓ Oficio de comisión el cual debe contener los siguientes datos; número de oficio, nombre completo de la persona, día, lugar, objetivo, y firma del jefe inmediato.
- ✓ Solicitud de fondos a comprobar el cual debe tener los datos siguientes; número de oficio, objetivo de la comisión, fecha de salida, hora de salida, días de comisión, importe de alimentos, hospedaje, peajes o pasajes y otros gastos, así como el importe total de la comisión. Para ello se revisa que las cantidades solicitadas estén correctas de acuerdo al Manual de Políticas para el Trámite y Control de Viáticos.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	C.P. Lorena E. Rodríguez Leal Directora de Administración	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

También se verifica que los montos sean los correctos a efecto de proceder a realizar la transferencia electrónica a la tarjeta de nómina del servidor público solicitante. Una vez concluida la comisión laboral, el personal cuenta con tres días hábiles para comprobar el recurso que le fue otorgado.

El personal comisionado es responsable de hacer uso adecuado de los recursos económicos y materiales proporcionados y cumplir los lineamientos, disposiciones y políticas establecidas, la comprobación que entregue al Departamento de Recursos Financieros debe contar con los requisitos que establece el Código Fiscal de la Federación en su artículo 29A y su reglamento, así como su respectiva validación y el formato de registro único de comisiones al personal, el cual deberá tener los siguientes requisitos; número de oficio, datos del servidor público y la cantidad de viáticos recibida y erogada, así como el reintegro a favor de la dependencia si es el caso.

Si el personal comisionado debe reintegrar una parte o la totalidad del recurso económico asignado, se le proporciona el número de cuenta de gasto corriente de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, para que realice el reintegro acudiendo al banco o a través de transferencia electrónica, en ambos casos el comprobante que obtenga lo deberá entregar al Departamento de Recursos Financieros para su registro.

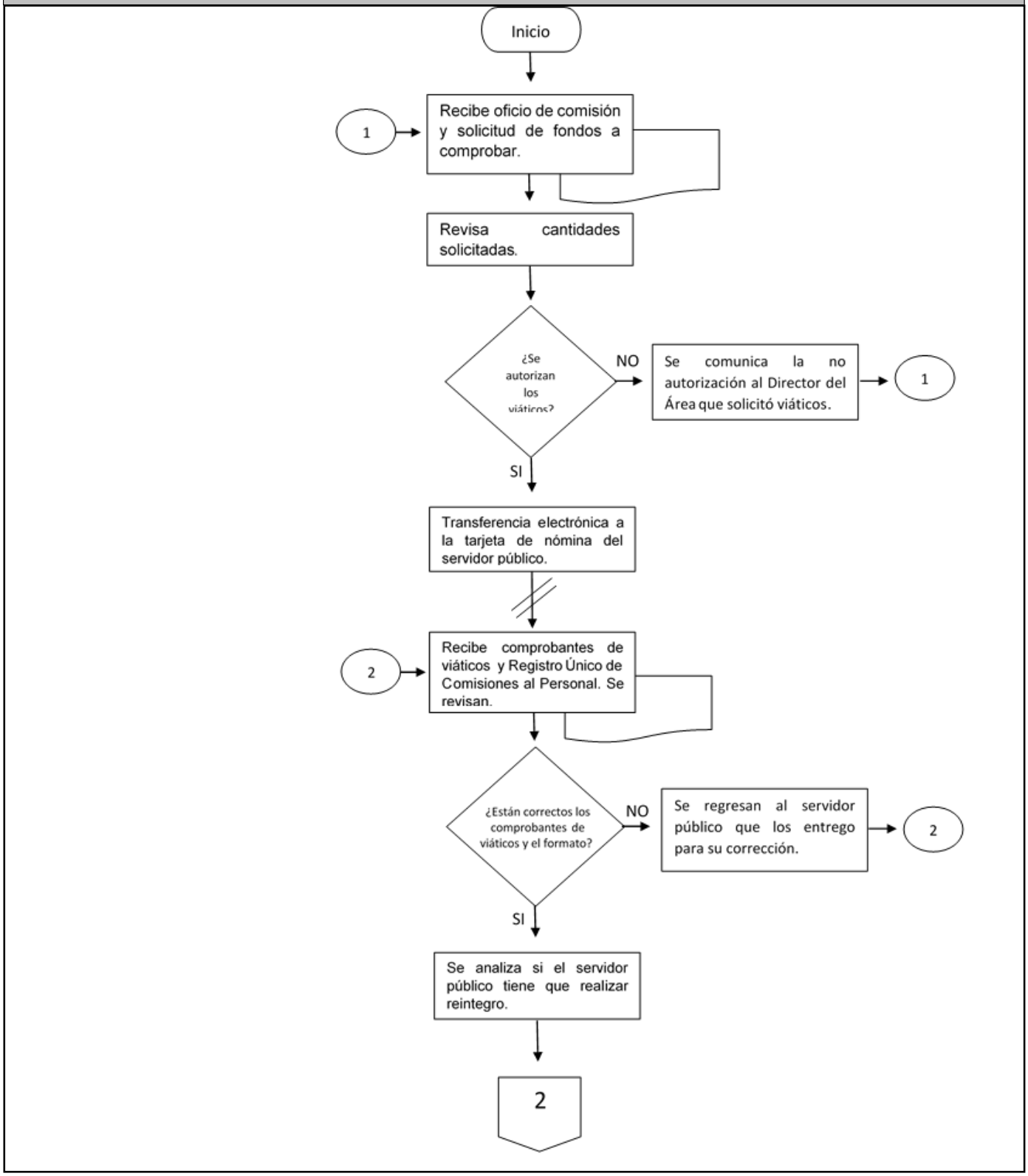
En caso de que no deba realizarse reintegro de recursos económicos se reciben los comprobantes y se integra junto con el oficio de comisión, la transferencia y el registro único de comisiones al personal.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	C.P. Lorena E. Rodríguez Leal Directora de Administración	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

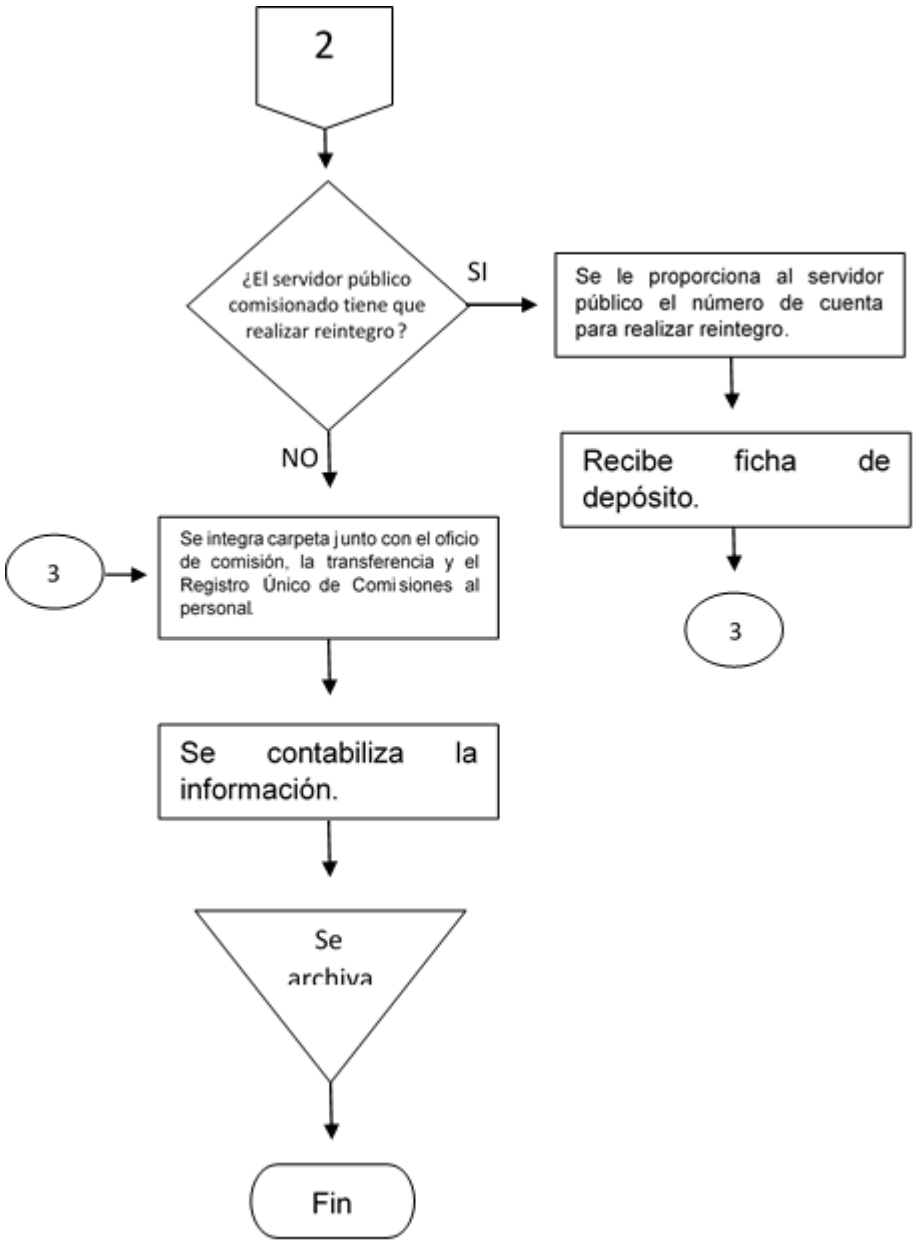
Área	Actividad	Descripción
Departamento de Recursos Financieros	1	Recibe oficio de comisión y solicitud de fondos a comprobar del personal comisionado de las áreas que integran la Comisión.
	2	Se revisa que las cantidades solicitadas estén apegadas al Manual de Políticas para el Trámite y Control de Viáticos.
Dirección de Administración	2.1	¿Se autorizan los viáticos para atender la Comisión Laboral?
	3	En caso de que no se autoricen los viáticos por parte de la Dirección de Administración.
Departamento de Recursos Financieros	3.1	Comunica la no autorización al Titular del área de la cual dependa jerárquicamente el Servidor Público comisionado que solicita los viáticos, y el motivo de la negativa.
Dirección de Administración	4	En caso de que sí autorice la Dirección de Administración.
Departamento de Recursos Financieros	4.1	Se hace transferencia electrónica a la tarjeta de nómina del servidor público comisionado.
Servidor Público con comisión laboral	5	Concluida la comisión laboral, el personal cuenta con 3 días hábiles para comprobar el recurso que le fue otorgado.
Departamento de Recursos Financieros	6	Recibe del Comisionado los comprobantes de viáticos debidamente requisitados así como el formato de Registro Único de Comisiones al Personal, en donde indica objetivo de la comisión, cantidad de viáticos recibidos y erogados, y en su caso el reintegro correspondiente a la cuenta de Gasto Corriente de este organismo.
	6.1	¿Se verifica que estén debidamente requisitados los comprobantes de viáticos y el Registro Único de Comisiones al Personal?

Área	Actividad	Descripción
	7	No están correctamente requisitados los comprobantes:
Servidor Público con comisión laboral	7.1	Se regresan al servidor público comisionado para la corrección de los errores de comprobación.
Departamento de Recursos Financieros	8	Si están correctos, se analiza si el servidor público tiene que realizar reintegro de viáticos a la Comisión ¿Hay cantidad que se deba reintegrar?
	9	En caso de que sí haya:
	9.1	Se proporciona al servidor público el número de la cuenta en la que debe realizar el depósito del recurso económico a reintegrar.
Servidor Público con comisión laboral	9.2	El servidor público acude al banco a realizar el depósito del reintegro.
Departamento de Recursos Financieros	9.3	Se recibe el comprobante del depósito o transferencia electrónica realizada y se pasa al área de contabilidad para su registro.
	10	En caso de que no haya
	10.1	Se reciben los comprobantes y se integra junto con el oficio de comisión laboral, la transferencia y el registro único de comisiones al personal.
	10.2	Se entrega al analista la carpeta debidamente integrada para su contabilización.
	10.3	Se archiva
	10.4	**FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

Diagrama


Inicio
1
Recibe oficio de comisión y solicitud de fondos a comprobar.
Revisa cantidades solicitadas.
¿Se autorizan los viáticos?
NO
Se comunica la no autorización al Director del Área que solicitó viáticos.
1
SI
Transferencia electrónica a la tarjeta de nómina del servidor público.
2
Recibe comprobantes de viáticos y Registro Único de Comisiones al Personal. Se revisan.
¿Están correctos los comprobantes de viáticos y el formato?
NO
Se regresan al servidor público que los entrego para su corrección.
2
SI
Se analiza si el servidor público tiene que realizar reintegro.
2

Diagrama


2
¿El servidor público comisionado tiene que realizar reintegro?
SI
Se le proporciona al servidor público el número de cuenta para realizar reintegro.
Recibe ficha de depósito.
3
NO
3
Se integra carpeta junto con el oficio de comisión, la transferencia y el Registro Único de Comisiones al personal
Se contabiliza la información.
Se archiva
Fin

Procedimiento	
Nombre del área:	DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS
Nombre del procedimiento:	Registro y Elaboración de Estados Financieros
Número del procedimiento:	PROC-RFI-003-2019
Objetivo:	Registrar todas las operaciones que realice la Comisión Estatal de Derechos Humanos que impliquen erogaciones e ingresos de efectivo.
Frecuencia:	Diaria

Normas

Dentro de las atribuciones de la Dirección de Administración a través del Departamento de Recursos Financieros se encuentra la de recibir la documentación comprobatoria de todas las erogaciones realizadas en el periodo, tanto de las oficinas centrales como de las Delegaciones Regionales y Étnicas, las cuales deberán venir debidamente requisitadas con oficios de solicitud, orden de pedido, cotizaciones, facturas, validaciones, etc.

Posteriormente se organiza la información por fecha y se separa por tipo de gasto (solicitudes de compra, solicitudes de viáticos, sujetos a comprobar, fondos revolventes, comprobaciones de viáticos, comprobaciones de sujetos, reintegros, etc.). Se agrega la partida presupuestal de egreso de acuerdo al clasificador por objeto del gasto, así como el prefijo del departamento que solicita para que el gasto se registre al departamento que lo erogó.

En una cédula de Excel se vacían los montos de las partidas que se utilizarán para saber si será necesario hacer transferencias presupuestales y conocer su monto. Se hacen las transferencias necesarias. Una vez que todas las partidas tienen suficiencia presupuestal se procede a capturar en el sistema SIGMAVER la información en los módulos correspondientes.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	C.P. Lorena E. Rodríguez Leal Directora de Administración	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

Capturada la información se hace el cruce de saldos para saber que todo está registrado y así conocer los montos finales de cada una de las cuentas. Del mismo modo se cruza la información de las cuentas contables con las presupuestales para finalmente cerrar el mes que corresponda. Se imprimen las pólizas, las cuales se archivan con su respectivo soporte en la carpeta y se firman.

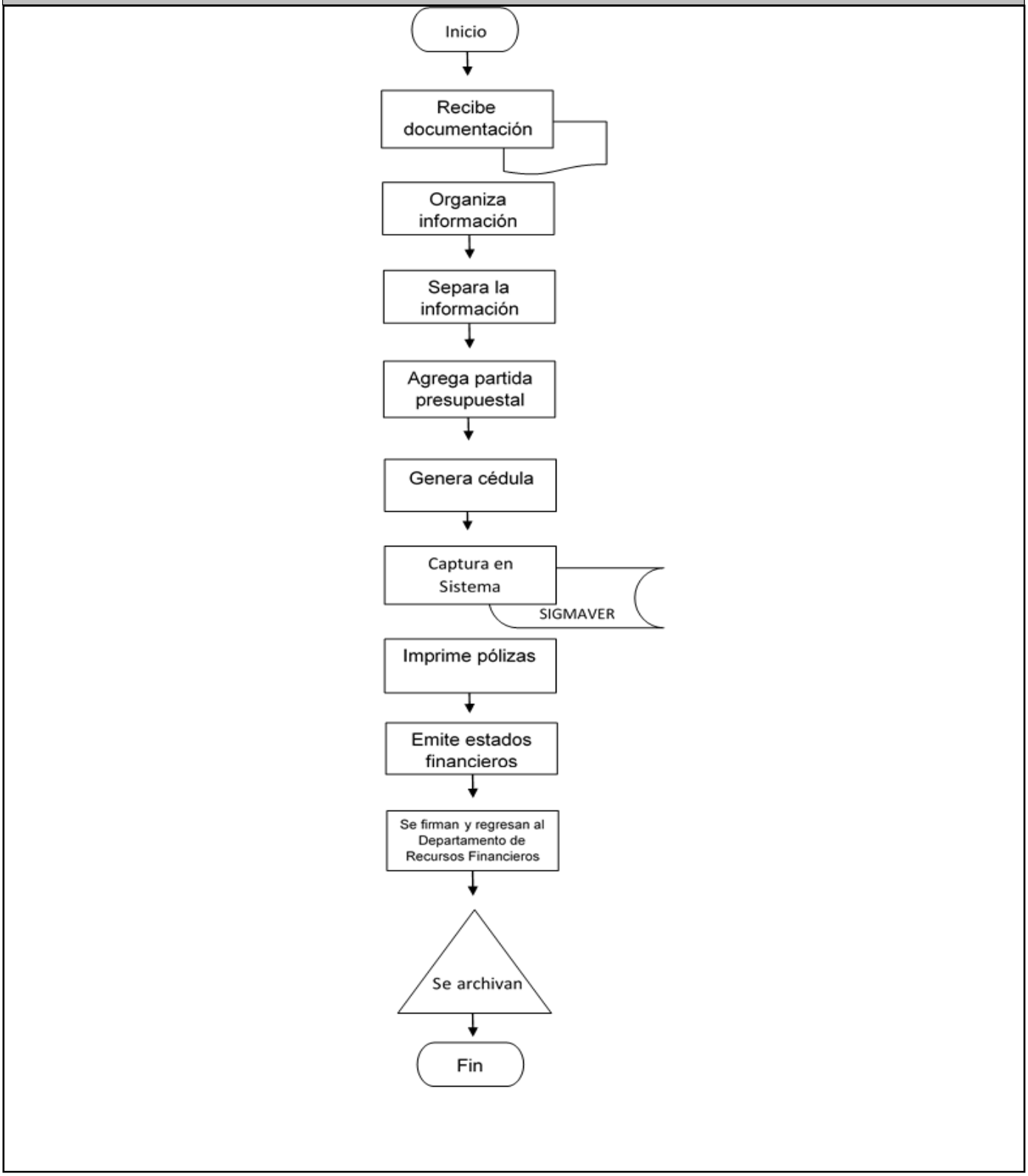
Finalmente se emiten los estados financieros, los cuales se entregan a la Dirección de Administración para que sean firmados también por Presidencia.

Una vez firmados por las autoridades correspondientes, regresan al Departamento de Recursos Financieros y se archivan.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	C.P. Lorena E. Rodríguez Leal Directora de Administración	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Departamento de Recursos Financieros	1	Recibe la documentación comprobatoria de las erogaciones realizadas en el periodo, tanto de las oficinas centrales como de las Delegaciones Regionales y Étnicas.
	2	Organiza la información por fecha.
	3	Separa la información por tipo de gasto.
	4	Agrega partida presupuestal de egreso de acuerdo al clasificador por objeto del gasto y prefijo del departamento que solicita a todas las erogaciones.
	5	Genera cédula de vaciado del gasto en donde se ubica por partida para saber si será necesario hacer transferencias presupuestales y de cuánto.
	6	Captura en el sistema SIGMAVER.
	7	Se cuadran las cuentas contables de la balanza y se cruza la información para el cierre de mes.
	8	Se imprimen y archivan las órdenes de pago con su debido soporte y firma en la carpeta que corresponda.
Dirección de Administración	9	Se emiten los Estados Financieros y se entregan a la Directora de Administración para que sean firmados, quien a su vez los canaliza a la Presidencia del Organismo para recabar la firma correspondiente.
Departamento de Recursos Financieros	10	Una vez firmados por las autoridades correspondientes, regresan al Departamento de Recursos Financieros y se archivan.
	11	**FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

Diagrama


Inicio
Recibe documentación
Organiza información
Separa la información
Agrega partida presupuestal
Genera cédula
Captura en Sistema
SIGMAVER
Imprime pólizas
Emite estados financieros
Se firman y regresan al Departamento de Recursos Financieros
Se archivan
Fin

Procedimiento	
Nombre del área:	DEPARTAMENTO DE RECURSOS FINANCIEROS
Nombre del procedimiento:	Asignación y Reposición de Fondo Revolvente
Número del procedimiento:	PROC-RFI-004-2019
Objetivo:	Entrega y reposición de fondo revolvente a las áreas de Oficinas Centrales autorizadas por la Presidencia de la CEDH, así como a las Delegaciones Regionales y Étnicas para el pago de necesidades menores inmediatas no programadas.
Frecuencia:	Mensual

Normas

Dentro de las atribuciones de la Dirección de Administración a través del Departamento de Recursos Financieros se encuentra la de coordinar el ejercicio del gasto conforme a los lineamientos generales y específicos establecidos en la materia y ejecutar el gasto conforme al presupuesto autorizado. Lo anterior en términos de lo señalado por la fracción X del artículo 86 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Veracruz, publicado en la Gaceta Oficial del Estado en fecha 22 de enero de 2019.

El Departamento de Recursos Financieros es el encargado de recibir por parte de las Delegaciones Regionales y Étnicas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos y del Área de Caja de Oficinas Centrales la solicitud de la apertura del fondo revolvente, al inicio de cada ejercicio fiscal.

Una vez autorizado el fondo revolvente por parte de la Dirección de Administración, se deposita a la cuenta bancaria de las Delegaciones de referencia y en el caso de las oficinas centrales se le otorga el recurso a la encargada de la caja por concepto de fondo revolvente.

Este fondo se podrá utilizar para gastos menores previa autorización de los y las Titulares de las Delegaciones Regionales y Étnicas, o en su caso del o la Titular del Departamento de Recursos Financieros o de la Dirección de Administración.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	C.P. Lorena E. Rodríguez Leal Directora de Administración	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

Posteriormente el Departamento de Recursos Financieros recibe las solicitudes de comprobación de los recursos cada vez que las Delegaciones lo soliciten, o en su caso del Área de Caja de Oficinas Centrales, con la documentación comprobatoria en original debidamente firmada, a efecto de verificar que dicha documentación cumpla con los requisitos fiscales establecidos en el Código Fiscal de la Federación.

Los documentos comprobatorios necesarios son: la orden de pago, el oficio de solicitud, las facturas, las validaciones fiscales, y las tarjetas de justificación del gasto efectuado.

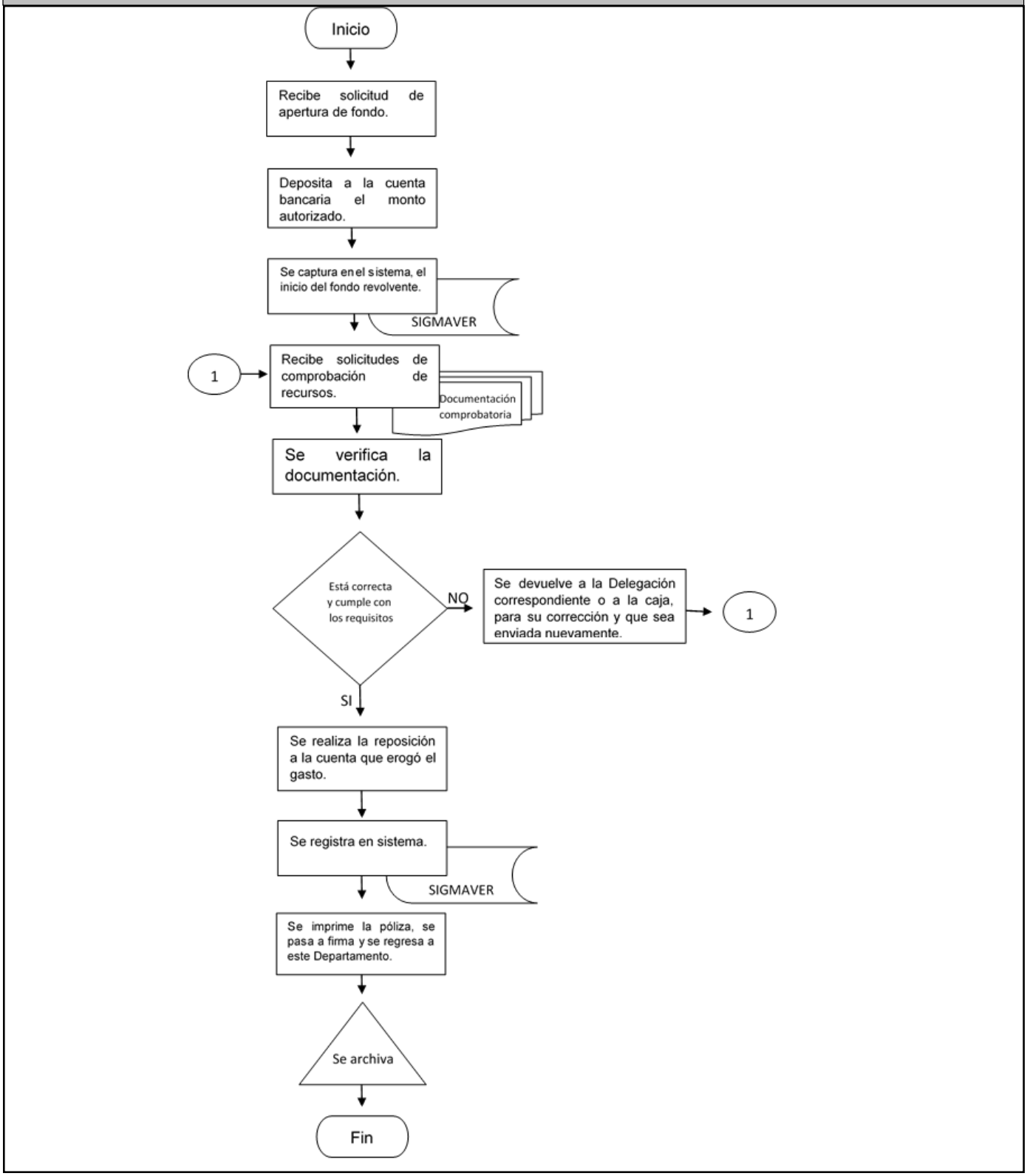
Finalmente, una vez verificada que la documentación cumpla con los requisitos fiscales, se hace la reposición a la cuenta de gasto que erogó el recurso.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	C.P. Lorena E. Rodríguez Leal Directora de Administración	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Dirección de Administración Departamento de Recursos Financieros	1	Recibir por parte de los Delegados Regionales y Étnicos y del Área de Caja de Oficinas Centrales de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, la solicitud de apertura de fondo revolvente, al inicio de cada ejercicio fiscal.
	2	Depositar a la cuenta bancaria de las Delegaciones y en el caso de las oficinas centrales al o a la encargada del Área de Caja, el monto autorizado por la Dirección de Administración por concepto de fondo revolvente.
	3	Accesar al Sistema SIGMAVER, en el módulo de egresos fondo revolvente, se seleccionará nuevo y se capturarán los rubros siguientes: Empleado Cuenta de pasivo Monto con el que se apertura el fondo Fecha de apertura Documento fuente Observaciones.
	4	Recibir las solicitudes de comprobación de recursos con la documentación comprobatoria en original.
	5	Verificar que la documentación comprobatoria cumpla con los requisitos del Código Fiscal de la Federación.
	6	¿Es correcta la documentación comprobatoria?
Delegaciones Regionales o Étnicas o Área de Caja	7	En caso de no ser correcta la información se devuelve a la delegación o al Área de Caja para su corrección y se solicita que sea enviada nuevamente.
Departamento de Recursos Financieros	8	En caso de que la documentación esté en orden y cumpla con los requisitos, se hará la reposición a la cuenta de gasto que erogó el recurso.
	9	Accesar al sistema SIGMAVER y en el módulo de egresos fondo revolvente, seleccionar el fondo a comprobar, en el apartado de comprobaciones se podrán registrar las erogaciones a las cuales se les agregará fecha y descripción.

Área	Actividad	Descripción
Dirección de Administración	10	Se imprime la póliza y se pasa a firma a la Dirección de Administración.
Departamento de Recursos Financieros	11	Se regresa la póliza al Departamento de Recursos Financieros.
	12	Se archiva.
	13	FIN DEL PROCEDIMIENTO.

Diagrama


Inicio
Recibe solicitud de apertura de fondo.
Deposita a la cuenta bancaria el monto autorizado.
Se captura en el sistema, el inicio del fondo revolvente.
SIGMAVER
1
Recibe solicitudes de comprobación de recursos.
Documentación comprobatoria
Se verifica la documentación.
Está correcta y cumple con los requisitos
NO
Se devuelve a la Delegación correspondiente o a la caja, para su corrección y que sea enviada nuevamente.
1
SI
Se realiza la reposición a la cuenta que erogó el gasto.
Se registra en sistema.
SIGMAVER
Se imprime la póliza, se pasa a firma y se regresa a este Departamento.
Se archiva
Fin

Procedimiento	
Nombre del área:	DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
Nombre del procedimiento:	Contratación de Personal y Servicios Profesionales
Número del procedimiento:	PROC-RHU-001-2019
Objetivo:	Seleccionar al personal que cubra con el perfil del puesto vacante y formalizar la relación laboral de los (las) servidores (as) que proporcionaran sus servicios en la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Veracruz, conforme al régimen laboral autorizado. Así como del personal contratado por servicios profesionales independientes por un tiempo determinado.
Frecuencia:	Variable

Normas

La contratación y el alta de personal procederán si se cuenta con la vacante y los recursos presupuestales para efectuar el movimiento, así como con la previa autorización de la Presidenta de la CEDH; debiendo cumplir para ello con los requisitos establecidos en el Reglamento Interno y en los Lineamientos Generales para la Administración de los Recursos Humanos de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

En todos los casos de forma imperiosa deberá de realizarse ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) el alta correspondiente.

La adscripción del personal en el área de trabajo, vigencia y puesto que le corresponda, deberá indicarse en el contrato y/o nombramiento que elabore para el efecto el Departamento de Recursos Humanos con la autorización de la Presidencia del organismo.

Tratándose de personas contratadas bajo el régimen de servicios profesionales independientes, la vigencia del contrato será por ejercicio fiscal comprendido de enero a diciembre del año de que se trate. En el caso de los contratos que se elaboren al personal de nuevo ingreso su vigencia será por un máximo de 6 meses.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	C.P. Lorena E. Rodríguez Leal Directora de Administración	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

El personal de nuevo ingreso deberá presentar los siguientes requisitos establecidos dentro de los Lineamientos Generales para la Administración de los Recursos Humanos de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, a saber:

1. Solicitud de empleo.
2. Fotografías infantiles.
3. CV actualizado y firmado.
4. Fotocopia del acta de nacimiento.
5. Fotocopia de credencial de elector.
6. Comprobante de domicilio.
7. Constancia de No Inhabilitación emitida por la Contraloría General del Estado de Veracruz.
8. Fotocopia del C.U.R.P.
9. Fotocopia del comprobante de último grado de escolaridad.
10. Número de afiliación al IMSS.
11. Fotocopia del RFC.
12. Fotocopia de Cédula Profesional en caso de contar con ella.

En todos los casos que involucren movimiento de alta de personal deberá notificarse a los y las Titulares de Contraloría Interna, Secretaría Ejecutiva, Dirección de Administración y Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.

La información personal y laboral de los servidores públicos de nuevo ingreso se registrará de manera permanente en la Base Electrónica de Datos del Personal, a afecto de mantener actualizado el registro y control de la información de todos quienes integran la plantilla laboral.

Deberá de realizarse el alta de la huella digital del o la servidor (a) público (a) en el reloj checador, para los controles de registro de entrada y de salida de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	C.P. Lorena E. Rodríguez Leal Directora de Administración	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

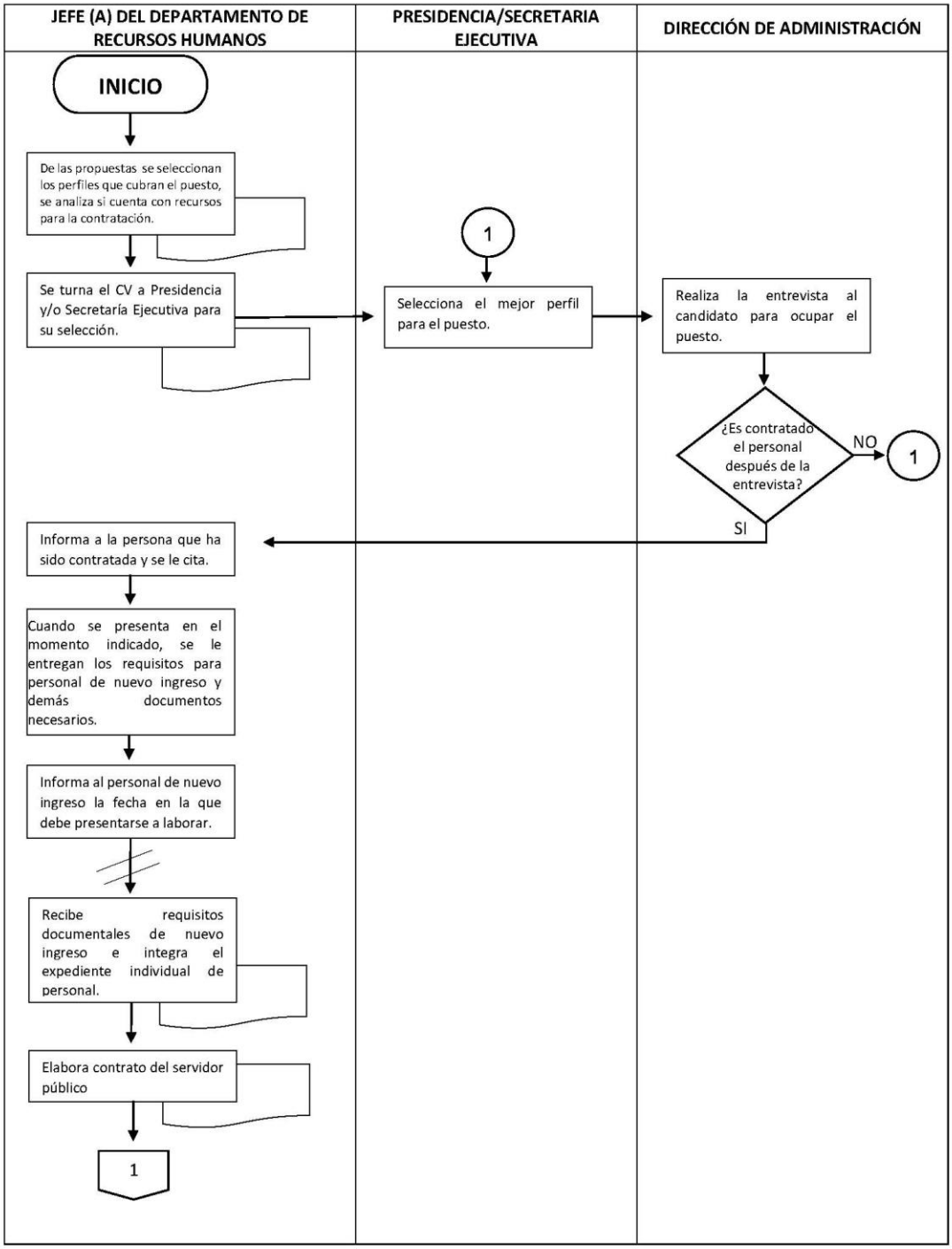
Área	Actividad	Descripción
Departamento de Recursos Humanos	1	Ante la generación de una vacante, se reciben propuestas de movimiento de alta de personal y se analiza si se cuenta con recursos para la contratación.
Presidencia y Secretaría Ejecutiva	2	Los CV´S se turnan al área de Presidencia y/o Secretaría Ejecutiva a efecto de seleccionar el perfil más adecuado que cubra los requisitos para obtener el puesto.
Dirección de Administración	3	Realiza la entrevista al o a la aspirante para ocupar el puesto vacante. Si la persona no es contratada volver al punto 2.
Departamento de Recursos Humanos	4	Se le informa a la persona aspirante que ha sido contratada para desempeñar el cargo.
Departamento de Recursos Humanos	5	Se le entrega la hoja de requisitos para el personal de nuevo ingreso a efecto de integrar su expediente y se le proporcionan los formatos de registro único de trabajadores (RUA) y el de designación de beneficiarios del Sistema de Ahorro para el Retiro (SAR). En caso de que la persona sea contratada por servicios profesionales independientes pasar al punto 10.
Departamento de Recursos Humanos	6	Se le informa de forma verbal a la persona contratada la fecha en la que debe presentarse a laborar.
	6.1	Pasa el tiempo.
Persona de nuevo ingreso	6.1	Recibe los requisitos documentales de nuevo ingreso para integrar posteriormente al expediente individual.
Departamento de Recursos Humanos	7	Se elabora el contrato del o la servidor (a) público (a) de nuevo ingreso.
Presidencia	7.1	Se le entrega el contrato al nuevo servidor público, para que lo lea y si está de acuerdo, lo firme.
	7.2	Se remite el contrato a Presidencia para la firma correspondiente y se regresa al Departamento de Recursos Humanos.
	7.3	Pasa el tiempo

Área	Actividad	Descripción
Departamento de Recursos Humanos	7.4	Recibe el contrato firmado y se procede a su archivo dentro del expediente de personal.
Departamento de Recursos Humanos	8	Elaborar el nombramiento de personal en dos tantos, autorizado por la Presidencia.
Presidencia	8.1	Enviar a la Presidencia de la CEDH para firma.
	8.2	Pasa el tiempo.
Departamento de Recursos Humanos	8.3	El o la servidor (a) público (a) de nuevo ingreso recibe el nombramiento firmado por la Presidencia de la CEDH.
Departamento de Recursos Humanos	8.4	El o la servidor (a) público (a) de nuevo ingreso debe firmar de recibido su nombramiento por duplicado.
	8.5	Una vez firmados los dos tantos se entrega el original al servidor (a) público (a) de nuevo ingreso y el otro se queda en archivo para su expediente de personal.
Departamento de Recursos Humanos	9	Elaborar e integrar el expediente del servidor (a) público (a) de nuevo ingreso con los siguientes datos: Registro Único de Trabajadores. Formato de designación de beneficiarios del SAR. Documentos solicitados en la hoja de requisitos de personal de nuevo ingreso. El punto 10 únicamente se aplicara para el personal contratado por servicios profesionales independientes.
Departamento de Recursos Humanos	10	Elaborar el contrato de Prestación de Servicios Profesionales Independientes, donde se hará referencia a la temporalidad que requiera la Comisión. Se recaban las firmas del o la prestador (a) de servicios profesionales y de la Presidencia de la CEDH; y se archiva en el expediente.
Departamento de Recursos Humanos	11	Realizar el alta del o la servidor (a) público (a) de nuevo ingreso ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).
	11.1	Acceder al programa DISP-MAG, dentro de la plataforma de IMSS.

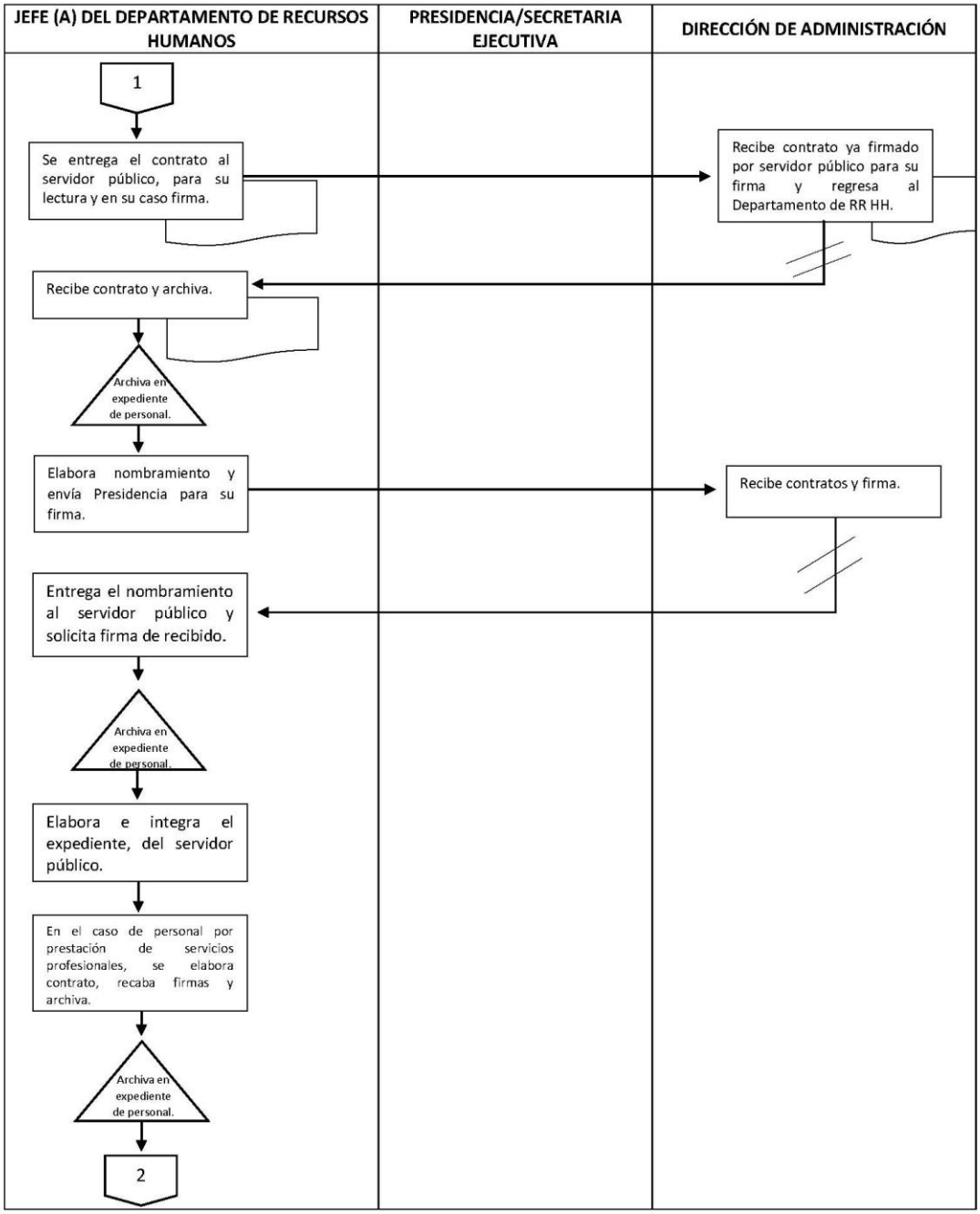
Área	Actividad	Descripción
Departamento de Recursos Humanos	11.2	Llenar el formulario con los datos del o la servidor (a) público (a) de nuevo ingreso que se solicitan y se guarda.
	11.3	Accesar a la página https://idse.imss.gob.mx/imss y enviar alta del formato capturado en DISP-MAG.
	11.4	Pasa el tiempo.
	11.5	Accesar a https://idse.imss.gob.mx/imss y verificar que el movimiento de alta haya procedido correctamente.
	11.6	En caso de que el movimiento sea erróneo repetir desde la actividad 11.1.
Departamento de Recursos Humanos	12	Realizar el alta del o la servidor (a) público (a) de nuevo ingreso en el seguro de vida.
	12.1	Elaborar el oficio de alta del o la servidor (a) público (a) de nuevo ingreso para la aseguradora, especificando los siguientes datos: Nombre completo del o la servidor (a). Fecha de nacimiento. Salario base. Fecha de ingreso.
Departamento de Recursos Humanos	12.2	Pasa el tiempo.
	12.3	Se recibe la póliza del o la servidor (a) público (a) de nuevo ingreso por duplicado para ser llenada y firmada por el o la asegurado (a) y por el o la Titular de la Dirección de Administración de la CEDH. Una vez firmados los dos juegos se entrega el original al o la trabajador (a) y el otro se archiva en la carpeta de pólizas de seguro de los trabajadores.
Departamento de Recursos Humanos	13	Elaborar oficio en el que se notifique el alta del o la servidor (a) público (a) de nuevo ingreso a las áreas involucradas, informando la clave del servidor (a), nombre completo, puesto, área de adscripción y fecha de ingreso.

Área	Actividad	Descripción
Departamento de Recursos Humanos	13.1	Entregar a las áreas correspondientes el oficio. Contraloría Interna, Secretaría Ejecutiva, Dirección de Administración y Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.
	14	Con apoyo del personal de la Dirección de Informática y Estadística se da de alta al o la servidor (a) público (a) de nuevo ingreso en el reloj checador, para efecto de su registro asistencial al organismo.
	14.1	Acceder al programa Anviz y capturar el nombre del o la servidor (a) público (a) de nuevo ingreso con su número de empleado asignado.
	14.2	Ir al reloj checador, digitar la clave asignada y solicitar al o a la servidor (a) público (a) de nuevo ingreso plasme sus huellas digitales.
	15	FIN DEL PROCEDIMIENTO.

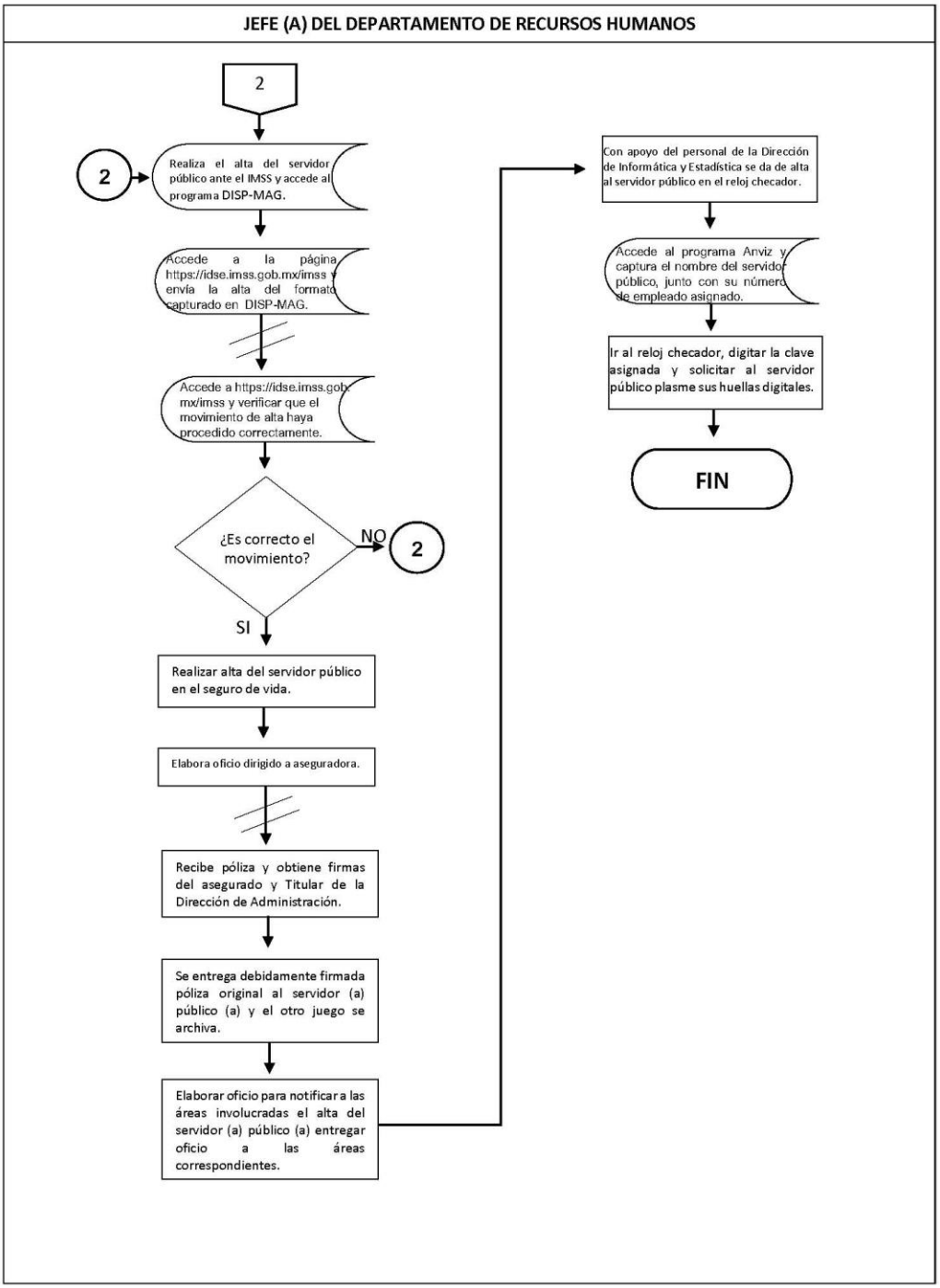
Diagrama


JEFE (A) DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
PRESIDENCIA/SECRETARIA EJECUTIVA
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
INICIO
De las propuestas se seleccionan los perfiles que cubran el puesto, se analiza si cuenta con recursos para la contratación.
Se turna el CV a Presidencia y/o Secretaría Ejecutiva para su selección.
1
Selecciona el mejor perfil para el puesto.
Realiza la entrevista al candidato para ocupar el puesto.
¿Es contratado el personal después de la entrevista?
NO
1
SI
Informa a la persona que ha sido contratada y se le cita.
Cuando se presenta en el momento indicado, se le entregan los requisitos para personal de nuevo ingreso y demás documentos necesarios.
Informa al personal de nuevo ingreso la fecha en la que debe presentarse a laborar.
Recibe requisitos documentales de nuevo ingreso e integra el expediente individual de personal.
Elabora contrato del servidor público
1

Diagrama


JEFE (A) DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
PRESIDENCIA/SECRETARIA EJECUTIVA
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN
1
Se entrega el contrato al servidor público, para su lectura y en su caso firma.
Recibe contrato ya firmado por servidor público para su firma y regresa al Departamento de RR HH.
Recibe contrato y archiva.
Archiva en expediente de personal.
Elabora nombramiento y envía Presidencia para su firma.
Recibe contratos y firma.
Entrega el nombramiento al servidor público y solicita firma de recibido.
Archiva en expediente de personal.
Elabora e integra el expediente, del servidor público.
En el caso de personal por prestación de servicios profesionales, se elabora contrato, recaba firmas y archiva.
Archiva en expediente de personal.
2

Diagrama


JEFE (A) DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
2
2
Realiza el alta del servidor público ante el IMSS y accede al programa DISP-MAG.
Accede a la página https://idse.imss.gob.mx/imss y envía la alta del formato capturado en DISP-MAG.
Accede a https://idse.imss.gob.mx/imss y verificar que el movimiento de alta haya procedido correctamente.
¿Es correcto el movimiento?
NO
2
SI
Realizar alta del servidor público en el seguro de vida.
Elabora oficio dirigido a aseguradora.
Recibe póliza y obtiene firmas del asegurado y Titular de la Dirección de Administración.
Se entrega debidamente firmada póliza original al servidor (a) público (a) y el otro juego se archiva.
Elaborar oficio para notificar a las áreas involucradas el alta del servidor (a) público (a) entregar oficio a las áreas correspondientes.
Con apoyo del personal de la Dirección de Informática y Estadística se da de alta al servidor público en el reloj checador.
Accede al programa Anviz y captura el nombre del servidor público, junto con su número de empleado asignado.
Ir al reloj checador, digitar la clave asignada y solicitar al servidor público plasme sus huellas digitales.
FIN

Procedimiento	
Nombre del área:	DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
Nombre del procedimiento:	Baja de Personal
Número del procedimiento:	PROC-RHU-002-2019
Objetivo:	Sustentar documentalmente la conclusión de la relación laboral de los y las servidores (as) públicos (as) con la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
Frecuencia:	Variable

Normas

Los movimientos de baja de personal se sustentan en el Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos dentro del artículo 86 fracciones XV, XVI y XVII. Las causales de baja de personal se generan por dos motivos: renuncia o cese laboral del o la servidor (a) Público (a) con o sin responsabilidad para la Comisión Estatal de Derechos Humanos en su calidad de parte patronal.

Las renuncias en original, de manera preferente se deberán presentar con 15 días naturales de anticipación a que esta cause efecto, la cual se encontrará dirigida al o a la Titular de la Presidencia de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, especificando la adscripción del o la servidor (a) público (a), la fecha en la que habrá de surtir efectos, así como la denominación del puesto.

Los movimientos de baja de personal se registraran de manera permanente en la Base Electrónica de Datos de Personal y en el programa NOI, a efecto de mantener actualizado el registro y control de la información de la Plantilla Laboral de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

En todos los casos habrá de generarse el finiquito correspondiente (alcances a que tenga derecho) y el movimiento de baja ante el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y su Póliza de Seguro Institucional.

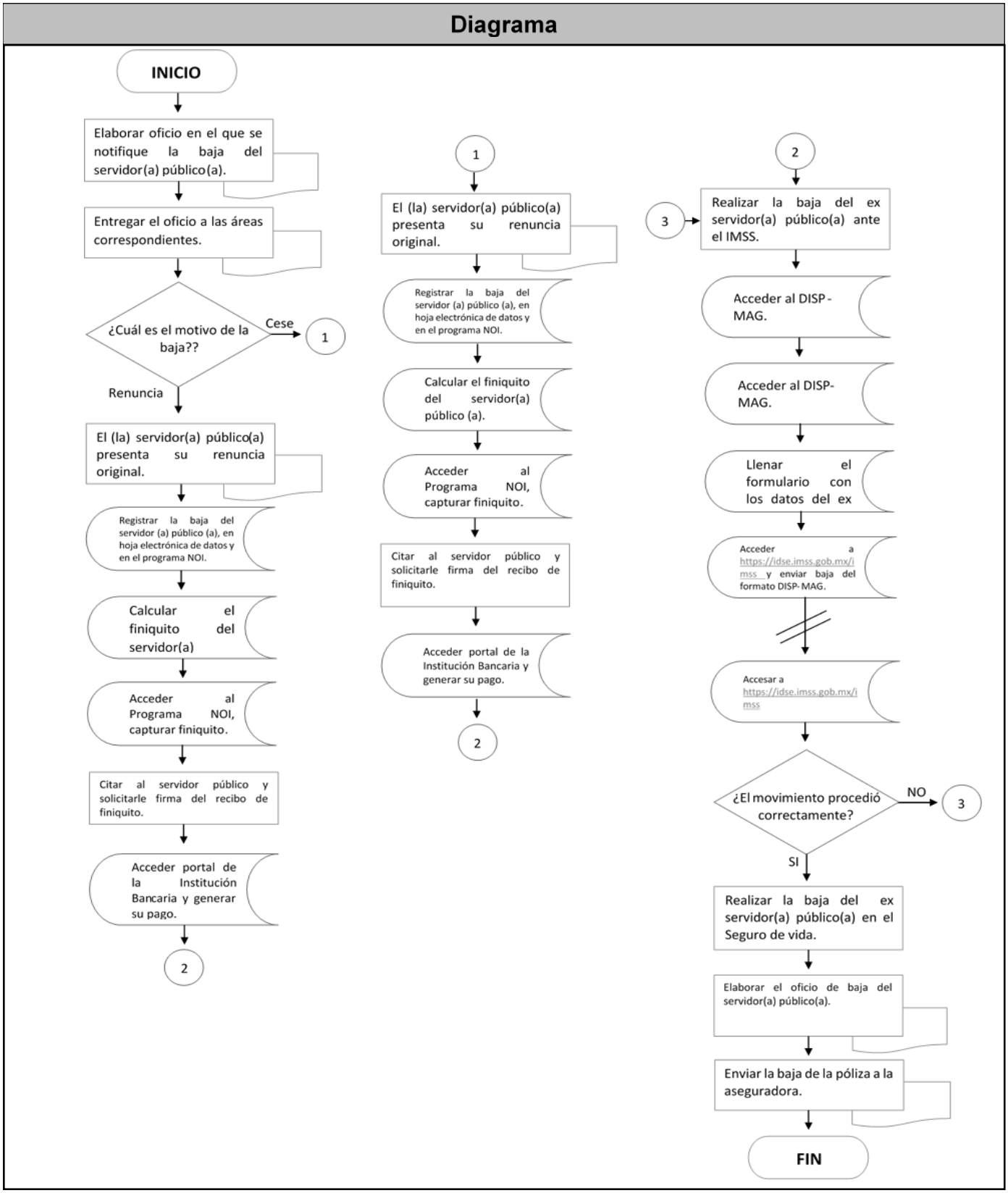
Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	C.P. Lorena E. Rodríguez Leal Directora de Administración	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Departamento de Recursos Humanos	1	En el supuesto que un (a) Servidor (a) Público (a) decida dejar de laborar dentro de la CEDH, éste deberá de presentar su renuncia en original, preferentemente con 15 días naturales de anticipación.
Departamento de Recursos Humanos	2	Cuando se conoce de la renuncia de un (a) servidor (a) público (a) de manera oficial, se elabora oficio en el que se notifica la baja del mismo, el cual deberá incluir la clave asignada, nombre completo, puesto, área de adscripción y fecha de baja.
	2.1	Entregar a las áreas correspondientes el oficio.
	2.1	¿Cuál es el motivo de la baja?
	3	La baja se genera por renuncia voluntaria.
Departamento de Recursos Humanos	3,1	Se recibe la renuncia en original de parte del o la Servidor (a) Público (a).
	3.2	Registrar la baja del o la servidor (a) público (a) en la Base Electrónica de Datos de Personal y en el programa NOI.
	3.3	Calcular el finiquito correspondiente (alcances) del o la servidor (a) público (a), en una hoja de trabajo.
	3.4	Acceder al programa NOI, buscar al o a la servidor (a) público (a) y capturar su finiquito.
	3.5	Citar al o a la servidor (a) público (a) renunciante en la Jefatura del Departamento de Recursos Humanos para firma del recibo de finiquito (alcances) a efecto de dar por concluida la relación laboral con la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
	3.6	Acceder al portal electrónico de la Institución Bancaria y dispersar el pago que corresponda.
	4	La baja se genera por Cese Laboral.

Área	Actividad	Descripción
Departamento de Recursos Humanos	4.1	Registrar la baja del o la servidor (a) público (a) en la Base Electrónica de Datos de Personal y en el programa NOI.
	4.1	Calcular la liquidación que conforme a derecho proceda en favor del o la Servidor (a) Público (a) en caso de que el cese laboral se constituya por una causal imputable a la CEDH, en su calidad de parte patronal.
	4.2	Acceder al programa NOI, buscar al o a la servidor (a) público (a) sujeto al cese laboral y capturar su finiquito.
	4.3	Se le informa al o a la servidor (a) público (a), sujeto al cese laboral de acuerdo a las indicaciones de la Dirección de Asuntos Jurídicos, el día y la hora que el trabajador dado de baja, se deberá presentar en el Tribunal Estatal de Conciliación y Arbitraje.
Departamento de Recursos Financieros	4.4	El Departamento de Recursos Financieros elabora el cheque que contiene la liquidación y lo envía a la Dirección de Asuntos Jurídicos, junto con las pólizas correspondientes.
Dirección de Asuntos Jurídicos	4.5	La Dirección de Asuntos Jurídicos recibe el cheque que contiene la liquidación y las pólizas correspondientes, los cuales tendrá que recibir y firmar el trabajador dado de baja por cese laboral ante el Tribunal Estatal de Conciliación y Arbitraje.
	5	Una vez firmados los recibos y pólizas y entregado el cheque de liquidación al o a la ex trabajador (a); el Director de Asuntos Jurídicos devuelve todo al Departamento de Recursos Humanos, para su archivo correspondiente.
Departamento de Recursos Humanos	6	En cualquiera de los motivos descritos que generen la baja de un o una Servidor (a) Público (a), se lleva a cabo el trámite de baja del mismo ante el Instituto Mexicano del Seguro Social.(IMSS).
	6.1	Acceder al programa DISP-MAG.

Área	Actividad	Descripción
	6.2	Llenar el formulario con los datos solicitados del o la servidor (a) público (a) dado de baja y guardar los cambios.
Departamento de Recursos Humanos	6.3	Acceder a la página https://idse.imss.gob.mx/imss y enviar baja del formato capturado en DISP-MAG.
	6.4	Pasa el tiempo.
	6.5	Acceder a https://idse.imss.gob.mx/imss y verificar que el movimiento de baja haya procedido correctamente.
	6.6	En caso de que el movimiento sea erróneo repetir desde la actividad 6.1.
Departamento de Recursos Humanos	7	Realizar la baja del servidor (a) público (a) del Seguro de Vida Institucional.
	7.1	Elaborar el oficio de baja del servidor (a) público (a) especificando los siguientes datos: • Nombre completo del servidor(a) público (a) sujeto a la baja. • Fecha de baja.
	7.2	Enviar la baja de la póliza a la aseguradora.
	7.3	FIN DEL PROCEDIMIENTO.

Diagrama


INICIO
Elaborar oficio en el que se notifique la baja del servidor(a) público(a).
Entregar el oficio a las áreas correspondientes.
¿Cuál es el motivo de la baja??
Cese
1
Renuncia
El (la) servidor(a) público(a) presenta su renuncia original.
Registrar la baja del servidor (a) público (a), en hoja electrónica de datos y en el programa NOI.
Calcular el finiquito del servidor(a)
Acceder al Programa NOI, capturar finiquito.
Citar al servidor público y solicitarle firma del recibo de finiquito.
Acceder portal de la Institución Bancaria y generar su pago.
2
1
El (la) servidor(a) público(a) presenta su renuncia original.
Registrar la baja del servidor (a) público (a), en hoja electrónica de datos y en el programa NOI.
Calcular el finiquito del servidor(a) público (a).
Acceder al Programa NOI, capturar finiquito.
Citar al servidor público y solicitarle firma del recibo de finiquito.
Acceder portal de la Institución Bancaria y generar su pago.
2
2
3
Realizar la baja del ex servidor(a) público(a) ante el IMSS.
Acceder al DISP - MAG.
Acceder al DISP- MAG.
Llenar el formulario con los datos del ex
Acceder a https://idse.imss.gob.mx/imss y enviar baja del formato DISP- MAG.
Accesar a https://idse.imss.gob.mx/imss
¿El movimiento procedió correctamente?
NO
3
SI
Realizar la baja del ex servidor(a) público(a) en el Seguro de vida.
Elaborar el oficio de baja del servidor(a) público(a).
Enviar la baja de la póliza a la aseguradora.
FIN

Procedimiento	
Nombre del área:	DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
Nombre del procedimiento:	Generación de Nómina
Número del procedimiento:	PROC-RHU-003-2019
Objetivo:	Preparar oportunamente la integración y la emisión de las percepciones y deducciones conforme a Ley, que por concepto de sueldo les corresponde a los y las servidores (as) públicos (as), de acuerdo al régimen laboral que los vincula con la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
Frecuencia:	Quincenalmente

Normas

La emisión de la nómina incluye el pago de sueldos, prestaciones, percepciones extraordinarias y las aportaciones y deducciones establecidas por mandato de Ley.

Los sueldos de los y las Servidores (as) Públicos (as) no deberán rebasar los límites de percepciones ordinarias netas autorizados para la Dependencias y Entidades en el Presupuesto de Egresos correspondiente a cada ejercicio fiscal y las mismas deberán de estar ajustadas al Tabulador de Sueldos y al Catálogo de Puestos de la CEDH. Tratándose de modificaciones salariales derivadas de cambios de puesto y categoría de los y las Servidores (as) Públicos (as), las mismas deberán de ser autorizadas de forma necesaria por la Presidencia del Organismo.

Los movimientos para elaborar la nómina, es decir, los correspondientes a las altas, bajas, cambios de adscripción e incrementos o decrementos de sueldo derivados de cambios de puesto y categoría de los y las Servidores (as) Públicos (as), serán firmados por el o la Director (a) de Administración de la CEDH, con el acuerdo previo de la Presidencia del Organismo.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	C.P. Lorena E. Rodríguez Leal Directora de Administración	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

Las retenciones, descuentos y/o deducciones a los salarios de los y las Servidores (as) públicos (as) cuando, únicamente se realizarán tratándose de los siguientes supuestos:

- ✓ Impuestos.
- ✓ Cuotas a Institutos de Seguridad Social en términos de las leyes y convenios específicos.
- ✓ Deudas contraídas con el organismo por concepto de pérdidas de bienes propiedad de la Comisión Estatal de Derechos humanos o por negligencia del trabajador.
- ✓ Aportaciones al IPE.
- ✓ Pago de Seguro de Vida Institucional.
- ✓ Pensión alimenticia decretada judicialmente.
- ✓ Descuentos por faltas y retardos.
- ✓ Descuentos por viáticos no comprobados.

El pago del salario se realizará en días y horas hábiles, por medio del sistema de pago de nómina electrónica, teniendo la obligación el o la servidor (a) público (a) de firmar puntualmente los recibos de pago, nómina o cualquier documento que se requiera como comprobante del mismo, así como los que por disposición fiscal deba entregarse al o a la Servidor (a) Público (a). El o la Servidor (a) Público (a) incorporado al sistema de pago de nómina electrónica, será responsable del uso de la tarjeta correspondiente y en caso de extravío, cubrirá el costo por reposición.

El pago al personal se efectuará los días quince y ultimo de cada mes y de ser inhábiles éstos, el pago se deberá realizar el último día hábil inmediato anterior.

El CFDI llegara de manera automática al correo electrónico del o la servidor (a) público (a), previamente capturado en el Formato Único de Trabajador, el cual contendrá un archivo XML que consiste en un sistema que permite definir varios lenguajes, cuyas siglas en idioma inglés significan “Lenguaje de Marcas Extensible” (Extensible Markup Language) y un archivo tipo PDF cuyas siglas en idioma inglés significan “Formato de Documento Portátil” (Portable Document Filel), que es la representación Impresa del archivo XML, para facilitar la comprensión del contenido entre personas.

Todo lo no previsto en este apartado será regido de acuerdo a los Lineamientos Generales para la Administración de los Recursos Humanos de la Comisión Estatal de derechos Humanos.

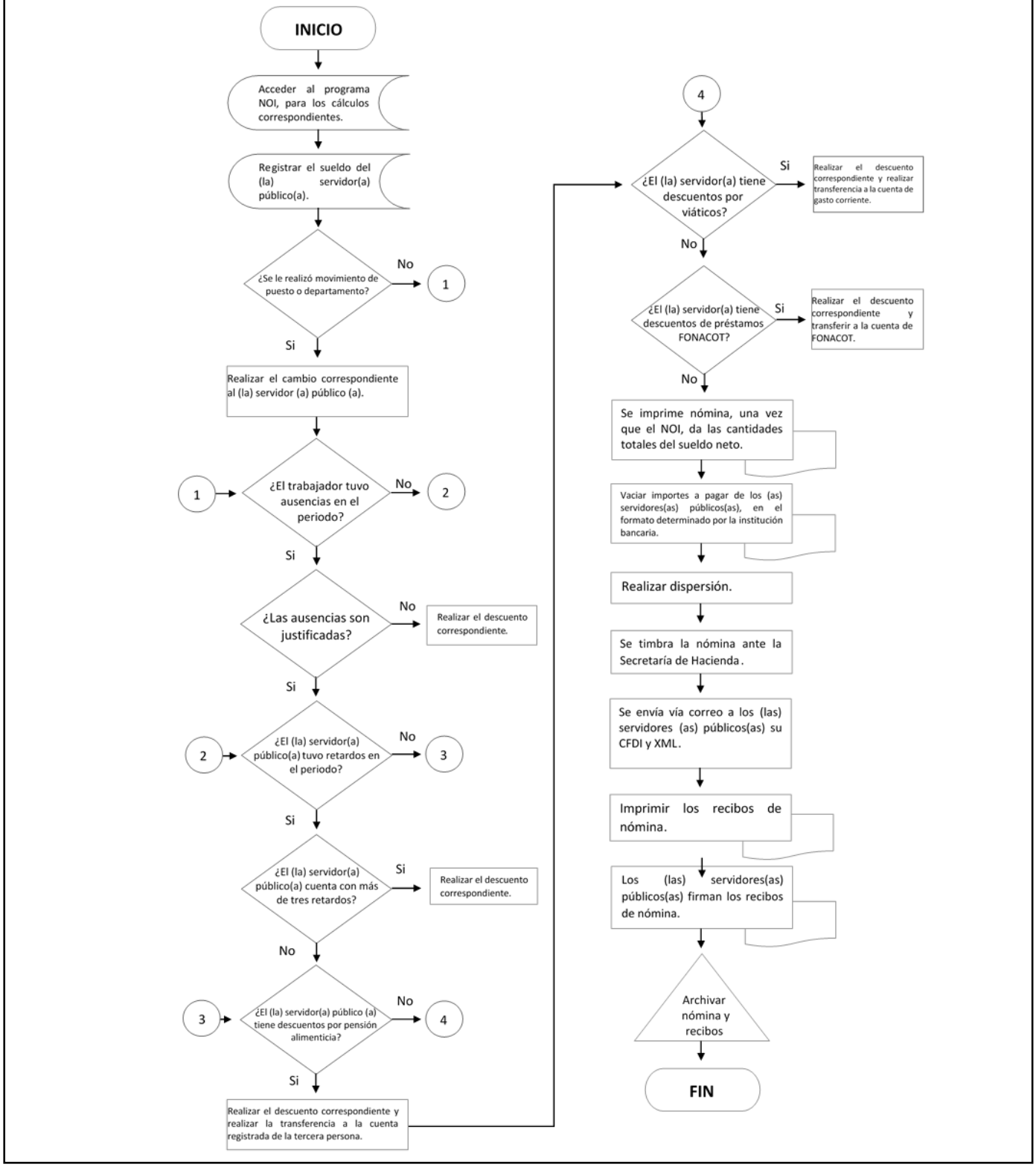
Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	C.P. Lorena E. Rodríguez Leal Directora de Administración	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Departamento de Recursos Humanos	1	Acceder al Programa NOI, para el cálculo de las percepciones y deducciones correspondientes a los y las Servidores (as) Públicos (as) de la CEDH.
	2	Registrar en el programa el sueldo que corresponde a cada Servidor (a) público (a) de la CEDH.
	2.1	¿Hay algún movimiento de categoría o puesto que deba afectar a la nómina?
Departamento de Recursos Humanos	2.2	En caso de que haya algún movimiento.
	2.3	Realizar el cambio correspondiente dentro de la nómina.
	2.4	En caso de que no haya movimientos, continuar con el punto 3.
	3	¿El o la Servidor (a) Público (a) presentó **INCIDENCIAS** durante el periodo de la quincena a pagar?
	3.2	En caso de que si presentó incidencias durante el periodo.
Departamento de Recursos Humanos	3.3	Se verifica si existe alguna justificación de las establecidas dentro de los Lineamientos Generales para la Administración de los Recursos Humanos.
	3.4	En caso de que se trate de una incidencia con justificación, se continúa con la actividad 4.
	3.5	En caso de que se trate de una incidencia no justificada.
	3.6	Se aplican los descuentos correspondientes a que haya lugar.
	4	¿El o la Servidor (a) Público (a) presentó **RETARDOS** durante el periodo de la quincena a pagar?
Departamento de Recursos Humanos	4.1	En caso de que si presentó retardos durante el periodo.
	4.2	Se verifica que tenga más de tres retardos durante el periodo a pagar por parte de la CEDH.

Área	Actividad	Descripción
	4.3	En caso de que no cuenta con más de tres retardos, se continúa con la actividad 5.
	4.4	En caso de que si cuenta con más de tres retardos.
	4.5	Se aplican los descuentos correspondientes a que haya lugar.
	5	¿El o la Servidor (a) Público (a) tiene descuentos derivado de **PENSIÓN ALIMENTICIA** notificada al organismo por autoridad competente?
	5.1	En caso de que no tenga a cargo retenciones por concepto de pensión alimenticia, se continúa con la actividad 6.
Departamento de Recursos Humanos	5.2	En caso de que si tenga a cargo retenciones por concepto de pensión alimenticia, se continúa con la actividad 6.
	5.3	Se aplican los descuentos correspondientes y se realiza la transferencia a la cuenta registrada de la persona beneficiaria de la misma.
	6	¿El o la Servidor (a) Público (a) tiene descuentos derivado de **NO COMPROBACIÓN DE VIÁTICOS**?
	6.1	En caso de que no tenga a cargo descuentos por la no comprobación de viáticos, se continúa con la actividad 7.
Departamento de Recursos Humanos	6.2	En caso de que si tenga a cargo descuentos por la no comprobación de viáticos.
	6.3	Se aplican los descuentos correspondientes a que haya lugar y se realiza el depósito a la cuenta de gasto corriente.
	7	¿El o la Servidor (a) Público (a) tiene descuentos derivado de **PRÉSTAMO FONACOT**?
Departamento de Recursos Humanos	7.1	En caso de que no tenga a cargo descuentos por préstamo FONACOT, se continúa con la actividad 8.
	7.2	En caso de que si tenga a cargo descuentos por préstamo FONACOT.

Área	Actividad	Descripción
	7.3	Se aplican los descuentos correspondientes a que haya lugar y se realiza la transferencia a la cuenta de FONACOT.
Departamento de Recursos Humanos	8	El Programa NOI arroja las cantidades totales del sueldo neto del y las Servidores (as) Públicos (as) de la CEDH.
Departamento de Recursos Humanos	9	Se imprimir la nómina correspondiente a la quincena de que se trate.
Departamento de Recursos Humanos	10	Vaciar los importes que corresponden a cada uno de los y las servidores (as) públicos (as) en un formato determinado por la Institución Bancaria con sus respectivas cuentas, para realiza la dispersión de la nómina.
Departamento de Recursos Humanos	11	Acceder al portal de la Institución Bancaria e ingresar el usuario y clave para realizar la dispersión de los importes.
	11.1	Realizar la transferencia del sueldo de los y las servidores (as) públicos (as) de la CEDH.
Departamento de Recursos Humanos	12	Se realiza el proceso de timbrado de la nómina ante la Secretaría de Hacienda en los términos señalados por la Ley Hacendaria.
	13	Se envía por correo electrónico a los y las servidores (as) públicos (as) su CFDI y XML.
	14	Imprimir los recibos de nómina.
	15	Los y las servidores (as) públicos (as) firman en el Departamento de Recursos Humanos los recibos de nómina.
Departamento de Recursos Humanos	16	Se archiva la nómina y los recibos firmados por los y las Servidores (as) Públicos (as) en la carpeta correspondiente del Departamento de Recursos Humanos
	17	**FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

Diagrama


INICIO
Acceder al programa NOI, para los cálculos correspondientes.
Registrar el sueldo del (la) servidor(a) público(a).
¿Se le realizó movimiento de puesto o departamento?
No
1
Si
Realizar el cambio correspondiente al (la) servidor (a) público (a).
1
¿El trabajador tuvo ausencias en el periodo?
No
2
Si
¿Las ausencias son justificadas?
No
Realizar el descuento correspondiente.
Si
2
¿El (la) servidor(a) público(a) tuvo retardos en el periodo?
No
3
Si
¿El (la) servidor(a) público(a) cuenta con más de tres retardos?
Si
Realizar el descuento correspondiente.
No
3
¿El (la) servidor(a) público (a) tiene descuentos por pensión alimenticia?
No
4
Si
Realizar el descuento correspondiente y realizar la transferencia a la cuenta registrada de la tercera persona.
4
¿El (la) servidor(a) tiene descuentos por viáticos?
Si
Realizar el descuento correspondiente y realizar transferencia a la cuenta de gasto corriente.
No
¿El (la) servidor(a) tiene descuentos de préstamos FONACOT?
Si
Realizar el descuento correspondiente y transferir a la cuenta de FONACOT.
No
Se imprime nómina, una vez que el NOI, da las cantidades totales del sueldo neto.
Vaciar importes a pagar de los (as) servidores(as) públicos(as), en el formato determinado por la institución bancaria.
Realizar dispersión.
Se timbra la nómina ante la Secretaría de Hacienda.
Se envía vía correo a los (las) servidores (as) públicos(as) su CFDI y XML.
Imprimir los recibos de nómina.
Los (las) servidores(as) públicos(as) firman los recibos de nómina.
Archivar nómina y recibos
FIN

Procedimiento	
Nombre del área:	DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
Nombre del procedimiento:	Pago de Impuestos
Número del procedimiento:	PROC-RHU-004-2019
Objetivo:	Cuantificar y realizar el pago del Impuesto Sobre la Renta y del Impuesto sobre Nómina, derivado del pago de la nómina de los y las servidores (as) públicos (as) que integran la plantilla laboral de la Comisión Estatal de Derechos Humanos para su respectiva afectación y ejercicio presupuestal.
Frecuencia:	Mensual

Normas

En términos de ley, doctrina y jurisprudencia, los impuestos son las contribuciones establecidas en que deben pagar las personas físicas o morales que se encuentren en la situación jurídica o de hecho prevista por las normas de la materia.

Las personas físicas y morales, están obligadas a contribuir para los gastos públicos conforme a las leyes fiscales respectivas.

La Ley de Impuesto Sobre la Renta establece que las personas físicas y las morales están obligadas al pago del impuesto sobre la renta.

Los pagos deberán presentarse conforme lo establece el artículo 14 de la Ley de Impuesto sobre la Renta mismo que establece que los contribuyentes efectuarán pagos provisionales mensuales a cuenta del impuesto del ejercicio, a más tardar el día 17 del mes inmediato posterior a aquél al que corresponda el pago.

En el caso particular de la Comisión Estatal de derechos Humanos, la cual funge como persona moral, su obligación encuentra fundamento legal en el artículo 76, mismo que establece las obligaciones fiscales de las personas morales.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	C.P. Lorena E. Rodríguez Leal Directora de Administración	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

Es el Código Financiero para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, el que establece los extremos legales acerca de las obligaciones que tiene la Comisión Estatal de Derechos Humanos para el pago del Impuesto Sobre Erogaciones por Remuneraciones al Trabajo Personal y el pago del Impuesto Adicional para el Fomento de la Educación.

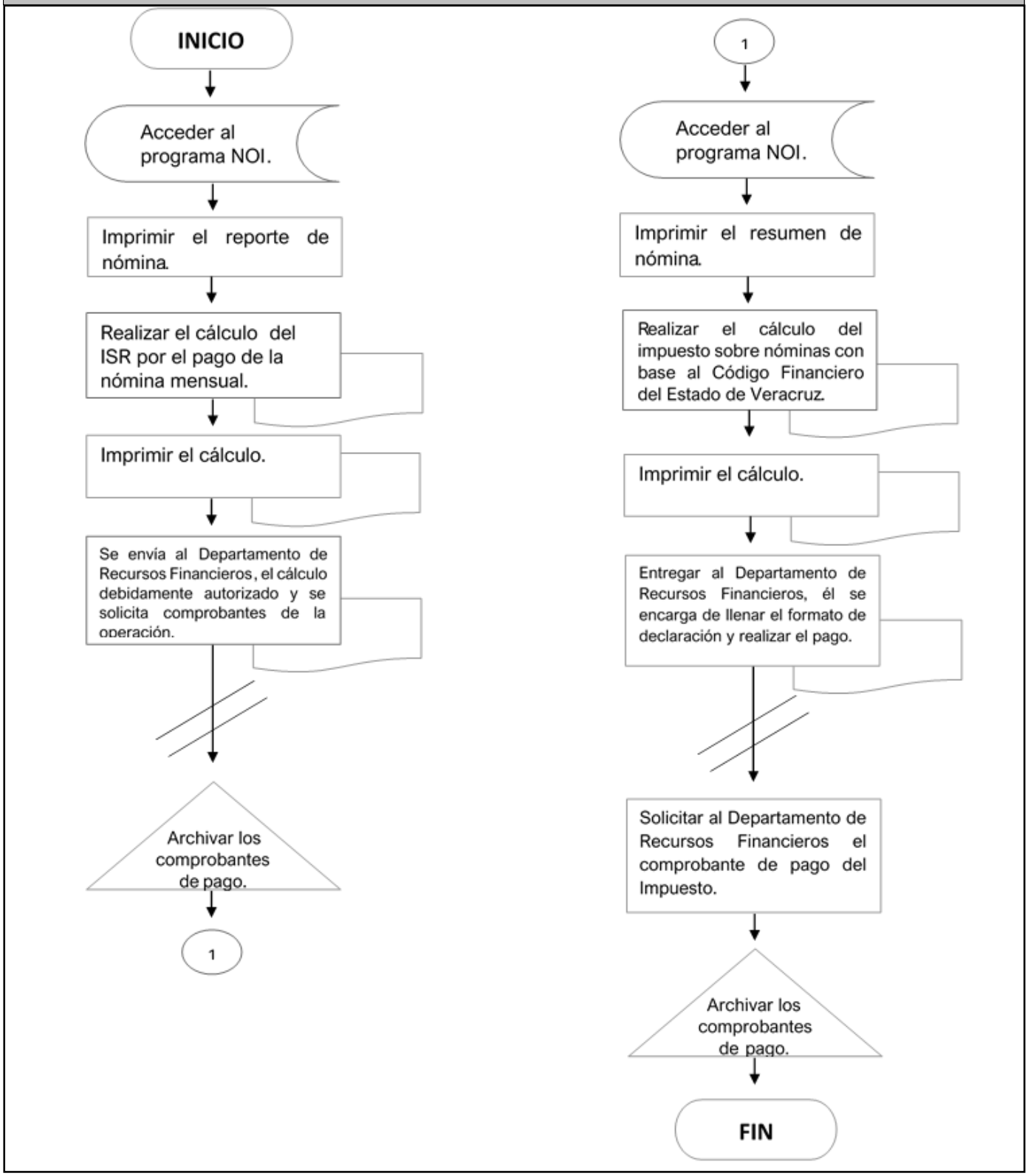
La información para la determinación del pago del Impuesto Sobre la Renta y la integración del 3% sobre nómina, se tomará de los reportes quincenales de Nómina, sustentados conforme a lo dispuesto en la Ley del Impuesto Sobre la Renta; el Reglamento de la Ley del Impuesto Sobre la Renta; la Resolución Miscelánea Fiscal; el Código Financiero para el Estado de Veracruz y los Lineamientos Generales para la Administración de los Recursos Humanos de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	C.P. Lorena E. Rodríguez Leal Directora de Administración	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
		CÁLCULO DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA
Departamento de Recursos Humanos	1	Acceder al Programa NOI.
	2	Imprimir los reportes de Nómina de las dos quincenas a calcular.
	3	Realizar en un papel de trabajo el cálculo del impuesto por el pago de la nómina mensual.
	4	Imprimir el cálculo de pago de Impuesto sobre la Renta de la nómina mensual.
Departamento de Recursos Financieros	5	Se envía al Departamento de Recursos Financieros el cálculo del impuesto debidamente autorizado y se solicita se pague y envíen copia del comprobante.
	5.1	Pasa el tiempo.
	6	Una vez recibido el comprobante del pago del portal de la Institución bancaria y el acuse de la declaración del SAT, archivar en la carpeta correspondiente a los enteros de ISR.
	7	FIN DEL PROCEDIMIENTO.
		CALCULO DEL 3% SOBRE EROGACIONES POR REMUNERACIONES AL TRABAJO PERSONAL
Departamento de Recursos Humanos	1	Acceder al programa NOI.
	2	Imprimir el resumen de nómina.
	3	Realizar el cálculo en una hoja de trabajo el impuesto sobre nóminas con base en los lineamientos del Código Financiero.
	4	Imprimir el cálculo del Impuesto sobre Nóminas.
Departamento de Recursos Financieros	5	Entregar al Departamento de Recursos Financieros el formato de la determinación del Impuesto sobre Nómina

Área	Actividad	Descripción
		para que ellos a su vez se encarguen de llenar el formato de declaración, la presenten ante el SAT y realicen el pago correspondiente.
	5.1	Pasa el tiempo.
Departamento de Recursos Humanos	6	Solicitar al Departamento de Recursos Financieros el comprobante de pago del Impuesto sobre Nómina.
	7	Archivar en la carpeta que corresponda para su adecuado control.
	8	**FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

Diagrama


INICIO
Acceder al programa NOI.
Imprimir el reporte de nómina.
Realizar el cálculo del ISR por el pago de la nómina mensual.
Imprimir el cálculo.
Se envía al Departamento de Recursos Financieros, el cálculo debidamente autorizado y se solicita comprobantes de la operación.
Archivar los comprobantes de pago.
1
1
Acceder al programa NOI.
Imprimir el resumen de nómina.
Realizar el cálculo del impuesto sobre nóminas con base al Código Financiero del Estado de Veracruz.
Imprimir el cálculo.
Entregar al Departamento de Recursos Financieros, él se encarga de llenar el formato de declaración y realizar el pago.
Solicitar al Departamento de Recursos Financieros el comprobante de pago del Impuesto.
Archivar los comprobantes de pago.
FIN

Procedimiento	
Nombre del área:	DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
Nombre del procedimiento:	Pago de Prestaciones
Número del procedimiento:	PROC-RHU-005-2019
Objetivo:	Verificar de forma permanente los movimientos, modificaciones salariales y afectaciones presupuestales para determinar los importes de pago de las prestaciones a los y las Servidores (as) públicos (as) de la CEDH.
Frecuencia:	Por tipo de prestación: IPE quincenalmente, IMSS y Seguro Institucional mensualmente, y SAR bimestralmente

Normas

De acuerdo a la Ley de Pensiones del Estado de Veracruz los recursos para cubrir el costo de las prestaciones establecidas y los gastos de administración correspondientes se obtendrán de las cuotas y aportaciones que están obligados a pagar los trabajadores al equivalente y el patrón.

En términos del artículo 17 de la Ley de Pensiones del Estado de Veracruz, las cuotas a cargo de los trabajadores deberán cubrirse en una equivalencia al 12% del sueldo de cotización.

En términos del artículo 18 de la Ley de Pensiones del Estado de Veracruz, las cuotas a cargo de los patrones deberán cubrirse al Instituto de Pensiones del Estado como aportaciones, en una equivalencia al 20% del sueldo de cotización de sus trabajadores.

Se verifica que los movimientos de altas, bajas, modificaciones de salarios y correcciones estén incluidos en la Cédula de determinación de cuotas obrero-patronales emitida por el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) del mes a revisar, para determinar el importe neto a pagar.

Por su parte, la Ley del Seguro Social hace referencia al objetivo que busca la seguridad social, siendo el de garantizar el derecho a la salud, la asistencia médica, la protección de los medios de subsistencia y los servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	C.P. Lorena E. Rodríguez Leal Directora de Administración	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

El artículo 3 de la Ley del Seguro Social establece que la realización de la seguridad social está a cargo de entidades o dependencias públicas, federales o locales y de organismos descentralizados.

Dentro del Capítulo de las Bases de Cotización y las Cuotas de la Ley del Seguro Social se señala que el salario base de cotización se integra con los pagos hechos en efectivo por cuota diaria, gratificaciones, percepciones, alimentación, habitación, primas, comisiones, prestaciones en especie y cualquiera otra cantidad o prestación que se entregue al trabajador por su trabajo.

La Ley Estatal del Servicio Civil de Veracruz establece que sólo podrán hacerse retenciones, descuentos o deducciones al sueldo de los trabajadores por los siguientes conceptos: pagos de primas correspondientes a los seguros de vida, retiro y otros similares en su caso.

Los y las servidores (as) públicos (as) de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, están protegidos por un seguro de vida institucional equivalente a 40 meses de sueldo base por muerte natural y doble pago por muerte accidental.

El trámite para el cobro del seguro de vida, así como los requisitos para solicitar el pago, los establecerá la aseguradora dentro de las propias pólizas de aseguramiento.

Los y las Servidores (as) Públicos (as) podrán incluir como beneficiarios (as) a sus descendientes directos y/o a las personas de quien ejerzan legalmente la patria potestad. Tratándose de Servidores (as) Públicos (as) solteros, estos podrán incluir además a sus ascendientes, y en caso de ser casados a su cónyuge.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	C.P. Lorena E. Rodríguez Leal Directora de Administración	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

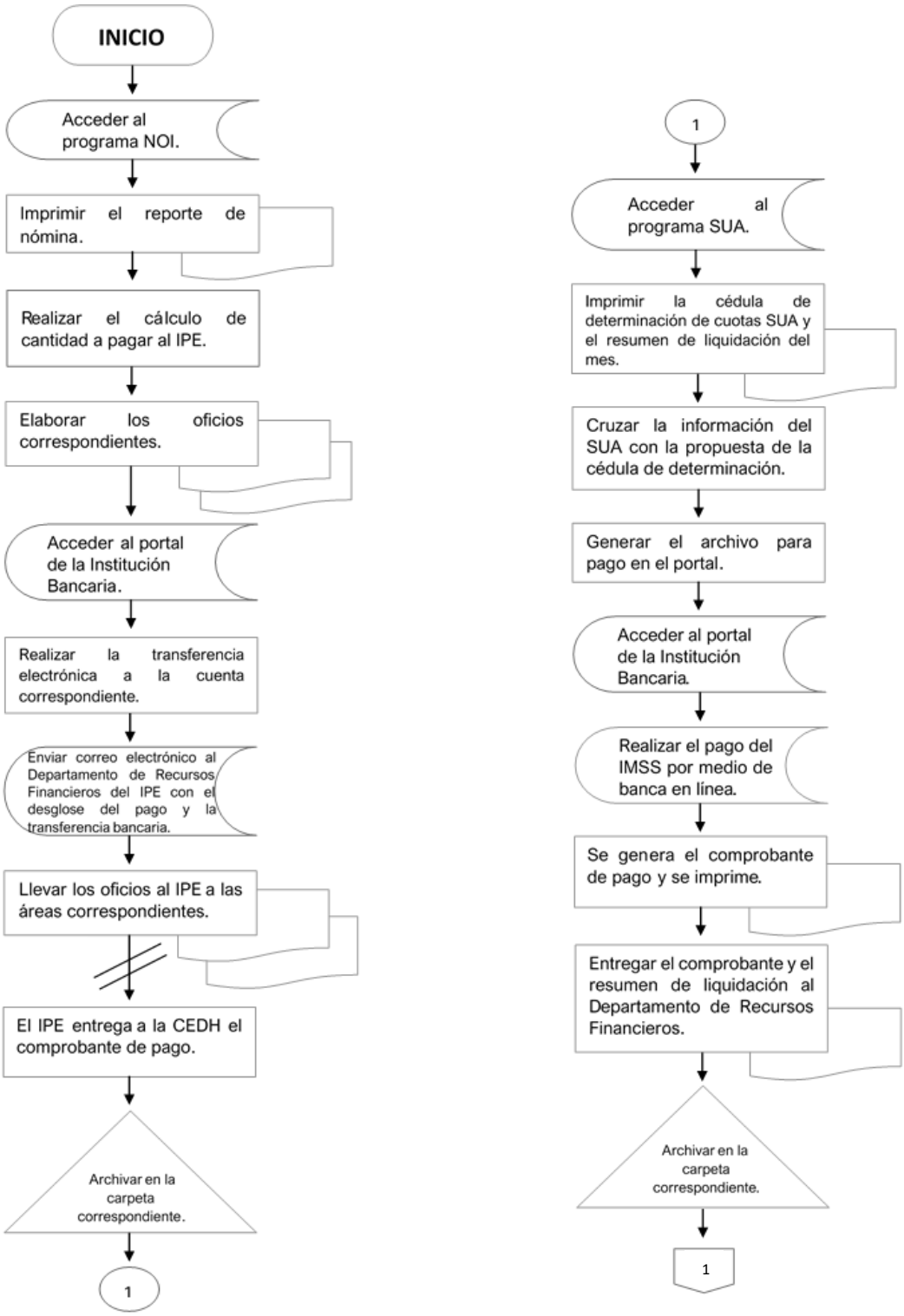
Área	Actividad	Descripción
		PAGO AL INSTITUTO DE PENSIONES DEL ESTADO.
Departamento de Recursos Humanos	1	Acceder al programa NOI.
	2	Imprimir el reporte de nómina.
	3	Realizar en hoja de trabajo el cálculo de la cantidad a pagar al IPE.
	4	Elaborar oficios de pago al IPE, uno dirigido al Departamento de Recursos Financieros y el otro para el Departamento del Banco de Datos, anexando en ambos el reporte de los movimientos del personal durante el periodo a reportar.
	5	Acceder al Portal de la Institución Bancaria.
	6	Realizar la transferencia electrónica a la cuenta bancaria registrada del IPE.
	7	Enviar un correo electrónico al Departamento de Recursos Financieros del IPE con el desglose del pago y la transferencia bancaria.
	8	Llevar físicamente los oficios al IPE y entregar al Departamento de Recursos Financieros y al Departamento de Banco de Datos.
	8.1	Pasa el tiempo.
	9	El IPE entrega a la Comisión Estatal de Derechos Humanos el comprobante de pago
	10	Archivar en la carpeta correspondiente.
	11	**FIN DEL PROCEDIMIENTO.**
		PAGO AL INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL.
	1	Acceder al programa Sistema Único de Autodeterminación SUA.

Área	Actividad	Descripción
	2	Imprimir la cédula de determinación de cuotas del SUA y el resumen de liquidación del mes correspondiente al pago.
	3	Se cruza la información del SUA con la propuesta de la cédula de determinación.
	4	Generar el archivo para pago en el portal.
	5	Acceder al Portal de la Institución Bancaria.
	6	Realizar el pago del IMSS en la banca en línea.
	7	Se genera el comprobante de pago y se imprime.
	8	Entregar el comprobante de pago junto con el resumen de liquidación al Departamento de Recursos Financieros de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
	9	Archivar en la carpeta que corresponda los movimientos del mes, cedula de determinación de cuotas, propuesta de cedula de determinación de cuotas, el resumen de liquidación y el comprobante de pago.
	10	FIN DEL PROCEDIMIENTO.
		PAGO DEL SEGURO DE VIDA INSTITUCIONAL.
	1	Se recibe por correo electrónico de la Aseguradora la relación de notas de crédito y avisos de cobro de los movimientos de los y las servidores (as) públicos (as) en el mes y la referencia del pago.
	2	Acceder al Portal de la Institución Bancaria.
	3	Realizar el pago mediante transferencia electrónica a la cuenta bancaria de la Aseguradora.
	4	Imprimir el comprobante de pago del Seguro de vida.

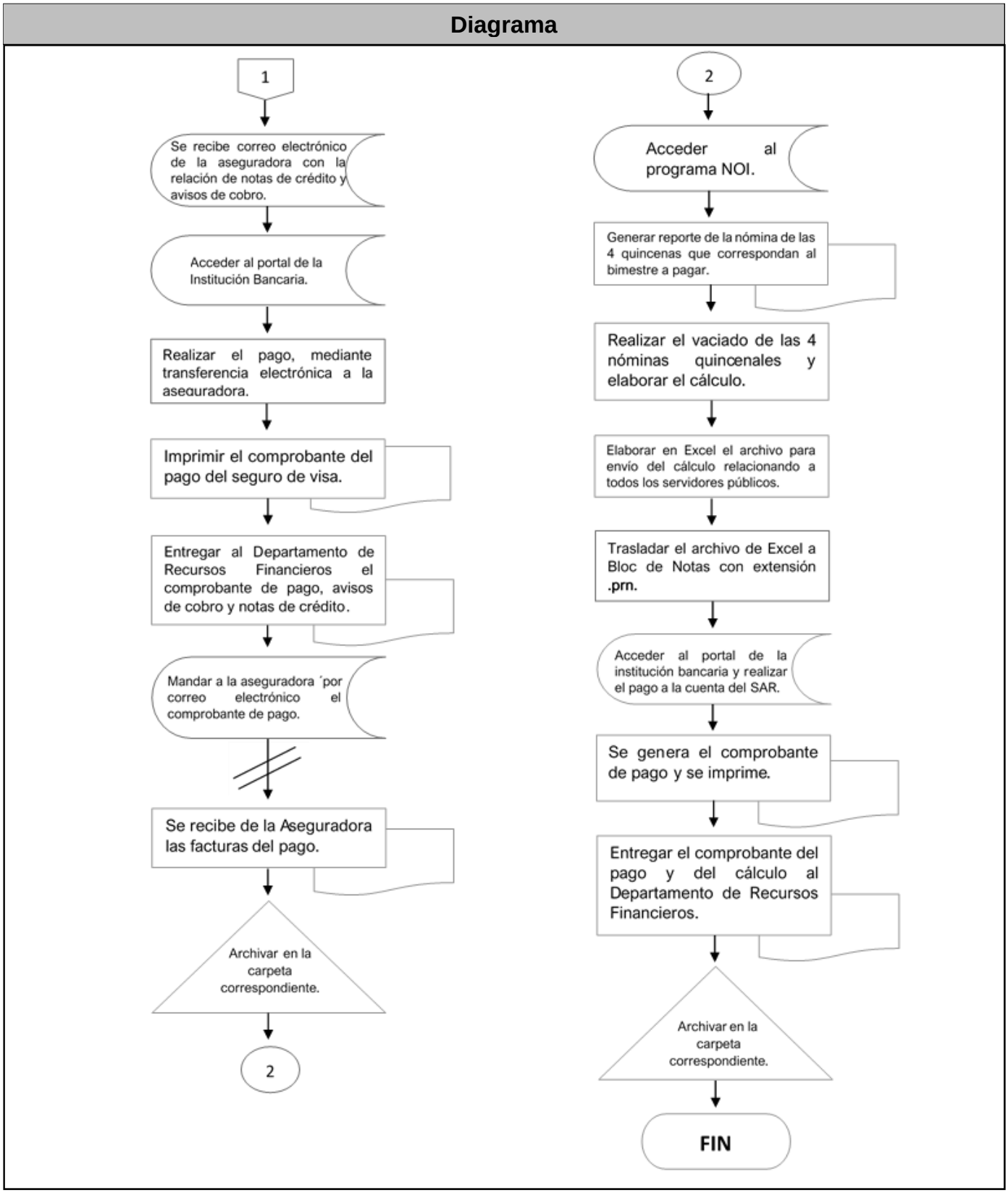
Área	Actividad	Descripción
	5	Entregar al Departamento de Recursos Financieros de la Comisión el comprobante de pago junto con la relación de avisos de cobro y notas de crédito.
	6	Mandar por correo electrónico el comprobante de pago a la Aseguradora. Pasa el tiempo.
	7	Se reciben de la Aseguradora las facturas del pago.
	8	Se archiva en la carpeta correspondiente.
	9	**FIN DEL PROCEDIMIENTO.** **PAGO DEL 2% AL SISTEMA DE AHORRO PARA EL RETIRO.**
	1	Acceder al programa NOI.
	2	Se genera el reporte de la nómina de las cuatro quincenas que corresponden al bimestre.
	3	Realizar el vaciado de las cuatro nominas quincenales y elaborar el cálculo.
	4	Elaborar en Excel el archivo para envió del cálculo relacionando a todos los y las servidores(as) públicos(as), cuidando que contenga los datos que requiere SEFIPLAN.
	5	Trasladar el archivo de Excel a Bloc de Notas con extensión .prn, debido que así lo requiere la Secretaria de Finanzas y Planeación.
	6	Acceder al Portal de la Institución Bancaria.
	7	Realizar el pago a la cuenta de Sistema de Ahorro para el Retiro de los Trabajadores.
	8	Imprimir la transferencia del pago del 2% SAR.
	9	Entregar el comprobante del pago junto con el cálculo de los y las servidores (as) públicos (as) al Departamento de Recursos Financieros de la Comisión.

Área	Actividad	Descripción
	10	Archivar el comprobante en la carpeta correspondiente.
	11	**FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

Diagrama


INICIO
Acceder al programa NOI.
Imprimir el reporte de nómina.
Realizar el cálculo de cantidad a pagar al IPE.
Elaborar los oficios correspondientes.
Acceder al portal de la Institución Bancaria.
Realizar la transferencia electrónica a la cuenta correspondiente.
Enviar correo electrónico al Departamento de Recursos Financieros del IPE con el desglose del pago y la transferencia bancaria.
Llevar los oficios al IPE a las áreas correspondientes.
El IPE entrega a la CEDH el comprobante de pago.
Archivar en la carpeta correspondiente.
1
1
Acceder al programa SUA.
Imprimir la cédula de determinación de cuotas SUA y el resumen de liquidación del mes.
Cruzar la información del SUA con la propuesta de la cédula de determinación.
Generar el archivo para pago en el portal.
Acceder al portal de la Institución Bancaria.
Realizar el pago del IMSS por medio de banca en línea.
Se genera el comprobante de pago y se imprime.
Entregar el comprobante y el resumen de liquidación al Departamento de Recursos Financieros.
Archivar en la carpeta correspondiente.
1

Diagrama


1
Se recibe correo electrónico de la aseguradora con la relación de notas de crédito y avisos de cobro.
Acceder al portal de la Institución Bancaria.
Realizar el pago, mediante transferencia electrónica a la aseguradora.
Imprimir el comprobante del pago del seguro de visa.
Entregar al Departamento de Recursos Financieros el comprobante de pago, avisos de cobro y notas de crédito.
Mandar a la aseguradora ´por correo electrónico el comprobante de pago.
Se recibe de la Aseguradora las facturas del pago.
Archivar en la carpeta correspondiente.
2
2
Acceder al programa NOI.
Generar reporte de la nómina de las 4 quincenas que correspondan al bimestre a pagar.
Realizar el vaciado de las 4 nóminas quincenales y elaborar el cálculo.
Elaborar en Excel el archivo para envío del cálculo relacionando a todos los servidores públicos.
Trasladar el archivo de Excel a Bloc de Notas con extensión .prn.
Acceder al portal de la institución bancaria y realizar el pago a la cuenta del SAR.
Se genera el comprobante de pago y se imprime.
Entregar el comprobante del pago y del cálculo al Departamento de Recursos Financieros.
Archivar en la carpeta correspondiente.
FIN

Procedimiento	
Nombre del área:	DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS
Nombre del procedimiento:	Registro y Control de Incidencias
Número del procedimiento:	PROC-RHU-006-2019
Objetivo:	Registrar y controlar los diversos tipos de permisos autorizados al personal de la Comisión Estatal de Derechos Humanos y aplicar los descuentos salariales por acumulación de faltas, retardos, omisiones de registro asistencial, sanciones y/o cualquier otro tipo de incidencia de las señaladas en los Lineamientos Generales para la Administración de Recursos Humanos de la Comisión Estatal de derechos Humanos.
Frecuencia:	Quincenal

Normas

Se entiende por Control de Registro Asistencial a la adecuada administración de entradas y salidas de los y las Servidores (as) Públicos (as) de la Comisión Estatal de Derechos Humanos en términos de lo señalado en los Lineamientos Generales para la Administración de los Recursos Humanos.

Todos los y las servidores (as) público (as) de la Comisión Estatal de Derechos Humanos tienen la obligación de registrar personalmente dentro de los horarios establecidos, la entrada y salida a sus actividades labores.

El control del registro de asistencia se acredita como sigue:

- ✓ Para la comprobación de asistencia y exactitud de las entradas y salidas del personal, éste deberá registrarse personalmente en los controles que para tal efecto instale la Comisión.
- ✓ Los y las servidores (as) públicos (as) tienen derecho a 15 minutos de tolerancia después del horario de entrada, para registrar el ingreso a sus labores.
- ✓ El registro de asistencia después de los quince minutos de tolerancia y dentro de los treinta minutos siguientes a la hora de entrada, será considerado como retardo y si no se registra la salida, será considerado como omisión de checada.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	C.P. Lorena E. Rodríguez Leal Directora de Administración	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

- ✓ El registro de entrada después de los treinta minutos siguientes al horario establecido será considerado como inasistencia.

- ✓ Por cada tres retardos que el o la servidor (a) público (a) acumule en su control de asistencia y puntualidad durante un periodo de 15 días, será aplicado un descuento equivalente a medio día correspondiente en el pago y sin derecho a reembolso.

- ✓ Los y las Servidores (as) Públicos (as) que sin causa justificada omitan el registro de entrada y/o salida de sus labores en el control de asistencia, se harán acreedores a un descuento equivalente a medio día de salario, sin derecho a reembolso después de efectuado, en términos de los señalado en los Lineamientos Generales para la Administración de los Recursos Humanos de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

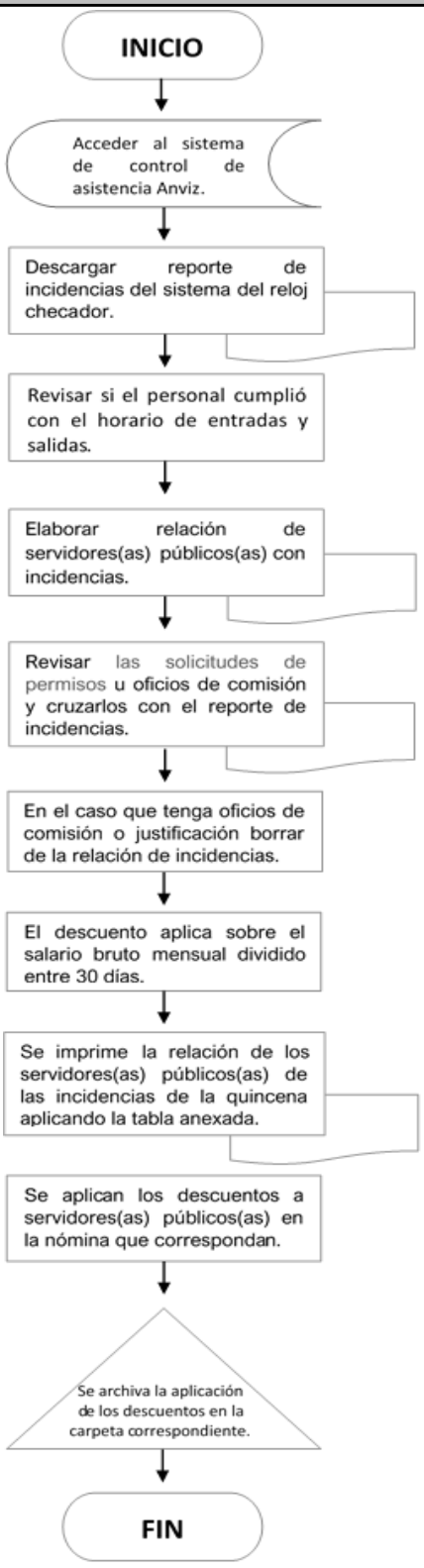
La justificación es la exposición de las razones y causas que motivaron una incidencia y la misma debe de estar autorizada en los términos señalados en Lineamientos Generales para la Administración de los Recursos Humanos de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

Los y las Servidores (as) Públicos (as) de la Comisión Estatal de derechos Humanos podrán justificar omisión de entrada o de salida, de lo contrario se realizarán los descuentos respectivos sin derecho a reembolso. Los únicos casos que serán procedentes son los relativos a comisión laboral, consulta médica, incapacidad médica, fallecimiento de familiar en el grado de consanguinidad y/o afinidad autorizado, permiso por maternidad / paternidad y reposición de vacaciones.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	C.P. Lorena E. Rodríguez Leal Directora de Administración	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

<table>
<tr><th>Área</th><th>Actividad</th><th>Descripción</th></tr>
<tr><td>Departamento de Recursos Humanos</td><td>1</td><td>Acceder al sistema de control de asistencia Anviz.</td></tr>
<tr><td></td><td>2</td><td>Descargar el reporte de incidencias del sistema del reloj checador de la quincena correspondiente.</td></tr>
<tr><td></td><td>3</td><td>Revisar si el personal cumplió con el horario de entradas y salidas.</td></tr>
<tr><td></td><td>4</td><td>Elaborar relación de los y las servidores (as) público (as) con incidencias.</td></tr>
<tr><td></td><td>6</td><td>Revisar las solicitudes de permisos u oficios de comisión y cruzarlos con el reporte de incidencias.</td></tr>
<tr><td></td><td>7</td><td>En el caso que tengan oficios de comisión o justificación debidamente autorizados borrar de la relación de incidencias a los y las Servidores (as) Públicos (as) a efecto de que no se les afecte con descuento.</td></tr>
<tr><td></td><td>8</td><td>El monto del descuento para los retardos y faltas se aplica sobre el salario bruto mensual dividido entre 30 días de la siguiente forma:
<table>
<tr><th>RETARDOS</th><th>DIAS</th></tr>
<tr><td>3</td><td>0.5</td></tr>
<tr><td>6</td><td>1</td></tr>
<tr><td>9</td><td>1.5</td></tr>
<tr><td>12</td><td>2</td></tr>
</table></td></tr>
<tr><td></td><td>9</td><td>Se imprime la relación de incidencias de los y las servidores (as) públicos (as) de la quincena aplicando la tabla de la actividad 10.</td></tr>
<tr><td></td><td>10</td><td>Se aplican los descuentos a los y las servidores (as) públicos (as) en la nómina que corresponda.</td></tr>
<tr><td></td><td>11</td><td>Se archiva la aplicación de los descuentos en la carpeta correspondiente.</td></tr>
<tr><td></td><td>12</td><td>FIN DEL PROCEDIMIENTO.</td></tr>
</table>

Diagrama


INICIO
Acceder al sistema de control de asistencia Anviz.
Descargar reporte de incidencias del sistema del reloj checador.
Revisar si el personal cumplió con el horario de entradas y salidas.
Elaborar relación de servidores(as) públicos(as) con incidencias.
Revisar las solicitudes de permisos u oficios de comisión y cruzarlos con el reporte de incidencias.
En el caso que tenga oficios de comisión o justificación borrar de la relación de incidencias.
El descuento aplica sobre el salario bruto mensual dividido entre 30 días.
Se imprime la relación de los servidores(as) públicos(as) de las incidencias de la quincena aplicando la tabla anexada.
Se aplican los descuentos a servidores(as) públicos(as) en la nómina que correspondan.
Se archiva la aplicación de los descuentos en la carpeta correspondiente.
FIN

Procedimiento

Nombre del área: DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES

Nombre del procedimiento: Control de Inventarios

Número del procedimiento: PROC-RMA-001-2019

Objetivo: Administrar eficazmente el inventario de los bienes muebles inventariables propiedad de la Comisión Estatal de Derechos Humanos y mantenerlo actualizado para contar con información de la existencia, estado físico, número de serie y ubicación de los mismos.

Frecuencia: Semestral y en cualquier momento que se lleve a cabo un proceso de alta o baja de bienes muebles.

Normas

El programa de Levantamiento de Inventarios que se opera al interior de la Comisión Estatal de Derechos Humanos será flexible y de acuerdo a los requerimientos presentados.

Se emitirá un oficio circular a todos los titulares de las áreas directivas del organismo, incluyendo las Delegaciones Regionales y Étnicas, informando cual será el periodo en que se iniciarán los trabajos de levantamiento y quienes estarán a cargo de llevarlo a cabo, solicitando sea informado a sus subalternos para así facilitar los trabajos del mismo.

Se llevará a cabo la revisión de los bienes a resguardo de cada servidor (a) público (a), cotejando que coincidan los números de serie, el color y que cuenten con su etiqueta de inventario, y además que se encuentren en óptimo funcionamiento con la finalidad de que los y las servidores (as) públicos (as) puedan desempeñar de manera profesional con las actividades a cargo encomendadas por el Organismo.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	C.P. Lorena E. Rodríguez Leal Directora de Administración	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

Una vez levantado el inventario, se entregará una copia del resguardo con todas las firmas requeridas a los y las Servidores (as) Públicos (as) responsables de los bienes a reguardo.

Cuando se lleva a cabo un proceso de adquisición de algún bien mueble, se procederá a darlo de alta en el activo fijo de la Comisión estatal de Derechos Humanos, registrándolo en la partida presupuestal que corresponda, y agregándolo al resguardo del servidor público al que se le haya asignado.

Los procesos de baja de bienes muebles del inventario de la Comisión Estatal de Derechos Humanos solo procederá cuando se tenga un Dictamen Técnico de que soporte de forma fehaciente que el bien de referencia han perdido parcial o totalmente su funcionalidad, o bien que resulta incosteable su reparación y/o mantenimiento.

Cuando por parte del Comité de Adquisición de Bienes, Arrendamientos y Contratación de Servicios de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, se haya autorizado la baja de un bien mueble, se procederá a eliminar del inventario del activo fijo y del resguardo correspondiente, a su vez se deberá informar al Departamento de Recursos Financieros del Organismo sobre la baja para la correspondiente actualización de los registros contables.

El procedimiento aquí descrito se fundamentará de conformidad con la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Administración y Enajenación de Bienes Muebles del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	C.P. Lorena E. Rodríguez Leal Directora de Administración	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

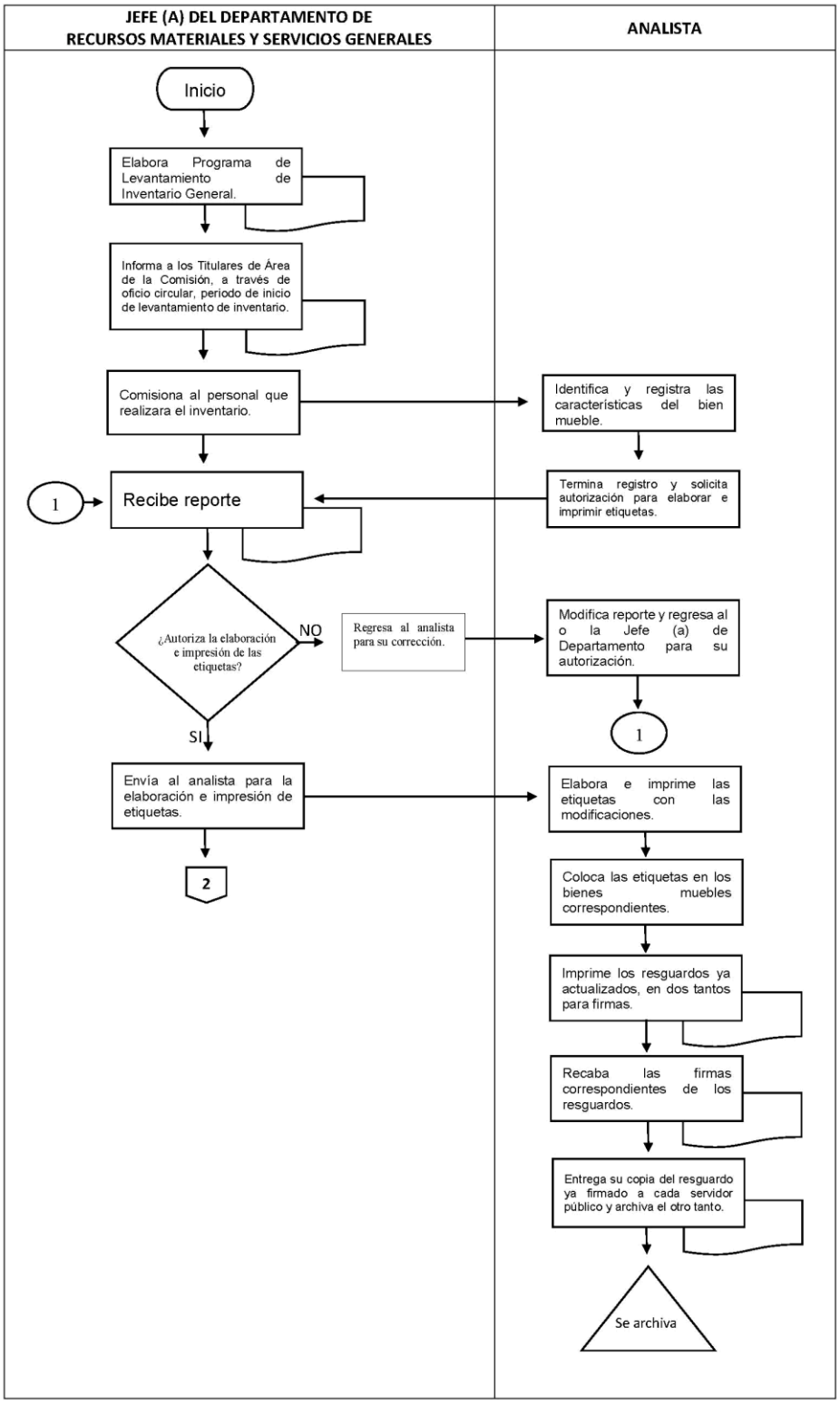
Área	Actividad	Descripción
Jefe(a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	1	Elabora Programa de Levantamiento de Inventario en las Oficinas Centrales, así como en las Delegaciones Regionales y Étnicas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
Jefe(a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	2	Elabora oficio circular a todos los Titulares de Áreas Directivas del Organismo, incluyendo las Delegaciones Regionales y Étnicas, informando cual será el periodo en que se iniciarán los trabajos de levantamiento y quienes estarán a cargo de llevarlo a cabo, solicitando sea informado a sus subalternos para así facilitar los trabajos del mismo.
Jefe(a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	3	Organiza y comisiona al personal que realizará el levantamiento en las Delegaciones Regionales, Étnicas y en las Oficinas Centrales de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
Analista	4	Identifica y registra las características del bien mueble en el formato de Levantamiento de Inventarios por usuario, tomando en cuenta lo siguiente: ✓ Nombre del bien. ✓ Material. ✓ Color. ✓ Estado físico. (bueno , malo o regular) ✓ Marca. ✓ Número de serie. ✓ Número de inventario. ✓ Tipo de recurso o procedencia. ✓ Etiqueta de inventario en buen estado.
Analista	5	Termina registro y envía al o la Jefe (a) de Departamento de Recursos Materiales para que le autorice elaborar e imprimir las etiquetas con las modificaciones encontradas.
Jefe(a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	5.1	¿Autoriza la elaboración e impresión de etiquetas con modificaciones?

Área	Actividad	Descripción
Jefe(a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	6	No autoriza Regresa reporte con comentarios al analista para su corrección.
Analista	6.1	Recibe comentarios, modifica reporte y vuelve a enviar para su autorización.
Analista	7	Si autoriza Elabora e imprime las etiquetas con las modificaciones y características faltantes encontradas en los bienes.
Analista	8	Coloca las etiquetas en los bienes muebles correspondientes.
Analista	9	Imprime el resguardo ya actualizado, por cada servidor (a) público (a) de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
Analista	10	Recaba la firma del resguardatario, así como de quien elaboró el documento, del o la Titular de la Dirección de Administración y del o la Titular del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.
Analista	11	Entrega copia del resguardo ya firmado a cada servidor público que corresponda y el otro tanto se queda en archivo del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.
Jefe(a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	12	En el caso de la adquisición de un bien mueble, se registra dentro del inventario de activo fijo, soportado con la factura correspondiente, vaciando los datos y características del bien, tales como número de serie, color y accesorios que incluya, agrupándose dentro de la partida presupuestal que le corresponda según el SIGMAVER (Sistema de Información y Gestión Municipal Armonizado de Veracruz).
Jefe(a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	13	Solicita al analista elabore y coloque las etiquetas en el bien mueble adquirido y actualice el reguardo del o la servidor (a) público (a) al que se le haya asignado el bien adquirido.

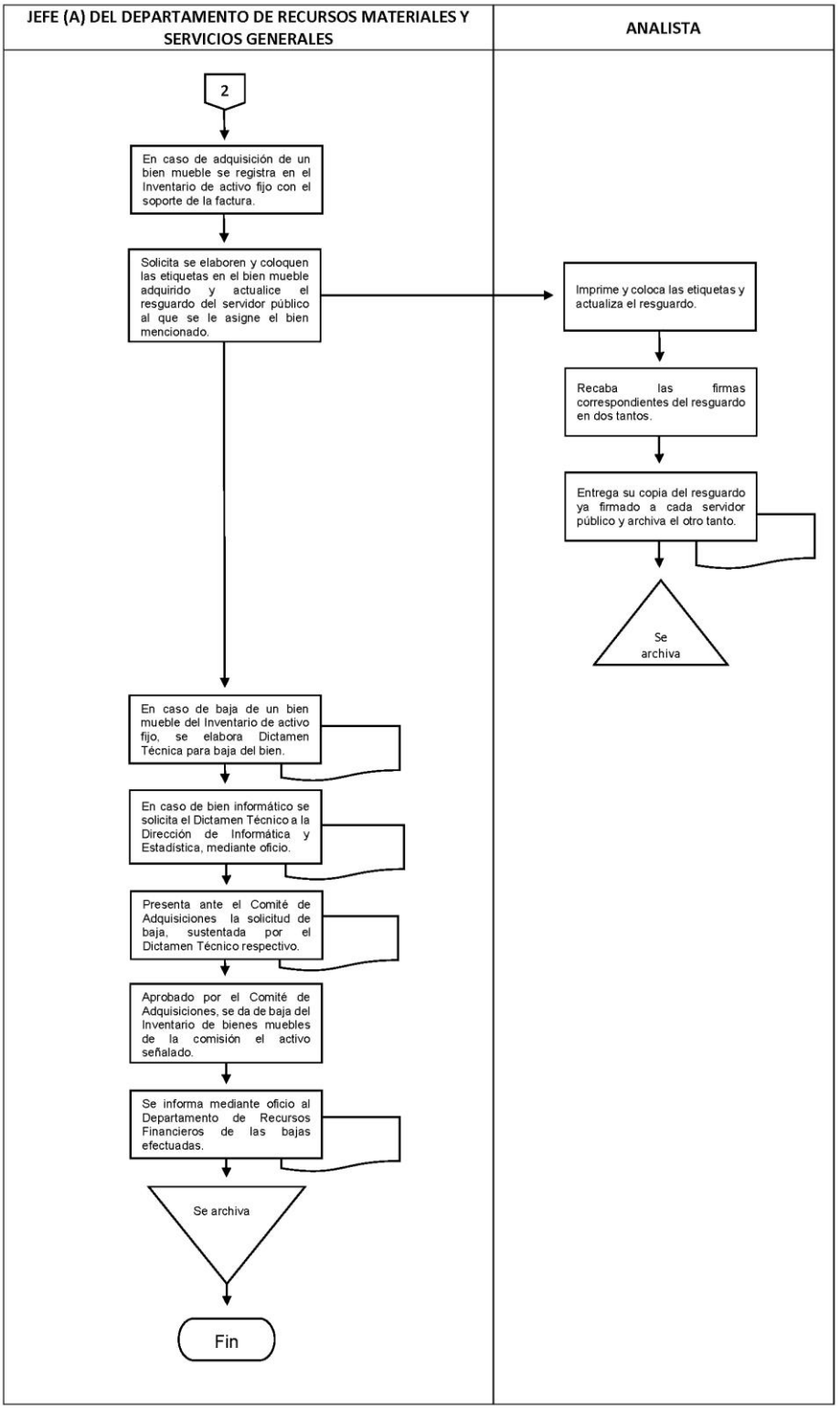
Área	Actividad	Descripción
Analista	14	Imprime y coloca las etiquetas al bien mueble y actualiza el resguardo.
Analista	15	Recaba en dos tantos la firma del resguardatario, así como de quien elaboró el documento, del o la Titular de la Dirección de Administración y del o la Titular del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.
Analista	16	Entrega copia del resguardo ya firmado a cada servidor (a) público (a) que corresponda y el otro tanto se queda en archivo del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.
Jefe(a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	17	En el caso de baja en el Inventario de bienes muebles, se elaborará Dictamen Técnico en el cual se justifique la baja debido a que los bienes han perdido parcial o totalmente su funcionalidad o que resulta incosteable su reparación y/o mantenimiento y ya no cumplan con el objetivo de su adquisición y asignación.
Jefe(a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	18	En caso de ser un bien informático, el dictamen se solicitará mediante oficio a la Dirección de Informática y Estadística.
Jefe(a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	19	La Baja de Bienes Muebles deberá presentarse para su aprobación ante el Comité de Adquisiciones, Arrendamiento, Servicios y Enajenaciones de bienes muebles de la Comisión Estatal de Derechos humanos sustentado en el Dictamen Técnico emitido para tal efecto.
Jefe(a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	20	Una vez aprobado por el Comité de Adquisiciones, se procede a dar de baja el bien de que se trate, del activo fijo en el Inventario de Bienes Muebles de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
Jefe(a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	21	Se informa mediante oficio al Departamento de Recursos Financieros sobre la baja efectuada, para su registro y control correspondiente.

Área	Actividad	Descripción
Jefe(a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	22	Archiva de manera cronológica permanente el Dictamen Técnico en un tanto y relación de bienes en original; así como Acta del Comité en un tanto dentro del Expediente de Baja de Bienes Muebles. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

Diagrama


JEFE (A) DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES
ANALISTA
Inicio
Elabora Programa de Levantamiento de Inventario General.
Informa a los Titulares de Área de la Comisión, a través de oficio circular, periodo de inicio de levantamiento de inventario.
Comisiona al personal que realizara el inventario.
Identifica y registra las características del bien mueble.
Termina registro y solicita autorización para elaborar e imprimir etiquetas.
1
Recibe reporte
¿Autoriza la elaboración e impresión de las etiquetas?
NO
Regresa al analista para su corrección.
Modifica reporte y regresa al o la Jefe (a) de Departamento para su autorización.
1
SI
Envía al analista para la elaboración e impresión de etiquetas.
Elabora e imprime las etiquetas con las modificaciones.
Coloca las etiquetas en los bienes muebles correspondientes.
Imprime los resguardos ya actualizados, en dos tantos para firmas.
Recaba las firmas correspondientes de los resguardos.
Entrega su copia del resguardo ya firmado a cada servidor público y archiva el otro tanto.
2
Se archiva

Diagrama


JEFE (A) DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES
ANALISTA
2
En caso de adquisición de un bien mueble se registra en el Inventario de activo fijo con el soporte de la factura.
Solicita se elaboren y coloquen las etiquetas en el bien mueble adquirido y actualice el resguardo del servidor público al que se le asigne el bien mencionado.
Imprime y coloca las etiquetas y actualiza el resguardo.
Recaba las firmas correspondientes del resguardo en dos tantos.
Entrega su copia del resguardo ya firmado a cada servidor público y archiva el otro tanto.
Se archiva
En caso de baja de un bien mueble del Inventario de activo fijo, se elabora Dictamen Técnica para baja del bien.
En caso de bien informático se solicita el Dictamen Técnico a la Dirección de Informática y Estadística, mediante oficio.
Presenta ante el Comité de Adquisiciones la solicitud de baja, sustentada por el Dictamen Técnico respectivo.
Aprobado por el Comité de Adquisiciones, se da de baja del Inventario de bienes muebles de la comisión el activo señalado.
Se informa mediante oficio al Departamento de Recursos Financieros de las bajas efectuadas.
Se archiva
Fin

Procedimiento	
Nombre del área:	DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES
Nombre del procedimiento:	Conservación y Mantenimiento de Bienes Muebles e Inmuebles
Número del procedimiento:	PROC-RMA-002-2019
Objetivo:	Efectuar las reparaciones, adecuaciones y mantenimiento necesarios a los bienes inmuebles que ocupe el Organismo, así como a los bienes muebles propiedad de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, a fin de mantenerlos en condiciones funcionales y operativas para la óptima consecución de sus fines y objetivos institucionales.
Frecuencia:	Indefinido / De acuerdo a las necesidades del servicio

Normas

La reparación o mantenimiento de bienes muebles o inmuebles puede iniciar de dos maneras, la primera por la supervisión u observación del Departamento de Recursos materiales, en donde se detecta la necesidad de reparación o mantenimiento, y la segunda por solicitud de las áreas de la Comisión estatal de Derechos Humanos, incluyendo las Delegaciones Regionales y Étnicas.

Cuando un bien mueble asignado a algún (a) servidor (a) público (a) sufra algún desperfecto, el titular del área directiva que corresponda, deberá informar por escrito, con oficio firmado por el, a la Dirección de Administración con copia para el Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales, sobre el desperfecto que presente.

Se llevará a cabo la revisión por parte del personal del organismo y se determinará si la reparación podrá efectuarse con personal propio del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales o si es necesario contratar mano de obra especializada. De forma ineludible, el mantenimiento a los bienes muebles e inmuebles de la Comisión Estatal de Derechos humanos, se realizará con previa confirmación de disponibilidad presupuestal.

El procedimiento aquí descrito se fundamentará de conformidad con la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Administración y Enajenación de Bienes Muebles del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

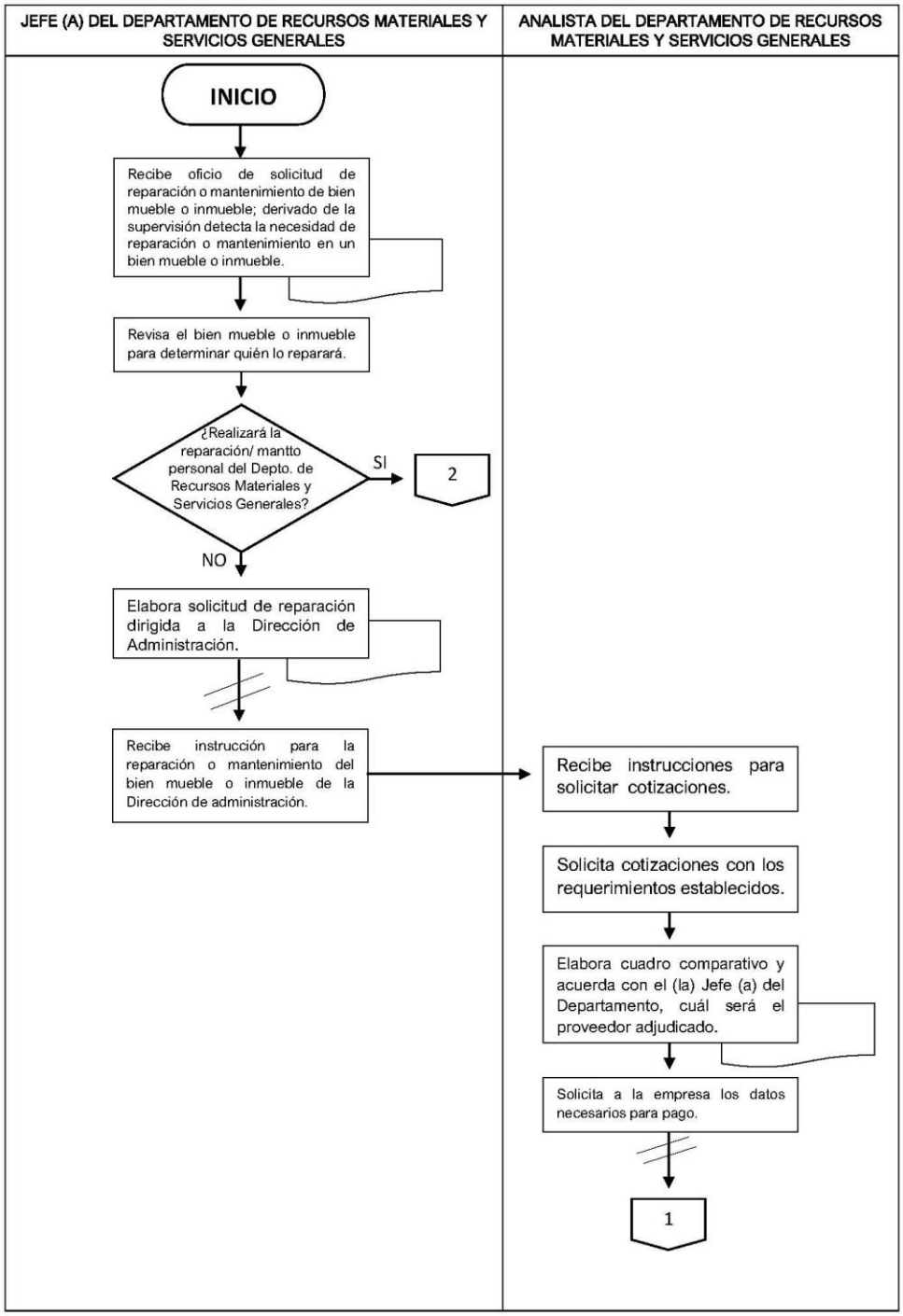
Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	C.P. Lorena E. Rodríguez Leal Directora de Administración	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Jefe(a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	1	Inicia procedimiento, ya sea por la propia supervisión o cuando recibe copia del escrito de solicitud de reparación del bien mueble/inmueble elaborado por las distintas áreas de la Comisión.
	1.1	Lleva a cabo revisión del bien mueble o inmueble y determina si la reparación podrá realizarse con personal del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales o si es necesario contratar mano de obra especializada.
	1.2	¿La reparación se realizará con el personal del Departamento de Recursos Materiales y Servicios generales o se contratará mano de obra especializada?
Jefe(a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	2	Si se realiza por personal del Departamento la reparación o mantenimiento del bien mueble o inmueble:
	2.1	Se le instruye al personal correspondiente para que repare el bien mueble o inmueble, en caso de necesitar materiales, aditamentos o piezas se solicita listado de las mismas.
	2.2	Se solicita a la Dirección de Administración recurso financiero del fondo revolvente.
	2.3	Una vez realizada la compra, se comprueba con la factura correspondiente.
Jefe(a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	3	No se realiza por personal del Departamento la reparación o mantenimiento del bien mueble o inmueble:
	3.1	Se elabora solicitud de reparación dirigida a la Dirección de Administración, solicitando autorización y suficiencia de disponibilidad presupuestal.
	3.2	Pasa el tiempo.
Jefe(a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	4	Recibe la instrucción y confirmación de disponibilidad presupuestal, por parte de la Dirección de Administración para llevar a cabo la contratación de servicio de reparación del bien mueble o inmueble.

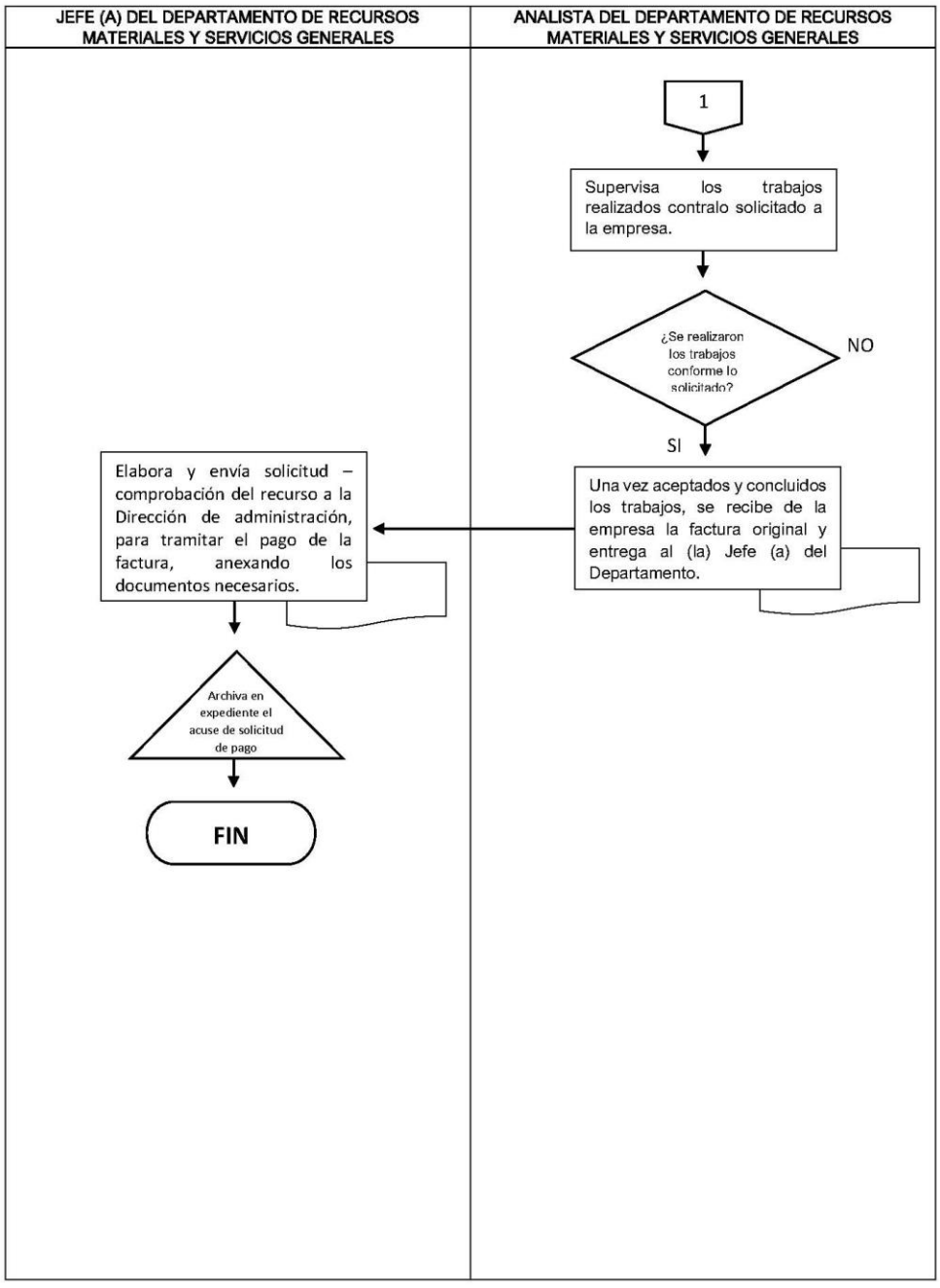
Área	Actividad	Descripción
Analista	5	Recibe la instrucción por parte del o la Jefe (a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales de solicitar a los proveedores con el giro correspondiente, cotizaciones sobre la reparación solicitada, a fin de contar con el estudio de mercado y contratar al proveedor que a conveniencia de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, brinde el mejor servicio en cuanto a precio, calidad y demás requerimientos
Analista	6	Solicita a los proveedores vía telefónica o por correo electrónico la cotización de la reparación requerida, solicitando las haga llegar mediante correo o en forma directa, en hoja membretada de la empresa, especificando las condiciones del servicio.
Analista	7	Elabora cuadro comparativo de las cotizaciones y acuerda con el o la Jefe (a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales, a que empresa se le adjudicará el trabajo de reparación del bien mueble o inmueble de que se trate.
Analista	8	Solicita a la empresa que se acordó adjudicar, los siguientes datos a fin de poder realizar mediante el Departamento de Recursos Financieros el pago correspondiente: Razón Social, RFC, Institución Bancaria clave interbancaria, número telefónico y correo electrónico para recibir las notificaciones de pago.
	8.1	Pasa el tiempo
Analista	9	Supervisa los trabajos realizados contra lo solicitado a la empresa.
	9.1	¿Se realizaron los trabajos conforme a lo solicitado?
	10	No se realizaron los trabajos conforme a lo solicitado: Se solicita a la empresa prestadora del servicio realice las modificaciones y se deja asentado.
	11	Si se realizaron los trabajos conforme a los solicitado:

Área	Actividad	Descripción
		Recibe de la empresa prestadora del servicio una vez aceptados y concluidos los trabajos asignados, la factura original, verificando que los datos del Organismos estén correctos.
Jefe(a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	12	Elabora y envía solicitud-comprobación del recurso a la Dirección de Administración para tramitar el pago de la factura por los trabajos realizados, anexando factura original sellada por el Departamento, estudio de mercado y verificación del SAT a la misma.
Analista	12.1	Archiva el acuse de la solicitud del pago.
	12.2	FIN DEL PROCEDIMIENTO.

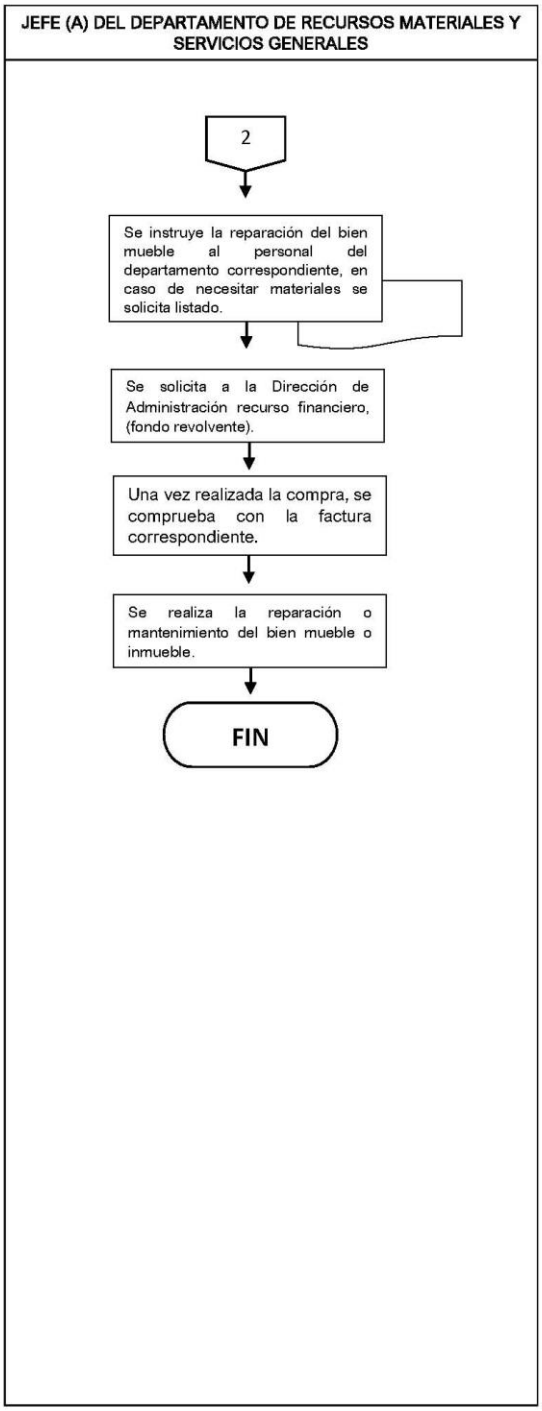
Diagrama


JEFE (A) DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES
ANALISTA DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES
INICIO
Recibe oficio de solicitud de reparación o mantenimiento de bien mueble o inmueble; derivado de la supervisión detecta la necesidad de reparación o mantenimiento en un bien mueble o inmueble.
Revisa el bien mueble o inmueble para determinar quién lo reparará.
¿Realizará la reparación/ mantto personal del Depto. de Recursos Materiales y Servicios Generales?
SI
2
NO
Elabora solicitud de reparación dirigida a la Dirección de Administración.
Recibe instrucción para la reparación o mantenimiento del bien mueble o inmueble de la Dirección de administración.
Recibe instrucciones para solicitar cotizaciones.
Solicita cotizaciones con los requerimientos establecidos.
Elabora cuadro comparativo y acuerda con el (la) Jefe (a) del Departamento, cuál será el proveedor adjudicado.
Solicita a la empresa los datos necesarios para pago.
1

Diagrama


JEFE (A) DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES
ANALISTA DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES
1
Supervisa los trabajos realizados contralo solicitado a la empresa.
¿Se realizaron los trabajos conforme lo solicitado?
NO
SI
Una vez aceptados y concluidos los trabajos, se recibe de la empresa la factura original y entrega al (la) Jefe (a) del Departamento.
Elabora y envía solicitud – comprobación del recurso a la Dirección de administración, para tramitar el pago de la factura, anexando los documentos necesarios.
Archiva en expediente el acuse de solicitud de pago
FIN

Diagrama


JEFE (A) DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES
2
Se instruye la reparación del bien mueble al personal del departamento correspondiente, en caso de necesitar materiales se solicita listado.
Se solicita a la Dirección de Administración recurso financiero, (fondo revolvente).
Una vez realizada la compra, se comprueba con la factura correspondiente.
Se realiza la reparación o mantenimiento del bien mueble o inmueble.
FIN

Procedimiento	
Nombre del área:	DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES
Nombre del procedimiento:	Control de Almacén
Número del procedimiento:	PROC-RMA-003-2019
Objetivo:	Mantener actualizados los registros de las entradas de material al almacén del Organismo por parte de los proveedores y en apego a las características que se detallan en las órdenes de pedido correspondiente; asimismo, mantener un registro actualizado de las salidas de almacén que se solicitan por todas las áreas de la Comisión mediante formatos de requisición.
Frecuencia:	Mensual o cada vez que algún área lo requiera.

Normas

El informe de entradas y salidas de almacén se reporta de manera mensual al Departamento de Recursos Financieros de la Comisión Estatal de Derechos Humanos el cual contiene los saldos de almacén correspondiente al mes inmediato anterior.

Se lleva a cabo un levantamiento mensual en el almacén, con la finalidad de verificar las existencias físicas de los materiales contra los controles documentales de entradas y salidas para determinar las necesidades y situación de existencia.

De manera trimestral la Contraloría Interna de esta Comisión realiza revisión de existencias del almacén, de la cual se desprende un acta que detalla el trabajo realizado y en la que se deben de hacer constar todos los detalles de la revisión efectuada.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	C.P. Lorena E. Rodríguez Leal Directora de Administración	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

Para que procedan las solicitudes de material por parte de las áreas del Organismo, deberán entregar necesariamente al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales el formato de requisición que corresponda, el cual debe contener el nombre del material que requiere, la cantidad, los datos del área que solicita, así como la firma de solicitud por parte del Titular del Área Directiva solicitante.

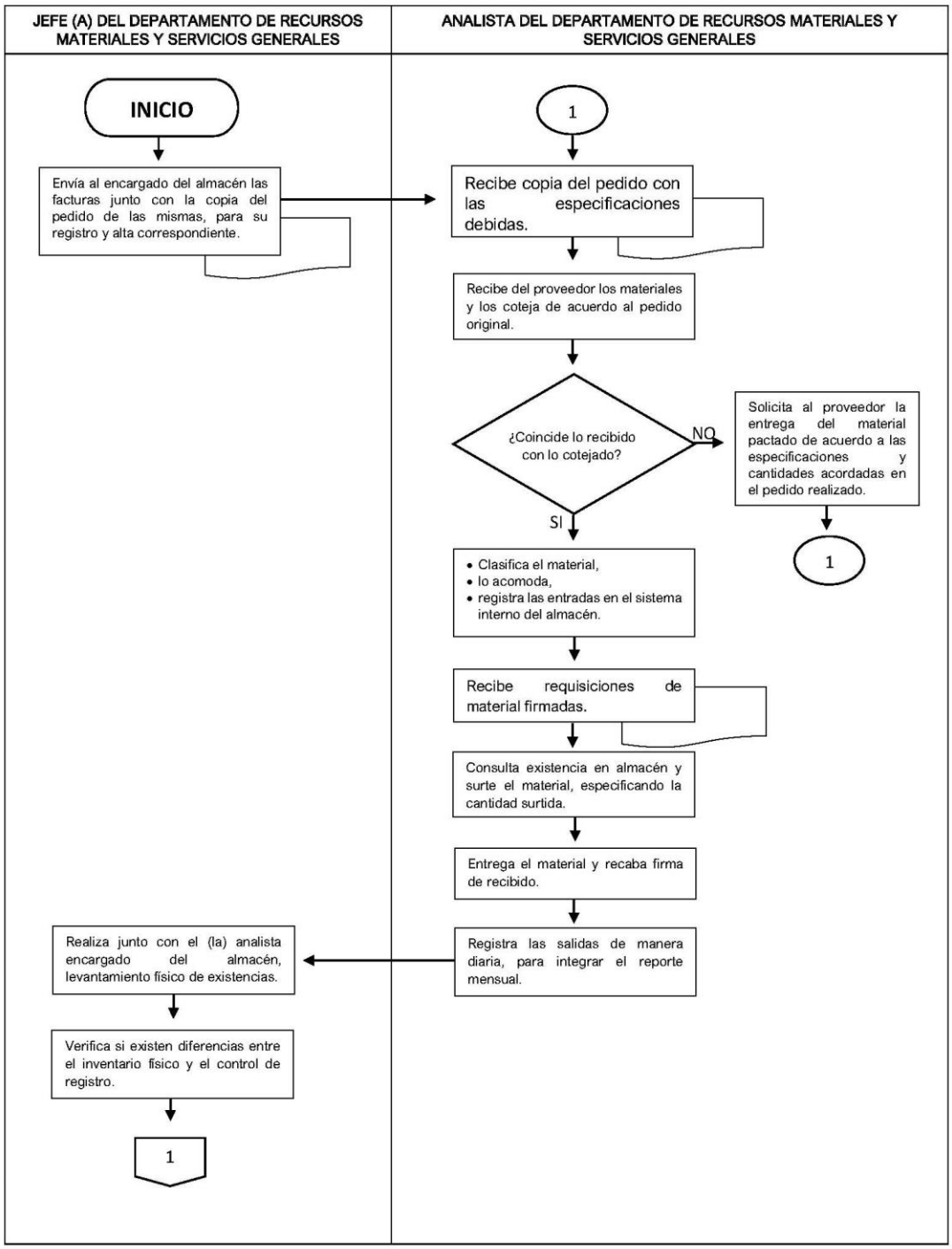
El procedimiento aquí descrito se fundamentará de conformidad con la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Administración y Enajenación de Bienes Muebles del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	C.P. Lorena E. Rodríguez Leal Directora de Administración	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

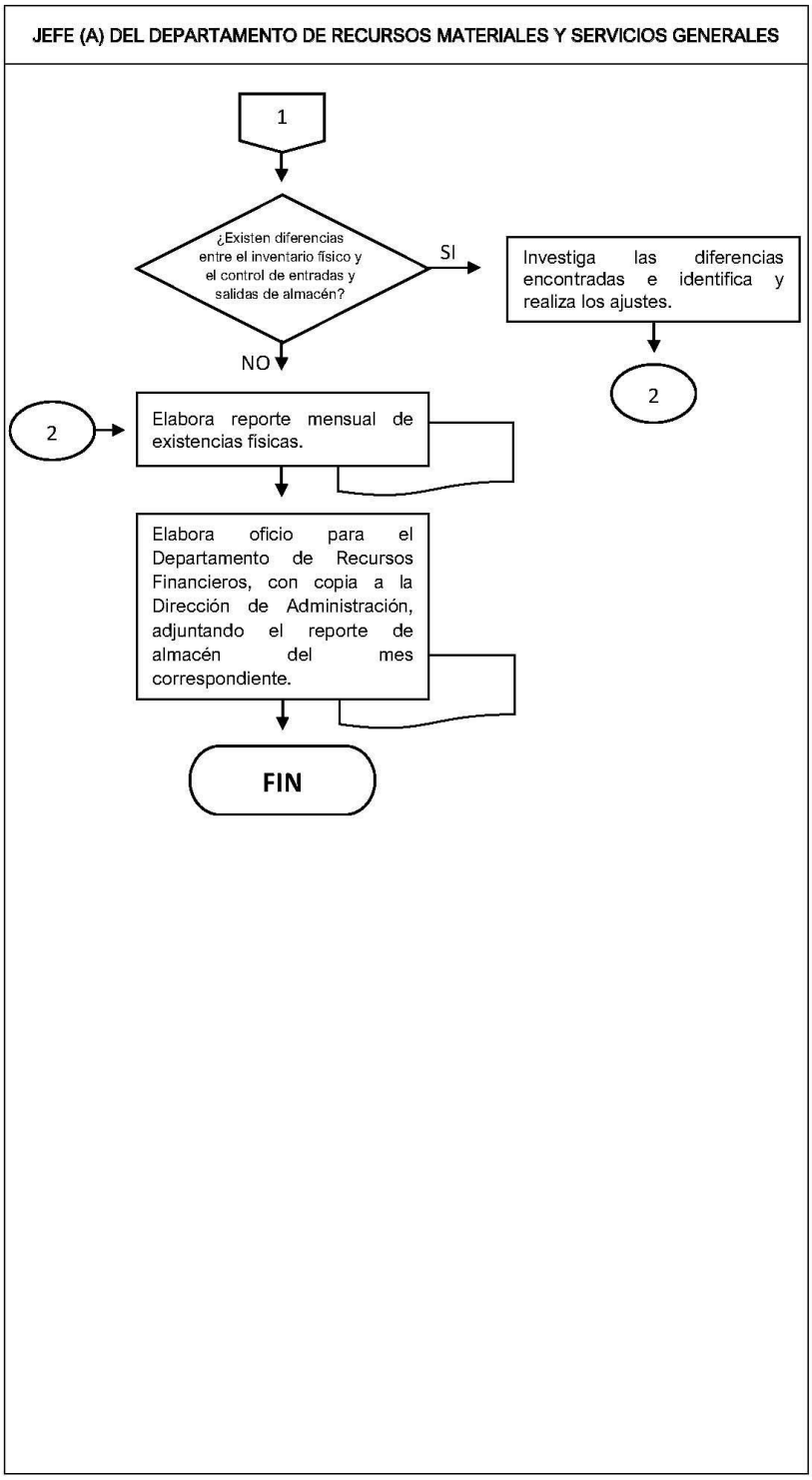
Área	Actividad	Descripción
Jefe(a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	1	Envía al Encargado de Almacén las facturas junto con la copia del pedido de las mismas, para su registro y alta correspondiente.
Analista (Encargado de Almacén)	2	Recibe copia del pedido con las especificaciones, cantidades, fecha de entrega, condiciones de pago, datos del proveedor, así como la factura correspondiente al material que se adquirió, en el cual se especifica la fecha en que el proveedor entregará en el almacén el material.
	3	Recibe del proveedor los materiales y los coteja de acuerdo con el pedido original. ¿Coincide lo recibido con lo solicitado? En caso de no coincidir:
Analista (Encargado de Almacén)	3.1	Solicita al proveedor la entrega del material pactado de acuerdo a las especificaciones y cantidades acordadas en el pedido realizado. Regresa al punto 3.
		En caso de coincidir:
	3.2	Clasifica el material y lo acomoda en los anaqueles, registra las entradas del pedido y factura correspondiente en el sistema interno de almacén.
		ENTREGA DE MATERIAL EN EL ALMACÉN DE LA CEDH.
Analista (Encargado de Almacén)	4	Recibe las requisiciones de material firmadas tanto por el área directiva solicitante como de visto bueno por parte de la titular del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.
Analista (Encargado de Almacén)	4.1	Consulta contra existencia en el almacén y procede a surtir el material requerido a las áreas solicitantes y especifica las cantidades a surtir de acuerdo a las existencias de almacén.

Área	Actividad	Descripción
Analista (Encargado de Almacén)	4.2	Entrega el material al área solicitante y recaba la firma del servidor público que recibe.
Analista (Encargado de Almacén)	5	Registra las salidas de material de manera diaria, para integrar el reporte que se entrega de manera mensual al Departamento de Recursos Financieros.
Jefe(a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	6	Realiza junto con el Encargado de Almacén el levantamiento físico de existencias con corte al día último del mes corriente.
	6.1	Verifica si existen diferencias entre el inventario físico y el control de entradas y salidas de almacén. ¿Existen diferencias? En caso de existir diferencias:
	6.1	Investiga las diferencias encontradas e identifica los ajustes. Realiza los ajustes en el sistema interno de almacén En caso de no existir diferencia:
	6.2	Elabora reporte mensual de existencias para hacer constar fehacientemente la realización del levantamiento del inventario físico del almacén.
Jefe(a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	7	Elabora oficio para el Departamento de Recursos Financieros, con copia a la Dirección de Administración informando las entradas y salidas, con los saldos finales con que se cierra el mes, para su registro contable.
	7.1	**FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

Diagrama


JEFE (A) DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES
ANALISTA DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES
INICIO
Envía al encargado del almacén las facturas junto con la copia del pedido de las mismas, para su registro y alta correspondiente.
1
Recibe copia del pedido con las especificaciones debidas.
Recibe del proveedor los materiales y los coteja de acuerdo al pedido original.
¿Coincide lo recibido con lo cotejado?
NO
Solicita al proveedor la entrega del material pactado de acuerdo a las especificaciones y cantidades acordadas en el pedido realizado.
1
SI
• Clasifica el material,
• lo acomoda,
• registra las entradas en el sistema interno del almacén.
Recibe requisiciones de material firmadas.
Consulta existencia en almacén y surte el material, especificando la cantidad surtida.
Entrega el material y recaba firma de recibido.
Registra las salidas de manera diaria, para integrar el reporte mensual.
Realiza junto con el (la) analista encargado del almacén, levantamiento físico de existencias.
Verifica si existen diferencias entre el inventario físico y el control de registro.
1

Diagrama


JEFE (A) DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES
1
¿Existen diferencias entre el inventario físico y el control de entradas y salidas de almacén?
SI
Investiga las diferencias encontradas e identifica y realiza los ajustes.
2
NO
2
Elabora reporte mensual de existencias físicas.
Elabora oficio para el Departamento de Recursos Financieros, con copia a la Dirección de Administración, adjuntando el reporte de almacén del mes correspondiente.
FIN

Procedimiento	
Nombre del área:	DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES
Nombre del procedimiento:	Control del Parque Vehicular
Número del procedimiento:	PROC-RMA-004-2019
Objetivo:	Establecer los procedimientos internos para el uso y control del parque vehicular, mediante un programa permanente de servicios preventivos y correctivos en su caso, con la finalidad de los vehículos sirvan de herramienta y proporcionen apoyo a todo el personal que lleva a cabo la ejecución de las actividades sustantivas que por mandato legal tiene asignadas la Comisión Estatal de Derechos Humanos. Así también, llevar a cabo un estricto control del suministro eficiente y eficaz del combustible necesario para la operación de los mismos.
Frecuencia:	Diario

Normas

Todas las solicitudes de traslados tanto locales como foráneas deberán de realizarse mediante oficio, el cual deberá estar suscrito por el o la Titular del Área Directiva que lo requiera, informando el día y hora de salida y el día y hora estimada de retorno, nombre del personal al que se va a trasladar y la dirección de la comisión laboral.

Derivado de ello, se emitirá un oficio al chofer asignado para la comisión a fin de poder solicitar viáticos, incluyendo los vales de gasolina que habrán de utilizarse.

El formato de solicitud de combustible deberá contener el nombre del chofer, o del o la servidor (a) público (a) a quien se le entregan los vales, los datos de la unidad vehicular a la que se le suministrarán los vales, el kilometraje con que se recibe la unidad vehicular, la fecha en que recibe los vales y la firma del mismo.

En caso de que las unidades vehiculares requieran de algún servicio preventivo o correctivo, se deberá emitir un oficio solicitándole a la Dirección de Administración la autorización para la realización del mismo.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	C.P. Lorena E. Rodríguez Leal Directora de Administración	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

Todos los servicios preventivos y correctivos deberán ir acompañados de un estudio de mercado por escrito de talleres mecánicos o según sea el giro del servicio que se requiere realizar.

El procedimiento aquí descrito se fundamentará de conformidad con la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Administración y Enajenación de Bienes Muebles del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	C.P. Lorena E. Rodríguez Leal Directora de Administración	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

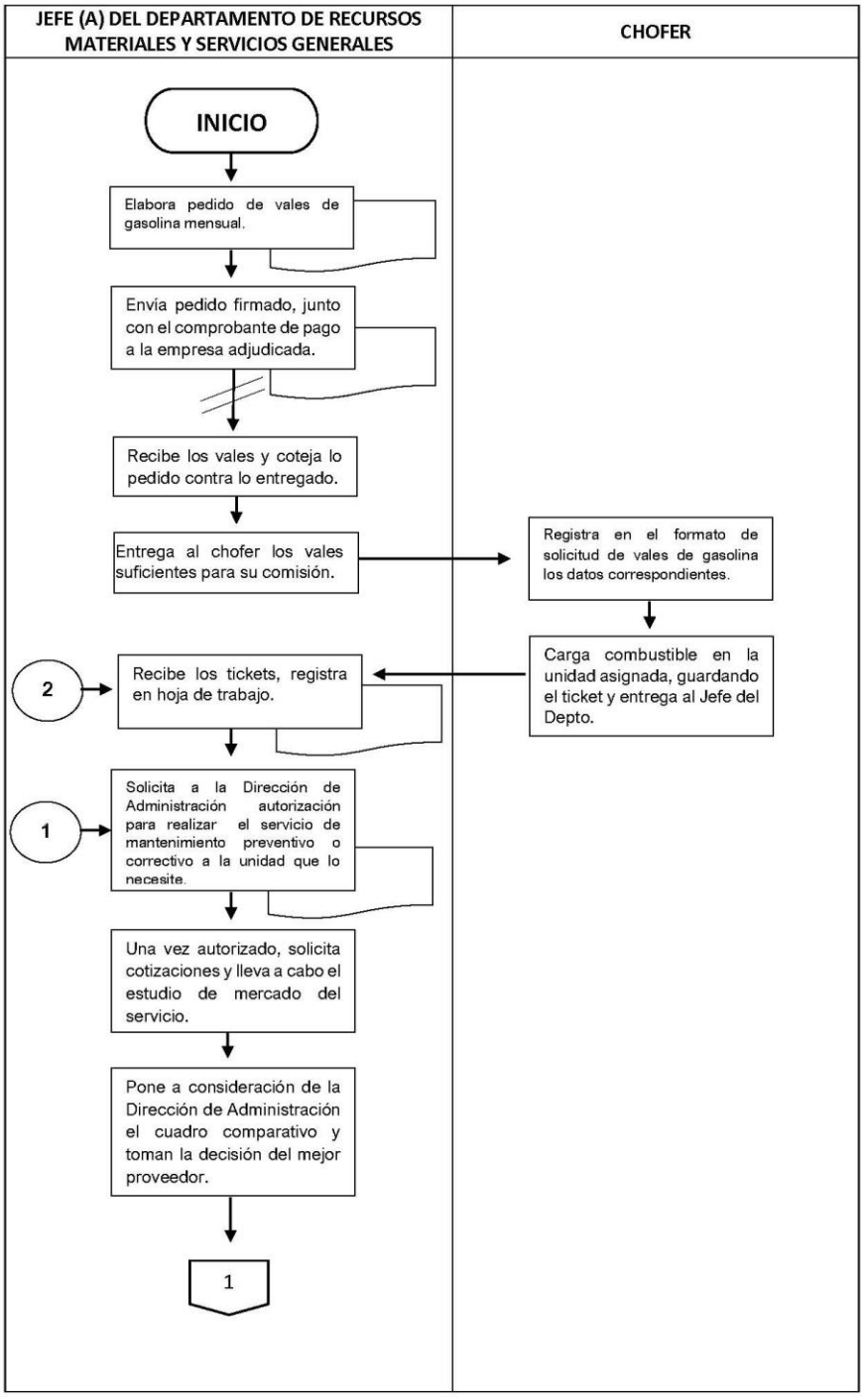
Área	Actividad	Descripción
Jefe (a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	1	Elabora pedido de vales de gasolina con la dotación mensual requerida de acuerdo al procedimiento de licitación simplificada llevado a cabo por la CEDH.
Jefe (a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	2	Envía pedido debidamente firmado junto con el comprobante de pago del mismo, a la empresa adjudicada para que proceda a surtir los vales solicitados. Pasa el tiempo.
Jefe (a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	3	Recibe por parte de la empresa que surte los vales, la dotación mensual que se haya solicitado, llevando a cabo un conteo de los mismos, verificando así que la cantidad pagada haya sido entregada.
Jefe (a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	4	Entrega la cantidad de vales de gasolina al chofer que tenga asignado un traslado local o foráneo, de acuerdo a la distancia en kilómetros que recorrerá, y previa verificación del combustible con el que cuente la unidad vehicular.
Chofer	4.1	Registra en el formato de solicitud de vales de gasolina, los datos del vehículo asignado, la cantidad de vales recibidos, nombre y firma del chofer asignado para la comisión y kilometraje de la unidad.
Chofer	4.2	Carga de combustible la unidad, solicitando a la gasolinera el ticket de la carga; en el cual anota el kilometraje de la unidad, para posteriormente entregar al Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales como comprobación, a fin de registrar esos datos en la bitácora que corresponde a la unidad vehicular.
Jefe (a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	4.3	Recibe los tickets y registra en hoja de trabajo de gasto de combustible.

Área	Actividad	Descripción
Jefe (a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	5	De acuerdo al uso de los vehículos en las comisiones laborales realizadas, se programan los mantenimientos de los mismos, para lo cual se solicita a la Dirección de Administración la autorización para realizar el servicio ya sea preventivo o correctivo, de la unidad vehicular que lo requiera.
Jefe (a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	6	Cuando llega la autorización, solicita cotizaciones y lleva a cabo el estudio de mercado del servicio requerido con empresas que se cuenten con el giro correspondiente.
Jefe (a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	7	Pone a consideración del o la Titular de la Dirección de Administración el cuadro comparativo del estudio de mercado correspondiente, toman la decisión del mejor servicio y ordena trasladar la unidad vehicular al taller que se decida, tomando en cuenta el costo, garantías en el trabajo y demás consideraciones que puedan ser favorables para el Organismo.
Jefe (a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	8	Recibe del taller elegido la factura original una vez concluidos y aceptados los trabajos realizados al vehículo.
Jefe (a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	9	Elabora la solicitud-comprobación de recursos a la Dirección de Administración marcando copia para el Departamento de Recursos Financieros para tramitar el pago de la factura del servicio correspondiente, mediante oficio y adjuntando el estudio de mercado realizado.
Analista	10	Archiva el expediente del servicio realizado dentro de la bitácora de la unidad vehicular para su control correspondiente
Jefe (a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	11	Recibe las solicitudes de traslado por parte de las Áreas que van dirigidas a la Dirección de Administración y con copia al Departamento, a fin de ser atendidas en su totalidad de acuerdo al rol de guardias de los choferes y a la disponibilidades de las unidades vehiculares. ¿Es procedente realizar el servicio?
	12	**No es posible realizar el servicio:** Comunica al área solicitante el motivo por el cual no se le puede brindar el servicio.

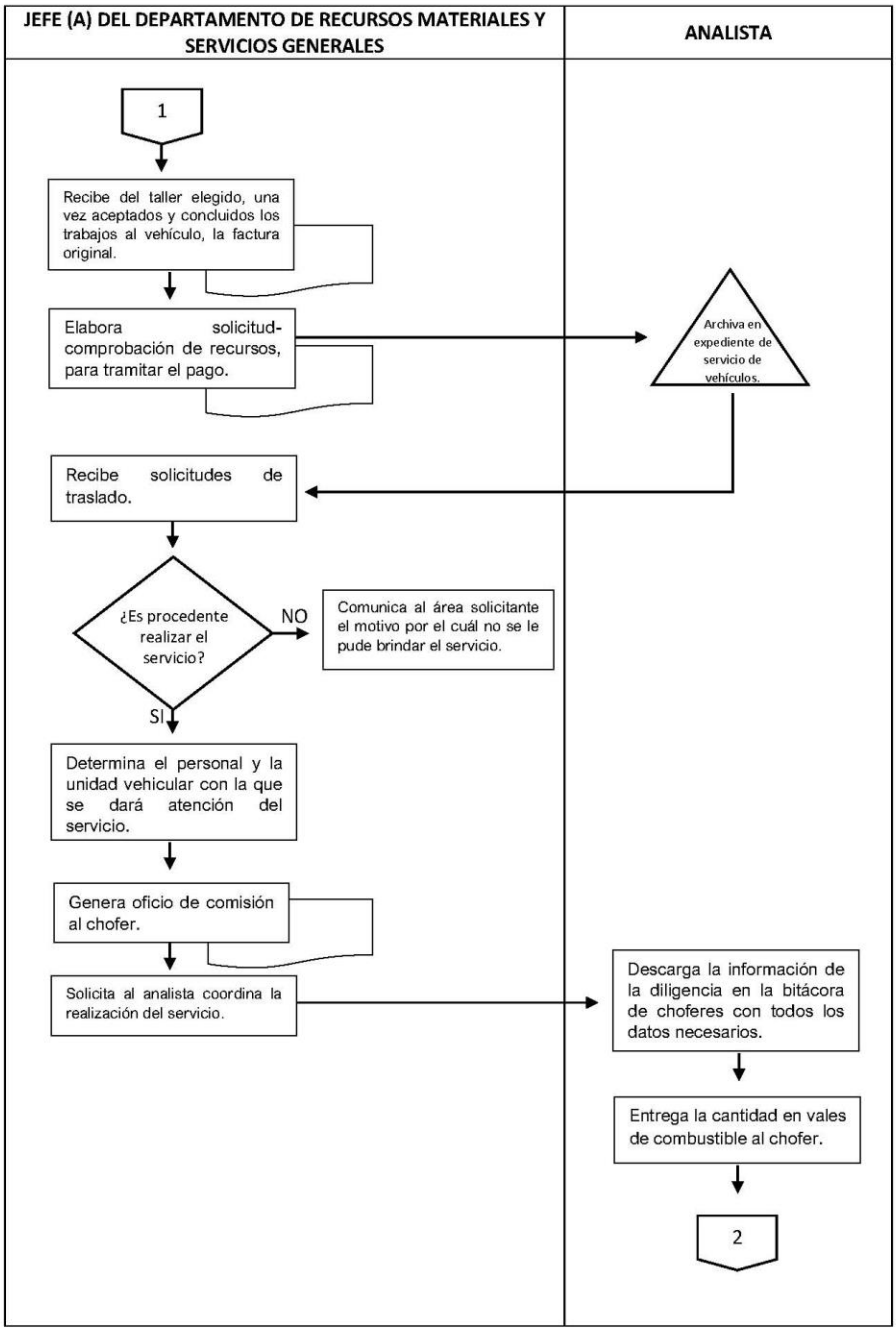
Área	Actividad	Descripción
	13	**Si es posible dar el servicio:** Determina el personal y la unidad vehicular con la que dará la atención del servicio de traslado solicitado.
Jefe (a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	14	Genera oficio de comisión al chofer, de acuerdo a lo solicitado por las áreas, en el cual se le informa el lugar, la fecha y la hora de salida y llegada en su caso de la diligencia laboral a la que se le ha comisionado.
Jefe (a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	15	Solicita al analista coordine la realización del servicio de traslado de personas conforme a lo determinado en la solicitud.
Analista	16	Descarga la información de la diligencia que se va a cubrir en la bitácora de choferes correspondiente, la cual debe ir llenada con todos los datos del traslado: fecha y hora de la comisión, área que lo solicita, dirección y lugar adonde será el traslado, nombre del personal al que va a trasladar, nombre del chofer que tiene asignado el traslado, hora de retorno en su caso y unidad vehicular asignada.
Analista	17	Entrega al chofer designado la cantidad en vales de combustible para cubrir la comisión laboral o el traslado local, según se trate.
	18	Recibe los vales, recibe el vehículo y verifica su estado físico. ¿Encontró algún desperfecto?
Chofer	19	**No se encontró desperfecto:** Lleva a cabo la carga de combustible en la estación de servicio, obteniendo el comprobante de la carga realizada.
	20	Realiza el traslado solicitado. Regresando entrega al o a la Jefe (a) de Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales los comprobantes de gasolina.
Chofer	21	**Si se encontraron desperfectos:** Reporta al o a la Titular del Departamento de Recursos Materiales y Servicios generales que la unidad asignada para la atención de la comisión laboral presenta algún

Área	Actividad	Descripción
		desperfecto mecánico o físico, y este procede conforme al punto 5 de este procedimiento.
Jefe (a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	22	Solicita al analista del área, le informe conforme bitácora los tiempos de mantenimiento y verificación vehicular de los vehículos oficiales de la Comisión.
Analista	23	Reporta al o a la Jefe (a) del Departamento, de acuerdo a la bitácora de cada unidad vehicular los momentos en que las unidades vehiculares de la CEDH tienen programados los mantenimientos en las bitácoras correspondientes.
Analista	24	Reporta al o a la Jefe (a) del Departamento, de acuerdo a la bitácora de cada unidad vehicular cuando sea necesario de acuerdo a la placa, realizar el trámite de verificación vehicular.
	25	FIN DEL PROCEDIMIENTO.

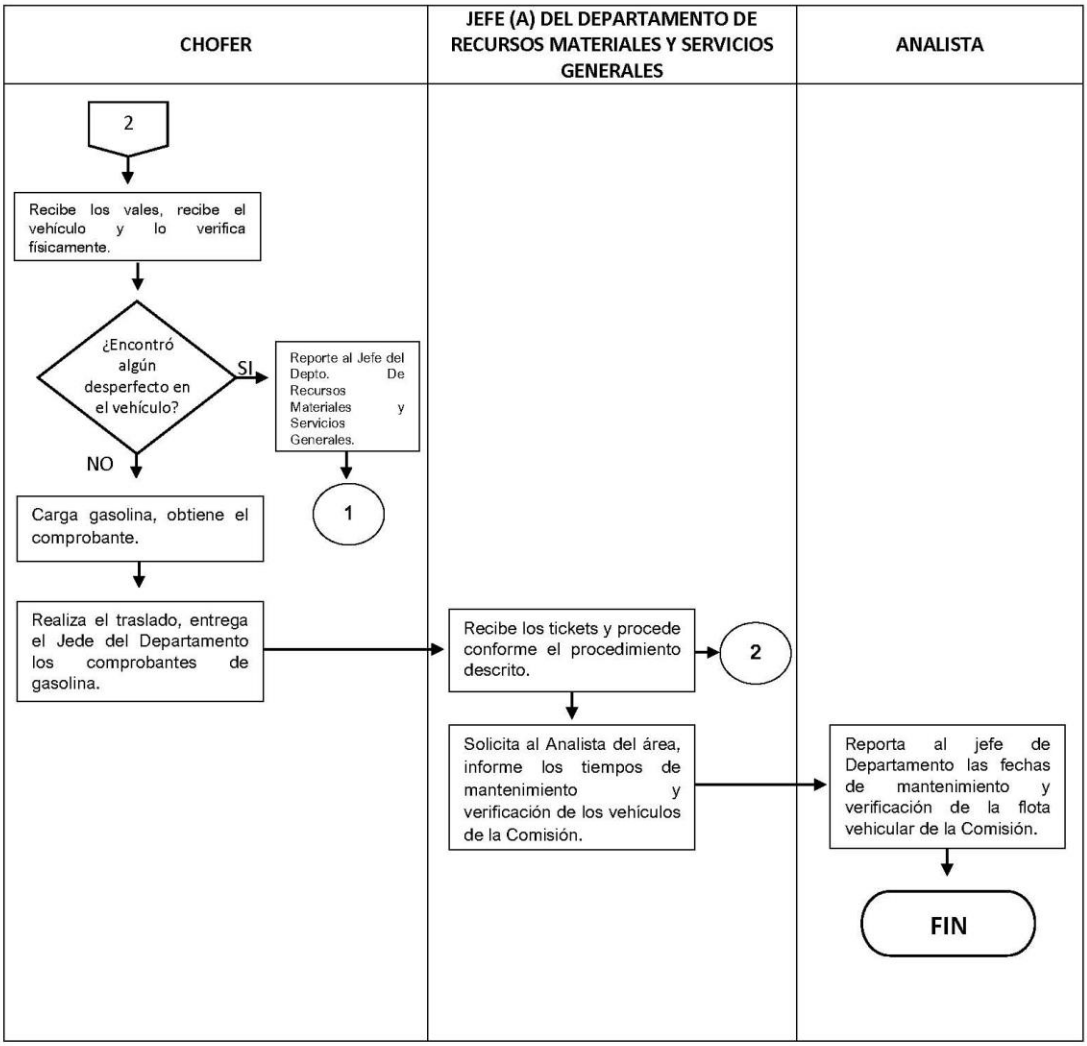
Diagrama


JEFE (A) DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES
CHOFER
INICIO
Elabora pedido de vales de gasolina mensual.
Envía pedido firmado, junto con el comprobante de pago a la empresa adjudicada.
Recibe los vales y coteja lo pedido contra lo entregado.
Entrega al chofer los vales suficientes para su comisión.
Registra en el formato de solicitud de vales de gasolina los datos correspondientes.
Carga combustible en la unidad asignada, guardando el ticket y entrega al Jefe del Depto.
2
Recibe los tickets, registra en hoja de trabajo.
1
Solicita a la Dirección de Administración autorización para realizar el servicio de mantenimiento preventivo o correctivo a la unidad que lo necesite.
Una vez autorizado, solicita cotizaciones y lleva a cabo el estudio de mercado del servicio.
Pone a consideración de la Dirección de Administración el cuadro comparativo y toman la decisión del mejor proveedor.
1

Diagrama


JEFE (A) DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES
ANALISTA
1
Recibe del taller elegido, una vez aceptados y concluidos los trabajos al vehículo, la factura original.
Elabora solicitud-comprobación de recursos, para tramitar el pago.
Archiva en expediente de servicio de vehículos.
Recibe solicitudes de traslado.
¿Es procedente realizar el servicio?
NO
Comunica al área solicitante el motivo por el cuál no se le pude brindar el servicio.
SI
Determina el personal y la unidad vehicular con la que se dará atención del servicio.
Genera oficio de comisión al chofer.
Solicita al analista coordina la realización del servicio.
Descarga la información de la diligencia en la bitácora de choferes con todos los datos necesarios.
Entrega la cantidad en vales de combustible al chofer.
2

Diagrama


CHOFER
JEFE (A) DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES
ANALISTA
2
Recibe los vales, recibe el vehículo y lo verifica físicamente.
¿Encontró algún desperfecto en el vehículo?
SI
NO
Reporte al Jefe del Depto. De Recursos Materiales y Servicios Generales.
1
Carga gasolina, obtiene el comprobante.
Realiza el traslado, entrega el Jede del Departamento los comprobantes de gasolina.
Recibe los tickets y procede conforme el procedimiento descrito.
2
Solicita al Analista del área, informe los tiempos de mantenimiento y verificación de los vehículos de la Comisión.
Reporta al jefe de Departamento las fechas de mantenimiento y verificación de la flota vehicular de la Comisión.
FIN

Procedimiento	
Nombre del área:	DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES
Nombre del procedimiento:	Control de Adquisiciones de Bienes y Servicios
Número del procedimiento:	PROC-RMA-005-2019
Objetivo:	Asegurar que las adquisiciones de los bienes y servicios que lleve a cabo la Comisión Estatal de Derechos Humanos se realicen en las mejores y más favorables condiciones mediante el análisis de las necesidades presentadas y en estricto apego al cumplimiento de los requisitos señalados por la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Administración y Enajenación de Bienes Muebles del Estado de Veracruz.
Frecuencia:	Indefinido / De acuerdo a las necesidades del servicio

Normas

La adquisición de bienes y servicios de manera directa deberá estar fundamentada en los artículos 26 fracción IV, 54 y 55 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Administración y Enajenación de Bienes Muebles del Estado de Veracruz.

Cualquier adquisición de bienes o servicios deberá ser solicitada por escrito y firmada por el o la Titular del Área Directiva que lo solicita, exponiendo de manera clara y precisa los motivos que justifiquen la adquisición de bienes o servicios, según se trate.

Las adquisiciones por adjudicación directa que sean sujetas de ser programadas, deberán estar consideradas dentro del Programa Anual de Adquisiciones y autorizadas en Sesión Ordinaria del Comité de Adquisición de Bienes, Arrendamiento y Contratación de Servicios de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

Los procedimientos de adjudicación directa deberán llevar en todos los casos, estudio de mercado, con al menos tres propuestas para poder determinar la adjudicación en las condiciones más favorables para la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	C.P. Lorena E. Rodríguez Leal Directora de Administración	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

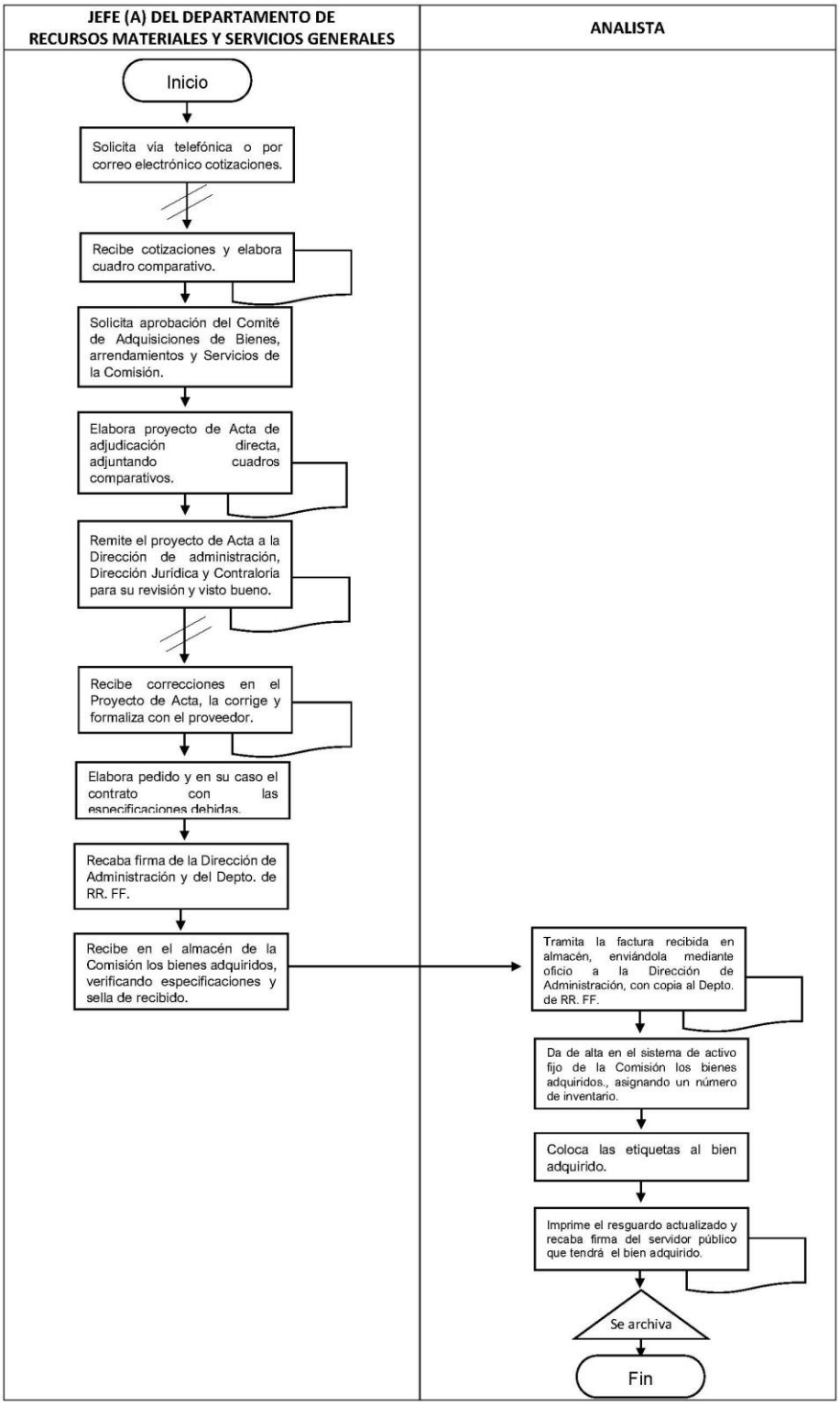
Los procedimientos de adjudicación directa por excepción de Ley, deberá apegarse a lo estipulado en los artículos 54, 55, 59 y 60 de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Administración y Enajenación de Bienes Muebles del Estado de Veracruz.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	C.P. Lorena E. Rodríguez Leal Directora de Administración	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Jefe (a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	1	De acuerdo a las necesidades de la Comisión estatal de Derechos Humanos, solicita vía telefónica o por correo electrónico, la cotización a los proveedores registrados dentro del padrón, cuidando que la misma contenga la información deseada Pasa el tiempo.
Jefe (a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	2	Recibe las cotizaciones y elabora un cuadro comparativo, vigilando que los bienes ofertados, sean los mismos o similares a los solicitados, para determinar la conveniencia de adjudicar a favor de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
Jefe (a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	3	Solicita la aprobación del Comité para la Adquisición de Bienes, Arrendamientos y Servicios de la Comisión Estatal de Derechos Humanos para realizar la compra correspondiente.
Jefe (a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	4	Elabora proyecto de Acta de Adjudicación Directa, adjuntando cuadros comparativos.
Jefe (a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	4.1	Remite el proyecto de Acta de Adjudicación directa a la Dirección de Administración, Dirección Jurídica y Contraloría Interna para su revisión y visto bueno. Pasa el tiempo.
Jefe (a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	4.2	En su caso, recibe correcciones al proyecto de Acta, las ejecuta y procede a formalizar la adquisición con el proveedor del bien o servicio a contratar.
Jefe (a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	5	Elabora el pedido y en su caso el contrato correspondiente sobre los bienes o servicios que se van a adquirir, el cual debe contener las condiciones de pago, especificaciones del bien, fecha y lugar de entrega.
Jefe (a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	5.1	Recaba firma de los o las Titulares de la Dirección de Administración y del Departamento de Recursos Financieros para el Contrato.

Área	Actividad	Descripción
Jefe (a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	6	Recibe en el Almacén de la Comisión Estatal de Derechos Humanos los bienes adquiridos, verificando que cuenten con las especificaciones contratadas y sella de recibido.
Analista	7	Tramita la factura recibida en almacén, enviándola mediante oficio a la Dirección de Administración con copia al Departamento de Recursos Financieros para terminar el trámite correspondiente.
Analista	8	Da de alta en el sistema de activo fijo de la Comisión Estatal de Derechos Humanos el bien que se adquirió, asignando un número de inventario de acuerdo a la clasificación del mismo, imprime etiqueta que contenga el nombre del bien y su número de inventario.
	9	Coloca la etiqueta al bien adquirido.
Analista	9.1	Imprime el resguardo actualizado del o la servidor (a) público (a) que tendrá a su cargo el bien adquirido para proceder a recabar las firmas correspondientes en el resguardo.
	9.2	Archiva el resguardo.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO.

Diagrama


JEFE (A) DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES
ANALISTA
Inicio
Solicita vía telefónica o por correo electrónico cotizaciones.
Recibe cotizaciones y elabora cuadro comparativo.
Solicita aprobación del Comité de Adquisiciones de Bienes, arrendamientos y Servicios de la Comisión.
Elabora proyecto de Acta de adjudicación directa, adjuntando cuadros comparativos.
Remite el proyecto de Acta a la Dirección de administración, Dirección Jurídica y Contraloría para su revisión y visto bueno.
Recibe correcciones en el Proyecto de Acta, la corrige y formaliza con el proveedor.
Elabora pedido y en su caso el contrato con las especificaciones debidas.
Recaba firma de la Dirección de Administración y del Depto. de RR. FF.
Recibe en el almacén de la Comisión los bienes adquiridos, verificando especificaciones y sella de recibido.
Tramita la factura recibida en almacén, enviándola mediante oficio a la Dirección de Administración, con copia al Depto. de RR. FF.
Da de alta en el sistema de activo fijo de la Comisión los bienes adquiridos., asignando un número de inventario.
Coloca las etiquetas al bien adquirido.
Imprime el resguardo actualizado y recaba firma del servidor público que tendrá el bien adquirido.
Se archiva
Fin

Procedimiento	
Nombre del área:	DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES
Nombre del procedimiento:	Servicios Generales
Número del procedimiento:	PROC-RMA-006-2019
Objetivo:	Coordinar y realizar las tareas solicitadas para cubrir de manera óptima, eficiente y eficaz todas las necesidades de servicios generales que requieren para su buen funcionamiento las Áreas que integran la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
Frecuencia:	Diaria

Normas

1. Los servicios de enmicado y engargolado deberán solicitarse de manera verbal en el Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales del Organismo y serán entregados al personal del mismo para su realización. Dicho servicio se reserva de manera exclusiva a documentos oficiales.

2. Personal del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales colocará papel bond tamaño carta u oficio en las impresoras y fotocopiadoras que se encuentran en las Oficinas Centrales de manera diaria o cuando algún Área Directiva reporte que se ha terminado dicho material; en el caso de las tintas y tóner se realizará el mismo procedimiento.

3. Controlar el permanente aseo, ornato y preservación de las instalaciones que ocupa la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Veracruz.

4. Todos los servicios sanitarios con que cuenta la Comisión Estatal de Derechos Humanos, serán dotados de papel higiénico, papel para manos y jabón de manera diaria.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	C.P. Lorena E. Rodríguez Leal Directora de Administración	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

5. Todos los servicios sanitarios serán aseados por personal de intendencia de manera diaria.

6. Realizar el servicio de mantenimiento de energía eléctrica, bombas de agua, extractores de aire, gas drenaje, entre otros.

7. Supervisar los servicios de vigilancia que permita otorgar la seguridad e integridad requerida en las instalaciones, bienes, equipo, personal y visitantes en general, que se encuentren en el interior de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

8. Las solicitudes para ocupar el Auditorio “Ernesto Luna Duarte” ubicado en las Oficinas Centrales de la Comisión Estatal de Derechos Humanos deberán de realizarse por escrito suscrito por el titular del área que lo solicita incluyendo las especificaciones e insumos que requieren para el evento o la Titular del Área Directiva de que se trate, tales como: Tipo de acomodo del auditorio (montaje), número de personas convocadas, proyector, computadora, coffee break, entre otros.

9. Las llamadas salientes del conmutador, deberán ser solicitadas al personal que se encuentra en el conmutador, para su correcto control y registro.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	C.P. Lorena E. Rodríguez Leal Directora de Administración	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

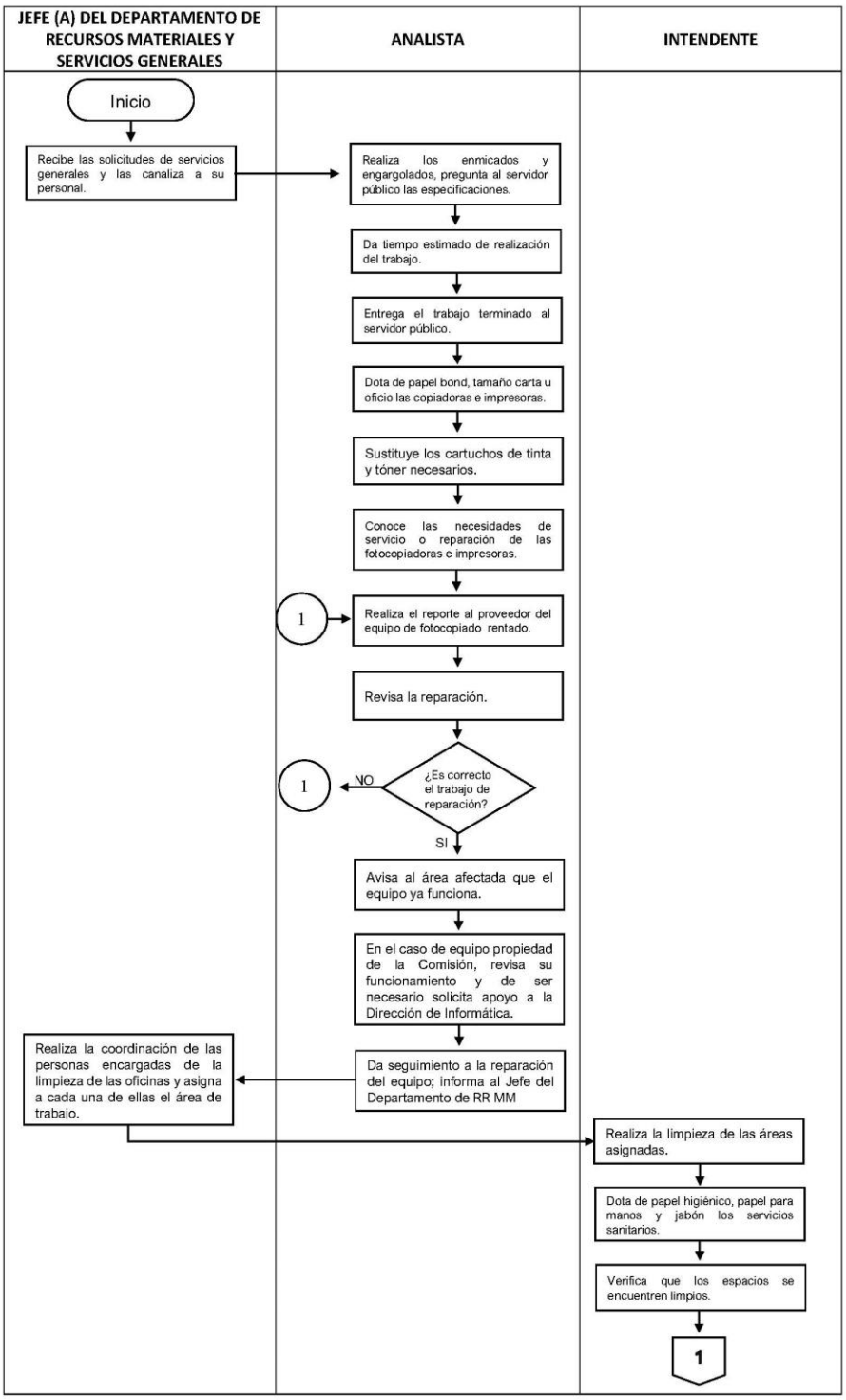
Área	Actividad	Descripción
Jefe (a) del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	1	Recibe las solicitudes de servicios generales de las diferentes Áreas Directivas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos y las canaliza a su personal dependiendo el tipo de servicio de que se trate.
Analista	2	Se encarga de realizar los enmicados y engargolados, preguntando al área solicitante las especificaciones a considerar.
	2.1	Da un tiempo aproximado de ejecución al área Directiva solicitante.
	2.2	Entrega los trabajos terminados al Área Directiva solicitante. **FIN DEL PROCEDIMIENTO.**
Analista	3	Dota de papel tamaño carta y oficio por las mañanas de lunes a viernes a todas las fotocopiadoras e impresoras que se encuentran ubicadas en las oficinas centrales de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
	3.1	En los casos necesarios, sustituye los cartuchos de tinta y tóner de las impresoras ubicadas en las oficinas centrales de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
	3.2	Por medio de observación o reporte de las Áreas Directivas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, conoce las necesidades de servicio o reparación de las fotocopiadoras e impresoras.
	3.3	En el caso de las fotocopiadoras al ser un servicio subrogado, se llama al prestador de servicios a efecto de que acuda a realizar la reparación y/o mantenimiento que corresponda.
	3.4	Se lleva a cabo la reparación y/o mantenimiento.
	3.5	¿Es correcto el trabajo?
	3.6	No es correcto: Se vuelve solicitar el servicio de acuerdo al punto 3.3.
	3.7	Si es correcto:

Área	Actividad	Descripción
		Se da aviso al área afectada que la fotocopiadora que ya se encuentra en funcionamiento.
	3.8	En el caso de las impresoras propiedad de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, se revisa su funcionamiento y en caso de requerir reparación y/o mantenimiento se solicita el apoyo de la Dirección de Informática para lo procedente.
	3.9	Da seguimiento a la reparación y/o mantenimiento del equipo, hasta que quede en condiciones funcionales.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO.
Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	4	Realiza la coordinación de las personas encargadas de la limpieza de las oficinas y asigna a cada una de ellas el área de trabajo que deberán atender.
	4.1	Realiza la limpieza de las áreas asignadas.
Intendente	4.2	Dota de papel higiénico, papel para manos y jabón los servicios sanitarios.
	4.3	Verifica que los espacios se encuentren limpios.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO.
Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	5	De manera preventiva o correctiva instruye el servicio de mantenimiento de energía eléctrica, bombas de agua, extractores de aire, gas, drenaje, etc.
	5.1	Solicita a la Dirección de Administración el recurso financiero del fondo revolvente.
		Pasa el tiempo.
	5.2	Recibe el recurso y realizada la compra del material.
	5.3	Comprueba con la factura correspondiente.
Analista	5.4	Da al analista el material y se instruye la realización del mantenimiento.

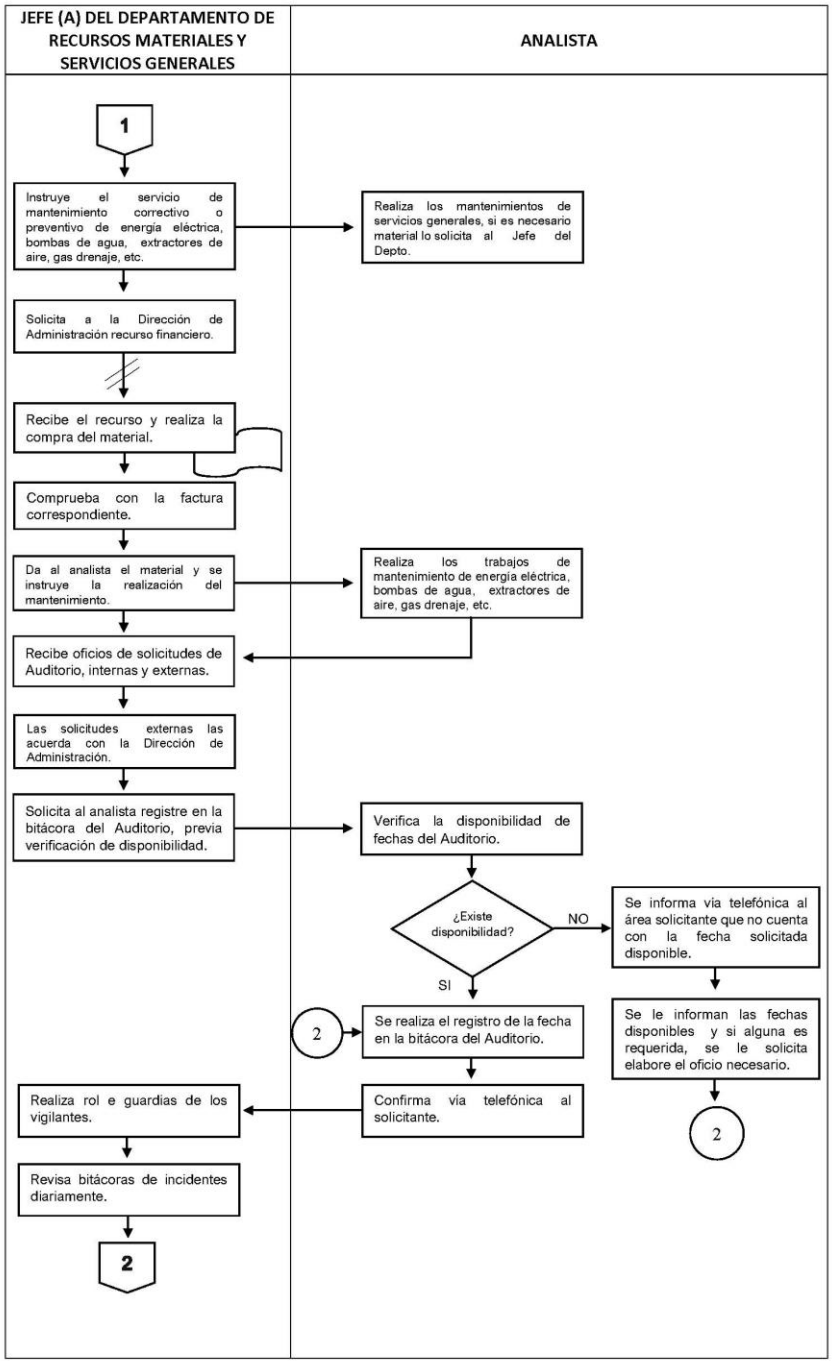
Área	Actividad	Descripción
	5.5	Realiza los trabajos de mantenimiento de energía eléctrica, bombas de agua, extractores de aire, gas, drenaje, etc. **FIN DEL PROCEDIMIENTO.**
Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	6	Recibe los oficios de solicitud de Auditorio de las Áreas Directivas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos y de otras Dependencias y Asociaciones, en su caso.
	6.1	Tratándose de solicitudes de Dependencias o Asociaciones, las mismas son acordadas con la Dirección de Administración para la autorización correspondiente.
	6.2	Solicita al analista que se lleve a cabo el registro de la fecha en la bitácora del auditorio con todas las especificaciones contenidas en la solicitud, verificando previamente disponibilidad.
Analista	6.3	Verifica la disponibilidad ¿Existe disponibilidad?
	6.4	<u>No existe disponibilidad</u>: Se informa vía telefónica al área solicitante que no se cuenta con el espacio disponible en las fechas requeridas, se le informan las fechas disponibles y si alguna es requerida se les solicita cambiar el oficio con la fecha corregida.
	6.5	<u>Si existe disponibilidad</u>: Se realiza el registro de la fecha en la bitácora del auditorio, con todas las especificaciones contenidas en la solicitud.
	6.6	Confirma vía telefónica la reservación del auditorio al Área Directiva solicitante de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, o a la dependencia o asociación solicitante. **FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

Área	Actividad	Descripción
Jefe del Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales	7	Realiza rol de guardia de los vigilantes.
	7.1	Revisa bitácoras de incidentes diariamente.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO.
Secretaria	8	Recibe solicitud mediante llamada telefónica a la extensión del conmutador, para realizar llamada telefónica, ya sea local o foránea.
	8.1	Realiza la llamada y transfiere al área solicitante.
	8.2	Registra la llamada telefónica realizada en la bitácora de llamadas, indicando el número telefónico al que se comunicó, nombre del o la servidor (a) público (a) que solicito la llamada y la fecha.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO.

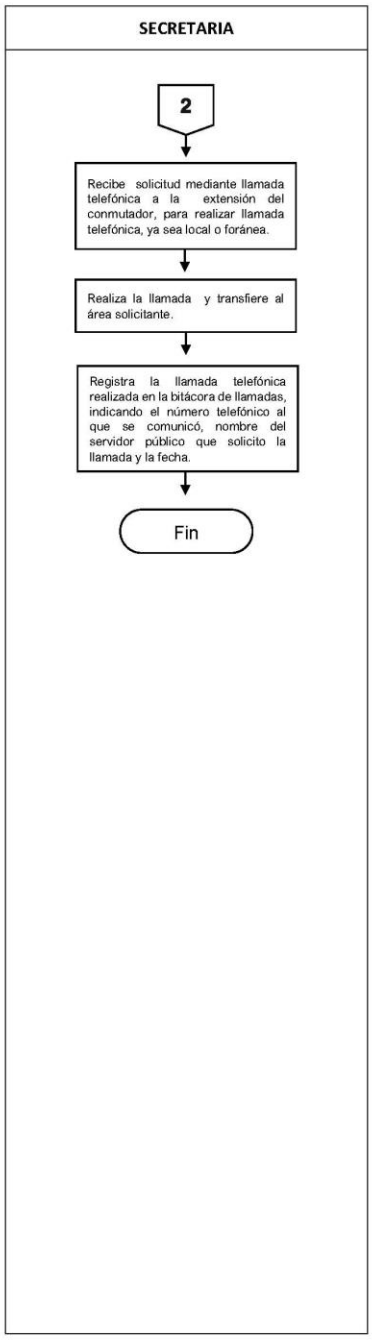
Diagrama


JEFE (A) DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES
ANALISTA
INTENDENTE
Inicio
Recibe las solicitudes de servicios generales y las canaliza a su personal.
Realiza los enmicados y engargolados, pregunta al servidor público las especificaciones.
Da tiempo estimado de realización del trabajo.
Entrega el trabajo terminado al servidor público.
Dota de papel bond, tamaño carta u oficio las copiadoras e impresoras.
Sustituye los cartuchos de tinta y tóner necesarios.
Conoce las necesidades de servicio o reparación de las fotocopiadoras e impresoras.
1
Realiza el reporte al proveedor del equipo de fotocopiado rentado.
Revisa la reparación.
1
NO
¿Es correcto el trabajo de reparación?
SI
Avisa al área afectada que el equipo ya funciona.
En el caso de equipo propiedad de la Comisión, revisa su funcionamiento y de ser necesario solicita apoyo a la Dirección de Informática.
Realiza la coordinación de las personas encargadas de la limpieza de las oficinas y asigna a cada una de ellas el área de trabajo.
Da seguimiento a la reparación del equipo; informa al Jefe del Departamento de RR MM
Realiza la limpieza de las áreas asignadas.
Dota de papel higiénico, papel para manos y jabón los servicios sanitarios.
Verifica que los espacios se encuentren limpios.
1

Diagrama


JEFE (A) DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES
ANALISTA
1
Instruye el servicio de mantenimiento correctivo o preventivo de energía eléctrica, bombas de agua, extractores de aire, gas drenaje, etc.
Realiza los mantenimientos de servicios generales, si es necesario material lo solicita al Jefe del Depto.
Solicita a la Dirección de Administración recurso financiero.
Recibe el recurso y realiza la compra del material.
Comprueba con la factura correspondiente.
Da al analista el material y se instruye la realización del mantenimiento.
Realiza los trabajos de mantenimiento de energía eléctrica, bombas de agua, extractores de aire, gas drenaje, etc.
Recibe oficios de solicitudes de Auditorio, internas y externas.
Las solicitudes externas las acuerda con la Dirección de Administración.
Solicita al analista registre en la bitácora del Auditorio, previa verificación de disponibilidad.
Verifica la disponibilidad de fechas del Auditorio.
¿Existe disponibilidad?
NO
SI
Se informa vía telefónica al área solicitante que no cuenta con la fecha solicitada disponible.
Se le informan las fechas disponibles y si alguna es requerida, se le solicita elabore el oficio necesario.
2
2
Se realiza el registro de la fecha en la bitácora del Auditorio.
Confirma vía telefónica al solicitante.
Realiza rol e guardias de los vigilantes.
Revisa bitácoras de incidentes diariamente.
2

Diagrama


SECRETARIA
2
Recibe solicitud mediante llamada telefónica a la extensión del conmutador, para realizar llamada telefónica, ya sea local o foránea.
Realiza la llamada y transfiere al área solicitante.
Registra la llamada telefónica realizada en la bitácora de llamadas, indicando el número telefónico al que se comunicó, nombre del servidor público que solicito la llamada y la fecha.
Fin

Procedimiento	
Nombre del área:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS
Nombre del procedimiento:	Asuntos Contenciosos
Número del procedimiento:	PROC-DAJ-001-2019
Objetivo:	Atender de manera oportuna y eficiente los asuntos contenciosos en los que participe la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
Frecuencia:	Indefinido / Sujeto a las necesidades del servicio

Normas

El procedimiento para la atención de asuntos contenciosos es instrumental para cumplir con las obligaciones contempladas en el artículo 85 del Reglamento de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, con respecto a los asuntos contenciosos en los que el Organismo se vea involucrado.

Al recibirse en el área de Control de Gestión cualquier notificación, requerimiento u otro medio de comunicación jurisdiccional, que involucra al Organismo, se remite a la Dirección de Asuntos Jurídicos.

Una vez recibida en el área de Asuntos Jurídicos, se analiza la documentación recibida para determinar el trámite que le corresponde.

Cuando el trámite lo requiera, se solicita la documentación necesaria a las áreas de la Comisión.

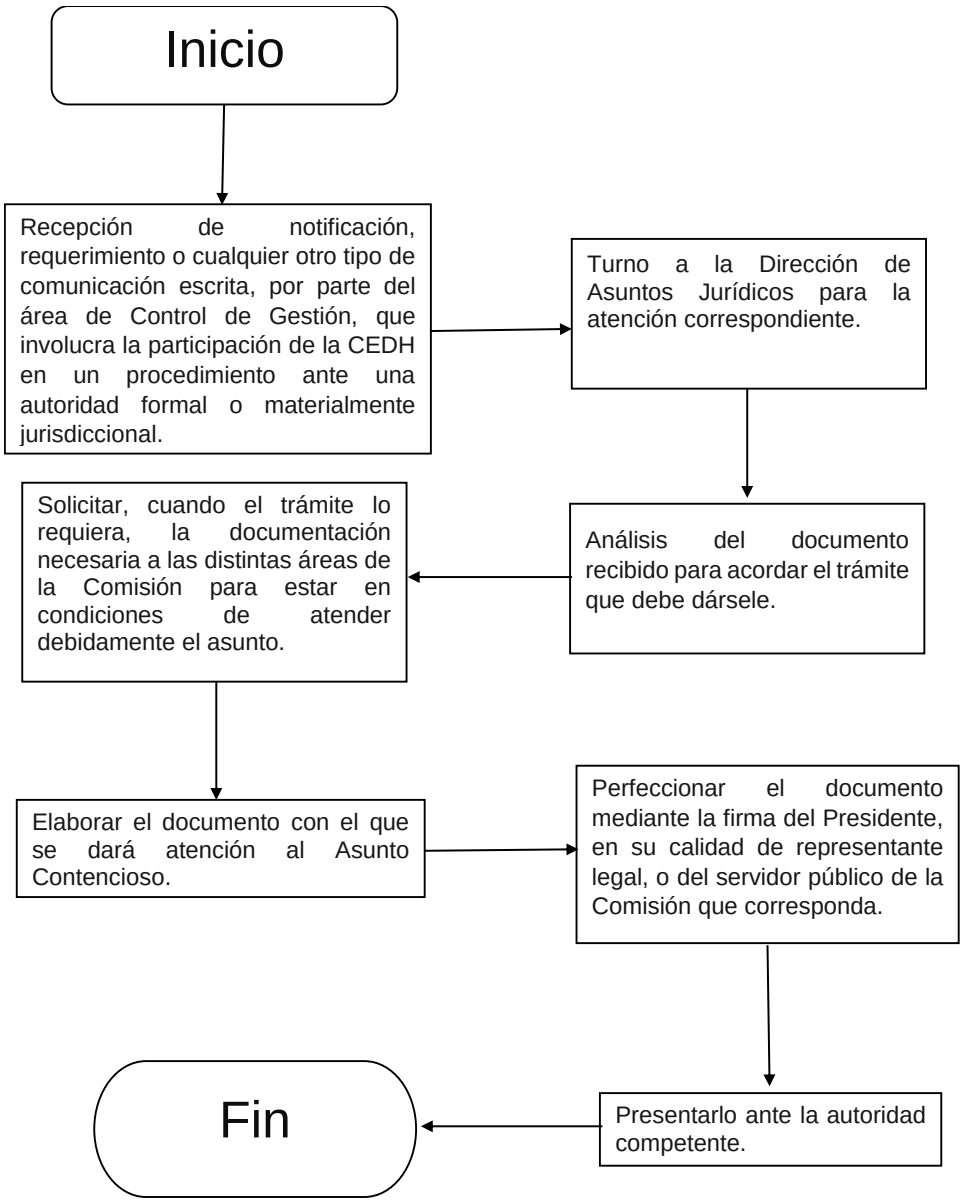
Posteriormente, se procede a elaborar el documento con el que se da atención al Asunto Contencioso, el cual se perfecciona con la firma del o la Presidente (a) de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, en su calidad de representante legal.

Por último, se presenta en tiempo y forma ante la autoridad competente.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Miguel Ángel Cordova Álvarez Director de Asuntos Jurídicos	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Control de Gestión	1	Recepción de notificación, requerimiento o cualquier otro tipo de comunicación escrita que involucra la participación de la CEDH en un procedimiento ante una autoridad formal o materialmente jurisdiccional.
	2	Turno a la Dirección de Asuntos Jurídicos para la atención correspondiente.
Dirección de Asuntos Jurídicos	3	Recepción del Área de Control de Gestión la notificación, requerimiento o cualquier otro tipo de comunicación escrita que involucra la participación de la CEDH en un procedimiento ante una autoridad formal o materialmente jurisdiccional.
	4	Análisis del documento recibido para acordar el trámite que debe dársele.
	5	Solicitar, cuando el trámite lo requiera, la documentación necesaria a las distintas áreas de la Comisión para estar en condiciones de atender debidamente el asunto.
	6	Elaborar el documento con el que se dará atención al Asunto Contencioso.
	7	Perfeccionar el documento mediante la firma del o la Presidente (a) de la CEDH, en su calidad de representante legal, o del servidor público de la Comisión que corresponda.
	8	Presentarlo ante la autoridad competente.
	9	**FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

Diagrama


Inicio
Recepción de notificación, requerimiento o cualquier otro tipo de comunicación escrita, por parte del área de Control de Gestión, que involucra la participación de la CEDH en un procedimiento ante una autoridad formal o materialmente jurisdiccional.
Turno a la Dirección de Asuntos Jurídicos para la atención correspondiente.
Análisis del documento recibido para acordar el trámite que debe dársele.
Solicitar, cuando el trámite lo requiera, la documentación necesaria a las distintas áreas de la Comisión para estar en condiciones de atender debidamente el asunto.
Elaborar el documento con el que se dará atención al Asunto Contencioso.
Perfeccionar el documento mediante la firma del Presidente, en su calidad de representante legal, o del servidor público de la Comisión que corresponda.
Presentarlo ante la autoridad competente.
Fin

Procedimiento	
Nombre del área:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS
Nombre del procedimiento:	Juicios de Amparo
Número del procedimiento:	PROC-DAJ-002-2019
Objetivo:	Atender de manera oportuna y eficiente los juicios de amparo en los que participe la Comisión.
Frecuencia:	Indefinido / Sujeto a las necesidades del servicio

Normas

El procedimiento para la atención de asuntos contenciosos es instrumental para cumplir con las obligaciones contempladas en el artículo 85 del Reglamento, con respecto a los juicios de amparo en los que la Comisión Estatal de Derechos Humanos se vea involucrada.

Al recibirse en el área de Control de Gestión cualquier notificación, requerimiento u otro medio de comunicación jurisdiccional, que involucra al Organismo en un juicio de amparo, se remite a la Dirección de Asuntos Jurídicos.

Una vez recibida en el área de Asuntos Jurídicos, se analiza la documentación recibida para determinar el trámite que le corresponde.

Cuando el trámite lo requiera, se solicita la documentación necesaria a las áreas de la Comisión.

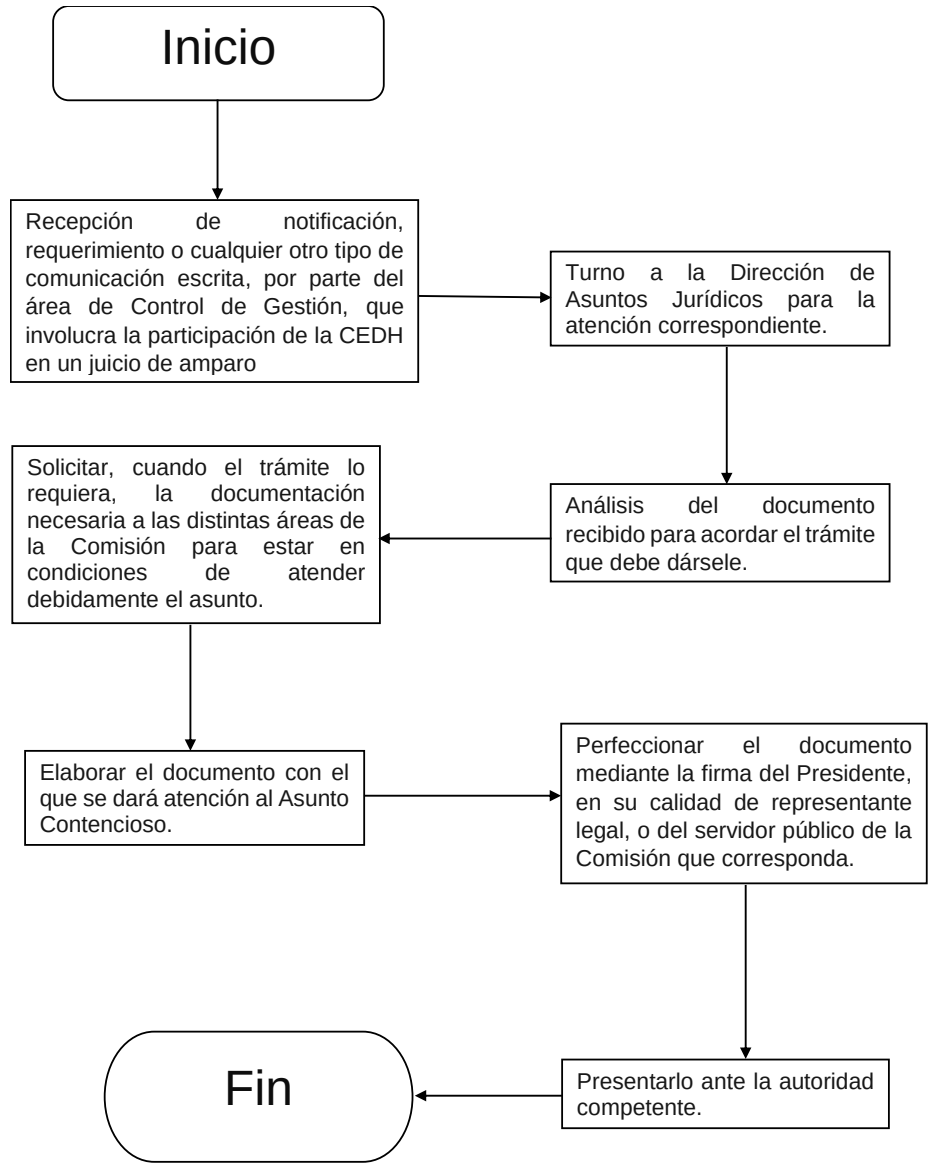
Posteriormente, se procede a elaborar el documento con el que se da atención al Asunto Contencioso, el cual se perfecciona con la firma del o la Presidente (a) de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, en su calidad de representante legal.

Por último, se presenta en tiempo y forma ante la autoridad competente.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Miguel Ángel Cordova Álvarez Director de Asuntos Jurídicos	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Control de Gestión	1	Recepción de notificación, requerimiento o cualquier otro tipo de comunicación escrita que involucra la participación de la CEDH en un juicio de amparo.
	2	Turno a la Dirección de Asuntos Jurídicos para la atención correspondiente.
Dirección de Asuntos Jurídicos	3	Recepción del Área de Control de Gestión la notificación, requerimiento o cualquier otro tipo de comunicación escrita que involucra la participación de la CEDH en un juicio de amparo.
	4	Análisis del documento recibido para acordar el trámite que debe dársele.
	5	Solicitar, cuando el trámite lo requiera, la documentación necesaria a las distintas áreas de la Comisión para estar en condiciones de atender debidamente el asunto.
	6	Elaborar el documento con el que se dará atención al juicio de amparo.
	7	Perfeccionar el documento mediante la firma del o la Presidente (a) de la CEDH, en su calidad de representante legal.
	8	Presentarlo ante la autoridad competente.
	9	**FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

Diagrama


Inicio
Recepción de notificación, requerimiento o cualquier otro tipo de comunicación escrita, por parte del área de Control de Gestión, que involucra la participación de la CEDH en un juicio de amparo
Turno a la Dirección de Asuntos Jurídicos para la atención correspondiente.
Análisis del documento recibido para acordar el trámite que debe dársele.
Solicitar, cuando el trámite lo requiera, la documentación necesaria a las distintas áreas de la Comisión para estar en condiciones de atender debidamente el asunto.
Elaborar el documento con el que se dará atención al Asunto Contencioso.
Perfeccionar el documento mediante la firma del Presidente, en su calidad de representante legal, o del servidor público de la Comisión que corresponda.
Presentarlo ante la autoridad competente.
Fin

Procedimiento	
Nombre del área:	DIRECCIÓN DE ASUNTOS JURÍDICOS
Nombre del procedimiento:	Celebración de Contratos
Número del procedimiento:	PROC-DAJ-003-2019
Objetivo:	Establecer los lineamientos para revisar los requisitos legales que deben cumplir los contratos celebrados por la Comisión.
Frecuencia:	Indefinido / Sujeto a las necesidades del servicio

Normas

El procedimiento para la celebración de convenios y contratos es instrumental para determinar los compromisos institucionales y legales de la Comisión Estatal de Derechos Humanos con respecto a particulares, organizaciones civiles, prestadores de servicios y otras instituciones públicas.

Ante la necesidad de celebrar un convenio o contrato, la Dirección de Asuntos Jurídicos tiene la atribución reglamentaria de verificar que se surten todos los requisitos y formalidades de ley para estar en condiciones de celebrarlo.

Tras la verificación, las observaciones realizadas son remitidas al área que será la responsable del cumplimiento del convenio o contrato, para que sea plasmada la información pertinente, atendiendo al objeto del mismo.

Después de realizar las adiciones que consideren pertinentes, el área retorna el documento para su revisión por la Dirección de Asuntos Jurídicos.

De no cumplirse los requisitos, se plantea la posibilidad de subsanar dicha situación. Una vez cubiertos todos los requisitos legales, se continúa con el proceso normal y, posteriormente se recaba la firma de la parte contratada.

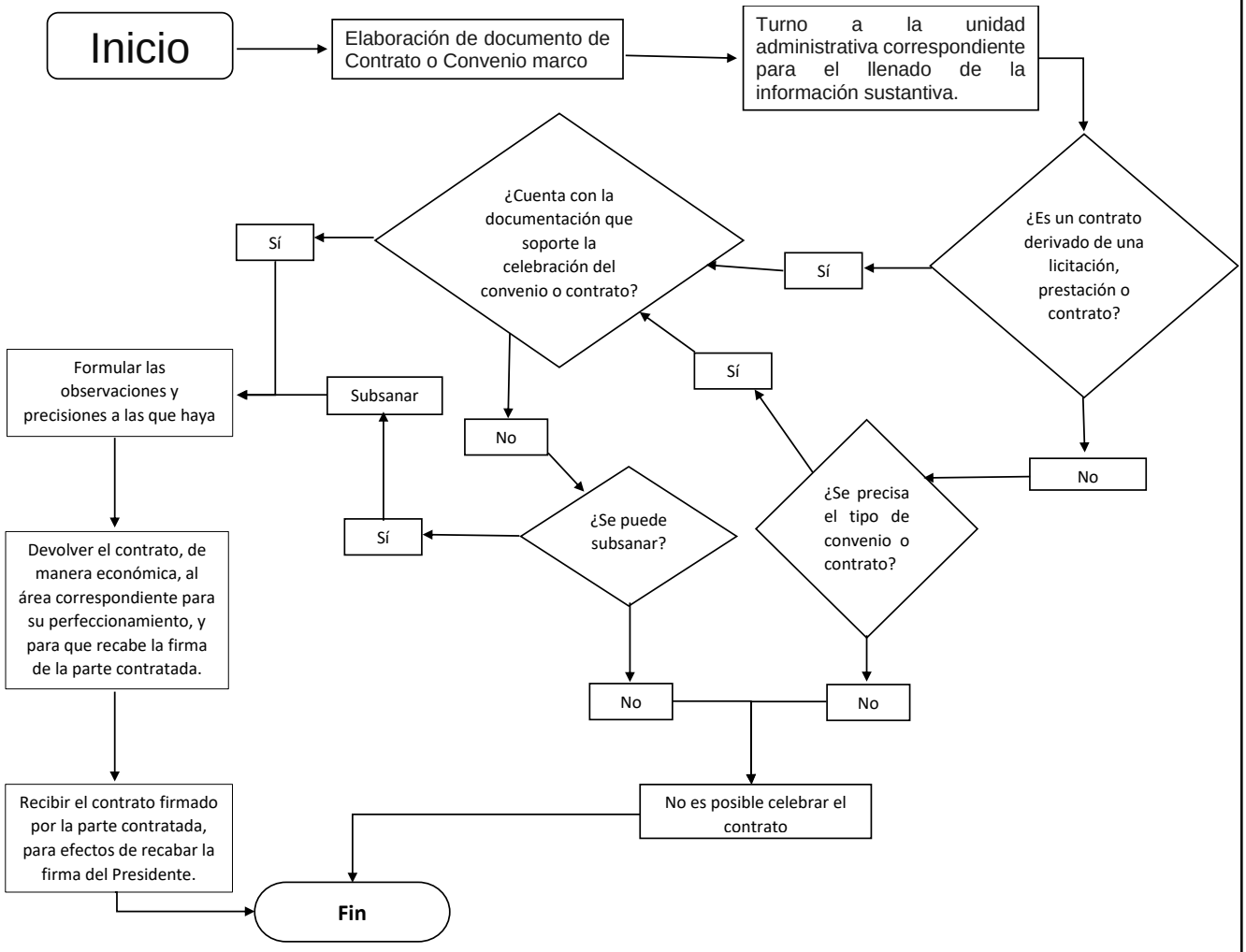
Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Miguel Ángel Cordova Álvarez Director de Asuntos Jurídicos	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas
Por último, se recibe el contrato firmado por la parte contratada, para efectos de recabar la firma del o la Presidente (a) de la Comisión Estatal de Derechos Humanos. Si no resulta posible el total cumplimiento de todos los requisitos legales, no es posible celebrar el convenio o contrato y, por lo tanto, termina el procedimiento.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Miguel Ángel Cordova Álvarez Director de Asuntos Jurídicos	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Dirección de Asuntos Jurídicos	1	Elaboración de documento de Contrato o Convenio marco.
	2	Turno a la unidad administrativa correspondiente para el llenado de la información sustantiva.
	3	Recepción de la Unidad Administrativa del Contrato para su revisión final.
	4	Si se trata de un contrato derivado de una licitación, éste debe contar con la documentación que soporte la determinación de contratar al proveedor. Si se trata de un contrato de servicios profesionales, éste debe contar con la documentación que soporte que el profesionista contratado reúne el perfil requerido. Si se trata de un convenio de colaboración, éste debe precisar los alcances de las obligaciones de cada una de las partes.
	5	Formular las observaciones y precisiones a las que haya lugar.
	6	Devolver el contrato, de manera económica, al área correspondiente para su perfeccionamiento, y para que recabe la firma de la parte contratada.
	7	Recibir el contrato firmado por la parte contratada, para efectos de recabar la firma del Presidente.
	8	FIN DEL PROCEDIMIENTO.

Diagrama


Inicio
Elaboración de documento de Contrato o Convenio marco
Turno a la unidad administrativa correspondiente para el llenado de la información sustantiva.
¿Es un contrato derivado de una licitación, prestación o contrato?
Sí
¿Cuenta con la documentación que soporte la celebración del convenio o contrato?
Sí
Formular las observaciones y precisiones a las que haya
Subsanar
No
¿Se puede subsanar?
Sí
Devolver el contrato, de manera económica, al área correspondiente para su perfeccionamiento, y para que recabe la firma de la parte contratada.
Recibir el contrato firmado por la parte contratada, para efectos de recabar la firma del Presidente.
Fin
Sí
No
¿Se precisa el tipo de convenio o contrato?
No
No
No es posible celebrar el contrato

Procedimiento	
Nombre del área:	DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA
Nombre del procedimiento:	Soporte y Mantenimiento
Número del procedimiento:	PROC-DIE-001-2019
Objetivo:	Atender las solicitudes para: Mantenimiento en equipo de cómputo, soporte técnico, instalación de equipos, respaldo de información, administración de cuentas de usuarios, administración de redes y administración de servidores.
Frecuencia:	Diario

Normas

MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO

- ✓ Los usuarios podrán solicitar servicios de soporte técnico a la Dirección de Informática vía: Oficio, Correo Electrónico y línea telefónica.
- ✓ El Mantenimiento correctivo deberá realizarse con autorización del encargado del área solicitante.
- ✓ La garantía del equipo de cómputo deberá hacerse valida cuando la misma esté vigente y aplique de acuerdo a los registros de la Dirección de Informática.
- ✓ En caso de que el equipo no tenga reparación, la Dirección de Informática iniciará de oficio la baja correspondiente del activo fijo de la CEDH.

SOPORTE TÉCNICO

- ✓ Se deberá dar soporte técnico a todas las áreas de oficinas centrales de la CEDH y Delegaciones Regionales y Étnicas que así lo requieran.
- ✓ Los usuarios podrán solicitar servicios de soporte técnico a la Dirección de Informática vía: oficio, correo electrónico o línea telefónica.
- ✓ La asesoría técnica se puede otorgar de manera telefónica, por cualquier medio de mensajería instantánea, video llamada o vía remota cuando así se haga necesario.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	L.I. Moises Licea García. Encargado de la Dirección de Informática y Estadística	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

INSTALACIÓN DE EQUIPOS

- ✓ La adquisición de cualquier componente, dispositivo o equipo de cómputo, deberá de realizarse de acuerdo al Manual de Políticas y Lineamientos de la Dirección de Informática.
- ✓ Corresponde a la Dirección de Informática, hacer cualquier instalación de software autorizado por la misma, para cada equipo de cómputo dependiendo las necesidades del usuario.
- ✓ Cualquier instalación deberá apegarse a lo estipulado en el Manual de Políticas y Lineamientos de la Dirección de Informática.
- ✓ La Dirección de Informática, es la única facultada para reasignar o modificar las direcciones IP de los dispositivos en la red.

RESPALDO DE INFORMACIÓN

- ✓ La Dirección de Informática deberá determinar la calendarización de los eventos de respaldo y el tiempo de conservación de los mismos.
- ✓ La Dirección de Informática deberá determinar los datos que realmente sean necesarios incluir en el proceso de respaldo de información.

ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS DE USUARIOS

- ✓ Todo usuario que requiera hacer uso de la red de la institución deberá solicitarlo a la Dirección de Informática.
- ✓ Cada usuario será responsable del uso que le dé a los recursos de la red, respetando las normas estipuladas en la documentación de referencia.
- ✓ Los responsables de cada área deberán de monitorear las acciones de los usuarios asignados a fin de que estos den un buen uso de los recursos de la red.

ADMINISTRACIÓN DE REDES (ALCANCES A SEGUIR)

- ✓ Verificación a la conectividad.
- ✓ Verificación equipos activos de red.
- ✓ Revisión de servicios de red implementados por el proveedor.
- ✓ Revisión controlador de dominio y servicios Web.
- ✓ Revisión enrutamiento de datos.
- ✓ Detectar y corregir “malos hábitos de comportamiento”, para evitar focos de problemas y recursos que puedan saturar nuestra red.
- ✓ Hacer un uso eficaz y eficiente de la red, mejorando los recursos disponibles.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	L.I. Moises Licea García. Encargado de la Dirección de Informática y Estadística	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

- ✓ Conseguir mayor seguridad en la red.
- ✓ Gestionar la calidad del servicio.
- ✓ Controlar las actualizaciones y parches de la red, evitando interrupciones a los usuarios.

ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES

- ✓ Es responsabilidad de la Dirección de Informática la administración y configuración de los servidores de aplicación, así como la generación, modificación y eliminación de los mismos.
- ✓ Los espacios en disco utilizados para el manejo de información por parte de las diversas áreas del organismo se asignarán de acuerdo a las políticas generales de servicio.
- ✓ Se realizarán respaldos semanalmente a los servidores del organismo, con el fin de asegurar la información almacenada.
- ✓ Se realizará diariamente el monitoreo, respaldo y depuración de los archivos para garantizar el correcto funcionamiento de los servidores.
- ✓ Se realizará diariamente al inicio de las actividades, un monitoreo del funcionamiento físico y lógico de los servidores.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	L.I. Moises Licea García. Encargado de la Dirección de Informática y Estadística	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
	MANTENIMIENTO DE EQUIPO DE CÓMPUTO	
Usuario	1	Notificar a la Dirección de Informática la falla del equipo.
Dirección de Informática	2	Consultar con el encargado de área de los tiempos en los cuales se puede realizar la verificación del equipo.
	3	Programar la fecha y hora para la revisión del equipo.
	4	Realizar el mantenimiento correctivo al equipo.
	5	¿Se corrige la falla?
	6	Si se corrige la falla, notificar al encargado de área y al usuario del equipo de cómputo.
	7	¿No se corrige la falla?
	8	Revisar si el equipo cuenta con garantía.
	9	Si el equipo cuenta con garantía enviar el equipo al área de Recursos Materiales para hacer valida la garantía.
	10	Si no cuenta con garantía.
	11	Se contacta con algún proveedor, solicitando cotización del hardware dañado.
	12	¿Es factible la reparación?
	13	Si no es factible reparar el equipo se informará la situación al usuario y Titular del de Área.
	14	Si es factible la reparación validar la cotización con el Encargado de Informática y el Departamento de Recursos Materiales y Servicios Generales.
	15	Si es aprobada la cotización.
	16	Reparar el equipo con el hardware adquirido como pieza de reemplazo.
	17	

Área	Actividad	Descripción
	18	Solicitar factura original del hardware adquirido para la reparación y enviarla al área correspondiente.
	19	Regresar e instalar el equipo al área de trabajo correspondiente.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO.
		SOPORTE TÉCNICO
Usuario	1	Enviar incidencia o solicitud de apoyo técnico por medio de: Oficio, Correo Electrónico o línea telefónica.
Dirección de Informática	2	Atender el reporte del usuario.
	3	Resolver el reporte.
	4	¿Se resolvió el Reporte?
	5	Si se resolvió el reporte, dar por terminado el reporte.
	6	Si no se resolvió el reporte, solicitar al Titular del Área solicitante para acudir personalmente a verificar el reporte.
	7	Analizar la falla, solucionar el reporte de atención.
	8	**FIN DEL PROCEDIMIENTO.**
		INTALACIÓN DE EQUIPOS
Departamento de Recursos Materiales	1	Recibir del área de Recursos Materiales el equipo o dispositivo a instalar.
Dirección de Informática	2	Realizar la inspección del equipo o dispositivo antes de su instalación.
	3	Realizar la instalación o configuración del dispositivo.

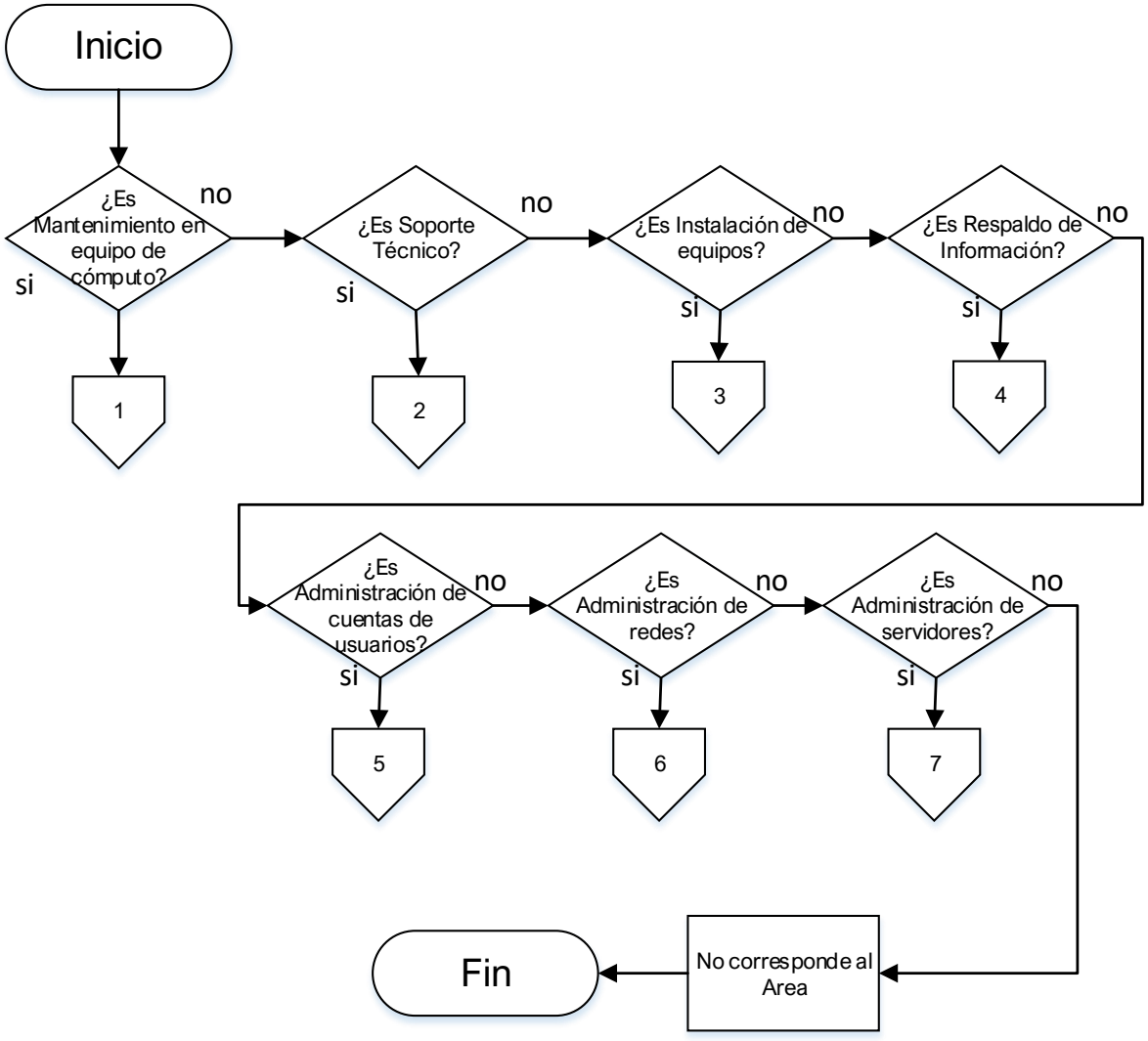
Área	Actividad	Descripción
Dirección de Informática	4	Instalar el equipo en el área asignada, así como su configuración de acuerdo al área y usuario.
	5	Solicitar copia de la asignación del equipo al área correspondiente, para el inventario de equipos.
	6	Una vez terminada la instalación del equipo, dar por terminado el Proceso.
	7	**FIN DEL PROCEDIMIENTO.**
	RESPALDO DE INFORMACIÓN	
Dirección de Informática	1	Revisar la calendarización para los respaldos correspondientes.
	2	Seleccionar la información que se va a respaldar.
	3	Programar los respaldos que se van a realizar.
	4	Monitorear el proceso de respaldo a fin de que la información sea respaldada correctamente.
	5	Resguardar los dispositivos usados para el respaldo de información en la Dirección de Informática.
	6	**FIN DEL PROCEDIMIENTO.**
	ADMINISTRACIÓN DE CUENTAS DE USUARIOS	
Dirección de Informática	1	Recibe vía oficio la solicitud de ingreso o conexión de equipo para uso de los recursos de la red Institucional.
	2	Se procede a configurar el equipo requerido con los protocolos de seguridad de la red Institucional.
	3	Se les notifica al encargado del área y al usuario de las normativas de uso de los recursos de la red así como de las sanciones por mal uso del mismo.

Área	Actividad	Descripción
	4 **ADMINISTRACIÓN DE REDES**	**FIN DEL PROCEDIMIENTO.**
Dirección de Informática	1	Distribución de red del Organismo (Topología de red, conocimiento de la configuración para conocer el estado actual de red). Verificación de la correcta conexión física. Revisión de la conexión física del equipo a la red. Revisión de la configuración y asignación de IP al equipo. Revisión de la conexión a los equipos de comunicación.
	2	Monitoreo de las redes, servidores y comunicaciones.
	3	Si se presentan fallas se validan cada una de las alertas reflejadas por el monitoreo de software.
	4	Se identifica el tipo de falla y se categoriza.
	5	En caso de fallas de servicios se informa a la entidad, proveedor o contratista que corresponda la solución correspondiente del daño.
	6	Finalmente se hace el seguimiento a la solución dada por el contratista, entidad o proveedor.
	7	**FIN DEL PROCEDIMIENTO.**
	ADMINISTRACIÓN DE SERVIDORES	
Dirección de Informática	1	Verifica que el equipo esté encendido ¿EQUIPO ENCENDIDO? SI. Continúa con Actividad 5. NO. Continúa con Actividad 2.
	2	Revisa conexiones eléctricas y de red.

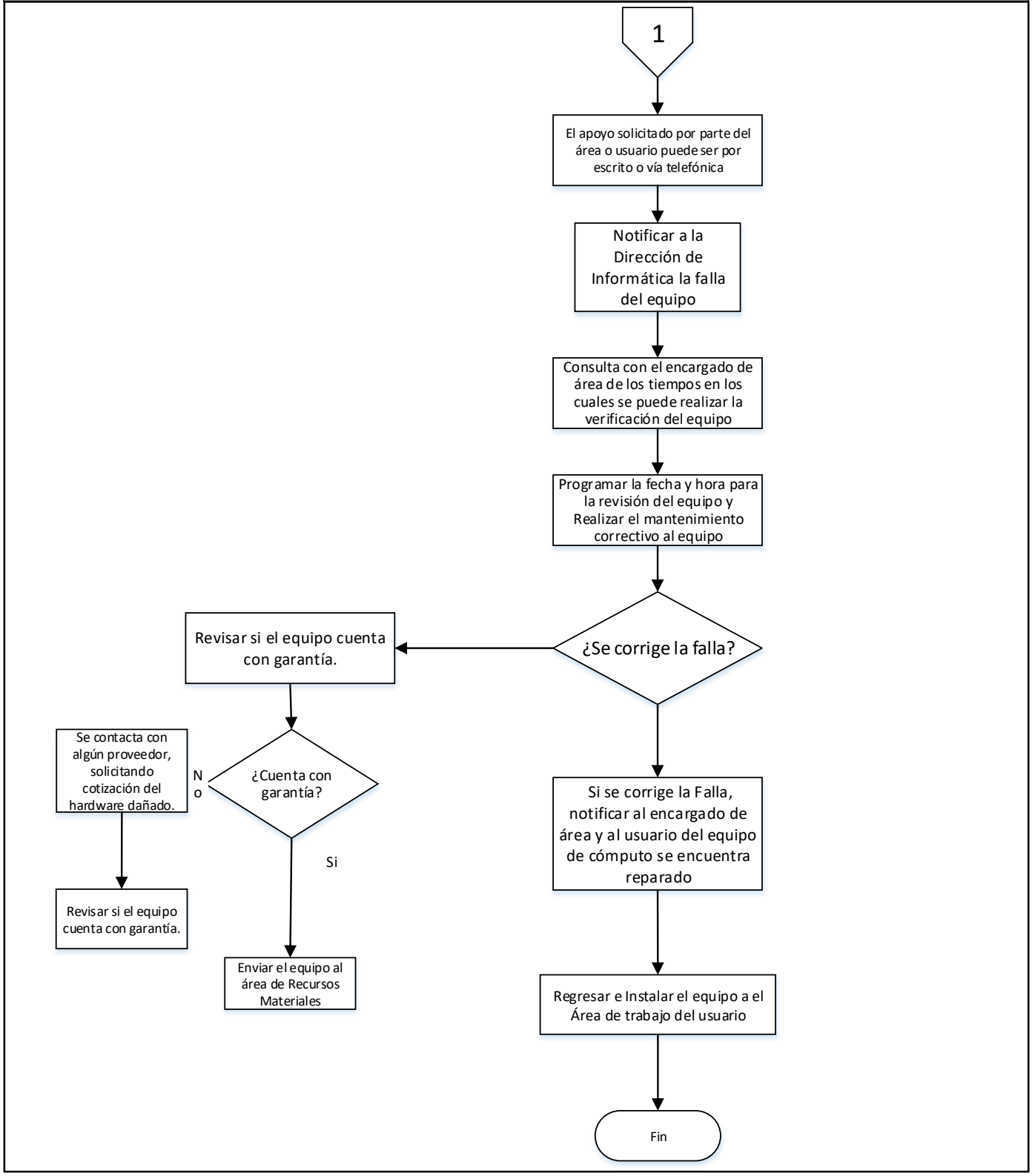
Área	Actividad	Descripción
	3	Verifica falla, realiza conexión y enciende el equipo.
Dirección de Informática	4	Asegura el encendido correcto del equipo. ¿EQUIPO ENCENDIDO CORRECTAMENTE? NO. Continúa con Actividad 6. SI. Continúa con Actividad 5.
	5	Verifica que el panel (leds) de funcionamiento del equipo esté en los parámetros correctos. ¿PANEL DE EQUIPO CON ALARMA? NO. Continúa con Actividad 10. SI. Continúa con Actividad 6.
	6	Identifica la falla, reporta al Jefe de Departamento.
	7	Elabora reporte a Oficinas Centrales y a proveedor de equipo para mantenimiento correctivo o garantías a equipo.
	8	Instala y configura servidor alterno para asegurar la continuidad del servicio.
	9	Redirecciona el servicio al servidor alterno.
	10	Revisa que los servicios de Microsoft Exchange estén dados de alta. ¿SERVICIOS TRABAJANDO? NO. Continúa con Actividad 11. SI. Continúa con Actividad 12.
	11	Reinicia los servicios de Microsoft Exchange.
	12	Revisa los archivos .log para verificar el funcionamiento del equipo. ¿REGISTRA FALLAS? NO. Continúa con Actividad 15. SI. Continúa con Actividad 13.
	13	Revisa los eventos a detalle e identifica fallas.
	14	Corrige fallas, reporta incidencias al Jefe de Departamento.

Área	Actividad	Descripción
	15	Realiza respaldo de los archivos .log y depura los archivos activos.
	16	Registra en la bitácora de monitoreo los eventos encontrados y las actividades realizadas.
	17	FIN DEL PROCEDIMIENTO.

Diagrama


Inicio
¿Es Mantenimiento en equipo de cómputo?
no
si
¿Es Soporte Técnico?
no
si
¿Es Instalación de equipos?
no
si
¿Es Respaldo de Información?
no
si
1
2
3
4
¿Es Administración de cuentas de usuarios?
no
si
¿Es Administración de redes?
no
si
¿Es Administración de servidores?
no
si
5
6
7
Fin
No corresponde al Area

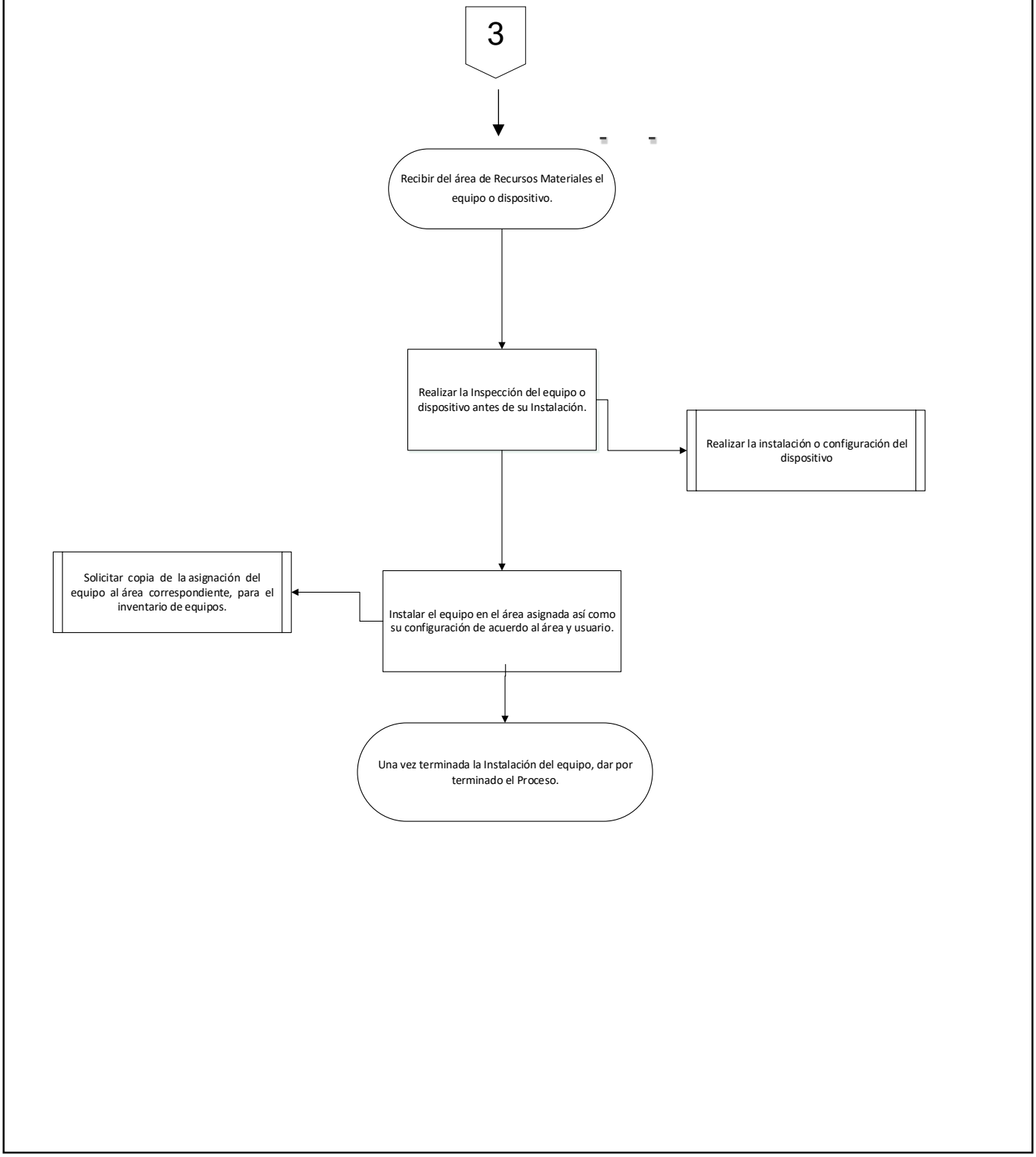
Diagrama


1
El apoyo solicitado por parte del área o usuario puede ser por escrito o vía telefónica
Notificar a la Dirección de Informática la falla del equipo
Consulta con el encargado de área de los tiempos en los cuales se puede realizar la verificación del equipo
Programar la fecha y hora para la revisión del equipo y Realizar el mantenimiento correctivo al equipo
¿Se corrige la falla?
Revisar si el equipo cuenta con garantía.
¿Cuenta con garantía?
No
Se contacta con algún proveedor, solicitando cotización del hardware dañado.
Revisar si el equipo cuenta con garantía.
Si
Enviar el equipo al área de Recursos Materiales
Si se corrige la Falla, notificar al encargado de área y al usuario del equipo de cómputo se encuentra reparado
Regresar e Instalar el equipo a el Área de trabajo del usuario
Fin

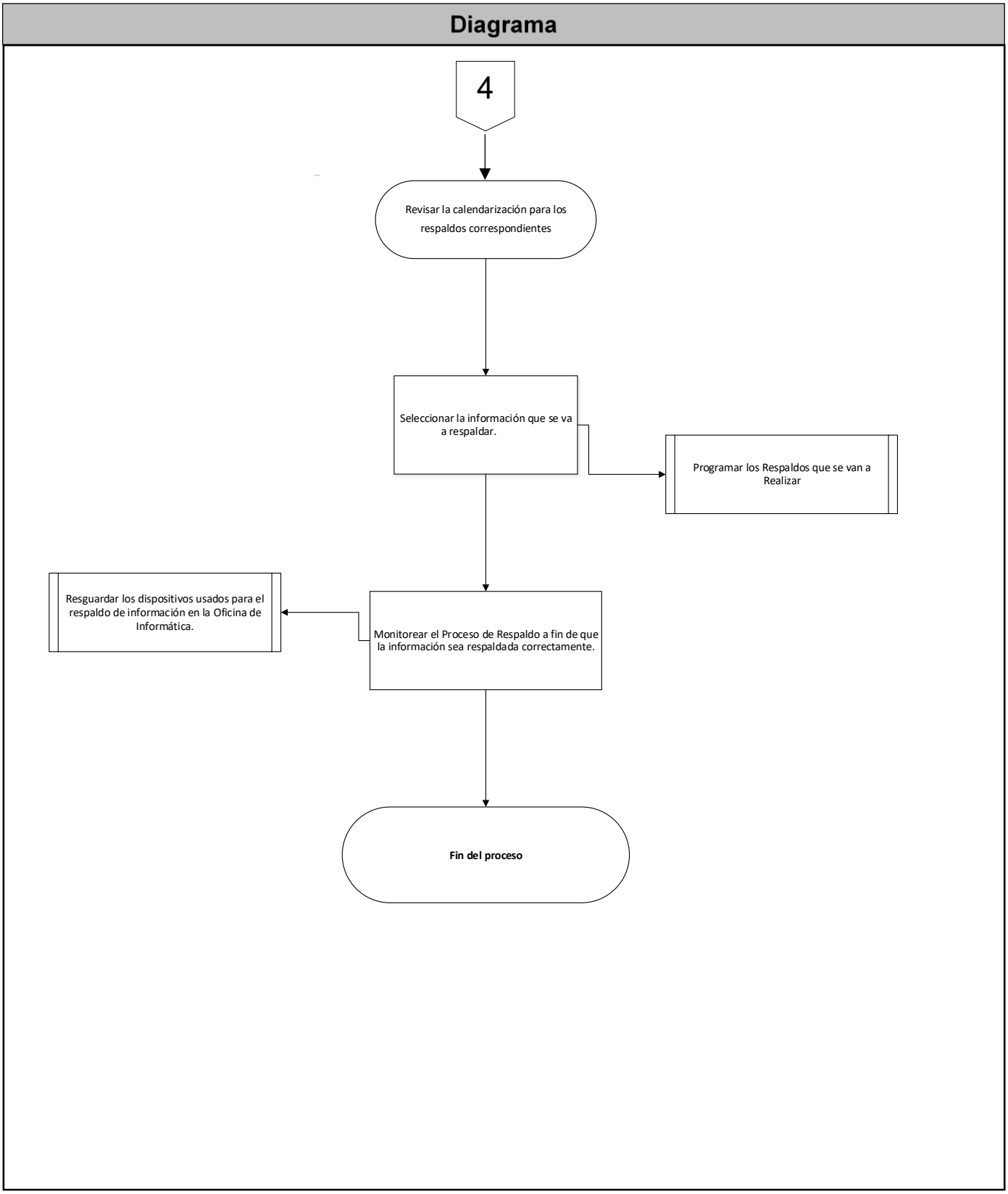
Diagrama


2
Enviar incidencia o solicitud de apoyo técnico por medio de: Oficio, Correo Electrónico o Línea telefónica.
Atender el reporte del usuario.
Resolver el reporte.
¿Se resolvió el Reporte?
No
Si no se resolvió el reporte, solicitar al jefe de área cita para ir personalmente a verificar el reporte.
Si
Enviar el equipo al área de Recursos Materiales
Se dar por terminado el Proceso.

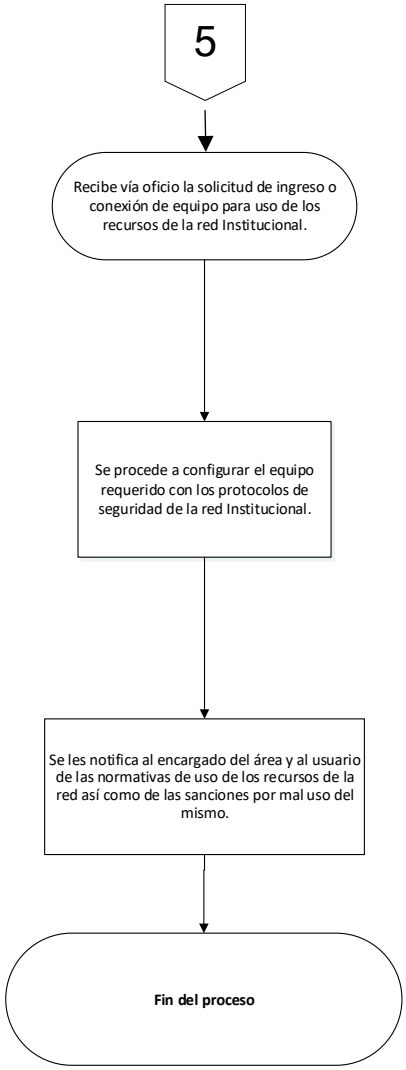
Diagrama


3
Recibir del área de Recursos Materiales el equipo o dispositivo.
Realizar la Inspección del equipo o dispositivo antes de su Instalación.
Realizar la instalación o configuración del dispositivo
Solicitar copia de la asignación del equipo al área correspondiente, para el inventario de equipos.
Instalar el equipo en el área asignada así como su configuración de acuerdo al área y usuario.
Una vez terminada la Instalación del equipo, dar por terminado el Proceso.

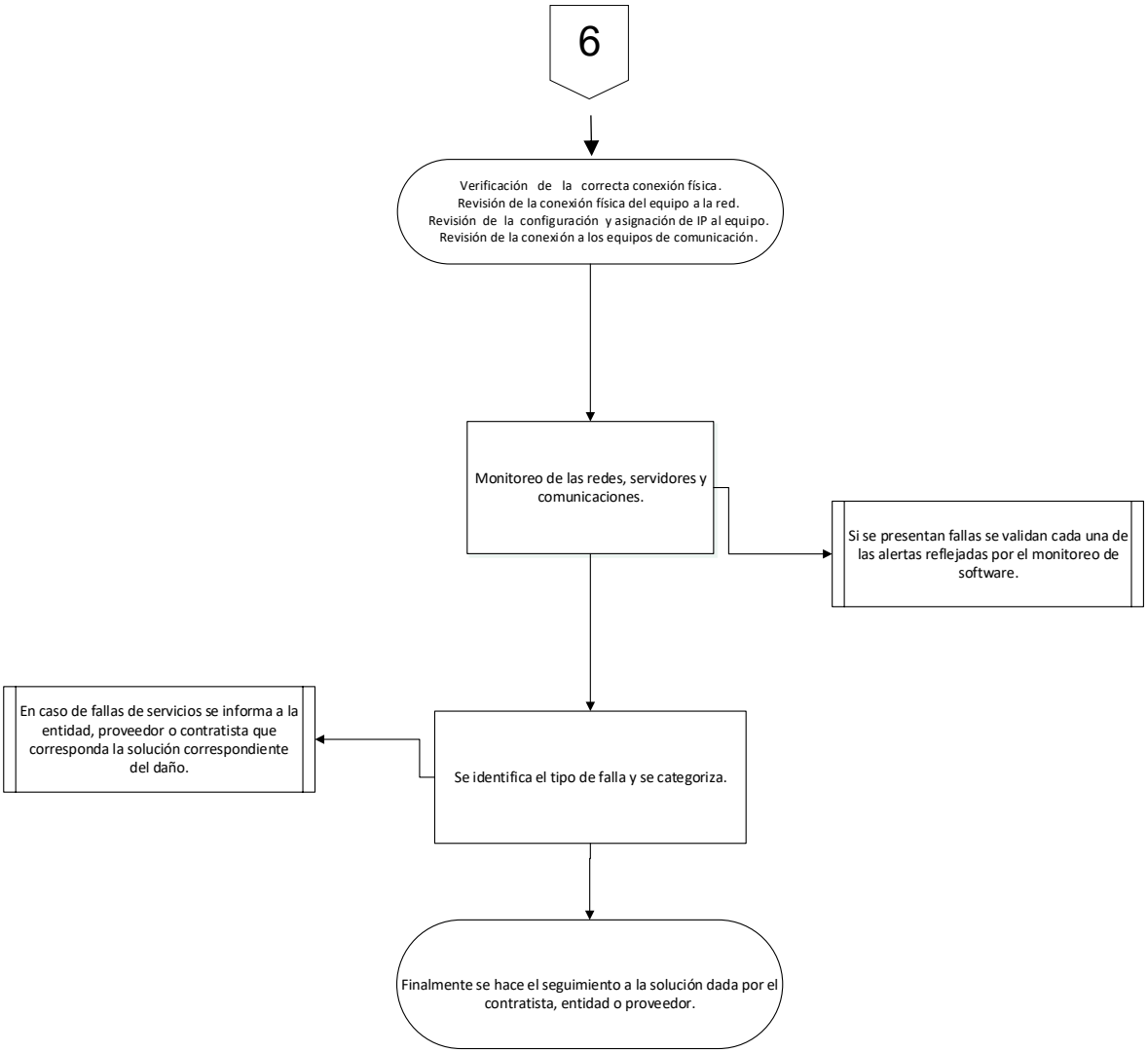
Diagrama


4
Revisar la calendarización para los respaldos correspondientes
Seleccionar la información que se va a respaldar.
Programar los Respaldos que se van a Realizar
Monitorear el Proceso de Respaldo a fin de que la información sea respaldada correctamente.
Resguardar los dispositivos usados para el respaldo de información en la Oficina de Informática.
Fin del proceso

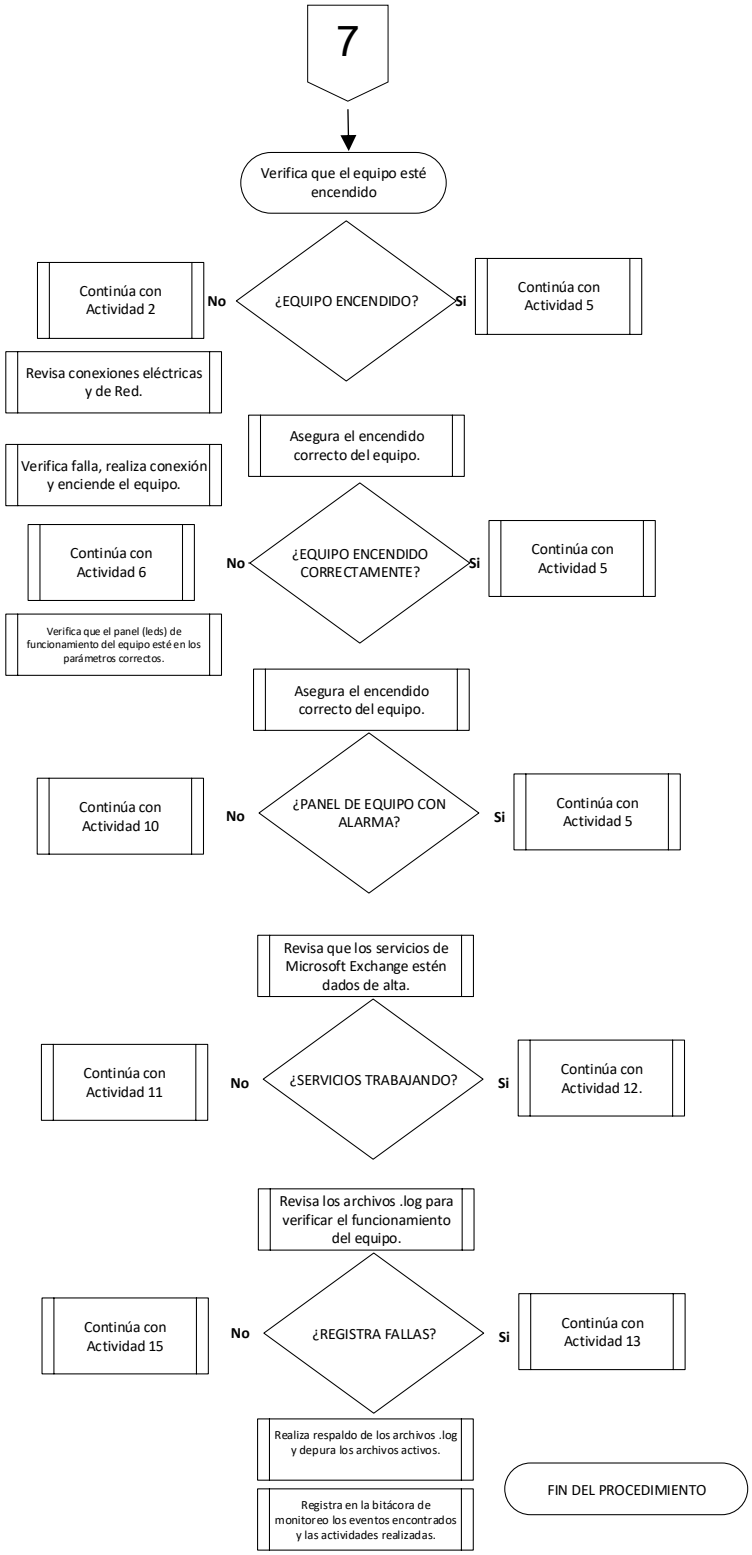
Diagrama


5
Recibe vía oficio la solicitud de ingreso o conexión de equipo para uso de los recursos de la red Institucional.
Se procede a configurar el equipo requerido con los protocolos de seguridad de la red Institucional.
Se les notifica al encargado del área y al usuario de las normativas de uso de los recursos de la red así como de las sanciones por mal uso del mismo.
Fin del proceso

Diagrama


6
Verificación de la correcta conexión física.
Revisión de la conexión física del equipo a la red.
Revisión de la configuración y asignación de IP al equipo.
Revisión de la conexión a los equipos de comunicación.
Monitoreo de las redes, servidores y comunicaciones.
Si se presentan fallas se validan cada una de las alertas reflejadas por el monitoreo de software.
En caso de fallas de servicios se informa a la entidad, proveedor o contratista que corresponda la solución correspondiente del daño.
Se identifica el tipo de falla y se categoriza.
Finalmente se hace el seguimiento a la solución dada por el contratista, entidad o proveedor.

Diagrama


7
Verifica que el equipo esté encendido
¿EQUIPO ENCENDIDO?
No
Continúa con Actividad 2
Si
Continúa con Actividad 5
Revisa conexiones eléctricas y de Red.
Verifica falla, realiza conexión y enciende el equipo.
Asegura el encendido correcto del equipo.
¿EQUIPO ENCENDIDO CORRECTAMENTE?
No
Continúa con Actividad 6
Si
Continúa con Actividad 5
Verifica que el panel (leds) de funcionamiento del equipo esté en los parámetros correctos.
Asegura el encendido correcto del equipo.
¿PANEL DE EQUIPO CON ALARMA?
No
Continúa con Actividad 10
Si
Continúa con Actividad 5
Revisa que los servicios de Microsoft Exchange estén dados de alta.
¿SERVICIOS TRABAJANDO?
No
Continúa con Actividad 11
Si
Continúa con Actividad 12.
Revisa los archivos .log para verificar el funcionamiento del equipo.
¿REGISTRA FALLAS?
No
Continúa con Actividad 15
Si
Continúa con Actividad 13
Realiza respaldo de los archivos .log y depura los archivos activos.
Registra en la bitácora de monitoreo los eventos encontrados y las actividades realizadas.
FIN DEL PROCEDIMIENTO

Procedimiento	
Nombre del área:	DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA
Nombre del procedimiento:	Administración de Sistemas
Número del procedimiento:	PROC-DIE-002-2019
Objetivo:	Atender las solicitudes para la modificación al sistema de Fichas de Solicitudes de Intervención Electrónica, a la Pagina WEB y al sistema de Seguimiento y Conclusión.
Frecuencia:	Diario

Normas

Para acceder al Sistema de Fichas de Solicitudes de Intervención Electrónica, se hace utilizando un navegador a la dirección URL: http://www.cedhveracruz.org.mx/solicitudintervencion/, e ingreso de clave de usuario, entrando al registro de los asuntos que en virtud de su competencia recibe y atiende en cada una de la áreas que fungen como ventanilla de recepción y atención mediante este instrumento sistematizado para la captación de la información más relevante de las Solicitudes de Intervención.

Las únicas consultas que se realizan desde este sistema son las relacionadas con la asignación de folios por visitador y las realizadas únicamente sobre los datos de número de expediente y nombre de la persona, con las URL de acceso: /SearchApp/Busqueda_metro.asp y /SearchApp/Busqueda_metror.asp para búsquedas Batch.

De este sistema no se cuenta con módulo de reportes, sin embargo, se pueden realizar consultas y reportes desde el módulo proceso estadístico, entrando a la URL de acceso: /proceso_estadistico/. Utilice el manual de usuario para mayor referencia.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	L.I. Moises Licea García. Encargado de la Dirección de Informática y Estadística	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

Publicar contenido referente a las actividades que realiza la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Veracruz en la página WEB institucional http://www.cedhveracruz.org.mx

- ✓ La Dirección de Informática es la encargada de publicar contenido referente a las actividades que realiza la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
- ✓ La Dirección de Informática será responsable del contenido publicado en la página WEB.
- ✓ La Dirección de Informática deberá salvaguardar los contenidos publicados, con la finalidad de evitar plagio o robo de información de los mismos.

Automatizar los procesos (almacenamiento y gestión) de recomendaciones y conciliaciones establecidos en el área, economizando tiempos y recursos utilizados, con el fin de incrementar las capacidades y mejorar.

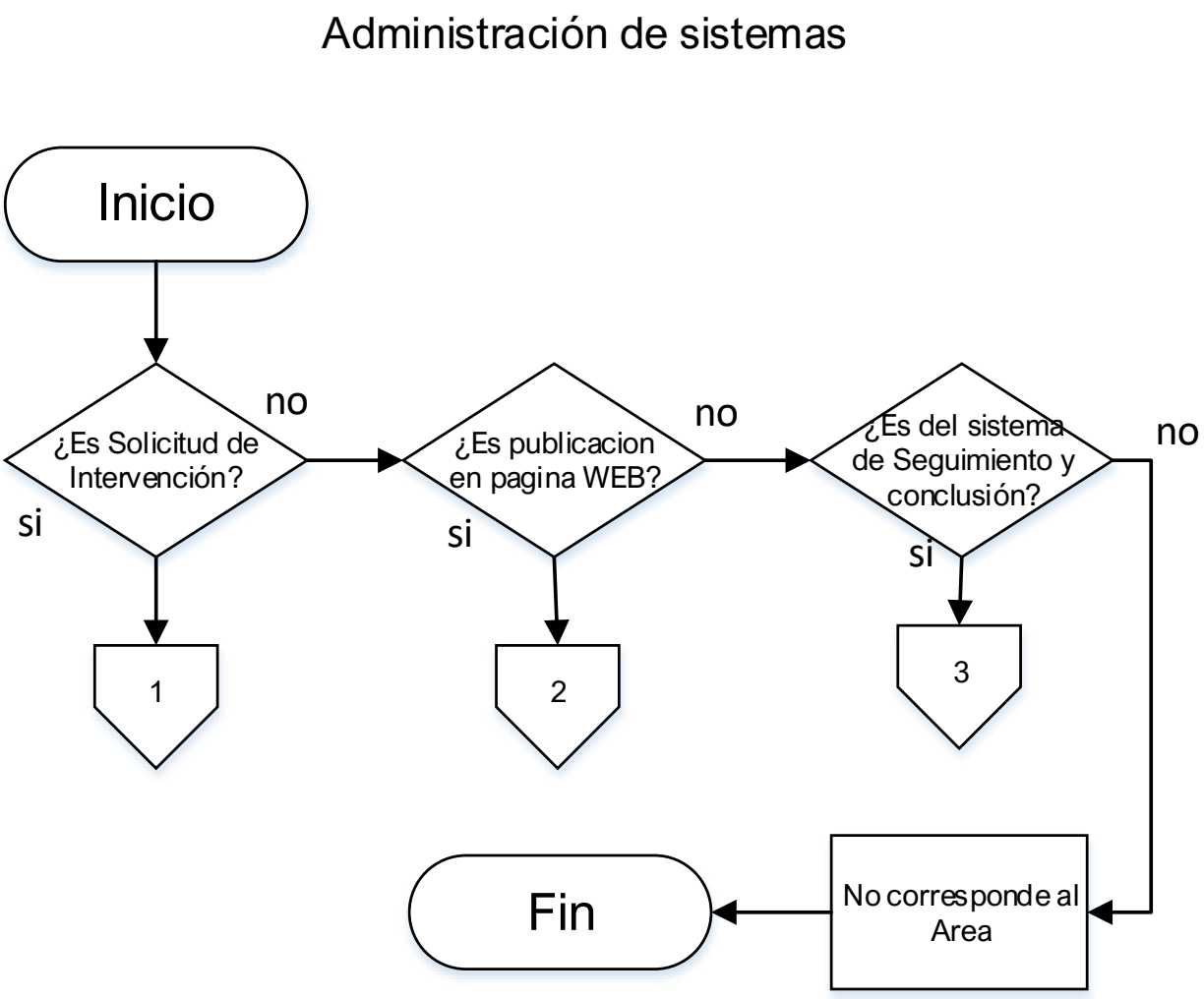
- ✓ El área será responsable del uso que le dé a las Recomendaciones y Conciliaciones capturadas en el Sistema de Seguimiento y Conclusión
- ✓ El área en cuestión deberá mantener limitado o restringido el acceso al Sistema a personal no autorizado, ya que dicho Sistema contiene información sensible y confidencial.
- ✓ Llenado en línea.
- ✓ Validación por el Sistema.
- ✓ Consultar la información (Conciliaciones y Recomendaciones) de una manera más rápida y eficiente.
- ✓ Contar con un control práctico que se adapte a los requerimientos o necesidades del área.
- ✓ Generar ahorros relativos a consumibles y horas de trabajo principalmente.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	L.I. Moises Licea García. Encargado de la Dirección de Informática y Estadística	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

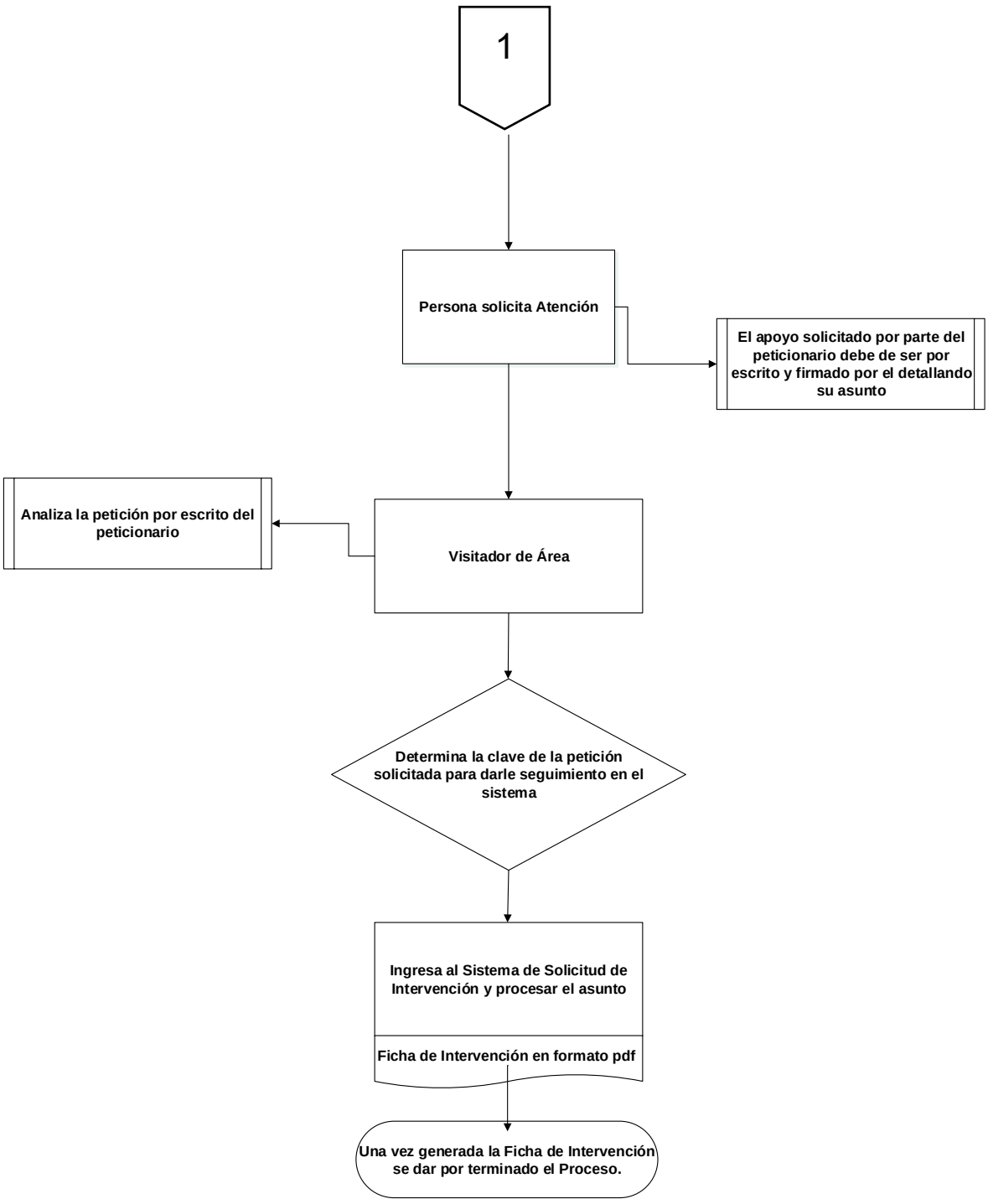
Área	Actividad	Descripción
	FICHAS DE INTERVENCIÓN	
Oficinas Centrales y Delegaciones.	1	Persona solicita atención.
Visitador (a) en turno	2	Analiza la solicitud de atención.
	3	Ingresa al Sistema de Ficha Electrónica para darle seguimiento y atención a lo solicitado por el peticionario.
	4	**FIN DEL PROCEDIMIENTO.**
	PAGINA WEB	
Dirección de Informática	1	Recibe el contenido para su publicación en la WEB Institucional.
	2	Publicar el contenido en la página Institucional.
	3	Verifica que la publicación se encuentre en la sección de la página WEB correspondiente.
	4	Informa al área solicitante de la CEDH que se encuentra en línea la publicación.
	5	**FIN DEL PROCEDIMIENTO.**
	SISTEMA DE SEGUIMIENTO Y CONCLUSIÓN	
Dirección de Seguimiento y Conclusión	1	Ingresa al Sistema de Seguimiento y Conclusión con su respectiva credencial.
	2	

Área	Actividad	Descripción
		Realiza la captura en línea ya sea que se trate de una Recomendación o de una Conciliación.
Dirección de Informática	3	Validación mínima de la captura en el sistema.
Dirección de Seguimiento y Conclusión	4	Guardado en la base de datos del sistema y listo para la consulta vía WEB.
Dirección de Informática	5	Una vez generada la visualización de la consulta en específico (Recomendación o Conciliación) por el área o departamento en cuestión se da por terminado el proceso.
	6	**FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

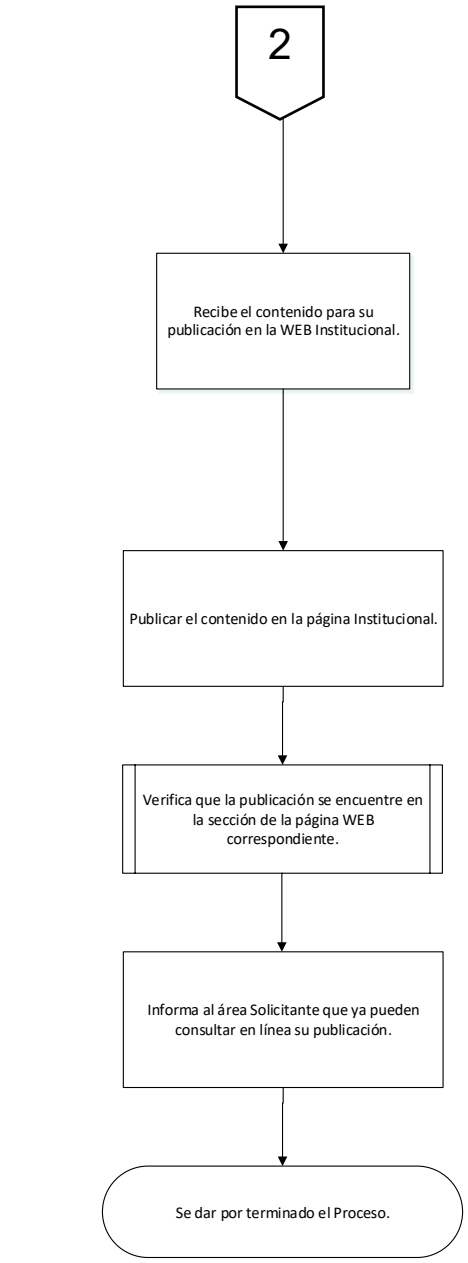
Diagrama


Administración de sistemas
Inicio
¿Es Solicitud de Intervención?
no
si
1
¿Es publicacion en pagina WEB?
no
si
2
¿Es del sistema de Seguimiento y conclusión?
no
si
3
No corresponde al Area
Fin

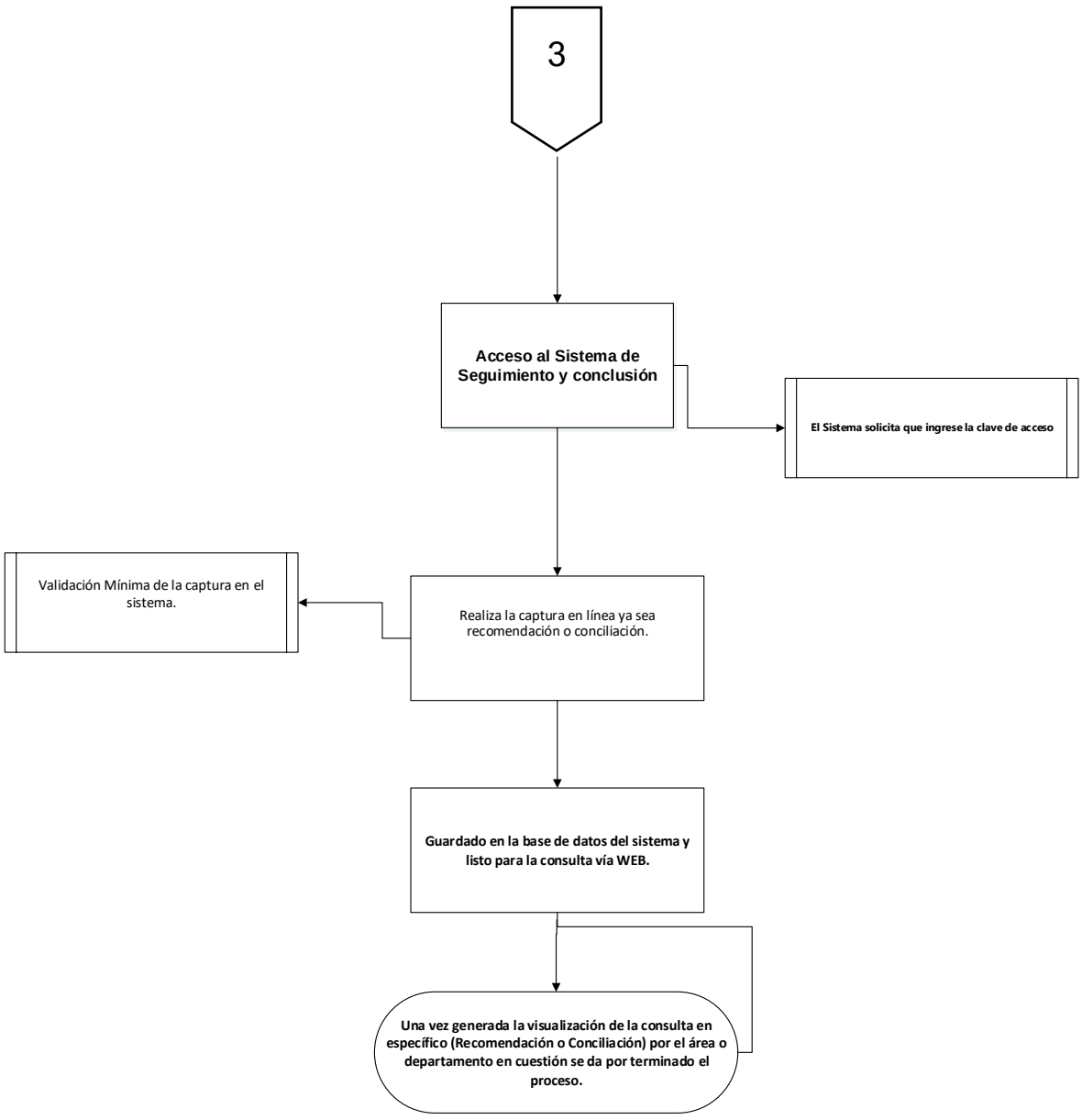
Diagrama


1
Persona solicita Atención
El apoyo solicitado por parte del peticionario debe de ser por escrito y firmado por el detallando su asunto
Analiza la petición por escrito del peticionario
Visitador de Área
Determina la clave de la petición solicitada para darle seguimiento en el sistema
Ingresa al Sistema de Solicitud de Intervención y procesar el asunto
Ficha de Intervención en formato pdf
Una vez generada la Ficha de Intervención se dar por terminado el Proceso.

Diagrama


2
Recibe el contenido para su publicación en la WEB Institucional.
Publicar el contenido en la página Institucional.
Verifica que la publicación se encuentre en la sección de la página WEB correspondiente.
Informa al área Solicitante que ya pueden consultar en línea su publicación.
Se dar por terminado el Proceso.

Diagrama


3
Acceso al Sistema de Seguimiento y conclusión
El Sistema solicita que ingrese la clave de acceso
Validación Mínima de la captura en el sistema.
Realiza la captura en línea ya sea recomendación o conciliación.
Guardado en la base de datos del sistema y listo para la consulta vía WEB.
Una vez generada la visualización de la consulta en específico (Recomendación o Conciliación) por el área o departamento en cuestión se da por terminado el proceso.

Procedimiento	
Nombre del área:	DIRECCIÓN DE INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA
Nombre del procedimiento:	Informes Estadísticos
Número del procedimiento:	PROC-DIE-003-2019
Objetivo:	Proporcionar información que permita la recolección, selección, clasificación, interpretación y análisis de los datos respecto a solicitudes de intervención recibidas por parte de peticionarios hacia este organismo (CEDHV); en materia de derechos humanos.
Frecuencia:	Semanal

Normas

Informar de manera fiable por medio de reportes físicos, en los cuales se exhibe la información contenida en una base de datos.

POLÍTICAS DEL SUBPROCESO

- ✓ Toda área que requiera la generación de un reporte semanal deberá solicitarlo a la Dirección de Informática, nadie que no tenga autorización de la misma podrá hacer uso del aplicativo.
- ✓ Cada área será responsable del uso que le dé al reporte solicitado, respetando las normas estipuladas.
- ✓ Los responsables de cada área deberán de salvaguardar el reporte solicitado a esta Dirección de Informática, con la finalidad de evitar plagio o robo de información de los mismos.

RESULTADOS ESPERADOS.

- ✓ Gestionar, organizar y manipular de manera eficiente la información que solicita cada área.

INDICADOR DE ÉXITO.

- ✓ Entrega en tiempo y forma la información generada por medio del reporte semanal a cada área que lo requiera.

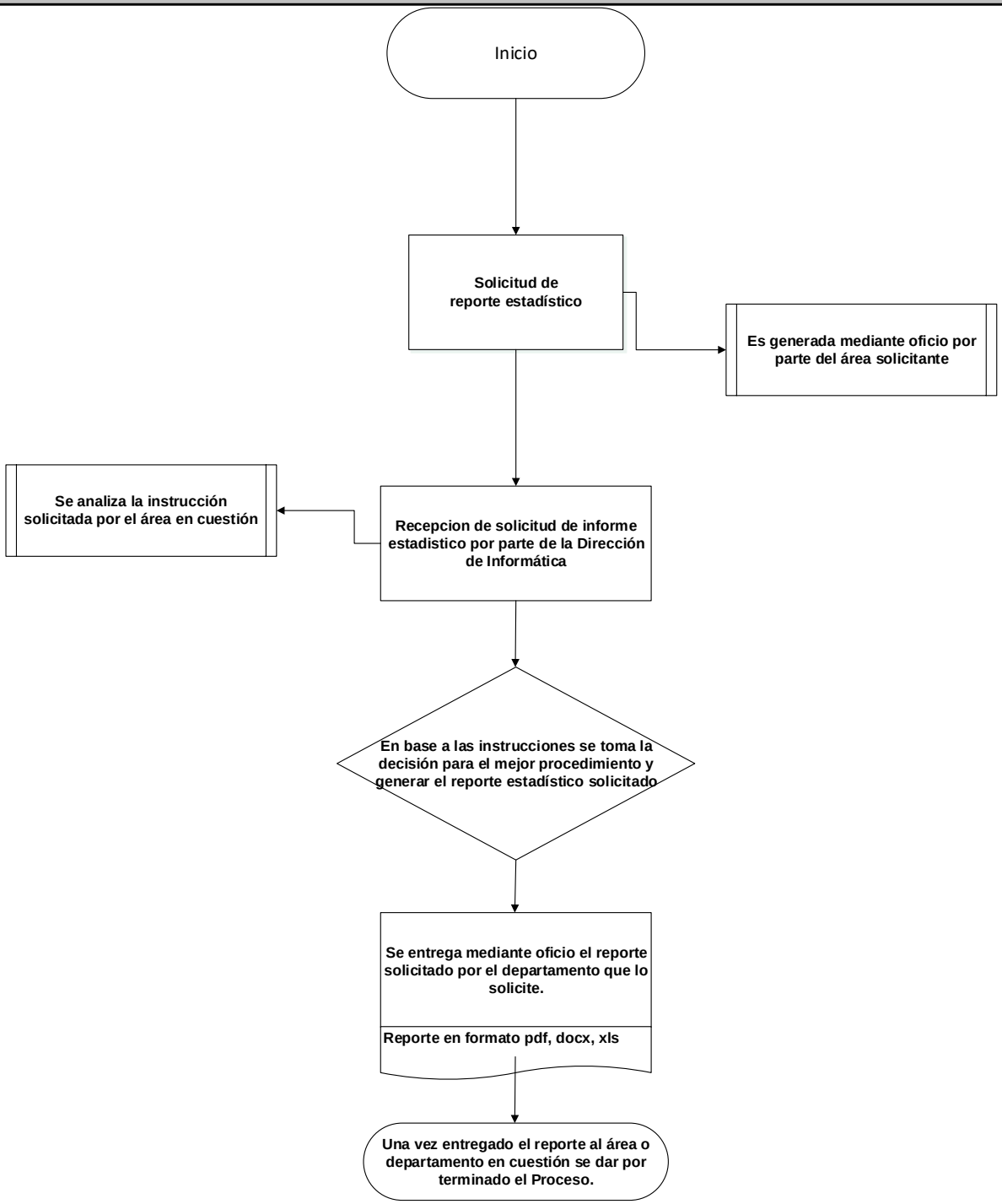
DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA.

- ✓ Mediante solicitud de oficio dirigido al encargado de la Dirección de Informática.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	L.I. Moises Licea García. Encargado de la Dirección de Informática y Estadística	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Presidencia, Secretaría Ejecutiva, Secretaría Técnica y Unidad de Genero	1	Recibir la solicitud de información mediante oficio.
Dirección de Informática	2	Realizar el análisis de requerimiento de la solicitud de información.
	3	Generar los resultados arrojados en la búsqueda dentro del sistema, tomando como referencia la solicitud por el área requerida.
	4	Se entrega mediante oficio el reporte semanal solicitado por el departamento que lo solicite.
	5	Una vez entregado el reporte semanal al área o departamento solicitante se da por terminado el Proceso.
	6	FIN DEL PROCEDIMIENTO.

Diagrama


Inicio
Solicitud de reporte estadístico
Es generada mediante oficio por parte del área solicitante
Se analiza la instrucción solicitada por el área en cuestión
Recepcion de solicitud de informe estadistico por parte de la Dirección de Informática
En base a las instrucciones se toma la decisión para el mejor procedimiento y generar el reporte estadístico solicitado
Se entrega mediante oficio el reporte solicitado por el departamento que lo solicite.
Reporte en formato pdf, docx, xls
Una vez entregado el reporte al área o departamento en cuestión se dar por terminado el Proceso.

Procedimiento	
Nombre del área:	DIRECCIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL
Nombre del procedimiento:	Diseño, Producción, Difusión y Resguardo de Contenidos Informativos
Número del procedimiento:	PROC-DCS-001-2019
Objetivo:	Contar con materiales audiovisuales de las actividades realizadas por la Comisión Estatal en la promoción del respeto y defensa de los Derechos Humanos, de tal manera que autoridades y sociedad conozcan los trabajos que se realizan desde el organismo a través de las redes sociales institucionales; así como proporcionar y resguardar la información de actividades y la presencia de las autoridades de la Comisión en los distintos medios de comunicación.
Frecuencia:	Semanal

Normas

Las atribuciones de la Dirección de Comunicación Social para llevar a cabo el diseño, producción, difusión y resguardo de contenidos se encuentra regulada por el artículo 88 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, publicado en la Gaceta oficial del Estado de fecha 22 de enero de 2019, que a la letra dice:

I. Diseñar y proponer las políticas de comunicación social a la Presidencia de la Comisión Estatal.
II. Elaborar materiales audiovisuales, en coordinación con la Secretaria Ejecutiva, para difundir las funciones y actividades de la Comisión Estatal.
III. Coordinar conferencias de prensa y comunicados del o la Presidente (a) y demás servidores públicos de la Comisión Estatal.
IV. Mantener un contacto permanente con las o los representantes de los medios de comunicación, con el fin de informar las acciones de la Comisión Estatal, previa consulta a la Presidencia y coordinación con la Secretaría Ejecutiva.
V. Coordinar las reuniones de prensa del o la Presidente (a) y demás funcionarias y funcionarios de la Comisión Estatal.
VI. Sistematizar y resguardar la memoria fotográfica de las actividades sustantivas de la Comisión Estatal; así como elaborar los manuales con los lineamientos para su integración.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	L.C.C. Elva Magnolia Reyes Utrera Directora de Comunicación Social	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

La Dirección de Comunicación Social de la Comisión Estatal tiene la responsabilidad de difundir las actividades que se generan por parte del o la Presidente (a) de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, así como por todas las autoridades que la representan. Son tres los estilos de difusión que se ocupan para la realización de las actividades de difusión, a saber:

1. Boletín Informativo.
2. Cápsula Informativa.
3. Infografía.

Cabe destacar que en los tres anteriores casos se ocupan las redes sociales institucionales para su correcta difusión. Las redes institucionales actualmente activas y por las cuales se lleva la difusión de las actividades la Comisión estatal son las siguientes;

1. Facebook.
2. Twitter.
3. YouTube.

La dirección de Comunicación Social de la Comisión Estatal de Derechos Humanos tiene la responsabilidad de gestionar los acercamientos entre las autoridades y los medios de comunicación, ya sea para entrevistas o conferencias de prensa del o la Presidente (a) del organismo o algunas de las autoridades de la misma.

En el caso de los eventos a difundir, la Presidencia, la Secretaría Ejecutiva, la Secretaría Técnica y las Direcciones de la Comisión Estatal de Derechos Humanos pueden notificar a la Dirección de Comunicación Social su agenda para que sus actividades sean cubiertas y posteriormente difundidas.

Para la cobertura de los eventos y la difusión de los mismos se tomará registro videográfico y fotográfico; material que se ocupará según sea el caso en los boletines informativos o en las capsulas informativas.

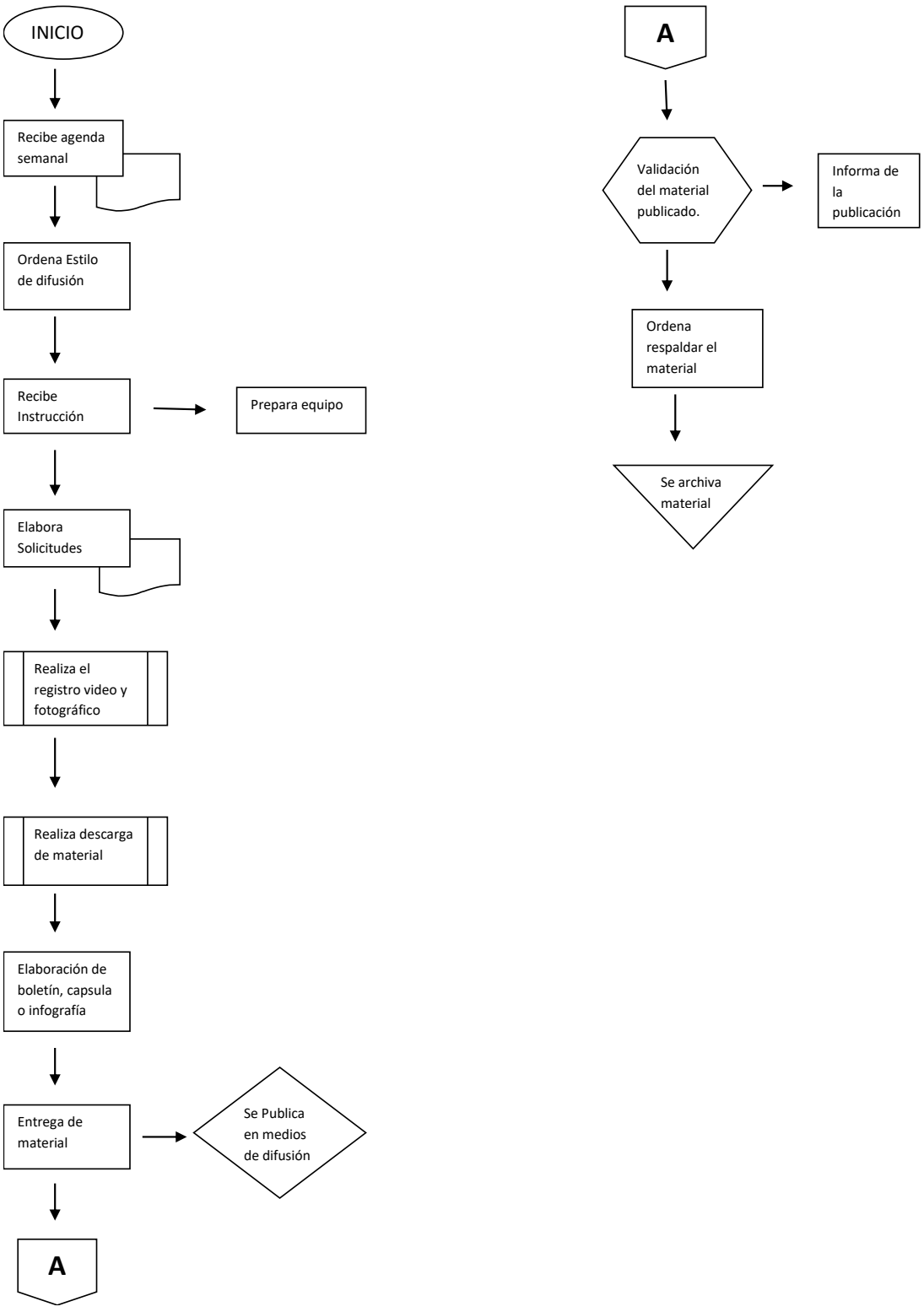
Finalmente, después de recabado el material y difundido de manera correcta y profesional, la Dirección de Comunicación Social es responsable de almacenar de manera digital el material difundido, esto como parte de un registro y para eventuales consultas informativas.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	L.C.C. Elva Magnolia Reyes Utrera Directora de Comunicación Social	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Dirección de Comunicación Social	1	Recibe agenda semanal de Presidencia, Secretarías y Direcciones. El o la Directora (a) elabora plan de trabajo y distribución de eventos a cubrir.
Analista de la Dirección de Comunicación Social	2	Recibe programa de trabajo semanal entregado por el o la directora (a), revisa los eventos y se determina que actividad se desarrollara en cada uno.
Dirección de Comunicación Social	2.1	Ordena el estilo de difusión que se aplicará para cada evento.
Analista de la Dirección de Comunicación Social	3	Recibe la instrucción del estilo de difusión que se aplicará en cada uno de los eventos programados y prepara el equipo técnico para la ejecución de cada uno de ellos.
Dirección de Comunicación Social	4	Envía solicitudes pertinentes según sea el caso del evento a cubrir a la Dirección de Administración a efecto de contar con los Recurso Financieros o Materiales.
Dirección de Comunicación Social / Analista de la Dirección de Comunicación Social	5	Realiza el registro fotográfico y/o videográfico en el evento o actividad a cubrir.
	5.1	Realiza la descarga del material recopilado en el evento.
	5.2	Elabora según sea el caso, boletín, cápsula o infografía.
Dirección de Comunicación Social	6	Entrega el material terminado al o a la Presidente (a) de la Comisión Estatal o a los directivos responsables del evento que se difunde para su valoración y aprobación.
	6.1	Una vez aprobado el material, se procede a cargar u distribuir en los medios de difusión con los que cuenta la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
Analista de la Dirección de Comunicación Social	7	Se publica el material en los medios correspondientes para conseguir la correcta difusión de las actividades de la Comisión, con la finalidad de generar el impacto que se pretende por parte del organismo.

Área	Actividad	Descripción
Dirección de Comunicación Social	8	Valida e informa la publicación del material ya sea un boletín, cápsula o infografía.
	8.1	Ordena el respaldo del material como parte del material videográfico y fotográfico que se archivara.
Analista de la Dirección de Comunicación Social	9	Archiva el material recopilado.
	10	FIN DEL PROCEDIMIENTO.

Diagrama


INICIO
Recibe agenda semanal
Ordena Estilo de difusión
Recibe Instrucción
Prepara equipo
Elabora Solicitudes
Realiza el registro video y fotográfico
Realiza descarga de material
Elaboración de boletín, capsula o infografía
Entrega de material
Se Publica en medios de difusión
A
A
Validación del material publicado.
Informa de la publicación
Ordena respaldar el material
Se archiva material

Procedimiento	
Nombre del área:	UNIDAD DE ARCHIVOS
Nombre del procedimiento:	Préstamo de Expedientes
Número del procedimiento:	PROC-UAR-001-2019
Objetivo:	Mantener un control en el manejo de los Expedientes dentro de los archivos de concentración e histórico de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, para efectos de integración y/o consulta.
Frecuencia:	Diaria

Normas

Las atribuciones y funciones de la Unidad de Archivos para llevar a cabo una adecuada gestión documental y une eficaz control de los expedientes en resguardo por el archivo de concentración e histórico, se encuentran descritas en las fracciones I, II, IV y V del artículo 92 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, publicado en el Gaceta Oficial del Estado de fecha 22 de enero de 2019 que a la letra dice:

I. Integrar y organizar los expedientes que cada área o unidad produzca use y reciba;

II. Asegurar la localización y consulta de los expedientes mediante la elaboración de inventarios documentales;

IV. Asegurar y describir los fondos bajo su resguardo, así como la consulta de los expedientes;

V. Brindar servicios de préstamo y consulta a las unidades o áreas administrativas productoras de la documentación que resguarda.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Julio César Estévez Jefe de la Unidad de Archivos	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

Una vez turnado el expediente por las áreas generadoras a través de su archivo de trámite al área de Control de Gestión, para posteriormente remitirlos al archivo de concentración ubicado en la Unidad de Archivos, esta brindara el servicio de préstamo de expedientes bajo las siguientes hipótesis:

I. Para integración de documentación, acuses, y demás elementos que se deriven de los procedimientos del área sobre el documento;

II. Para su consulta y/o su posible reapertura.

Las solicitudes realizadas por las áreas o unidades administrativas generadoras podrán ser por escrito o vía telefónica, proporcionando los datos generales de la documentación solicitada tales como son: a) número de expediente, b) nombre del quejoso, c) tipo de documento (queja, gestoría, antecedente u orientación) y d) año de conclusión y si la solicitud de dichos expedientes son para realizar la integración de algún documento o para su consulta y posible reapertura.

Una vez recibida dicha solicitud por la Unidad de Archivos, el encargado del archivo de concentración o histórico, inspeccionará y localizará en las bases de datos la documentación para posteriormente informar al solicitante que acuda a la Unidad para hacer entrega de los expedientes.

Previa revisión y registro en el formato de préstamo correspondiente, el encargado hará saber al solicitante las condiciones en los que se encuentra la documentación a préstamo para llevar un control sobre el estado que guarda la misma al ser devuelta de nuevo al archivo. El solicitante firmará de recibido especificando el número de expedientes, tipo y fecha.

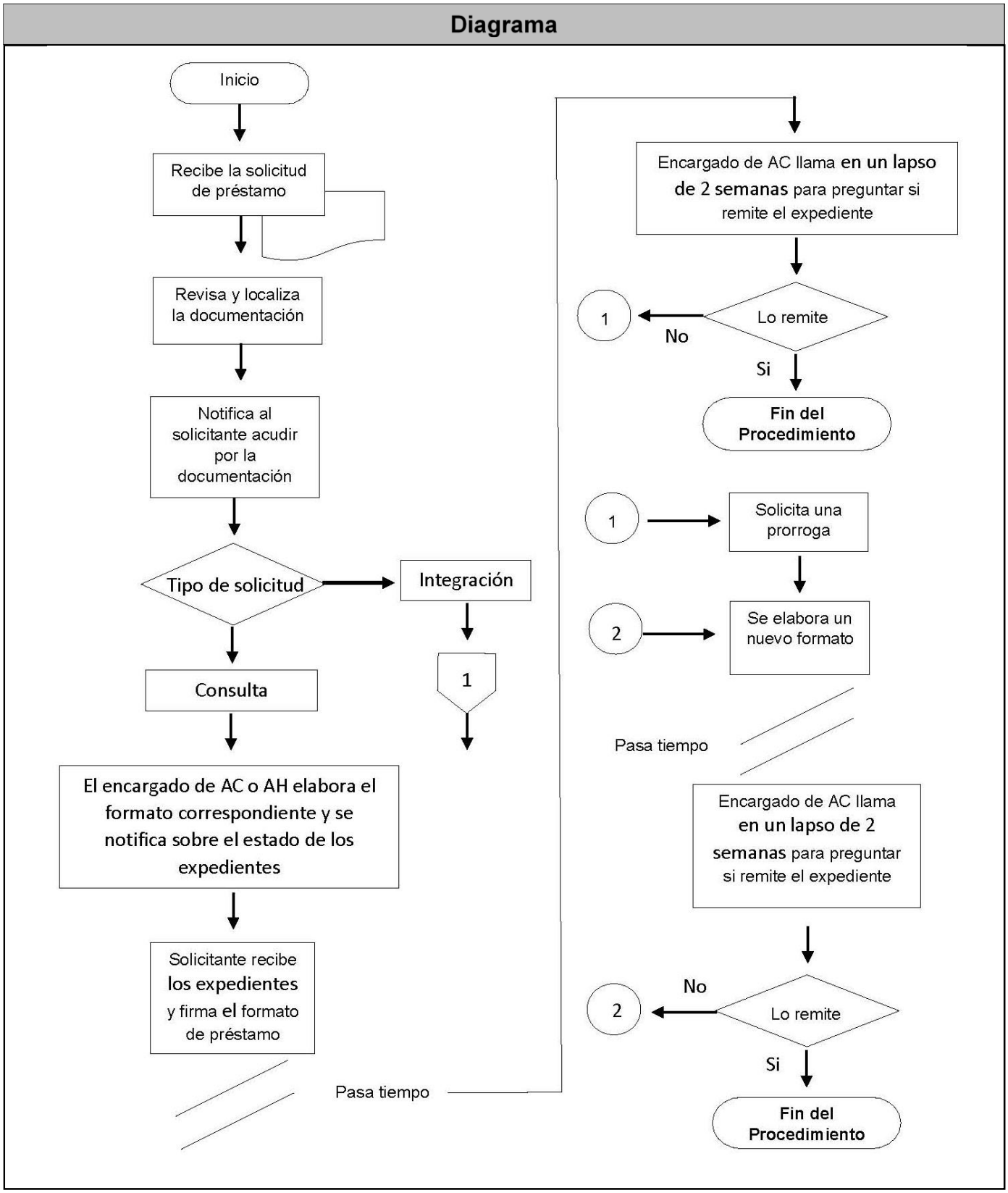
En el caso del servicio de préstamo para integración de expedientes, al ser este un proceso relativamente rápido dependiendo del volumen de expedientes a integrar por el solicitante, podrá hacer uso del área habilitada en la Unidad de Archivos para dicho procedimiento, teniendo que firmar por norma el formato de préstamo correspondiente.

La solicitudes de estos servicios podrán realizarse en la Unidad de Archivos del Organismo, por escrito dirigido al Titular de la Unidad o vía telefónica al número (228) 1.41.43.00, en un horario de atención de lunes a viernes de 09:00 a 18:00 horas.

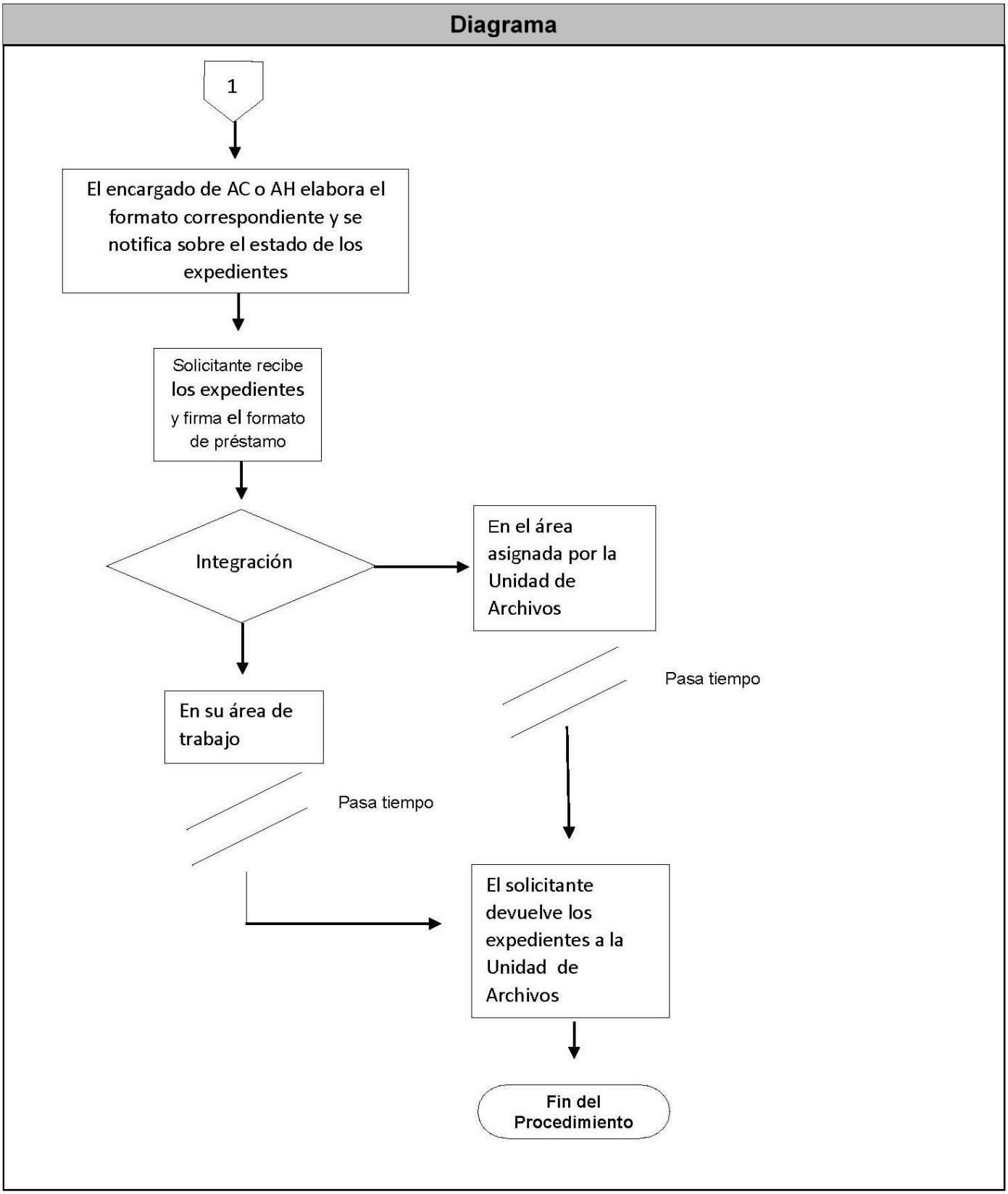
Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Julio César Estévez Jefe de la Unidad de Archivos	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Unidad de Archivos Encargado del Archivo de Concentración	**PRESTAMO DE EXPEDIENTES** 1	La unidad generadora realiza la solicitud proporcionando el número de expediente y su Clasificación, ya sea mediante llamada telefónica o mediante una lista
	2	El encargado del archivo de concentración o histórico, localiza la documentación y elabora el formato de préstamo para su control y notifica al solicitante que acuda al archivo.
	3	El solicitante recibe los expedientes e integra.
	3.1	Haciendo uso del espacio habilitado por archivo.
	3.2	En su área de trabajo.
	4	El encargado del archivo de concentración o histórico llama en un lapso de 2 semanas al área solicitante para preguntar el estatus de dicha consulta al solicitante.
	5	El área solicitante ya ha desahogado la consulta o la integración?
	5.1	Procede a regresar el expediente y firma su reingreso al archivo.
	6	**FIN DE PROCEDIMIENTO.**
	7	El área solicitante requiere más tiempo el expediente?
	7.1	Si.
	7.2	El encargado del archivo de concentración o histórico renueva el vale de préstamo por dos semanas más.
	8	Se repite el paso 4.
	9	No.
	10	**FIN DE PROCEDIMIENTO.**

Diagrama


Inicio
Recibe la solicitud de préstamo
Revisa y localiza la documentación
Notifica al solicitante acudir por la documentación
Tipo de solicitud
Integración
1
Consulta
El encargado de AC o AH elabora el formato correspondiente y se notifica sobre el estado de los expedientes
Solicitante recibe los expedientes y firma el formato de préstamo
Pasa tiempo
Encargado de AC llama en un lapso de 2 semanas para preguntar si remite el expediente
1
Lo remite
No
Si
Fin del Procedimiento
1
Solicita una prorroga
2
Se elabora un nuevo formato
Pasa tiempo
Encargado de AC llama en un lapso de 2 semanas para preguntar si remite el expediente
2
No
Lo remite
Si
Fin del Procedimiento

Diagrama


1
El encargado de AC o AH elabora el formato correspondiente y se notifica sobre el estado de los expedientes
Solicitante recibe los expedientes y firma el formato de préstamo
Integración
En el área asignada por la Unidad de Archivos
Pasa tiempo
En su área de trabajo
Pasa tiempo
El solicitante devuelve los expedientes a la Unidad de Archivos
Fin del Procedimiento

Procedimiento	
Nombre del área:	UNIDAD DE ARCHIVOS
Nombre del procedimiento:	Gestión de Transferencias y Baja de Series Documentales
Número del procedimiento:	PROC-UAR-002-2019
Objetivo:	Realizar y controlar el traslado sistemático de los expedientes del archivo de trámite de las áreas o unidades administrativas al archivo de concentración, para su resguardo en dicha área, y dar seguimiento al cumplimiento de los plazos de conservación establecidos en el Catálogo de Disposición Documental, para posteriormente y previo análisis, valoración y la intervención en su caso, del Grupo Interdisciplinario en Materia de Archivos, determinar el destino final de la documentación, ya sea baja documental o su transferencia al archivo histórico, según sea el caso.
Frecuencia:	Diaria

Normas

Las atribuciones y funciones de la Unidad de Archivos para llevar a cabo una adecuada gestión documental y un eficaz control de los expedientes en resguardo por el archivo de concentración e histórico, se encuentran descritos en las fracciones VI, VII, VIII, IX, X, XI y XII del artículo 92 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, publicado en la Gaceta Oficial del Estado de fecha 22 de enero de 2019, que a la letra dicen:

VI. Conservar los expedientes hasta cumplir su vigencia documental de acuerdo con lo establecido en el Catalogo de Disposición Documental;

VII. Elaborar criterios de valoración documental y disposición documental;

VIII. Promover la baja documental de los expedientes que integran las series documentales que hayan cumplido su vigencia documental y, en su caso, plazos de conservación y que no posean valores históricos, conforme a las disposiciones jurídicas aplicables;

IX. Identificar los expedientes que integran las series documentales que hayan cumplido su vigencia documental y que cuenten con valores históricos;

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Julio César Estévez Jefe de la Unidad de Archivos	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

X. Implementar políticas y estrategias de preservación que permitan conservar los documentos históricos y aplicar los mecanismos y las herramientas que proporcionan las tecnologías de la información para mantener a disposición de los usuarios;

XI. Organizar y conservar los expedientes con valor histórico y,

XII. Las que establezcan las disposiciones jurídicas aplicables.

La gestión documental es el tratamiento integral de la documentación a lo largo de su ciclo vital, a través de la ejecución de procesos de producción, organización, acceso y consulta, conservación, valoración y disposición documental.

El ciclo vital del documento contempla tres fases caracterizadas por diversos usos institucionales de la información por las que transitan los documentos en el Organismo; y estas son:

- Fase Activa: Uso frecuente para la atención de trámites o asuntos.
- Fase Semi-activa: Uso referencial, conservación precautoria.
- Fase Inactiva: Uso testimonial para investigación o estudios.

A partir de su producción, los expedientes iniciados en cada una de las Áreas, Unidades, Direcciones y Visitadurías Generales, serán responsabilidad del encargado del archivo de trámite, los cuales llevarán el control interno de dichos expedientes (fase activa del documento), elaborando y actualizando los respectivos inventarios, respetando y vigilando que se cumplan las temporalidad en dicha etapa tal y como lo establece el Catalogo de Disposición Documental; una vez prescrito los plazos procederá a realizar la trasferencia primaria al Archivo de Concentración a través del área de Control de Gestión.

Una vez revisada y registrada la documentación en la base de datos por el área de Control de Gestión, ésta, remitirá al Archivo de Concentración ubicado en la Unidad de Archivos de la Comisión, la relación de expedientes turnados por la diversas áreas para que sea revisada registrada y organizada por el encargado del Archivo de Concentración y a partir de ese momento resguardar la información para su consulta esporádica (fase semi-activa) y dar seguimiento al cumplimiento del plazo de conservación en esta etapa del ciclo vital del documento.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Julio César Estévez Jefe de la Unidad de Archivos	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

Una vez que se hayan detectado previa revisión periódica que los documentos hayan prescrito su temporalidad en el archivo de concentración, corresponde notificar a las áreas el inicio del procedimiento de transferencia secundaria o baja definitiva, según sea el caso y previa valoración por el Grupo Interdisciplinario del Organismo el cual determinará el destino final de la documentación.

De determinarse que la documentación posee valores secundarios y que por lo tanto su destino es el Archivo Histórico, el encargado de concentración remitirá conforme al procedimiento, a elaborar el inventario de transferencia secundaria y remitir la documentación para que esta sea revisada registrada y organizada por el encargado de Archivo Histórico.

Si la determinación dio como resultado que la documentación analizada no posee ningún valor que amerite su traslado al archivo histórico, la Unidad de Archivos promoverá la baja de dicha documentación ante el Archivo General del Estado quien es la instancia que dará el visto bueno para la destrucción de los expedientes en cuestión.

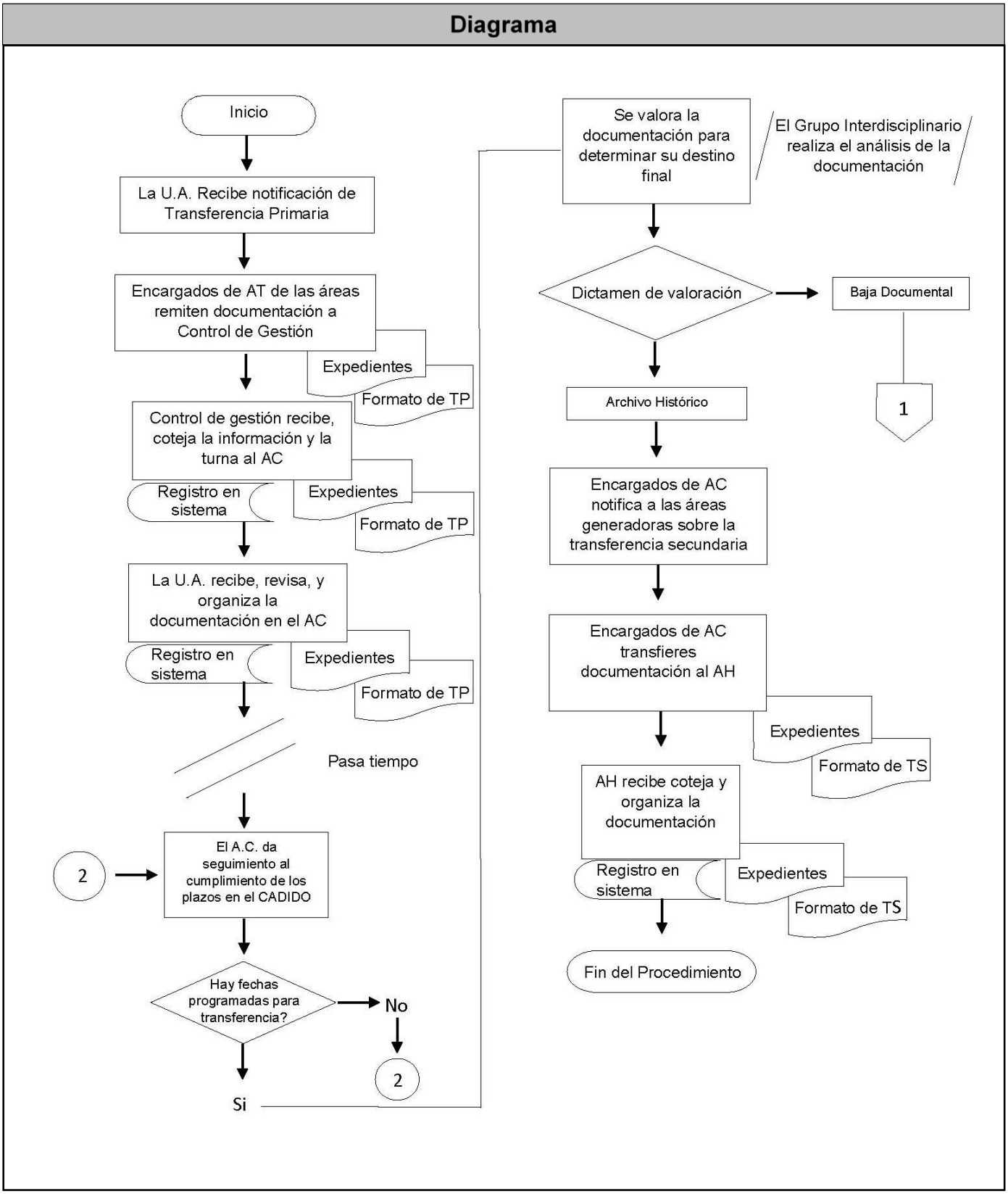
Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Julio César Estévez Jefe de la Unidad de Archivos	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Unidad de Archivos Encargado del Archivo de Trámite, Concentración e Histórico	TRANSFERENCIAS Y BAJA DE SERIES DOCUMENTALES	
	1	El encargado de archivo de trámite de cada área notifica a la Unidad de Archivos el término de la vigencia de su documentación en archivo de trámite para proceder a realizar la transferencia primaria al archivo de concentración a través del área de Control de Gestión.
	2	Archivo de Trámite envía al área de Control de Gestión la documentación con su respectivo inventario de transferencia primaria.
	3	Control de Gestión revisa la documentación y la coteja con el inventario de transferencia primaria del área.
	4	Una vez revisada y registrada en la base de datos de Control de Gestión, esta, remite a la unidad de archivos la documentación.
	5	La Unidad de Archivos recibe, revisa, registra y organiza la documentación en el espacio asignado.
	6	La Unidad de Archivos apoyándose en los Instrumentos de Control y Consulta Archivisticos, dará seguimiento para cuando se cumplan las temporalidades de la series iniciar el procedimiento de transferencia secundaria al archivo histórico previa valoración del grupo interdisciplinario o en su caso promover la baja documental para aquellos expedientes que carezcan de valores secundarios.
	6.1	El resultado de la valoración de la documentación determina la transferencia secundaria al Archivo Histórico.
	6.2	La Unidad de Archivo notifica a las ares generadoras el cumplimiento de la vigencia se las series en resguardo en el Archivo de Concentración para proceder a la trasferencia al Archivo Histórico.
	6.3	El encargado de Archivo de Concentración vía oficio remite la documentación con su respectivo inventario de transferencia secundaria al encargado del Archivo Histórico.

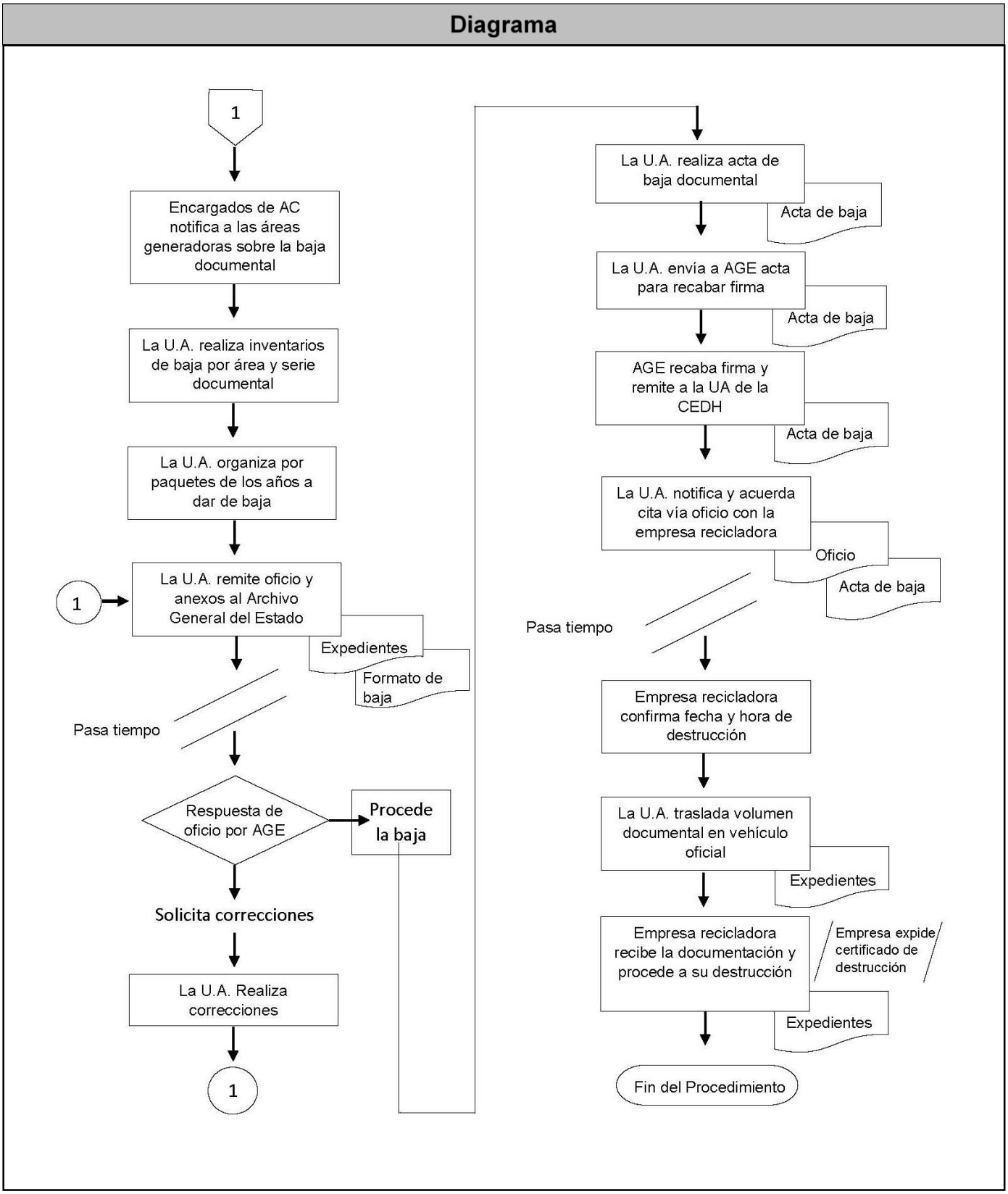
Área	Actividad	Descripción
	6.4	El Encargado de Archivo Histórico recibe y coteja que la información a transferir coincida con la descrita en el inventario.
	6.5	Una vez terminada la revisión por el encargado de Archivo Histórico, procede a registrar y organizar el espacio asignado en el archivo.
	7	El encargado del Archivo de Concentración e Histórico notifica a los titulares de las áreas generadoras sobre el cumplimiento de la vigencia documental en el Archivo de Concentración.
	8	El titular de la Unidad de Archivos realiza los inventarios de baja correspondientes por serie documental.
	9	Llena lo formatos correspondientes y realiza el oficio para someter a la autorización del Archivo General del Estado y prepara por paquetes la documentación de los años que hayan cumplido su vigencia y que no tengan valor histórico previamente valorado.
	10	Remite oficio y anexo y espera respuesta del archivo general del estado.
	11	¿El Archivo General del Estado contesta oficio con autorización de baja documental?
	11.1	Hay Observaciones. Se procede a realizar las correcciones y valorar información conforme así lo haya determinado Archivo General del Estado, con la finalidad de volverlo a remitir.
	11.2	Se repite paso 10.
	11.3	No hay observaciones. La Unidad de Archivo procede a enviar todo el volumen documental autorizado a la empresa recicladora convenida con el Archivo General del Estado para su destrucción.

Área	Actividad	Descripción
	12	Se remite oficio a la empresa recicladora notificando fecha y volumen documental programado para su destrucción.
	13	Empresa recicladora confirma fecha y hora.
	14	Se traslada en vehículo oficial el volumen total de la documentación a la empresa recicladora para su destrucción.
	15	Se recibe por parte de la empresa recicladora un certificado de destrucción.
	16	FIN DEL PROCEDIMIENTO.

Diagrama


Inicio
La U.A. Recibe notificación de Transferencia Primaria
Encargados de AT de las áreas remiten documentación a Control de Gestión
Expedientes
Formato de TP
Control de gestión recibe, coteja la información y la turna al AC
Registro en sistema
Expedientes
Formato de TP
La U.A. recibe, revisa, y organiza la documentación en el AC
Registro en sistema
Expedientes
Formato de TP
Pasa tiempo
2
El A.C. da seguimiento al cumplimiento de los plazos en el CADIDO
Hay fechas programadas para transferencia?
No
2
Si
Se valora la documentación para determinar su destino final
El Grupo Interdisciplinario realiza el análisis de la documentación
Dictamen de valoración
Baja Documental
1
Archivo Histórico
Encargados de AC notifica a las áreas generadoras sobre la transferencia secundaria
Encargados de AC transfieres documentación al AH
Expedientes
Formato de TS
AH recibe coteja y organiza la documentación
Registro en sistema
Expedientes
Formato de TS
Fin del Procedimiento

Diagrama


1
Encargados de AC notifica a las áreas generadoras sobre la baja documental
La U.A. realiza inventarios de baja por área y serie documental
La U.A. organiza por paquetes de los años a dar de baja
1
La U.A. remite oficio y anexos al Archivo General del Estado
Expedientes
Formato de baja
Pasa tiempo
Respuesta de oficio por AGE
Procede la baja
Solicita correcciones
La U.A. Realiza correcciones
1
La U.A. realiza acta de baja documental
Acta de baja
La U.A. envía a AGE acta para recabar firma
Acta de baja
AGE recaba firma y remite a la UA de la CEDH
Acta de baja
La U.A. notifica y acuerda cita vía oficio con la empresa recicladora
Oficio
Acta de baja
Pasa tiempo
Empresa recicladora confirma fecha y hora de destrucción
La U.A. traslada volumen documental en vehículo oficial
Expedientes
Empresa recicladora recibe la documentación y procede a su destrucción
Empresa expide certificado de destrucción
Expedientes
Fin del Procedimiento

Procedimiento	
Nombre del área:	UNIDAD DE ATENCIÓN A NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES
Nombre del procedimiento:	Recepción e Integración de Expedientes de Queja
Número del procedimiento:	PROC-UNNA-001-2019
Objetivo:	Contar con evidencia que permita determinar la existencia o no de violaciones a derechos humanos en agravio de niñas, niños y adolescentes, derivados de un acto u omisión, de naturaleza administrativa, atribuida a alguna autoridad o servidor (a) pública (a) estatal o municipal.
Frecuencia:	Diaria

Normas

La atribución de la Unidad de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes para recibir y atender solicitudes de intervención que versen sobre presuntas violaciones de Derechos Humanos de Niñas, Niños y Adolescentes, se encuentra regulada en el artículo 91, fracción I, del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, publicado en la Gaceta Oficial del Estado de fecha 22 de enero de 2019.

La recepción de solicitudes de intervención, calificación e integración de expedientes de queja por presuntas violaciones a derechos humanos a esta población, se realiza conforme a lo previsto por los capítulos II “De la presentación, recepción y registro de queja”; Capítulo III “De la calificación de la queja”; y Capítulo IV “De la tramitación de la queja”, del Reglamento Interno que nos rige

El procedimiento de investigación para integrar un expediente de queja puede ser iniciado A PETICIÓN DE PARTE o DE OFICIO.

1. **QUEJA A PETICIÓN DE PARTE**. Se puede recibir por escrito, de forma oral por comparecencia, vía telefónica o de forma electrónica.

   a) **QUEJA POR ESCRITO**. Se recibe escrito de queja signado en original por el peticionario, mismo que debe cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 109 del Reglamento Interno.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. María del Rocío Bellido Falfán Titular de la Unidad de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

b) **QUEJA POR COMPARENCIA.** La o el peticionario (a) se presenta a las oficinas, se le atiende y derivado de los hechos expuestos se le orienta o se le proporciona un formato de queja o se levanta su queja a través de acta circunstanciada.
c) **QUEJA POR VÍA TELEFÓNICA.** La o el peticionario (a) se comunica a los teléfonos de la Comisión Estatal de Derechos Humanos para exponer su queja, se le atiende y derivado de los hechos expuestos, se le orienta o se le indica que debe presentar su escrito de queja, proporcionando los elementos mínimos que debe contener y la dirección de las Oficinas Centrales o de la Delegación más cercana.
d) **QUEJA POR CORREO ELECTRÓNICO.**
Se revisa el contenido del correo y derivado de los hechos expuestos, se contacta al o a la peticionario (a) por correo electrónico o vía telefónica, se le orienta o se le indica que debe presentar su escrito de queja, proporcionando los elementos mínimos que debe contener y dirección de las Oficinas Centrales o de la Delegación más cercana.

Si el escrito de queja no reúne los requisitos establecidos en el artículo 109 del Reglamento Interno de la CEDH, se solicitará al o a la peticionario (a) que RATIFIQUE, ACLARE Y PRECISE, dentro del término de cinco días, conforme a lo dispuesto por el artículo 113 del citado Reglamento.

Las quejas que se reciben pueden ser calificadas como: presunta violación de Derechos Humanos, no competencia de la CEDH, de gestoría o pendiente de calificar.

Si el acuerdo de calificación a la queja es de “Presunta Violación de Derechos Humanos” y cumple con los requisitos establecidos en el artículo 109 del Reglamento Interno que nos rige, procede: 1) Radicar la queja y asignar número de expediente; 2) Notificar a la parte quejosa sobre la radicación de su queja; 3) Solicitar informes a la autoridad señalada como responsable (quince días hábiles y en reiteración quince días naturales) y 4) Realizar las Diligencias que el caso amerite. En caso necesario: 1) Solicitar informes, en vía de colaboración, a otra autoridad que pueda brindar información y 2) Solicitar a la autoridad que se tomen las Medidas Cautelares necesarias, conforme a lo previsto por los artículos 156, 157 y 159 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal.

Recibidos los informes de la autoridad señalada como responsable, dependiendo de su contenido y las pruebas aportadas, se puede acordar lo siguiente:

a) Dar vista a la parte quejosa, si existe alguna de las causas establecidas en el artículo 147 del Reglamento Interno.
b) Solicitar informes en ampliación o realizar más diligencias, si se advierte la necesidad de obtener mayor información o pruebas, conforme a lo previsto por el artículo 155 del Reglamento Interno.

Integrado el Expediente de Queja, se analiza y se puede determinar en dos sentidos:

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. María del Rocío Bellido Falfán Titular de la Unidad de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

a) Turnar el Expediente al Área de Control de Gestión mediante Acuerdo de Turno a la Visitaduría General que corresponda, cuando se advierten presuntas violaciones de Derechos Humanos en contra de niñas, niños y adolescentes.
b) Concluir el expediente mediante Acuerdo de Archivo, cuando se actualiza alguna de las causas establecidas en el artículo 166 del Reglamento Interno. Se notifica a la autoridad y a la parte quejosa y se envía el expediente al Área de Control de Gestión para su remisión al Archivo de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

2. **QUEJA DE OFICIO**. Se recibe de Presidencia la nota periodística publicada de algún hecho en el que se advierta una presunta violación de Derechos Humanos en contra de Niñas, Niños y Adolescentes.

Si del contenido de la queja se advierte que los actos o hechos presuntamente violatorios de Derechos Humanos, se atribuyen a autoridades o servidores públicos federales, procede ACORDAR remitir la queja por incompetencia a la Comisión Nacional de Derechos Humanos. Se turna por Oficio a la CNDH el escrito de queja y anexos que se hubieran presentado y se notifica a la parte quejosa de la canalización realizada.

En todo el procedimiento administrativo e integración de los Expedientes de Queja que versen sobre presuntas violaciones de Derechos Humanos de personas menores de 18 años de edad, se observarán los principios y derechos reconocidos a este sector de la población, establecidos en Tratados Internacionales, Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como la Ley General y Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de las del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

Para la integración del Expediente de Queja, además de los catorce principios rectores que establece la Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes de las del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, en todo el procedimiento se debe: a) Privilegiar el principio del interés superior de la niñez; b) Observar el de Participación (tomar en cuenta el testimonio y opinión de la niña, niño o adolescente presunta víctima de violación de sus Derechos Humanos); y c) Respetar el de No Discriminación en razón de su edad (que por ese motivo se restrinja o impida el ejercicio de sus derechos).

Las solicitudes de intervención, se atenderán en las oficinas centrales sitas en la avenida Pico de Orizaba número 5, Col. Sipeh Ánimas, Xalapa, Veracruz, o en cualquiera de las Delegaciones en el Estado: Pánuco, Chicontepec, Tuxpan, Papantla, Veracruz, Córdoba, Zongolica, Acayucan y, Coatzacoalcos, en días hábiles de lunes a viernes, en horario comprendido de las 09:00 a 18:00 horas.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. María del Rocío Bellido Falfán Titular de la Unidad de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
UANNA Visitador (a) Adjunto (a) Visitador (a) Auxiliar	1	**QUEJA POR ESCRITO.**
	1.1	Recibe escrito de queja del Área de Control de Gestión. Registra la Ficha de Solicitud de Intervención en el Sistema de Solicitud de Intervención.
	1.2	Elabora Acuerdo de Radicación del Expediente de Queja. Notifica a la parte quejosa. Solicita informes a la autoridad señalada como responsable y, de ser necesario, a otra autoridad en vía de colaboración. Realiza diligencias que resulten necesarias. Pasa el tiempo.
	1.3	¿Recibe el informe de la autoridad en el plazo otorgado? No. Reitera solicitud de informes. Si. Analiza informe rendido de la autoridad.
	1.4	¿Procede a dar vista del informe a la parte quejosa? Si. Da vista a la parte quejosa del informe rendido por la autoridad. Pasa el tiempo. No. Elabora Acuerdo de Archivo.
	1.5	¿Existe presunta violación de Derechos Humanos en agravio de la niña, niño o adolescente? Si. Elabora Acuerdo de Turno. Envía Expediente al Área de Control de Gestión para que turne a la Visitaduría General correspondiente. Notifica a la parte quejosa. No. Elabora Acuerdo de Archivo. Notifica a la parte quejosa y a la autoridad señalada como responsable. Envía el expediente al Área de Control de Gestión para el archivo correspondiente. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

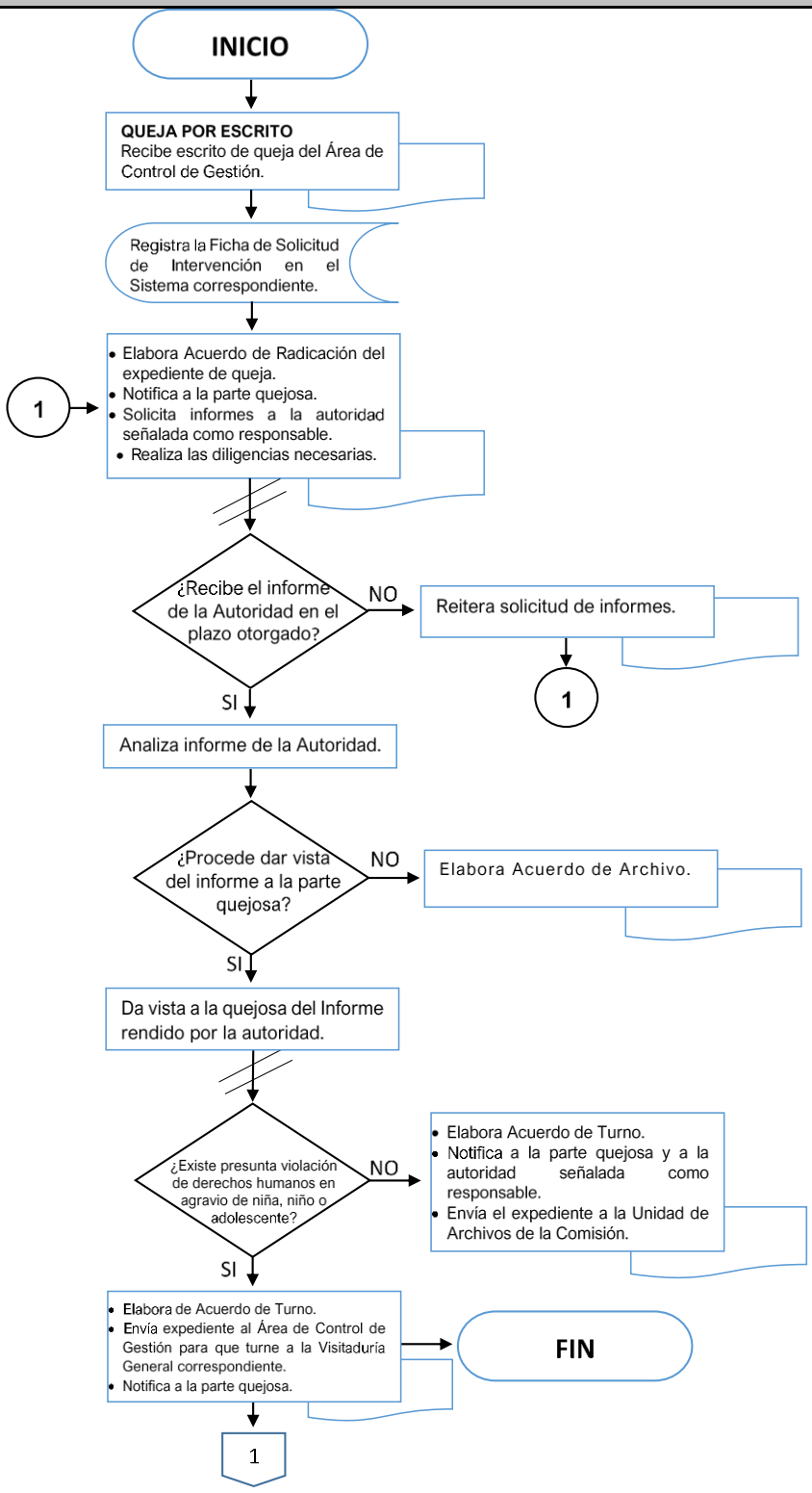
Área	Actividad	Descripción
UANNA Visitador (a) Adjunto (a) Visitador (a) Auxiliar	2	**QUEJA POR COMPARECENCIA.**
	2.1	Recibe a la persona que comparece. Recaba datos para registrar en el Sistema de Ficha de Solicitud de Intervención.
	2.2	Atiende y escucha a la persona.
	2.3	¿Existe competencia de la Comisión Estatal de Derechos Humanos para conocer del asunto? No. Brinda orientación. Concluye Ficha y envía al Área de Control de Gestión para el turno correspondiente a la Unidad de Archivos. FIN DEL PROCEDIMIENTO. Si. Proporciona a la persona formato de queja o levanta acta circunstanciada con la queja expuesta.
	2.4	Se siguen los pasos a partir del punto 1.2.
UANNA Visitador (a) Adjunto (a) Visitador (a) Auxiliar	3	**QUEJA POR VÍA TELEFÓNICA.**
	3.1	Recibe la llamada. Recaba datos para registrar en el Sistema de Ficha de Solicitud de Intervención.
	3.2	Atiende y escucha a la persona.
	3.3	¿Existe competencia de la Comisión Estatal de Derechos Humanos para conocer del asunto planteado? No. Brinda orientación. Concluye Ficha y envía al Área de Control de Gestión para el turno correspondiente a la Unidad de Archivos. FIN DEL PROCEDIMIENTO. SI. Solicita a la persona que presente su escrito de queja, le informa los elementos que debe contener, proporciona dirección de las Oficinas Centrales o de la Delegación más cercana. Pasa el tiempo.
	3.4	¿La persona presenta su escrito de queja en el tiempo otorgado?

Área	Actividad	Descripción
		No. Concluye Ficha y envía al Área de Control de Gestión para el turno correspondiente a la Unidad de Archivos. FIN DEL PROCEDIMIENTO. Si. Se siguen los pasos a partir del punto 1.2.
UANNA Visitador (a) Adjunto (a) Visitador (a) Auxiliar	4 4.1 4.2 4.3	**QUEJA POR CORREO ELECTRÓNICO.** Revisa contenido del correo electrónico. Registra en el Sistema de Ficha de Solicitud de Intervención. Analiza los hechos expuestos en el correo y datos proporcionados. ¿Existe competencia de la Comisión Estatal de Derechos Humanos para conocer del asunto planteado? No. Brinda orientación por correo electrónico o vía telefónica. Concluye Ficha y envía al Área de Control de Gestión para el turno correspondiente a la Unidad de Archivos. FIN DEL PROCEDIMIENTO. SI. Solicita a la persona, por correo electrónico o vía telefónica, que presente su escrito de queja, le informa los elementos que debe contener, proporciona dirección de las Oficinas Centrales o de la Delegación más cercana. Pasa el tiempo. ¿La persona presenta su escrito de queja en el tiempo otorgado? NO. Concluye Ficha y envía al Área de Control de Gestión para el turno correspondiente a la Unidad de Archivos. FIN DEL PROCEDIMIENTO. SI. Se siguen los pasos a partir del punto 1.2.

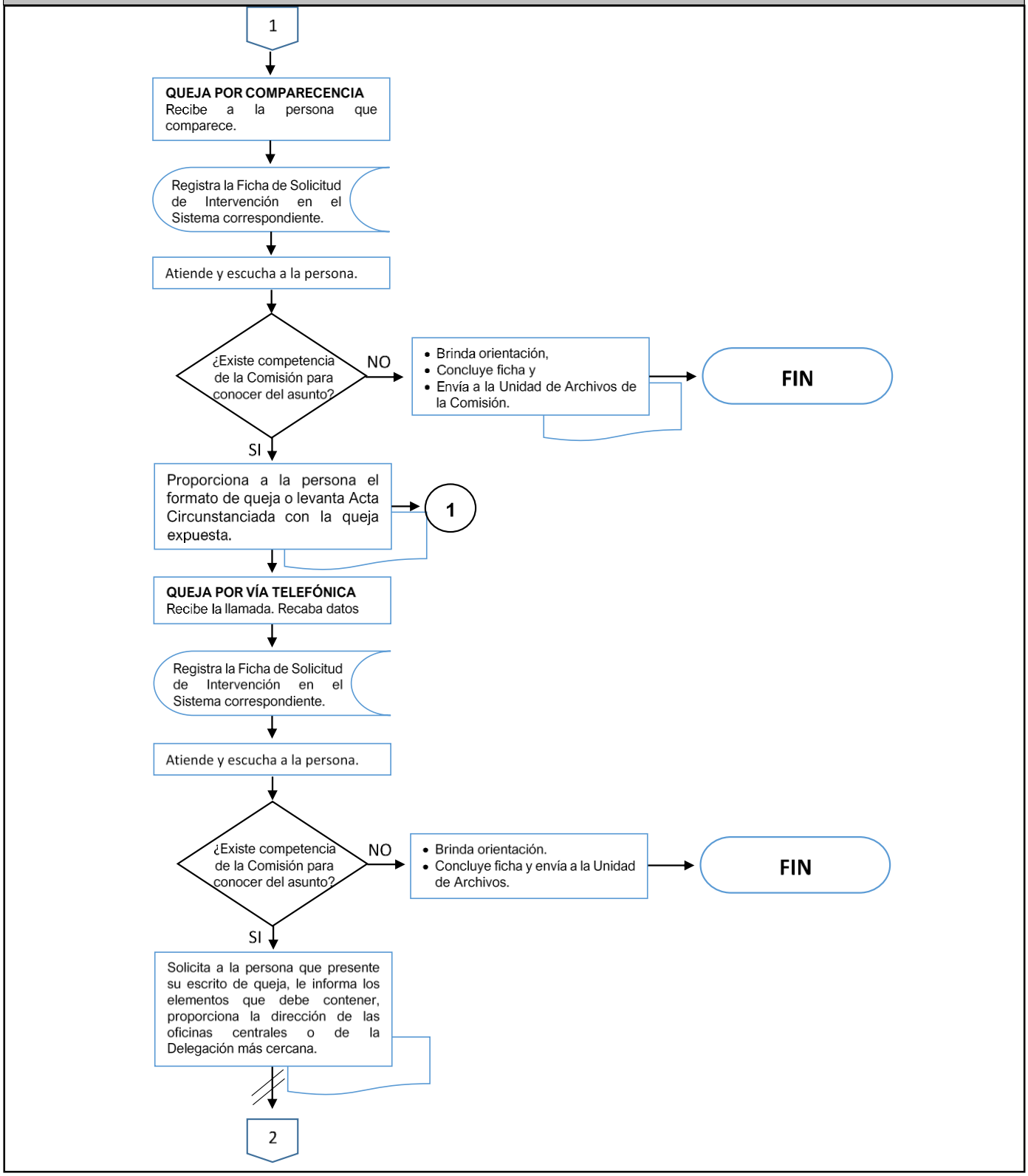
Área	Actividad	Descripción
UANNA Visitador (a) Adjunto (a) Visitador (a) Auxiliar	5	**QUEJA DE OFICIO.**
	5.1	Recibe de Presidencia o Secretaría Ejecutiva la(s) nota(s) periodística(s) de hechos presuntamente violatorios de Derechos Humanos en agravio de Niñas, Niños y Adolescentes.
	5.2	Registra en el Sistema de Ficha de Solicitud de Intervención. ¿Existen datos para localizar a la(s) persona(s)?}
	5.3	No. Se radica el Expediente de Queja de oficio. Se siguen los pasos a partir del punto 1.2.
	5.4	Si. Contacta a las personas que denuncian o representantes de los Niños, Niñas y Adolescentes que se ven afectadas por los hechos publicados en las notas periodísticas.
	5.5	Solicita a la(s) persona(s) la ratificación de la queja iniciada de Oficio. ¿Se ratifica la queja?
	5.6	No. Concluye Ficha y envía al Área de Control de Gestión para el turno correspondiente a la Unidad de Archivos. FIN DEL PROCEDIMIENTO. Si. Se levanta acta circunstanciada con la ratificación de la queja. Se siguen los pasos a partir del punto 1.2
UANNA Visitador (a) Adjunto (a) Visitador (a) Auxiliar	6	**QUEJA A LA CNDH.**
	6.1	Recibe queja por comparecencia, por escrito, vía telefónica o correo electrónico. Registra en el Sistema de Ficha de Solicitud de Intervención.
	6.2	Identifica que los actos o hechos se atribuyen a una autoridad o servidor (a) público (a) federal.
	6.3	Elabora acuerdo por incompetencia. Envía la queja original a la CNDH y notifica a la parte quejosa.

Área	Actividad	Descripción
	6.4	Concluye Ficha y envía al Área de Control de Gestión para el turno correspondiente a la Unidad de Archivos. **FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

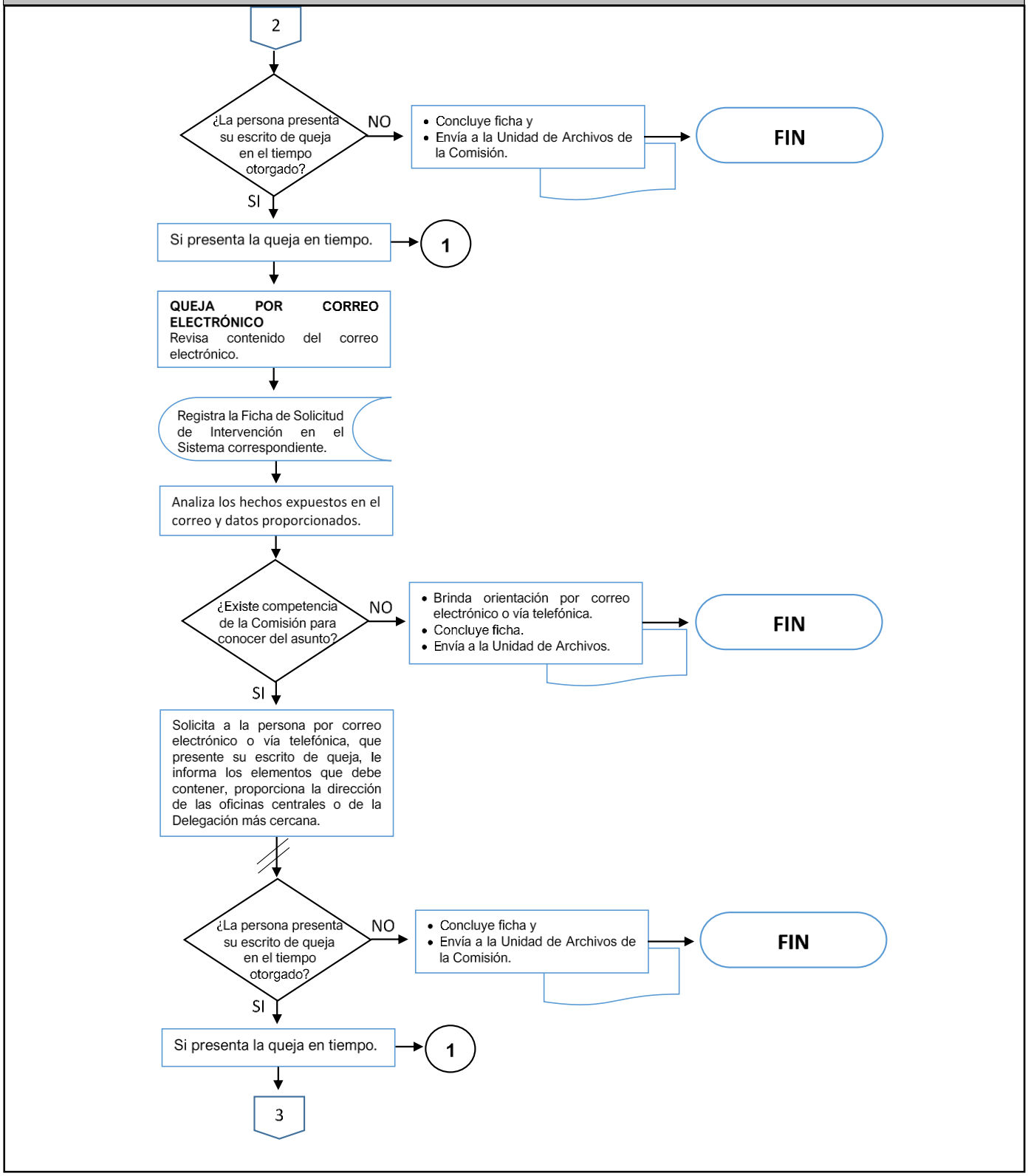
Diagrama


INICIO
QUEJA POR ESCRITO
Recibe escrito de queja del Área de Control de Gestión.
Registra la Ficha de Solicitud de Intervención en el Sistema correspondiente.
1
Elabora Acuerdo de Radicación del expediente de queja.
Notifica a la parte quejosa.
Solicita informes a la autoridad señalada como responsable.
Realiza las diligencias necesarias.
¿Recibe el informe de la Autoridad en el plazo otorgado?
NO
Reitera solicitud de informes.
1
SI
Analiza informe de la Autoridad.
¿Procede dar vista del informe a la parte quejosa?
NO
Elabora Acuerdo de Archivo.
SI
Da vista a la quejosa del Informe rendido por la autoridad.
¿Existe presunta violación de derechos humanos en agravio de niña, niño o adolescente?
NO
Elabora Acuerdo de Turno.
Notifica a la parte quejosa y a la autoridad señalada como responsable.
Envía el expediente a la Unidad de Archivos de la Comisión.
SI
Elabora de Acuerdo de Turno.
Envía expediente al Área de Control de Gestión para que turne a la Visitaduría General correspondiente.
Notifica a la parte quejosa.
FIN
1

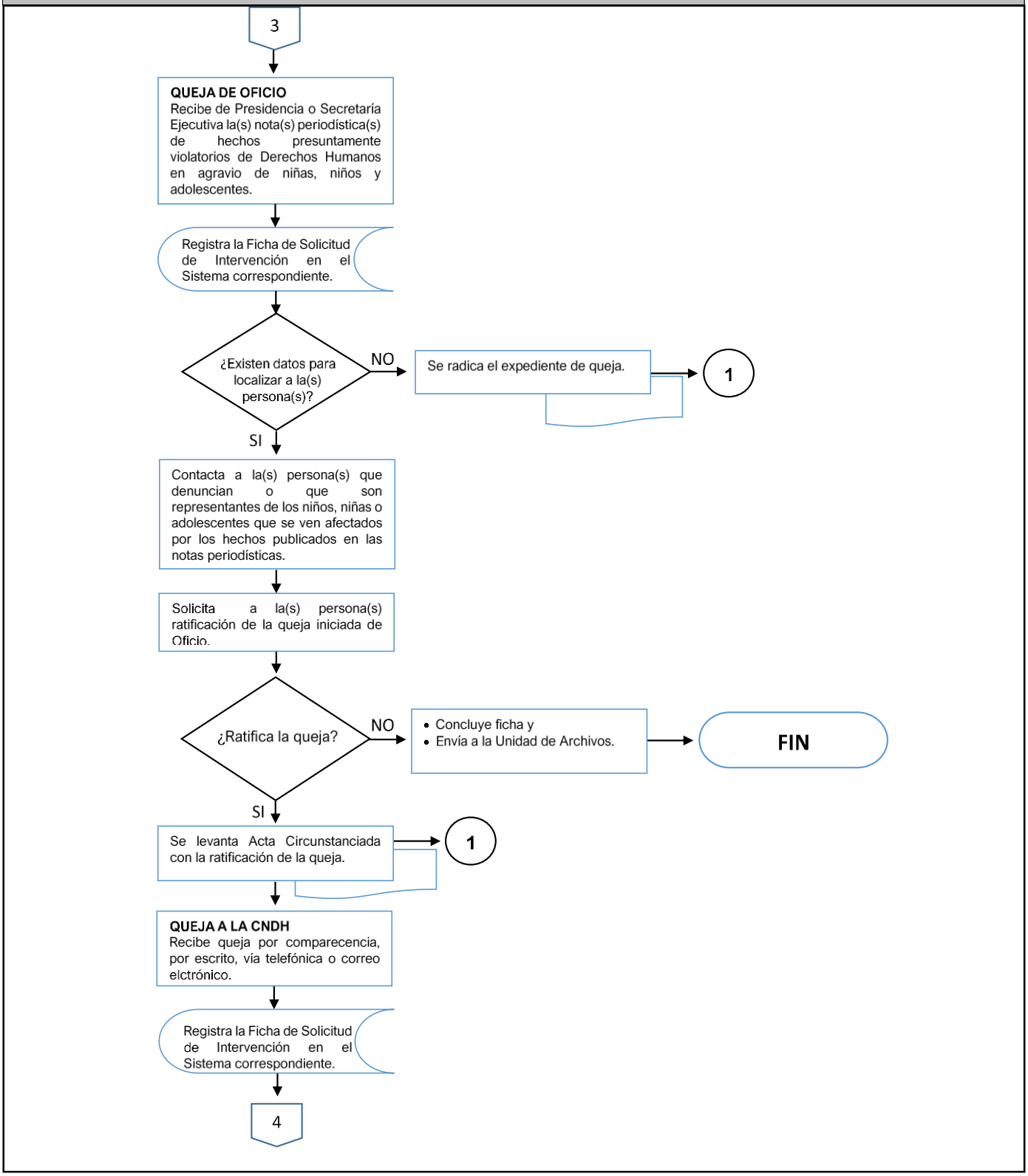
Diagrama


1
QUEJA POR COMPARECENCIA
Recibe a la persona que comparece.
Registra la Ficha de Solicitud de Intervención en el Sistema correspondiente.
Atiende y escucha a la persona.
¿Existe competencia de la Comisión para conocer del asunto?
NO
• Brinda orientación,
• Concluye ficha y
• Envía a la Unidad de Archivos de la Comisión.
FIN
SI
Proporciona a la persona el formato de queja o levanta Acta Circunstanciada con la queja expuesta.
1
QUEJA POR VÍA TELEFÓNICA
Recibe la llamada. Recaba datos
Registra la Ficha de Solicitud de Intervención en el Sistema correspondiente.
Atiende y escucha a la persona.
¿Existe competencia de la Comisión para conocer del asunto?
NO
• Brinda orientación.
• Concluye ficha y envía a la Unidad de Archivos.
FIN
SI
Solicita a la persona que presente su escrito de queja, le informa los elementos que debe contener, proporciona la dirección de las oficinas centrales o de la Delegación más cercana.
2

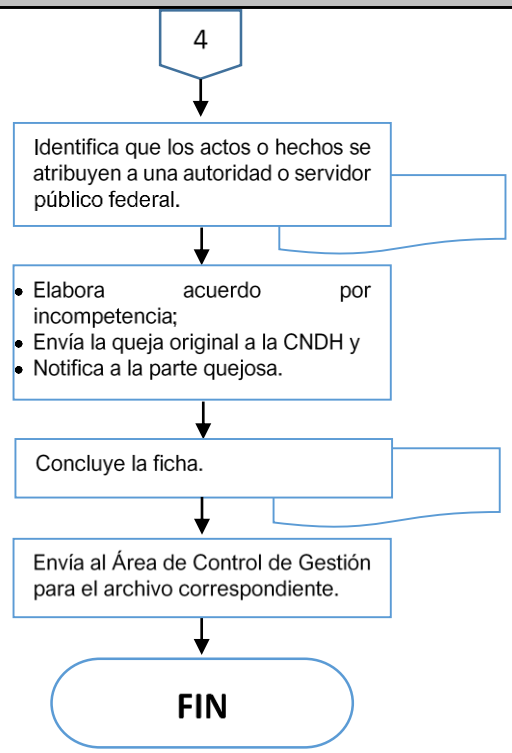
Diagrama


2
¿La persona presenta su escrito de queja en el tiempo otorgado?
NO
• Concluye ficha y
• Envía a la Unidad de Archivos de la Comisión.
FIN
SI
Si presenta la queja en tiempo.
1
QUEJA POR CORREO ELECTRÓNICO
Revisa contenido del correo electrónico.
Registra la Ficha de Solicitud de Intervención en el Sistema correspondiente.
Analiza los hechos expuestos en el correo y datos proporcionados.
¿Existe competencia de la Comisión para conocer del asunto?
NO
• Brinda orientación por correo electrónico o vía telefónica.
• Concluye ficha.
• Envía a la Unidad de Archivos.
FIN
SI
Solicita a la persona por correo electrónico o vía telefónica, que presente su escrito de queja, le informa los elementos que debe contener, proporciona la dirección de las oficinas centrales o de la Delegación más cercana.
¿La persona presenta su escrito de queja en el tiempo otorgado?
NO
• Concluye ficha y
• Envía a la Unidad de Archivos de la Comisión.
FIN
SI
Si presenta la queja en tiempo.
1
3

Diagrama


3
QUEJA DE OFICIO
Recibe de Presidencia o Secretaría Ejecutiva la(s) nota(s) periodística(s) de hechos presuntamente violatorios de Derechos Humanos en agravio de niñas, niños y adolescentes.
Registra la Ficha de Solicitud de Intervención en el Sistema correspondiente.
¿Existen datos para localizar a la(s) persona(s)?
NO
Se radica el expediente de queja.
1
SI
Contacta a la(s) persona(s) que denuncian o que son representantes de los niños, niñas o adolescentes que se ven afectados por los hechos publicados en las notas periodísticas.
Solicita a la(s) persona(s) ratificación de la queja iniciada de Oficio.
¿Ratifica la queja?
NO
• Concluye ficha y
• Envía a la Unidad de Archivos.
FIN
SI
Se levanta Acta Circunstanciada con la ratificación de la queja.
1
QUEJA A LA CNDH
Recibe queja por comparecencia, por escrito, vía telefónica o correo elctrónico.
Registra la Ficha de Solicitud de Intervención en el Sistema correspondiente.
4

Diagrama


4
Identifica que los actos o hechos se atribuyen a una autoridad o servidor público federal.
Elabora acuerdo por incompetencia;
Envía la queja original a la CNDH y
Notifica a la parte quejosa.
Concluye la ficha.
Envía al Área de Control de Gestión para el archivo correspondiente.
FIN

Procedimiento	
Nombre del área:	UNIDAD DE ATENCIÓN A NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES
Nombre del procedimiento:	Atención de Solicitudes de Intervención
Número del procedimiento:	PROC-UNNA-002-2019
Objetivo:	Determinar la atención que se otorga al o a la peticionario (a) cuando de los hechos expuestos no se advierta presunta violación de Derechos Humanos, se trate de casos de incompetencia de la Comisión Estatal de Derechos Humanos o bien, se requiera un apoyo especial o particular como víctima.
Frecuencia:	Diaria

Normas

La atribución de la Unidad de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes para la calificación de las solicitudes de intervención ciudadana se encuentra regulada en la fracción I del numeral 91 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, publicado en la Gaceta Oficial del Estado de fecha 22 de enero de 2019, que a la letra dice:

I. Recibir y atender las solicitudes de intervención que versen sobre presuntas violaciones a los derechos humanos de las niñas, niños y adolescentes.

En la Unidad de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes, las solicitudes de intervención por presuntas violaciones a Derechos Humanos a esta población se pueden clasificar en cuatro tipos:

1. **ORIENTACIÓN.** Brindar orientación telefónica o presencial al o a la peticionario (a) cuando la Comisión Estatal de Derechos Humanos no tenga competencia para conocer del asunto. En este caso, se escucha al o a la peticionario (a) e indica que dependencia es competente para atender su asunto. La atención puede darse de cinco a quince minutos o quizás hasta media hora, dependiendo del o la peticionario (a). Se llena una Ficha de Solicitud de Intervención asignada a los (as) Visitadores (as) Adjuntos (as) o Auxiliares que dan la orientación al o a la peticionario (a), misma que se encuentra en la plataforma del Sistema de Gestión de Solicitudes de Intervención y en ese momento del llenado se concluye, siendo debidamente archivada.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. María del Rocío Bellido Falfán Titular de la Unidad de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

2. **GESTORÍA.** Canalizar al o a la peticionario (a) o gestionar a su favor, ante la institución pública competente, para que se le brinde la atención, servicio, trámite o apoyo que proceda. En este caso, se escucha al o a la peticionario (a) y se realizan todas las acciones tendientes a dar solución a la problemática planteada, con la finalidad de obtener la prestación de un servicio o información para el usuario. El tiempo estimado para cada gestión es único e indeterminado, ya que depende de la atención y seguimiento de otras autoridades. El primer día que se atiende se llena una Ficha de Solicitud de Intervención asignada a los (as) Visitadores (as) Adjuntos (as) o Auxiliares que dan la orientación al o a la peticionario (a), misma que se encuentra en la plataforma del Sistema de Gestión de Solicitudes de Intervención, concluyéndose una vez que se ha dado por terminada la gestión, siendo debidamente archivada.

3. **TRÁMITE DE AYUDA HUMANITARIA**. Proporcionar apoyo económico o en especie al o a la peticionario (a) que sea víctima directa o indirecta de presuntas violaciones de Derechos Humanos y acredite la necesidad del apoyo solicitado. En este caso, se escucha y atiende al o a lapeticionario (a), otorgándole la ayuda económica (compra de medicamentos o pasaje) o ayuda en especie (medicamentos, boletos de autobús) que corresponda, siempre y cuando reúna los requisitos (escrito libre solicitando la ayuda, copia de una identificación oficial), el mismo día que se solicita. Se llena una Ficha de Solicitud de Intervención asignada a los (as) Visitadores (as) Adjuntos (as) o Auxiliares que dan la orientación al o a la peticionario (a), misma que se encuentra en la plataforma del Sistema de Gestión de Solicitudes de Intervención y en ese momento del llenado se concluye, llenado dos tantos, uno para ser debidamente archivada y otra para entregarla a la Dirección de Administración, para adjuntarla al escrito libre del o la peticionario (a), el recibo elaborado por el área respecto del tipo de ayuda que se le haya proporcionado ya sea económico o en especie, así como una fotografía de dicha entrega.

4. **ACOMPAÑAMIENTO VICTIMOLÓGICO**: Brindar acompañamiento al o a la peticionario (a) en su calidad de víctima directa o indirecta del probable delito. En este caso, se presenta cuando lo solicita algún (a) peticionario (a) ya sea que tenga o no un expediente en la Unidad de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes para acompañarlo (a) al lugar que se requiera. El tiempo estimado para cada gestión es único e indeterminado. Ese mismo día se llena una Ficha de Solicitud de Intervención, asignada a los (as) Visitadores (as) Adjuntos (as) o Auxiliares que dan la orientación al peticionario (a), misma que se encuentra en la plataforma

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. María del Rocío Bellido Falfán Titular de la Unidad de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

del Sistema de Gestión de Solicitudes de Intervención, concluyéndose el mismo día, siendo debidamente archivada.

Es de señalarse que las atenciones de solicitudes de intervención descritas anteriormente, pueden ser atendidas por comparecencia, excepto la orientación o gestoría que pueden ser atendidas también de manera telefónica.

En el curso de las solicitudes de intervención e integración de expedientes deberá observarse el cumplimiento de lo establecidos para el caso en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los Tratados Internacionales, las Leyes aplicables de la materia, las Jurisprudencias, el Reglamento Interno y demás legislaciones aplicables a las mismas.

Las solicitudes de intervención se sujetarán a los principios, reglas y disposiciones establecidas en la Ley de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave y en el Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

Las solicitudes de intervención, se atenderán en las oficinas centrales sitas en la avenida Pico de Orizaba número 5, Col. Sipeh Ánimas, Xalapa, Veracruz, o en cualquiera de sus Delegaciones en el Estado: Pánuco, Chicontepec, Tuxpan, Papantla, Veracruz, Córdoba, Zongolica, Acayucan y, Coatzacoalcos en horario comprendido de las 09:00 a 18:00 horas de lunes a viernes, según corresponda.

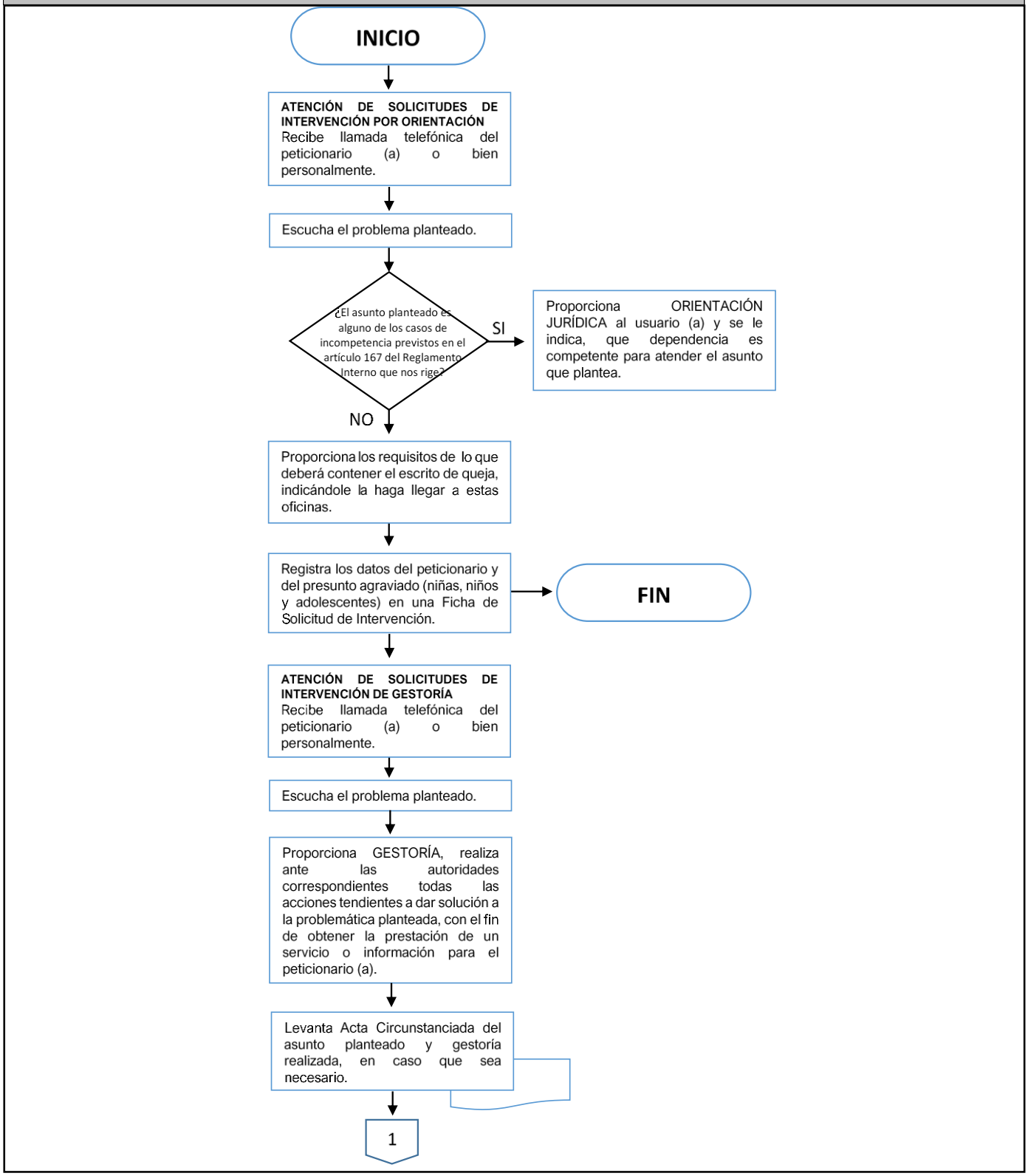
Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. María del Rocío Bellido Falfán Titular de la Unidad de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
UANNA Visitador (a) Adjunto (a) Visitador (a) Auxiliar	1	**ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INTERVENCIÓN POR ORIENTACIÓN**
	1.1	Se atiende al o a la peticionario (a) de forma personal en las oficinas de la CEDH o de las Delegaciones en el Estado, o bien, se le atiende a través de llamada telefónica
	1.2	Escucha el problema planteado.
	1.3	¿El asunto planteado es alguno de los casos de incompetencia previstos en el en artículo 167 del Reglamento Interno de la CEDH?
	1.4	Si hay incompetencia, se proporciona ORIENTACIÓN JURÍDICA al o a la usuario (a) y se le indica, que dependencia es competente para atender el asunto que plantea.
	1.5	En caso de que no haya incompetencia para conocer del problema planteado:
	1.6	Se proporcionan los requisitos que deberá contener el escrito de queja, indicándole la haga llegar a las oficinas de la CEDH.
	1.7	Registra los datos del o la peticionario (a) y del o la presunto (a) agraviado (a) (niñas, niños y adolescentes) en una Ficha de Solicitud de Intervención.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO.
UANNA Visitador (a) Adjunto (a) Visitador (a) Auxiliar	2	**ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INTERVENCIÓN POR GESTORÍA**
	2.1	Se siguen los pasos del 1 hasta el 1.2.
	2.2	Realiza ante las autoridades correspondientes, todas las acciones tendientes a dar solución a la problemática planteada por parte del o la peticionario (a), con el fin de obtener la prestación de un servicio o información que le es necesaria.
	2.3	Levanta acta circunstanciada del asunto planteado y gestoría realizada, en caso de que sea necesario.
	2.4	Se realiza el punto 1.7.

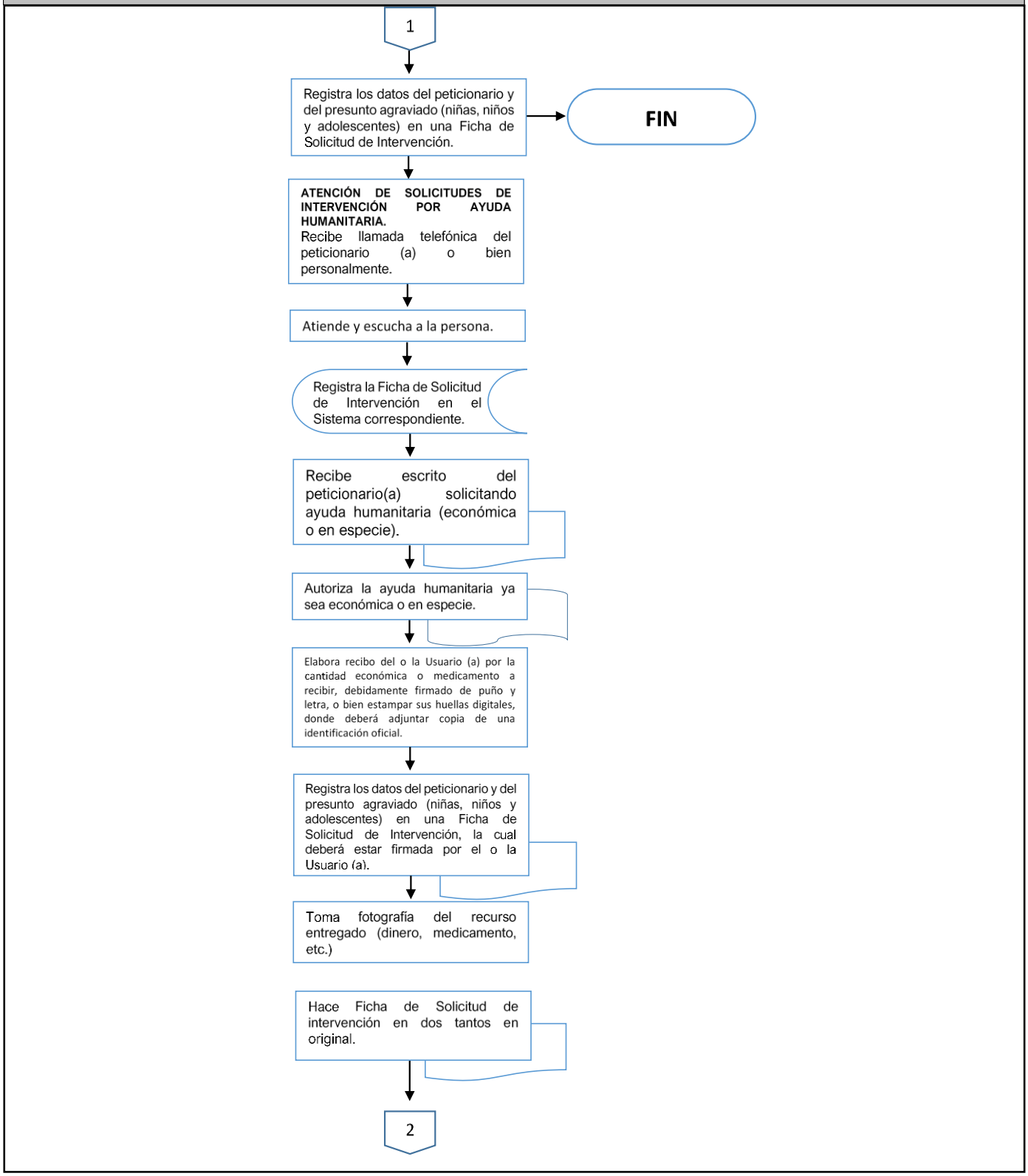
Área	Actividad	Descripción
		FIN DEL PROCEDIMIENTO.
UANNA Visitador (a) Adjunto (a) Visitador (a) Auxiliar	3	**ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INTERVENCIÓN POR AYUDA HUMANITARIA**
	3.1	Se siguen los pasos del 1 hasta el 1.2.
	3.2	Registra los datos de o la peticionario (a) y del o la presunto (a) agraviado (a) (niñas, niños y adolescentes) en una Ficha de Solicitud de Intervención.
	3.3	Recibe escrito del o la peticionario (a) solicitando ayuda humanitaria (económica o en especie).
Dirección de Administración	3.4	Autoriza la ayuda humanitaria ya sea económica o en especie.
UANNA Visitador (a) Adjunto (a) Visitador (a) Auxiliar	3.5	Elabora recibo del o la Usuario (a) por la cantidad económica o medicamento a recibir, debidamente firmado de puño y letra, o bien estampar sus huellas digitales, donde deberá adjuntar copia de una identificación oficial.
	3.6	Registra los datos del o la peticionario (a) y del presunto (a) agraviado (a) (niñas, niños y adolescentes) en una Ficha de Solicitud de Intervención, la cual deberá estar firmada por el o la Usuario (a).
	3.7	Toma fotografía del recurso entregado (dinero, medicamento).
	3.8	La Ficha de Solicitud de Intervención se realiza en dos tantos en original.
	3.9	Un de las Fichas de Solicitud de Intervención se integrará con: escrito de solicitud de ayuda humanitaria (debidamente firmada), recibo de ayuda humanitaria (debidamente firmado) y fotografía que acredite la entrega del recurso al o a la usuario (a) para entregarse a la Dirección de Administración.
		FIN DEL PROCEDIMIENTO.

Área	Actividad	Descripción
UANNA Visitador (a) Adjunto (a) Visitador (a) Auxiliar	4	**ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INTERVENCIÓN POR ACOMPAÑAMIENTO VICTIMOLÓGICO**
	4.1	Se siguen los pasos del 1 hasta el 1.2.
	4.2	Proporciona acompañamiento victimológico al lugar que lo requiera el o la usuario (a) víctima directa o indirecta de la presunta violación de Derechos Humanos.
	4.3	Solicita por escrito a la Dirección de Administración, autorizar vehículo en la fecha y hora señaladas para trasladar al o a la usuario (a) y al o a la Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar que se comisione para el caso al lugar correspondiente.
	4.4	Registra los datos del o la peticionario (a) y del o la presunto (a) agraviado (a) (niñas, niños y adolescentes) en una Ficha de Solicitud de Intervención. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

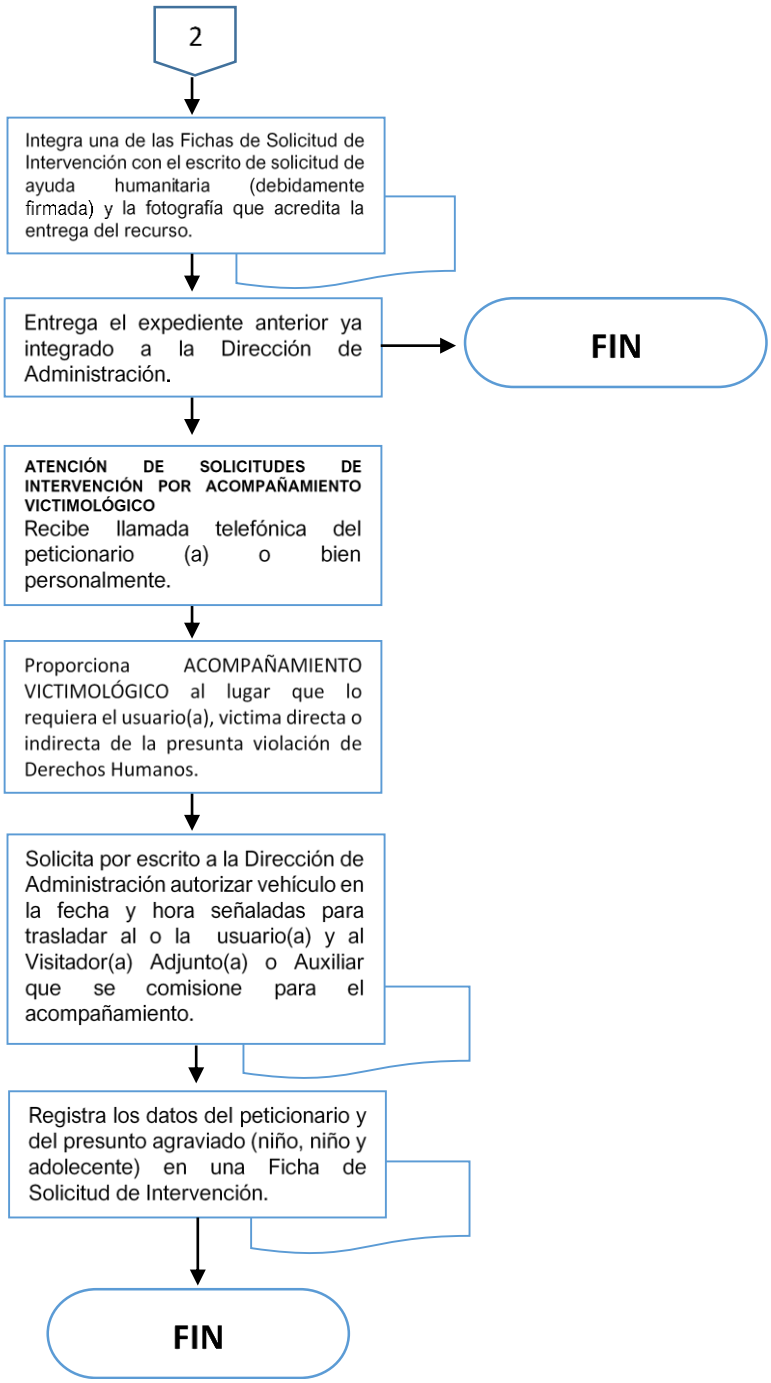
Diagrama


INICIO
ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INTERVENCIÓN POR ORIENTACIÓN
Recibe llamada telefónica del peticionario (a) o bien personalmente.
Escucha el problema planteado.
¿El asunto planteado es alguno de los casos de incompetencia previstos en el artículo 167 del Reglamento Interno que nos rige?
SI
Proporciona ORIENTACIÓN JURÍDICA al usuario (a) y se le indica, que dependencia es competente para atender el asunto que plantea.
NO
Proporciona los requisitos de lo que deberá contener el escrito de queja, indicándole la haga llegar a estas oficinas.
Registra los datos del peticionario y del presunto agraviado (niñas, niños y adolescentes) en una Ficha de Solicitud de Intervención.
FIN
ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INTERVENCIÓN DE GESTORÍA
Recibe llamada telefónica del peticionario (a) o bien personalmente.
Escucha el problema planteado.
Proporciona GESTORÍA, realiza ante las autoridades correspondientes todas las acciones tendientes a dar solución a la problemática planteada, con el fin de obtener la prestación de un servicio o información para el peticionario (a).
Levanta Acta Circunstanciada del asunto planteado y gestoría realizada, en caso que sea necesario.
1

Diagrama


1
Registra los datos del peticionario y del presunto agraviado (niñas, niños y adolescentes) en una Ficha de Solicitud de Intervención.
FIN
ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INTERVENCIÓN POR AYUDA HUMANITARIA.
Recibe llamada telefónica del peticionario (a) o bien personalmente.
Atiende y escucha a la persona.
Registra la Ficha de Solicitud de Intervención en el Sistema correspondiente.
Recibe escrito del peticionario(a) solicitando ayuda humanitaria (económica o en especie).
Autoriza la ayuda humanitaria ya sea económica o en especie.
Elabora recibo del o la Usuario (a) por la cantidad económica o medicamento a recibir, debidamente firmado de puño y letra, o bien estampar sus huellas digitales, donde deberá adjuntar copia de una identificación oficial.
Registra los datos del peticionario y del presunto agraviado (niñas, niños y adolescentes) en una Ficha de Solicitud de Intervención, la cual deberá estar firmada por el o la Usuario (a).
Toma fotografía del recurso entregado (dinero, medicamento, etc.)
Hace Ficha de Solicitud de intervención en dos tantos en original.
2

Diagrama


2
Integra una de las Fichas de Solicitud de Intervención con el escrito de solicitud de ayuda humanitaria (debidamente firmada) y la fotografía que acredita la entrega del recurso.
Entrega el expediente anterior ya integrado a la Dirección de Administración.
FIN
ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE INTERVENCIÓN POR ACOMPAÑAMIENTO VICTIMOLÓGICO
Recibe llamada telefónica del peticionario (a) o bien personalmente.
Proporciona ACOMPAÑAMIENTO VICTIMOLÓGICO al lugar que lo requiera el usuario(a), victima directa o indirecta de la presunta violación de Derechos Humanos.
Solicita por escrito a la Dirección de Administración autorizar vehículo en la fecha y hora señaladas para trasladar al o la usuario(a) y al Visitador(a) Adjunto(a) o Auxiliar que se comisione para el acompañamiento.
Registra los datos del peticionario y del presunto agraviado (niño, niño y adolecente) en una Ficha de Solicitud de Intervención.
FIN

Procedimiento	
Nombre del área:	UNIDAD DE ATENCIÓN A NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES
Nombre del procedimiento:	Difusión de Alertas y Pre Alertas AMBER
Número del procedimiento:	PROC-UNNA-003-2019
Objetivo:	Activar en áreas clave de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, la difusión inmediata de las Alertas y Prealertas emitidas por la Fiscalía General del Estado, como parte de los mecanismos para la búsqueda y pronta recuperación de las Niñas, Niños y Adolescentes que se encuentren en riesgo inminente de sufrir daño grave en su integridad personal, por motivo de ausencia, desaparición, extravío, no localización o cualquier otra circunstancia donde se presuma la comisión de un ilícito.
Frecuencia:	Diaria

Normas

Las atribuciones de la Unidad de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes, para realizar la Ruta Crítica para la difusión de la Cédula AAMBER-VER., se encuentra sustentada en el artículo 91 fracción VIII, del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, publicado en la Gaceta oficial del Estado de fecha 22 de enero de 2019, que a la letra dice:

"…Artículo 91. […]

VIII. Las demás que le confieran las disposiciones legales, así como aquéllas que le asigne la o el Presidente…"(sic).

Asimismo en el Protocolo Alerta Amber-Veracruz, en sus numeral 4.5., inciso i), que a la letra dice:

"…4.5. Integrantes en el Protocolo Alerta AMBER-Veracruz.
La actualización de cada una de las partes involucradas se regirá por lo establecido en el presente Protocolo Alerta AMBER-Veracruz, así como la ruta crítica y su propia normatividad aplicable, siempre y cuando no contravenga las disposiciones de este instrumento.[…] Alerta AMBER-Veracruz se integrará por las dependencias estatales siguientes: […] i) Comisión Estatal de Derechos Humanos;…"(sic).

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. María del Rocío Bellido Falfán Titular de la Unidad de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

RUTA CRÍTICA DE ACTIVACIÓN.

1. ACTIVACIÓN DE LA ALERTA AMBER.

El primer paso es la activación de la Alerta Amber por parte de la Fiscalía General del Estado de Veracruz, subsiguientemente es recibida por medio del correo electrónico institucional aambercedhv@cedhveracruz.org.mx, inmediatamente es difundida por el enlace institucional designado mediante correo electrónico a la Secretaría Ejecutiva y a las áreas claves de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, las cuales son Dirección de Orientación y Quejas, Dirección de Asuntos Indígenas, Dirección de Asuntos Penitenciarios, Dirección de Atención a Víctimas y Grupos en Situación de Vulnerabilidad y la Unidad de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes.

Recibida la Cédula AAMBER-VER, cada una de las áreas realizará una búsqueda en su base de datos de solicitudes de intervención de la CEDH a fin de verificar que alguno coincida con la Niña, Niño o Adolescente, con el objetivo de identificar información que apoye en la búsqueda, y en caso de encontrar información que coincida con la Niña, Niño o Adolescente boletinado (a) a través de Alerta Amber Veracruz, se notificará mediante mensaje de correo electrónico al enlace institucional de Alerta Amber-Ve, al correo electrónico institucional aambercedhv@cedhveracruz.org.mx.

La Secretaría Ejecutiva a su vez, difundirá la Cédula AAMBER-VER, a las Delegaciones de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, las cuales también realizaran una búsqueda en su base de datos de solicitudes de intervención de la CEDH, a fin de verificar que alguno coincida con la Niña, Niño o Adolescente, con el objetivo de identificar información que apoye en la búsqueda, y en caso de encontrar información que coincida con la Niña, Niño o Adolescente boletinado (a) a través de Alerta Amber Veracruz, se notificará mediante mensaje de correo electrónico al enlace institucional de Alerta Amber-Ver, al correo electrónico institucional aambercedhv@cedhveracruz.org.mx, asimismo, se colocará la Cédula AAMBER-VER, en una parte visible para el personal de las Delegaciones y la ciudadanía en general. De igual forma, la Secretaría Ejecutiva realizará la difusión de la Cédula AAMBER-VER, mediante el sitio web: www.cedhveracruz.org.mx, Facebook: https://www.facebook.com/CEDHV/ y Twitter: @CEDHVeracruz.

En las Oficinas Centrales de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, el enlace institucional de Alerta Amber-Ver, colocará la Cédula AAMBER-VER, en una parte visible para el personal y la ciudadanía en general.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. María del Rocío Bellido Falfán Titular de la Unidad de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

En caso de tener algún dato que coincida con la Niña, Niño o Adolescente, con el objetivo de identificar información que apoye en la búsqueda, y en caso de encontrar información que coincida con la Niña, Niño o Adolescente boletinado (a) a través de Alerta Amber Veracruz, la persona designada como enlace institucional dará aviso de manera electrónica al correo alertaamber_pgjver@hotmail.com o a los teléfonos 01 22 88 43 50 71.

2. **DESACTIVACIÓN DE LA ALERTA AMBER.**

El primer paso es la desactivación de la Alerta Amber por parte de la Fiscalía General del Estado de Veracruz, subsiguientemente, se recibe la Cédula de Desactivación AAMBER-VER, por medio del correo electrónico institucional aambercedhv@cedhveracruz.org.mx, inmediatamente es difundida por el enlace institucional designado mediante correo electrónico a la Secretaría Ejecutiva y a las áreas claves de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, las cuales son Dirección de Orientación y Quejas, Dirección de Asuntos Indígenas, Dirección de Asuntos Penitenciarios, Dirección de Atención a Víctimas y Grupos en Situación de Vulnerabilidad y la Unidad de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes.

La Secretaría Ejecutiva a su vez, difundirá la Cédula de Desactivación AAMBER-VER, a las Delegaciones Regionales y Étnicas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, asimismo será retirada la Cédula AAMBER-VER de la parte visible para el personal de las Delegaciones y la ciudadanía en general. De igual forma, la Secretaría Ejecutiva realizará la difusión de Cédula de Desactivación AAMBER-VER, mediante el sitio web: www.cedhveracruz.org.mx, Facebook: https://www.facebook.com/CEDHV/ y Twitter: @CEDHVeracruz.

En Oficinas Centrales de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, el enlace institucional de Alerta Amber-Ver, retirará la Cédula AAMBER-VER, de la parte visible para el personal y la ciudadanía en general , y colocará la Cédula de Desactivación AAMBER-VER.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. María del Rocío Bellido Falfán Titular de la Unidad de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

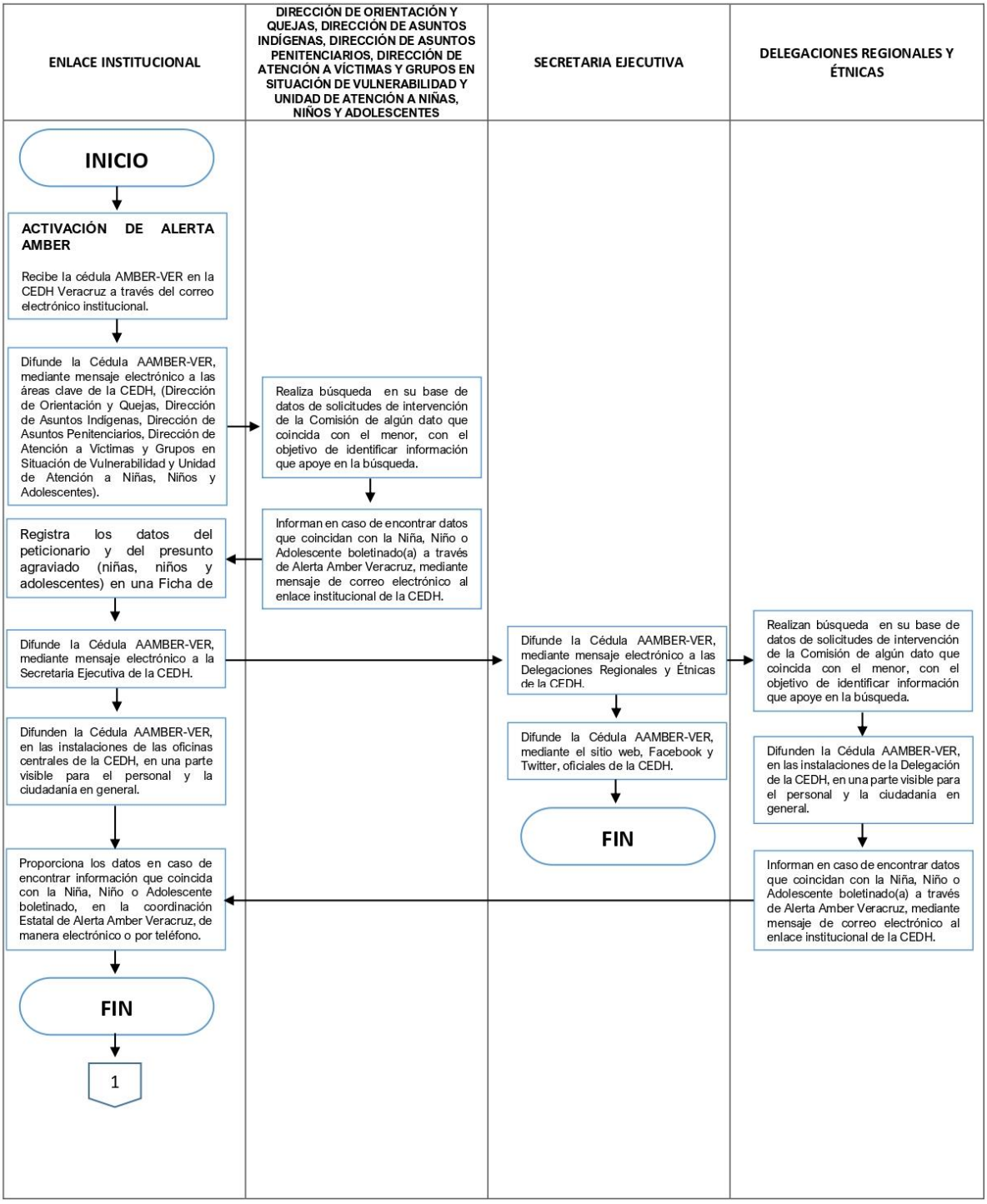
Área	Actividad	Descripción
Enlace Institucional de la Comisión Estatal de Derechos Humanos Veracruz	1	ACTIVACIÓN DE LA ALERTA AMBER. Recibe la Cédula AAMBER-VER en la CEDH Veracruz a través del Correo Electrónico Institucional aambercedhv@cedhveracruz.org.mx.
Enlace Institucional de la Comisión Estatal de Derechos Humanos Veracruz	1.2	Difunde la Cédula AAMBER-VER, mediante mensaje electrónico a las áreas clave de la CEDH Veracruz: Dirección de Orientación y Quejas, Dirección de Asuntos Indígenas, Dirección de Asuntos Penitenciarios, Dirección de Atención a Víctimas y Grupos en Situación de Vulnerabilidad y Unidad de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes.
Dirección de Orientación y Quejas, Dirección de Asuntos Indígenas, Dirección de Asuntos Penitenciarios, Dirección de Atención a	2	Realizan una búsqueda en su base de datos de solicitudes de intervención de la CEDH de algún dato que coincida con la Niña, Niño o Adolescente, con el objetivo de identificar información que apoye en la búsqueda de la persona boletinada.
Víctimas y Grupos en Situación de Vulnerabilidad y Unidad de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes.	2.1	Informan en caso de encontrar datos que coincidan con la Niña, Niño o Adolescente boletinado (a) a través de Alerta Amber Veracruz, mediante mensaje de correo electrónico al enlace institucional de la Comisión Estatal para Alerta Amber-Ver, al correo electrónico institucional: aambercedhv@cedhveracruz.org.mx.
Enlace Institucional de la Comisión Estatal de Derechos Humanos Veracruz.	3	Difunde la Cédula AAMBER-VER, mediante mensaje electrónico a la Secretaría Ejecutiva de la CEDH Veracruz.
Secretaría Ejecutiva	4	Difunde por medio de correo electrónico la Cédula AAMBER-VER, a las Delegaciones Regionales y Étnicas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
Delegaciones Regionales y Étnicas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos Veracruz.	5	Realizan una búsqueda en su base de datos de solicitudes de intervención de la CEDH de algún dato que coincida con la Niña, Niño o Adolescente, con el objetivo de identificar Información que apoye en la búsqueda.
	5.1	Divulgan la Cédula AAMBER-VER, en las instalaciones de las oficinas de la Delegación de la CEDH, en una parte visible para el personal y la ciudadanía en general.

Área	Actividad	Descripción
Delegaciones Regionales y Étnicas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos Veracruz.	5.2	Informan en caso de encontrar datos que coincidan con la Niña, Niño, o Adolescente boletindo (a) a través de Alerta Amber Veracruz, mediante mensaje de correo electrónico al enlace institucional de la Comisión Estatal para Alerta Amber-Ver, al correo electrónico institucional: aambercedhv@cedhveracruz.org.mx
Secretaría Ejecutiva	6	Difunde la Cédula AAMBER-VER, mediante el sitio web: www.cedhveracruz.org.mx, Facebook: https://www.facebook.com/CEDHV/ y Twitter: @CEDHVeracruz.
Enlace Institucional de la Comisión Estatal de Derechos Humanos Veracruz.	6.1	Difunde la Cédula AAMBER-VER, en las instalaciones de las oficinas centrales de la CEDH Veracruz, en una parte visible para el personal y la ciudadanía en general.
	6.2	Proporciona los datos en caso de encontrar información que coincida con la Niña, Niño o Adolescente boletinado (a) a través de Alerta Amber Veracruz, a la Coordinación Estatal de Alerta Amber Veracruz, de manera electrónica al correo alertaamber_pgjver@hotmail.com o al teléfono 01 22 88 43 50 71.
	7	**FIN DEL PROCEDIMIENTO.**
Enlace Institucional de la Comisión Estatal de Derechos Humanos Veracruz.	8	**DESACTIVACIÓN DE LA ALERTA AMBER.** Recibe la Cédula de Desactivación AAMBER-VER en la CEDH Veracruz a través del Correo electrónico Institucional aambercedhv@cedhveracruz.org.mx.
Enlace Institucional de la Comisión Estatal de Derechos Humanos Veracruz.	8.1	Difunde la Cédula de Desactivación AAMBER-VER, mediante mensaje electrónico a las áreas clave de la CEDH Veracruz: Dirección de Orientación y Quejas, Dirección de Asuntos Indígenas, Dirección de Asuntos Penitenciarios, Dirección de Atención a Víctimas y Grupos en Situación de Vulnerabilidad y Unidad de Atención a Niñas, Niños y Adolescentes.
Enlace Institucional de la Comisión Estatal de Derechos Humanos Veracruz.	8.2	Difunde la Cédula de Desactivación AAMBER-VER, mediante mensaje electrónico a la Secretaría Ejecutiva de la CEDHV.

Área	Actividad	Descripción
Secretaría Ejecutiva	9	Difunde por medio de correo electrónico la Cédula de Desactivación AAMBER- VER, a las Delegaciones Regionales y Étnicas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
Delegaciones Regionales y Étnicas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos Veracruz.	9.1	Divulgan la Cédula de Desactivación AAMBER-VER, en las instalaciones de las oficinas de las Delegaciones de la CEDH, en una parte visible para el personal y la ciudadanía en general y retiran la Cédula AAMBER-VER.
Secretaría Ejecutiva	10	Difunden la Cédula de Desactivación AAMBER-VER, mediante el sitio web: www.cedhveracruz.org.mx, Facebook: https://www.facebook.com/CEDHV/ y Twitter: @CEDHVeracruz.
Delegaciones Regionales de la Comisión Estatal de Derechos Humanos Veracruz.	10.1	Difunden la Cédula de Desactivación AAMBER-VER, en las instalaciones de las oficinas centrales de la CEDH, en una parte visible para el personal y la ciudadanía en general y retiran la Cédula AAMBER-VER.
	11	**FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

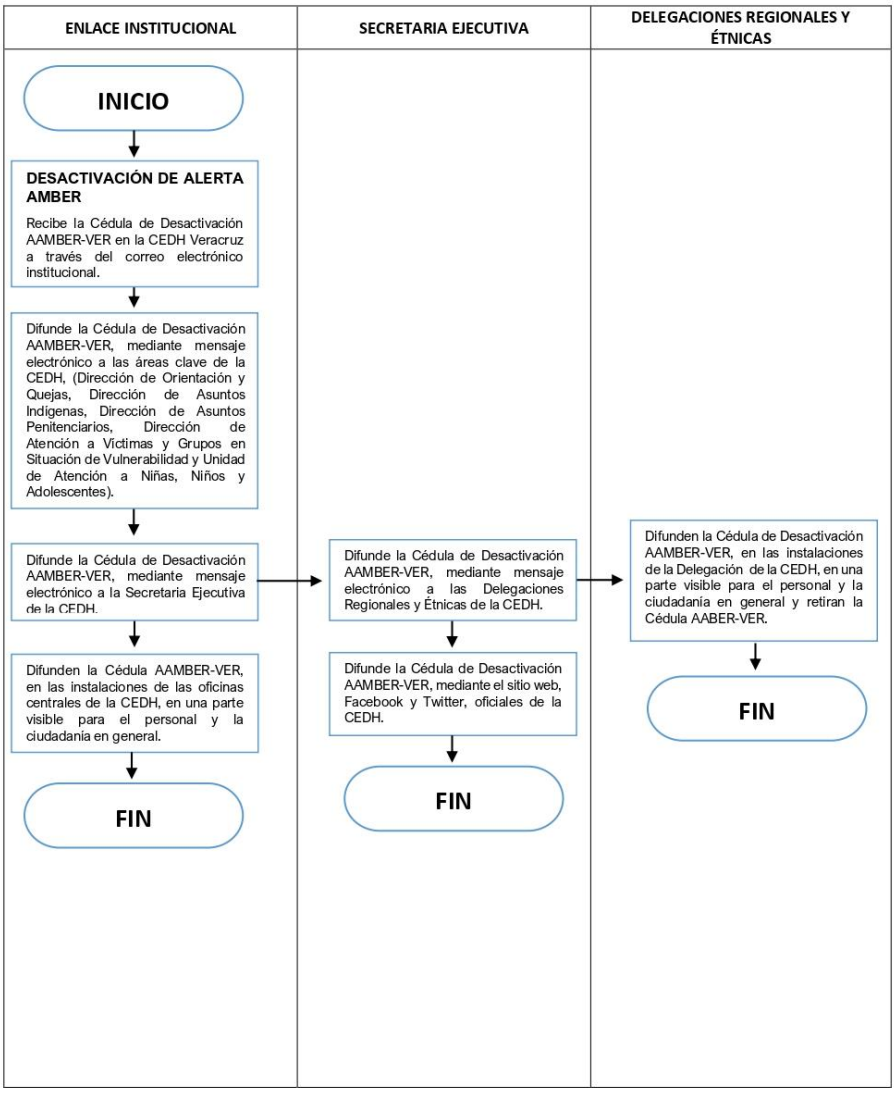
Diagrama

Activación de la Alerta AAMBER-VER



Diagrama

Desactivación de la Alerta AAMBER-VER



Procedimiento	
Nombre del área:	UNIDAD PARA LA IGUALDAD DE GÉNERO
Nombre del procedimiento:	Diseño, Desarrollo, Implementación y Evaluación del Mecanismo para la Aplicación Efectiva del Derecho de Igualdad entre Mujeres y Hombres
Número del procedimiento:	PROC-UIG-001-2019
Objetivo:	Realizar el seguimiento, evaluación y monitoreo de las políticas estatales en materia de igualdad entre mujeres y hombres; para alimentar el sistema de información que permita conocer la situación que guarda la igualdad entre mujeres y hombres en la entidad veracruzana.
Frecuencia:	Semestral

Normas

A través de los instrumentos de recolección de datos dirigidos a la autoridades obligadas de conformidad con la Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación y la Ley de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, disposiciones legales todas del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave; la Unidad para la Igualdad de Género de la Comisión Estatal de Derechos Humanos solicita información a las instituciones obligadas en materia de igualdad entre mujeres y hombres y no discriminación.

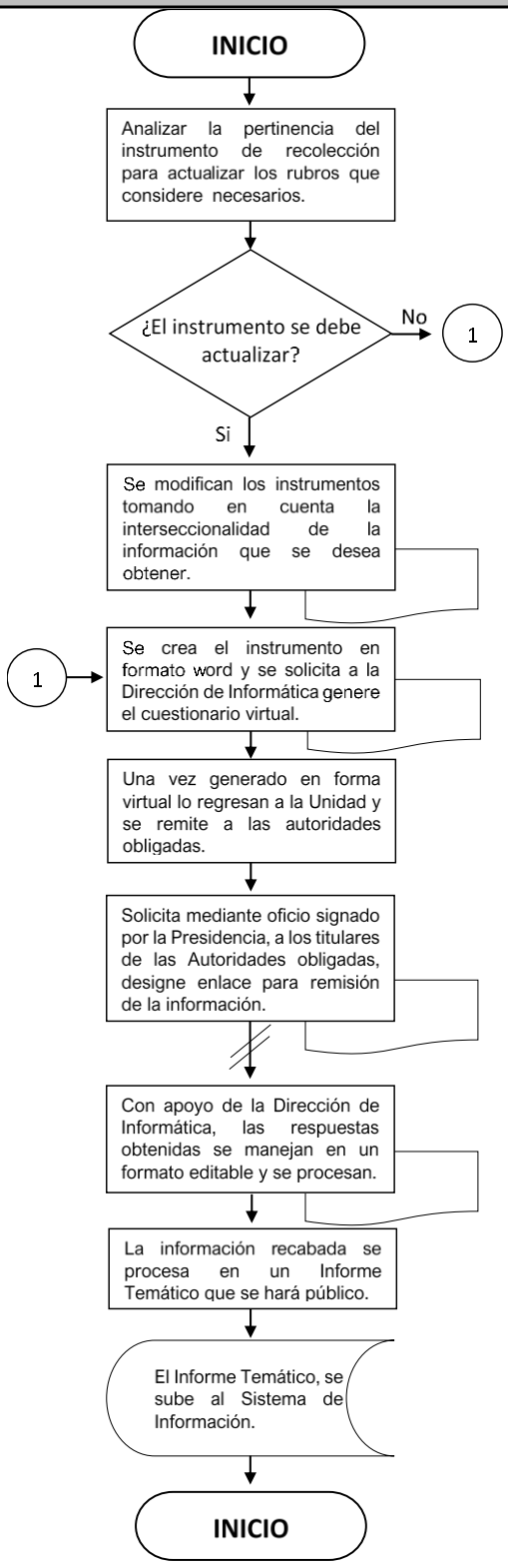
Los instrumentos deberán ser actualizados, de forma semestral a fin de que se abarquen los ámbitos económico, político, social, cultural y civil, de acuerdo con las leyes previamente señaladas y las observaciones finales, que realizan los Comités Especializados de Naciones Unidas, sobre los Tratados Internacionales de la materia.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Yeralding Sánchez Morales Titular de la Unidad de Igualdad de Género	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Titular de la Unidad para la Igualdad de Género	1	ANALIZAR LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN. La Unidad para la Igualdad de Género, analizará la pertinencia del instrumento de recolección para actualizar los rubros que considere necesarios.
Titular de la Unidad para la Igualdad de Género	2	ADECUAR LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN. La Unidad para la Igualdad de Género, modificará los instrumentos de recolección, para lo cual en todo momento se deberá de tomar en cuenta la interseccionalidad de la información que se desea obtener.
Titular de la Unidad para la Igualdad de Género	3	CREAR EL INSTRUMENTO DE FORMA VIRTUAL. Se remite el instrumento en formato word, para que la Dirección de Informática, genere el cuestionario virtual que deberá ser remitido a las autoridades obligadas.
Titular de la Unidad para la Igualdad de Género	4	SOLICITAR INFORMACIÓN A AUTORIDADES OBLIGADAS. La Unidad para la Igualdad de Género, a través de la Presidencia de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, solicitará mediante oficio a los (as) titulares de las Autoridades obligadas, se designe a la persona que fungirá como enlace para la remisión de la información, para lo cual se concederá un plazo razonable para la entrega.
Titular de la Unidad para la Igualdad de Género	4	SOLICITAR LAS RESPUESTAS OBTENIDAS. De forma oficial, la Unidad para la Igualdad de Género, solicitará a la Dirección de Informática, remita en un formato editable y manejable, las respuestas obtenidas, para que se proceda a su procesamiento.
Titular de la Unidad para la Igualdad de Género	5	PROCESAR LA INFORMACIÓN. La información recabada se procesará en un Informe Temático que se hará público y el cual deberá agruparse

Área	Actividad	Descripción
		bajo los ámbitos económico, político, social, cultural y civil.
Titular de la Unidad para la Igualdad de Género	5	ALIMENTAR EL SISTEMA DE INFORMACIÓN. La información una vez publicada a través del Informe Temático, se subirá al sistema de información, el cual tiene carácter público. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

Diagrama


INICIO
Analizar la pertinencia del instrumento de recolección para actualizar los rubros que considere necesarios.
¿El instrumento se debe actualizar?
No
1
Si
Se modifican los instrumentos tomando en cuenta la interseccionalidad de la información que se desea obtener.
1
Se crea el instrumento en formato word y se solicita a la Dirección de Informática genere el cuestionario virtual.
Una vez generado en forma virtual lo regresan a la Unidad y se remite a las autoridades obligadas.
Solicita mediante oficio signado por la Presidencia, a los titulares de las Autoridades obligadas, designe enlace para remisión de la información.
Con apoyo de la Dirección de Informática, las respuestas obtenidas se manejan en un formato editable y se procesan.
La información recabada se procesa en un Informe Temático que se hará público.
El Informe Temático, se sube al Sistema de Información.
INICIO

Procedimiento	
Nombre del área:	UNIDAD DE TRANSPARENCIA
Nombre del procedimiento:	Solicitudes de Acceso a la Información
Número del procedimiento:	PROC-UTR-001-2019
Objetivo:	Dar trámite y respuesta a las solicitudes de información que reciba la Comisión Estatal de Derechos Humanos de acuerdo con la normatividad aplicable.
Frecuencia:	Diaria

Normas

Las atribuciones de la Unidad de Transparencia, para llevar a cabo la recepción y tramitación de las solicitudes de acceso a la información se encuentran reguladas en las fracciones III y VI del numeral 90 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, publicado en la Gaceta Oficial del Estado de fecha 22 de enero de 2019, que a la letra dicen:

III. Recibir y tramitar, dentro del plazo establecido en las leyes de la materia, las solicitudes de acceso a la información pública y de ejercicio de derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición.

VI. Realizar los trámites internos necesarios para localizar y entregar la información pública requerida.

Los procedimientos aquí descritos deberán sujetarse de conformidad con la Constitución Política del Estado de Veracruz, Ley y Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos y Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Sandra Jazmín Velasco Toto Titular de la Unidad de Transparencia	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

La Unidad de Transparencia garantizará las medidas y condiciones de accesibilidad para que toda persona pueda ejercer el derecho de acceso a la información, mediante solicitudes de información y apoyará al solicitante en la elaboración de las mismas, a fin de entregar aquella información que se encuentre en poder de la CEDH por cualquiera de las siguientes vías:

- ✓ Mediante escrito libre presentado ante la CEDH;
- ✓ Mediante el Sistema de Solicitudes de Información del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave INFOMEX y/o Plataforma Nacional de Transparencia.
- ✓ Correo electrónico;
- ✓ Correo postal;
- ✓ Mensajería; u otro.

Cualquier persona, directamente o través de su representante, podrá ejercer su derecho de acceso a la información ante la Comisión Estatal de Derechos Humanos. Para presentar una solicitud, se deberán cubrir los requisitos siguientes:

- ✓ Nombre del solicitante o, en su caso, los datos generales de su representante;
- ✓ Domicilio o medio para recibir notificaciones, pudiendo ser mediante correo electrónico;
- ✓ Cualquier otro dato que, a juicio del solicitante, facilite la ubicación de la información; y
- ✓ La modalidad en la que se prefiere se otorgue el acceso a la información.

En el curso de todo trámite de acceso a la información deberán observarse los principios de certeza, legalidad, independencia, imparcialidad, eficacia, objetividad, profesionalismo, transparencia y máxima publicidad para el solicitante.

La Unidad de Transparencia responderá dentro de los 10 días hábiles siguientes al de su recepción, notificando:

- ✓ La existencia de la información solicitada, así como la modalidad de la entrega y, en su caso, el costo por reproducción y envío de la misma;
- ✓ La negativa para proporcionar la información clasificada como reservada o confidencial y la que, en su caso, se encuentra disponible en los casos de la fracción anterior; y
- ✓ Que la información no se encuentra en los archivos, orientando al solicitante sobre el sujeto obligado a quien deba requerirla.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Sandra Jazmín Velasco Toto Titular de la Unidad de Transparencia	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas
Para realizar el procedimiento de acceso a la información pública, los auxiliares de la Unidad de Transparencia deberán monitorear de forma diaria los portales electrónicos de la CEDH, cuentas de correo institucional y documentación recibida a través del área de control de gestión a fin de detectar la recepción de solicitudes de acceso a la información. Una vez recibidas, deberán proceder a realizar su registro en el control de expedientes de la Unidad de Transparencia y someter a consideración del o la Titular de la Unidad su contenido, para que éste instruya el tratamiento que conforme a la normatividad aplicable deberá otorgarse, el área al que le corresponde conocer y designar al personal que estará a cargo del procedimiento. El auxiliar designado deberá turnar a más tardar el día hábil siguiente a la recepción de la solicitud (salvo casos excepcionales), al área competente de generar la información, otorgando un término de 4 días hábiles para solicitar una aclaración y de 8 días hábiles para dar respuesta. Una vez que el área competente entregue la respuesta, el auxiliar a cargo revisará el contenido e informará al o a la Titular de la Unidad sobre su contenido. En caso de que exista la necesidad de complementar la información, el o la Titular de la Unidad instruirá al auxiliar designado para que requiera nuevamente al área administrativa. Si de la respuesta proporcionada por el área competente, el auxiliar advierte una declarativa de incompetencia, inexistencia, clasificación de información o solicitud de ampliación del plazo de respuesta, lo hará del conocimiento del o la Titular de la Unidad inmediatamente, para que éste convoque de forma urgente a los miembros del Comité de Transparencia a una sesión en la cual se resuelva sobre la propuesta o respuesta emitida, misma que deberá llevarse a cabo a más tardar un día hábil previo al vencimiento de la solicitud, con la finalidad de poder otorgar la respuesta en tiempo y forma. Una vez que se tenga la información requerida, el auxiliar a cargo del procedimiento elaborará oficio de respuesta para el solicitante, la cual someterá a aprobación del o la Titular de la Unidad. En el oficio de respuesta, deberá hacer del conocimiento del solicitante que cuenta con un plazo de quince días hábiles a partir de que se haga sabedor de la respuesta, para ejercer su derecho al recurso de revisión. Una vez aprobado el oficio de respuesta, el auxiliar a cargo dará contestación de forma inmediata a través del medio elegido por el solicitante o del que se disponga. Enviada la respuesta, deberá imprimir el acuse de envío correspondiente y procederá a formar el expediente respectivo, debiendo foliar y coser el mismo para su resguardo en el archivo de trámite.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Sandra Jazmín Velasco Toto Titular de la Unidad de Transparencia	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

Las solicitudes de acceso a la información ante esta Comisión Estatal de Derechos Humanos, se presentarán, mediante el Sistema de Solicitudes de Información del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, a través de la dirección electrónica siguiente: https://infomexveracruz.org.mx/infomexveracruz/default.aspx, también directamente en las Oficinas Centrales de esta Comisión Estatal de Derechos Humanos ubicadas en la calle de Pico de Orizaba número 5, Colonia Sipeh Ánimas, en la ciudad de Xalapa, Veracruz; en horario comprendido de las 09:00 a 18:00 horas de lunes a viernes, salvo aquellos días que se consideren inhábiles o al correo electrónico institucional: transparencia@cedhveracruz.org.mx

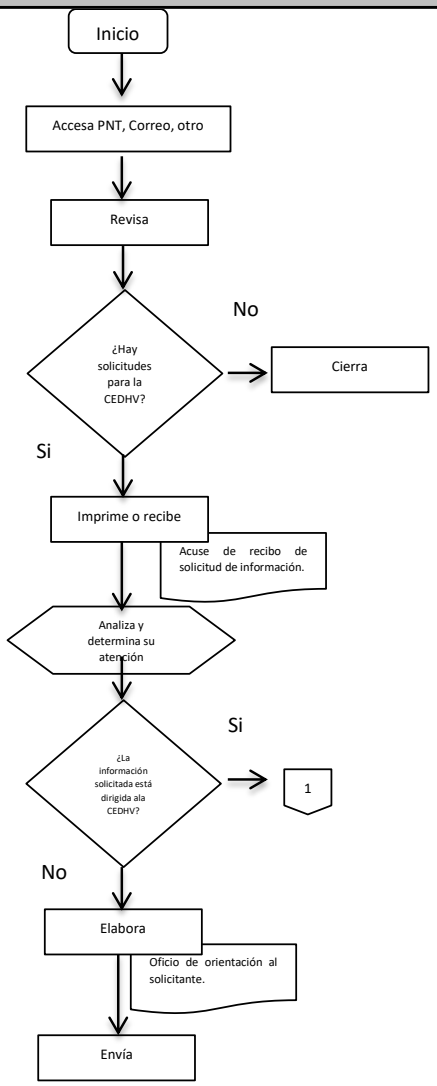
Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Sandra Jazmín Velasco Toto Titular de la Unidad de Transparencia	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Unidad de Transparencia Titular de la Unidad de Transparencia	1	Accede a la PNT (Sistema Infomex), correo electrónico u otro.
Auxiliar Administrativo	2	Revisa si existen solicitudes de información en el portal, correo electrónico o recibidas directamente en la CEDH.
	3	En caso de que no haya: Termina la actividad En caso de que si haya:
	4	Imprime el acuse de recibido o la solicitud de información, registra e informa al o a la Titular de la Unidad.
	4.1	Titular de la Unidad, revisa y analiza jurídicamente el contenido (número de folio, fecha de presentación, la entidad pública a quien solicita información, la información solicitada, forma de entrega de la información, plazo de respuesta), e instruye su atención. ¿La información solicitada está dirigida a la CEDH? En caso de que no esté dirigida a la CEDH:
	5	Elabora un oficio de aclaración señalando que la CEDH no es el sujeto obligado requerido, y orienta sobre la dependencia que puede proporcionar la información solicitada. En caso de que sí esté dirigida a la CEDH.
	6	Elabora oficio de turno para las Áreas Directivas y/o Delegaciones de la Comisión a las que corresponda la información solicitada, otorgando un término para solicitar aclaración de 4 días y de 8 días para contestar.
	6.1	Envía el oficio Pasa el tiempo

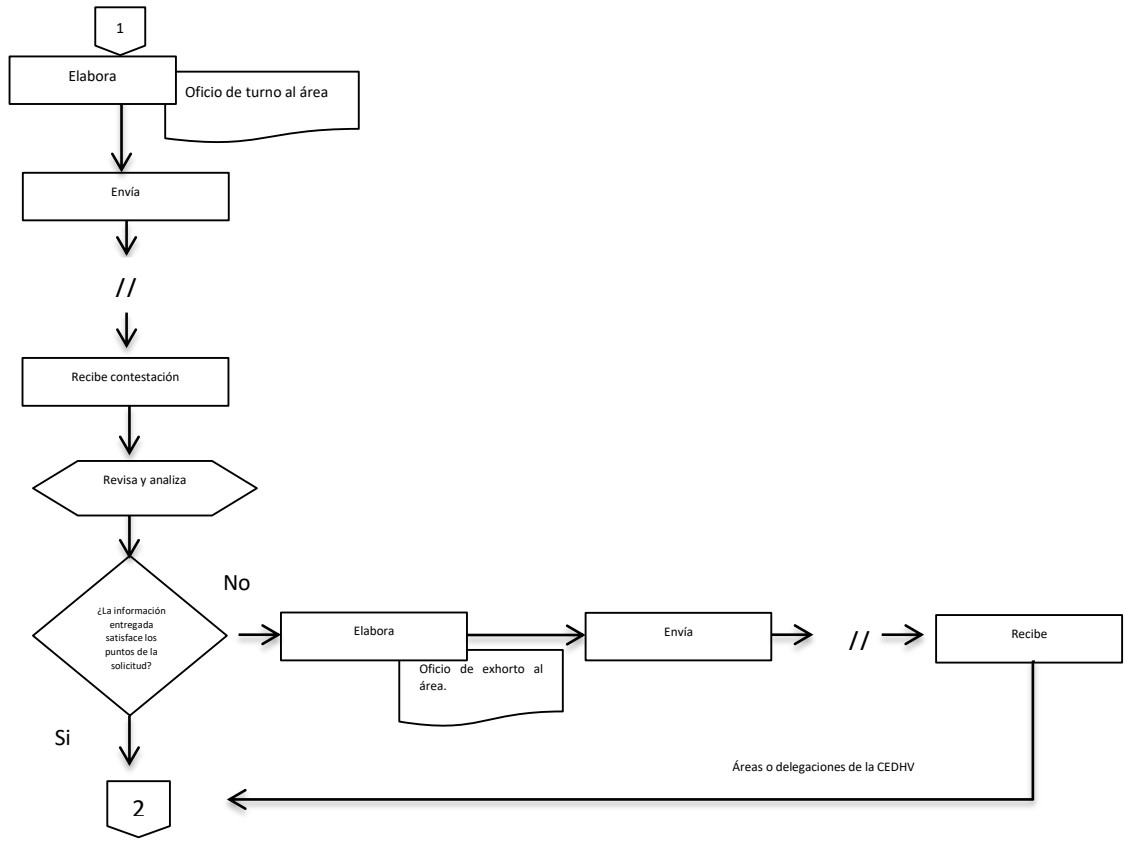
Área	Actividad	Descripción
	7	Recibe el oficio de contestación de información de las Áreas Directivas y/o Delegaciones de la Comisión Estatal.
	7.1	Titular de la Unidad, revisa y analiza. ¿La información entregada satisface los puntos de la solicitud? En caso de que no satisfaga los puntos de la solicitud:
	8	Elabora oficio exhortando al Área Directiva o Delegación para que dé contestación a los puntos que no fueron cubiertos de forma inmediata.
	8.1	Envía oficio. Pasa el tiempo.
	8.2	Recibe la información, continúa con la actividad 9. En caso de que satisfaga los puntos de la solicitud:
	9	Revisa y analiza, la respuesta presentada contiene: ¿información reservada y confidencial que deba resguardarse?; ¿solicitud de ampliación del plazo de respuesta?; ¿declarativa de inexistencia y/o incompetencia? En caso de que no sea así: Continúa con la actividad 12. En caso de que sea así:
	10	Titular de la Unidad, convoca a sesión del Comité de Transparencia. Pasa el tiempo. Se lleva a cabo la sesión. El Comité de Transparencia emite el acuerdo.

Área	Actividad	Descripción
	10.1	En caso de que el Comité apruebe la propuesta presentada. Continúa la actividad 12. En caso de que el Comité no apruebe la propuesta presentada.
	11	Elabora oficio informando al área que presenta la propuesta sobre el término que tiene para modificar su respuesta.
	11.1	Pasa el tiempo.
	12	Elabora oficio de contestación con la información proporcionada por el área administrativa e informa sobre el derecho a presentar el Recurso de Revisión.
	13	Envía la información requerida a través del medio del que se disponga o se haya solicitado.
	14	Imprime el reporte de envío de la información y archiva.
	15	FIN DEL PROCEDIMIENTO.

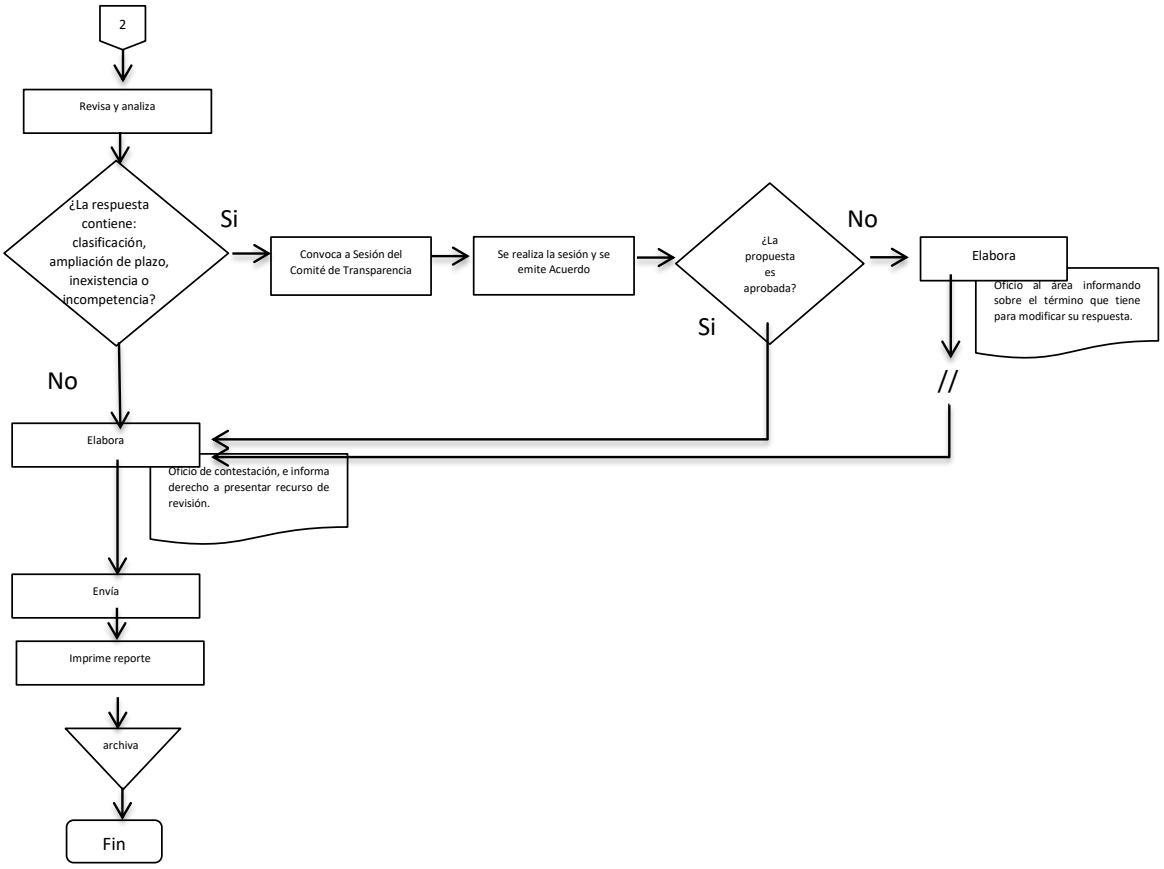
Diagrama


Inicio
Accesa PNT, Correo, otro
Revisa
¿Hay solicitudes para la CEDHV?
No
Cierra
Si
Imprime o recibe
Acuse de recibo de solicitud de información.
Analiza y determina su atención
¿La información solicitada está dirigida ala CEDHV?
Si
1
No
Elabora
Oficio de orientación al solicitante.
Envía

Diagrama


1
Elabora
Oficio de turno al área
Envía
//
Recibe contestación
Revisa y analiza
¿La información entregada satisface los puntos de la solicitud?
No
Elabora
Oficio de exhorto al área.
Envía
//
Recibe
Áreas o delegaciones de la CEDHV
Si
2

Diagrama


2
Revisa y analiza
¿La respuesta contiene: clasificación, ampliación de plazo, inexistencia o incompetencia?
Si
Convoca a Sesión del Comité de Transparencia
Se realiza la sesión y se emite Acuerdo
¿La propuesta es aprobada?
No
Elabora
Oficio al área informando sobre el término que tiene para modificar su respuesta.
Si
//
No
Elabora
Oficio de contestación, e informa derecho a presentar recurso de revisión.
Envía
Imprime reporte
archiva
Fin

Procedimiento	
Nombre del área:	UNIDAD DE TRANSPARENCIA
Nombre del procedimiento:	Solicitudes para el ejercicio de los Derechos ARCOP (Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y Portabilidad).
Número del procedimiento:	PROC-UTR-002-2019
Objetivo:	Recibir y tramitar las solicitudes para el ejercicio de los derechos ARCOP que se presenten ante la Comisión Estatal de Derechos Humanos, en su calidad de Sujeto Obligado.
Frecuencia:	Indefinido / Permanente / De acuerdo a las solicitudes recibidas.

Normas

Las atribuciones de la Unidad de Transparencia, para llevar a cabo la recepción y tramitación de las solicitudes para el ejercicio de los Derechos ARCOP se encuentran reguladas en las fracciones III, V y XIX, del numeral 90 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, publicado en la Gaceta Oficial del Estado de fecha 22 de enero de 2019, que a la letra dicen:

III. Recibir y tramitar, dentro del plazo establecido en las leyes de la materia, las solicitudes de acceso a la información pública y de ejercicio de derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición;

V. Diseñar procedimientos que faciliten la tramitación y adecuada atención a las solicitudes de acceso a la información pública y de ejercicio de derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición; y

XIX. Dar cumplimiento a nombre de la Comisión, a las obligaciones señaladas por la Ley de Protección de Datos Personales vigente en el Estado.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Sandra Jazmín Velasco Toto Titular de la Unidad de Transparencia	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

Los procedimientos aquí descritos deberán sujetarse de conformidad con la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Veracruz de Ignacio de la Llave, Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos para el Estado de Veracruz y su Reglamento Interno y Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

En todo momento cualquier persona física a quien correspondan los datos personales o su representante podrán solicitar al o a la Titular de la Unidad de Transparencia, el acceso, rectificación, cancelación, oposición y la portabilidad, al tratamiento de los datos personales que le conciernen, por cualquiera de las siguientes vías:

I. Mediante escrito libre presentado ante la Comisión Estatal de Derechos Humanos;
II. Formatos;
III. Correo electrónico;
IV. Cualquier otro medio que al efecto establezca el Órgano Garante (IVAI); o
V. Vía Plataforma Nacional de Transparencia.

Para presentar una solicitud, se deberán cubrir los requisitos siguientes:

1. Nombre de la persona física a quien correspondan los datos personales y su domicilio o cualquier otro medio para recibir notificaciones;
2. Documentos que acrediten la identidad de la persona, y en su caso, la personalidad e identidad de su representante;
3. De ser posible, el área responsable que trata los datos personales y ante el cual se presenta la solicitud;
4. La descripción clara y precisa de los datos personales respecto de los que se busca ejercer los derechos ARCOP; y
5. Cualquier otro elemento o documento que facilite la localización de los datos personales.

En el curso de todo trámite del ejercicio de los Derechos ARCOP deberán observarse los principios de licitud, finalidad, lealtad, consentimiento, calidad, proporcionalidad, información y responsabilidad en el tratamiento de los datos personales.

Toda operación aplicada a los datos personales que efectúe la Unidad de Transparencia deberá estar justificada por finalidades concretas, lícitas, explícitas y legítimas, relacionadas con las atribuciones que la normatividad aplicable les confiera.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Sandra Jazmín Velasco Toto Titular de la Unidad de Transparencia	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

La Unidad de Transparencia responderá dentro de los 15 días contados a partir del día siguiente a la recepción.

Para realizar el procedimiento de solicitudes ARCOP, los auxiliares de la Unidad de Transparencia deberán monitorear de forma diaria los portales electrónicos de la CEDH, cuentas de correo institucional y documentación recibida a través del Área de Control de Gestión a fin de detectar la recepción de solicitudes de derechos ARCOP. Una vez recibidas, deberán proceder a realizar su registro en el control de expedientes de la Unidad de Transparencia y someter a consideración del o la Titular de la Unidad su contenido, para que éste analice el tipo de derecho requerido, si cumple con los requisitos de ley, si el solicitante acreditó su titularidad e instruya el tratamiento que conforme a la normatividad aplicable deberá otorgarse.

Cuando el solicitante no acredite la titularidad de sus derechos y/o la solicitud no cumpla con los requisitos de ley para su procedencia, el o la Titular de la Unidad instruirá al auxiliar designado para que mediante oficio lo prevenga. Una vez subsanado lo anterior, se someterá a consideración nuevamente del o la Titular de la Unidad, para que determine la procedencia de la misma.

En un plazo no mayor de 5 días contados a partir de la recepción de la solicitud, el auxiliar deberá notificar al solicitante sobre la procedencia de la misma, de acuerdo a las instrucciones del o la Titular. De ser procedente, el o la Titular de la Unidad instruirá al auxiliar designado para que el día siguiente notifique y requiera mediante oficio al área responsable del tratamiento de los datos del solicitante y conteste lo que conforme a derecho proceda en un término de 8 días hábiles. Recibida la respuesta del área requerida, en un plazo máximo de 2 días hábiles se notificará al solicitante sobre el otorgamiento del derecho solicitado y su cumplimiento. Enviada la respuesta, deberá imprimirse acuse de envío correspondiente o de notificación al solicitante y procederá a formar el expediente respectivo, debiendo foliar y coser el mismo para su resguardo en el archivo de trámite.

Por último, contra la negativa de dar trámite a toda solicitud para el ejercicio de los Derechos ARCOP o por falta de respuesta de la Unidad de Transparencia, procederá la interposición del Recurso de Revisión, para la revocación del consentimiento o portabilidad de datos de un plazo que no podrá exceder de 15 días contados a partir del siguiente a la fecha de notificación de respuesta, se da por concluido el procedimiento.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Sandra Jazmín Velasco Toto Titular de la Unidad de Transparencia	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

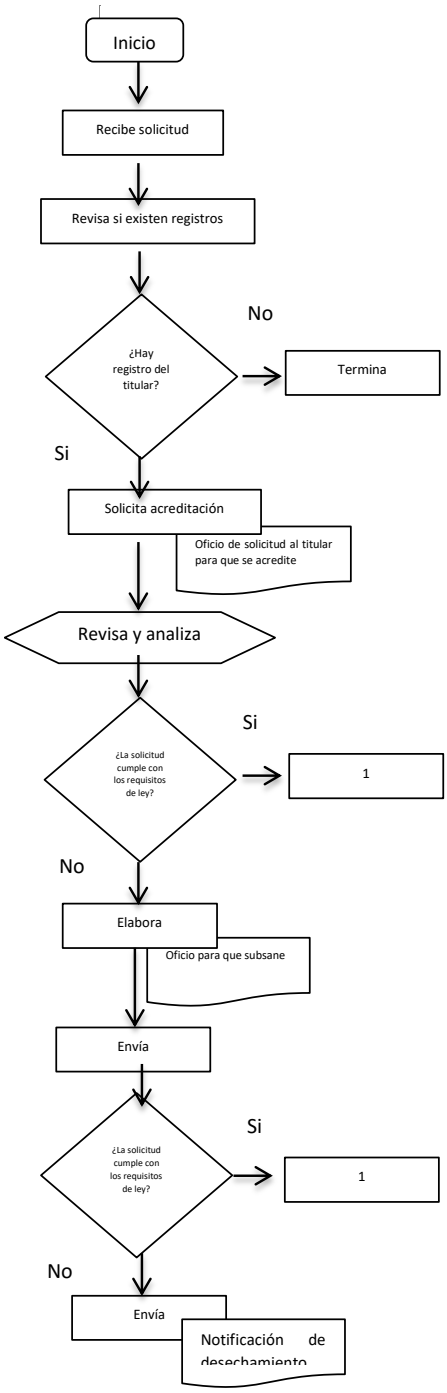
Normas
Las solicitudes para el ejercicio de los Derechos de Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición y de Portabilidad ante esta Comisión Estatal de Derechos Humanos, se presentarán, a través de escrito libre, vía Plataforma Nacional de Transparencia, también directamente las Oficinas Centrales de esta Comisión Estatal ubicada en la calle de Pico de Orizaba número 5, Colonia Sipeh Ánimas, en la ciudad de Xalapa, Veracruz; en horario comprendido de las 09:00 a 18:00 horas de lunes a viernes, salvo aquellos días que se consideren inhábiles o bien, al correo electrónico institucional: transparencia@cedhveracruz.org.mx

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Sandra Jazmín Velasco Toto Titular de la Unidad de Transparencia	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

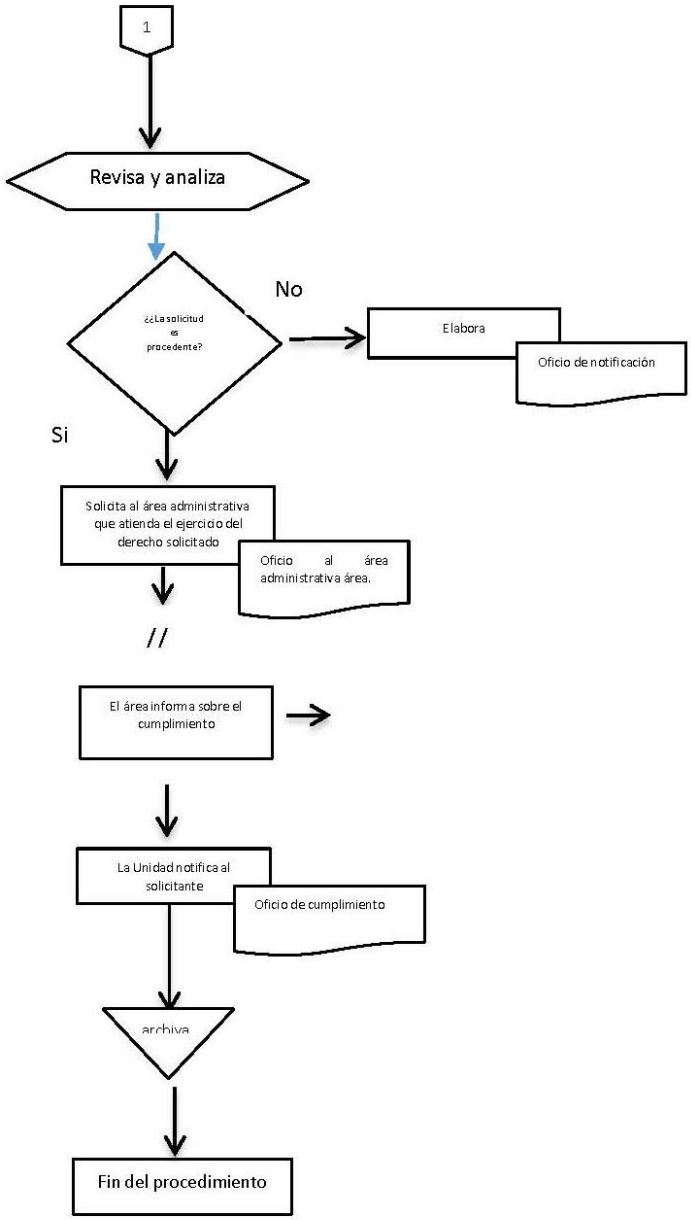
Área	Actividad	Descripción
Unidad de Transparencia Titular de la Unidad de Transparencia	1	Recibir la solicitud a través de escrito libre, formatos, medios electrónicos o por cualquier otro medio que establezca el Órgano Garante o vía Plataforma Nacional de Transparencia.
Auxiliar Administrativo	2	Revisar si existen registros del o la Titular de la Unidad en las áreas del sujeto obligado. En caso de que **no** haya registros:
	3	Se informa la inexistencia de registros de datos personales. En caso de que **si** haya registros:
	4	Se le solicita al o a la Titular de la Unidad la acreditación de identidad y/o personalidad con la que actúe el representante.
	5	La solicitud, ¿Cumple con los requisitos de la ley? En caso de no cumpla.
	5.1	Se previene al solicitante para que subsane las omisiones en un término de 5 días. En caso de que no subsane, se tiene por no presentada. Continúa con el paso 10.
	5.2	En caso de que si subsane, continúa con el paso 6
	6	Se analiza la procedencia de su solicitud, de acuerdo al derecho solicitado, los otros datos con los que se cuente y las finalidades previstas.
	6.1	Dentro de un plazo no mayor a 15 días, la Unidad informa al solicitante sobre la procedencia o no de su solicitud.
	6.2	En caso de que no proceda, se notifica oficialmente al solicitante. Continúa con el paso 10.

Área	Actividad	Descripción
	7	En caso de que si proceda, se instruye al área competente sobre el ejercicio del derecho solicitado para su atención. Pasa el tiempo.
	8	El área competente, notifica sobre el otorgamiento de Derecho de Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición o de Portabilidad según corresponda.
	9	La Unidad de Transparencia informa al solicitante sobre el cumplimiento.
	10	Imprime acuse de envío y archiva.
	11	**FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

Diagrama


Inicio
Recibe solicitud
Revisa si existen registros
¿Hay registro del titular?
No
Termina
Si
Solicita acreditación
Oficio de solicitud al titular para que se acredite
Revisa y analiza
¿La solicitud cumple con los requisitos de ley?
Si
1
No
Elabora
Oficio para que subsane
Envía
¿La solicitud cumple con los requisitos de ley?
Si
1
No
Envía
Notificación de desechamiento

Diagrama


1
Revisa y analiza
¿¿La solicitud es procedente?
No
Elabora
Oficio de notificación
Si
Solicita al área administrativa que atienda el ejercicio del derecho solicitado
Oficio al área administrativa área.
//
El área informa sobre el cumplimiento
La Unidad notifica al solicitante
Oficio de cumplimiento
archiva
Fin del procedimiento

Procedimiento	
Nombre del área:	UNIDAD DE TRANSPARENCIA
Nombre del procedimiento:	Medidas de Seguridad de los Datos Personales
Número del procedimiento:	PROC-UTR-003-2019
Objetivo:	Establecer las medidas de seguridad técnicas, físicas y administrativas para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales en posesión de la CEDH.
Frecuencia:	Frecuente

Normas

Las atribuciones de la Unidad de Transparencia, para vigilar la protección de los datos personales en posesión de la CEDH en cumplimiento a la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados, se encuentran reguladas en las fracciones XV, XVI, XVII y XIX, del numeral 90 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, publicado en la Gaceta Oficial del Estado de fecha 22 de enero de 2019, que a la letra dice:

XV. Vigilar al interior de la Comisión el correcto tratamiento de los datos personales recabados por sus áreas.
XVI. Proponer e implementar las medidas de prevención y protección de datos personales al interior de la Comisión.
XVII. Dar seguimiento, evaluar y revisar la funcionalidad del Sistema de Gestión y el documento de seguridad de la Comisión para la protección de datos; y
XIX. Dar cumplimiento a nombre de la Comisión, a las obligaciones señaladas por la Ley de Protección de Datos Personales vigente en el estado.

Los procedimientos aquí descritos deberán sujetarse de conformidad con la Constitución Política del Estado de Veracruz, la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos y su respectivo Reglamento Interno, así como de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Sandra Jazmín Velasco Toto Titular de la Unidad de Transparencia	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

El responsable deberá informar al o la Titular de la Unidad, a través del aviso de privacidad, la existencia y características principales del tratamiento al que serán sometidos sus datos personales, a fin de que pueda tomar decisiones informadas al respecto.

El aviso de privacidad se pondrá a disposición del titular en dos modalidades, simplificado e integral. La Comisión como responsable del tratamiento de datos personales deberá determinar, a través de su Titular o del órgano competente, la creación, modificación o supresión de sistemas de datos personales, conforme a su respectivo ámbito de competencia.

La integración, tratamiento y tutela de los sistemas de datos personales se regirán por las disposiciones siguientes:

1. Cada responsable deberá informar al Instituto sobre la creación, modificación o supresión de sus sistemas de datos personales;
2. En caso de creación o modificación de sistemas de datos personales, se incluirán en el registro los datos previstos por la presente Ley;
3. En las disposiciones que se dicten para la supresión de los sistemas de datos personales, se establecerá el destino de los datos contenidos en los mismos o, en su caso, las previsiones que se adopten para su destrucción; y
4. De la destrucción de los datos personales podrán ser excluidos aquellos que, con finalidades estadísticas o históricas, sean previamente sometidos al procedimiento de disociación.
5. El registro de Sistemas de Datos Personales deberá realizarse a más tardar dentro de los seis meses siguientes al inicio del tratamiento.

Con independencia del tipo de sistema en el que se encuentren los datos personales o el tipo de tratamiento que se efectúe, la Comisión Estatal de derechos Humanos deberá establecer y mantener las medidas de seguridad de carácter administrativo, físico y técnico para la protección de los datos personales, que permitan protegerlos contra daño, pérdida, alteración, destrucción o su uso, acceso o tratamiento no autorizado, así como garantizar su confidencialidad, integridad y disponibilidad.

Para lo anterior, se adoptarán las medidas de seguridad, conforme a lo siguiente: A. Tipos de seguridad: Física, lógica, de desarrollo y aplicaciones, de cifrado, de comunicaciones y redes; B. Niveles de seguridad: básico, medio y alto.

Para establecer y mantener las medidas de seguridad para la protección de los datos personales, la Comisión Estatal de Derechos Humanos deberá realizar, al menos, las siguientes actividades interrelacionadas:

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Sandra Jazmín Velasco Toto Titular de la Unidad de Transparencia	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

1. Crear políticas internas para la gestión y tratamiento de los datos personales, que tomen en cuenta el contexto en el que ocurren los tratamientos y el ciclo de vida de los datos personales, es decir, su obtención, uso y posterior supresión;
2. Definir las funciones y obligaciones del personal involucrado en el tratamiento de datos personales;
3. Elaborar un inventario de datos personales y de los sistemas de tratamiento;
4. Realizar un análisis de riesgo de los datos personales, considerando las amenazas y vulnerabilidades existentes para los datos personales y los recursos involucrados en su tratamiento, como pueden ser, de manera enunciativa más no limitativa, hardware, software, personal del responsable, entre otros;
5. Realizar un análisis de brecha, comparando las medidas de seguridad existentes contra las faltantes en la organización del responsable;
6. Elaborar un plan de trabajo para la implementación de las medidas de seguridad faltantes, así como las medidas para el cumplimiento cotidiano de las políticas de gestión y tratamiento de los datos personales;
7. Monitorear y revisar de manera periódica las medidas de seguridad implementadas, así como las amenazas y vulneraciones a las que están sujetos los datos personales; y
8. Diseñar y aplicar diferentes niveles de capacitación del personal bajo su mando, dependiendo de sus roles y responsabilidades respecto al tratamiento de los datos personales.

Las acciones relacionadas con las medidas de seguridad para el tratamiento de los datos personales deberán estar documentadas y contenidas en un sistema de gestión, entendido éste como el conjunto de elementos y actividades interrelacionadas para establecer, implementar, operar, monitorear, revisar, mantener y mejorar el tratamiento y seguridad de los datos personales, de conformidad con lo previsto en la presente Ley y las demás disposiciones que le resulten aplicables en la materia.

El documento de seguridad será de observancia obligatoria para los encargados y demás personas que realizan algún tipo de tratamiento de datos personales; es un instrumento que describe y da cuenta de manera general sobre las medidas de seguridad técnicas, físicas y administrativas adoptadas por el responsable para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos personales que posee.

El documento de seguridad deberá contener como mínimo los datos contenidos en los Sistemas de Datos Personales y las medidas de seguridad implementadas (sistema de gestión).

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Sandra Jazmín Velasco Toto Titular de la Unidad de Transparencia	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

Para el cumplimiento de las anteriores obligaciones, la Unidad de Transparencia fungirá como área coordinadora para la recopilación y análisis de información de las áreas del Organismo que tratan datos personales, así como en la emisión de los documentos respectivos (avisos de privacidad y sistemas de protección). La Unidad de Transparencia determinará y establecerá previo acuerdo superior, las políticas y medidas de seguridad que se establecerán en el Organismo para la protección de los datos personales a través de la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad.

Para la emisión de avisos de privacidad y sus correspondientes sistemas de protección de datos, el auxiliar de la Unidad designado por el o la Titular de la Unidad, requerirá de forma anual a las áreas del Organismo, que informen sobre cualquier modificación, supresión o establecimiento de nuevos procedimientos de tratamiento de datos personales, para determinar la necesidad de actualización, o creación de avisos y sistemas de protección.

Dependiendo de las necesidades existentes en las áreas, la Unidad de Transparencia requerirá los informes correspondientes y trabajará en coordinación con el área para la actualización o creación de sus avisos de privacidad y sistemas correspondientes. Una vez que las áreas cuentan con los avisos de privacidad y sistemas actualizados, la Unidad de Transparencia empezará los trabajos para la implementación del sistema de gestión de los datos personales del ejercicio correspondiente.

Para la implementación del Sistema, el o la Titular del Área Directiva de que se trate con el apoyo del oficial de protección de datos personales o el personal que designe, elaborará un plan de trabajo que deberá ejecutarse en el transcurso del año. Dicho plan de trabajo incluirá la presentación e información a los titulares de las áreas administrativas del Organismo del plan de trabajo a seguir conjuntamente, el diseño y aplicación de un diagnóstico, un análisis de la información recabada y las medidas de protección vigente que determine el análisis de riesgo y de brecha existentes, la implementación de las nuevas políticas de protección y los procedimientos de control de las mismas.

Para ello, el o la Titular de la Unidad y el personal de la Unidad designado, visitarán a cada una de las áreas del organismo para llevar a cabo la aplicación del diagnóstico. Una vez concluida la aplicación del diagnóstico, con base en los resultados se elaborará el inventario de datos personales; el catálogo de puestos y funciones; el análisis de riesgo de las medidas existentes y el análisis de brecha, así como la creación de procesos de capacitación de acuerdo a las necesidades detectadas.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Sandra Jazmín Velasco Toto Titular de la Unidad de Transparencia	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas
Finalmente, se procederá a la creación de políticas internas y medidas preventivas para la gestión, tratamiento y protección de los datos personales, las cuales se someterán a consideración del equipo de trabajo establecido en la reunión inicial. Aprobado el documento anterior, se procederá a la etapa de implementación de todas las medidas y políticas creadas. El o la Titular de la Unidad convocará a los titulares de las áreas administrativas de la Comisión para hacer de su conocimiento tanto los resultados del diagnóstico, los documentos generados como el establecimiento de las políticas y medidas de protección que habrán de implementarse como parte del sistema de gestión de seguridad, otorgando un plazo razonable a partir de la notificación oficial para que sean llevadas a cabo por todo el personal involucrado. Transcurrido el término anterior y de ser necesario, se convocará a reunión nuevamente al equipo de trabajo para efectos de seguimiento de las medidas implementadas. Posteriormente, se procederá a realizar el monitoreo a través de auditorías que empezarán a realizarse a partir del vencimiento del término otorgado a las áreas para el cumplimiento de las políticas y medidas notificadas. Los resultados de las auditorías servirán de base para la formulación del plan de trabajo del ejercicio siguiente, concluyendo así el ciclo del sistema de gestión.

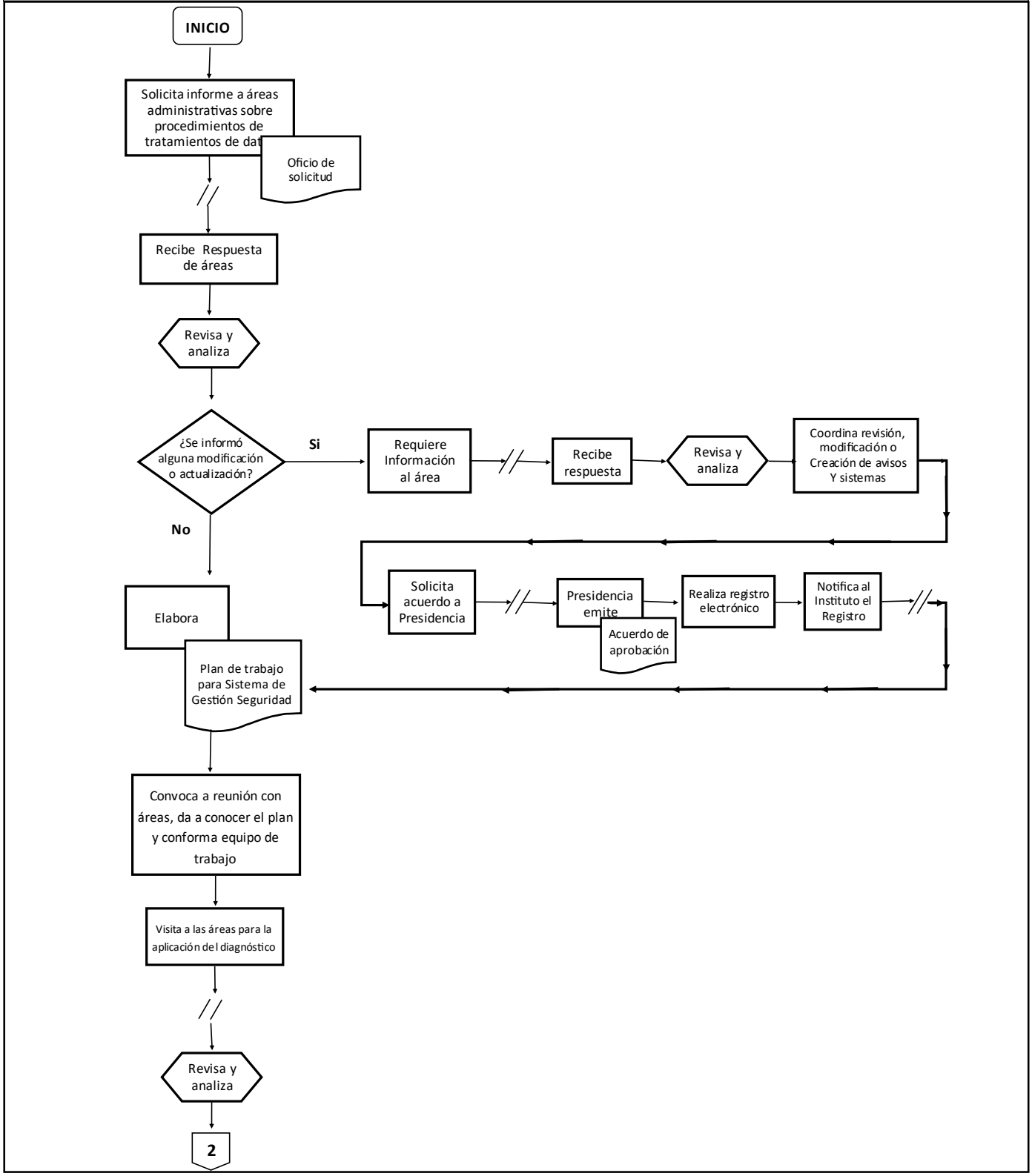
Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Sandra Jazmín Velasco Toto Titular de la Unidad de Transparencia	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Unidad de Transparencia Titular de la Unidad de Transparencia Auxiliar Administrativo	1	Solicita informe a las Áreas Administrativas (anual) sobre procedimientos para el tratamiento de datos personales. Pasa el tiempo.
	1.1	Recibe respuesta de las Áreas Administrativas.
	1.2	¿Las respuestas informan sobre alguna modificación, supresión o actualización de procedimientos? En caso de que no, continúa con el paso 7 En caso de que sí, continua con el paso 2
	2	Requiere información al Área Administrativa sobre el tipo de tratamiento que realiza, y sobre la necesidad de crear su aviso de privacidad y sistema de protección.
	2.1	Pasa el tiempo.
	2.2	Recibe respuesta de las Áreas Administrativas.
	2.3	Revisa y analiza la información remitida.
	3	Coordina con el Área Administrativa la revisión, modificación o creación de su aviso de privacidad y sistema de protección.
	4	Solicita a la Presidencia de la CEDH el Acuerdo de Aprobación.
	4.1	Pasa el tiempo.
	5	Se emite el Acuerdo de Aprobación respectivo.
	6	Realiza el registro electrónico de los Sistemas.
	7	Notifica al Instituto Veracruzano de Acceso a la Información sobre el registro.
	7.1	Pasa el tiempo.
	8	Elabora plan de trabajo para la implementación del Sistema de Gestión de Seguridad de Datos Personales.

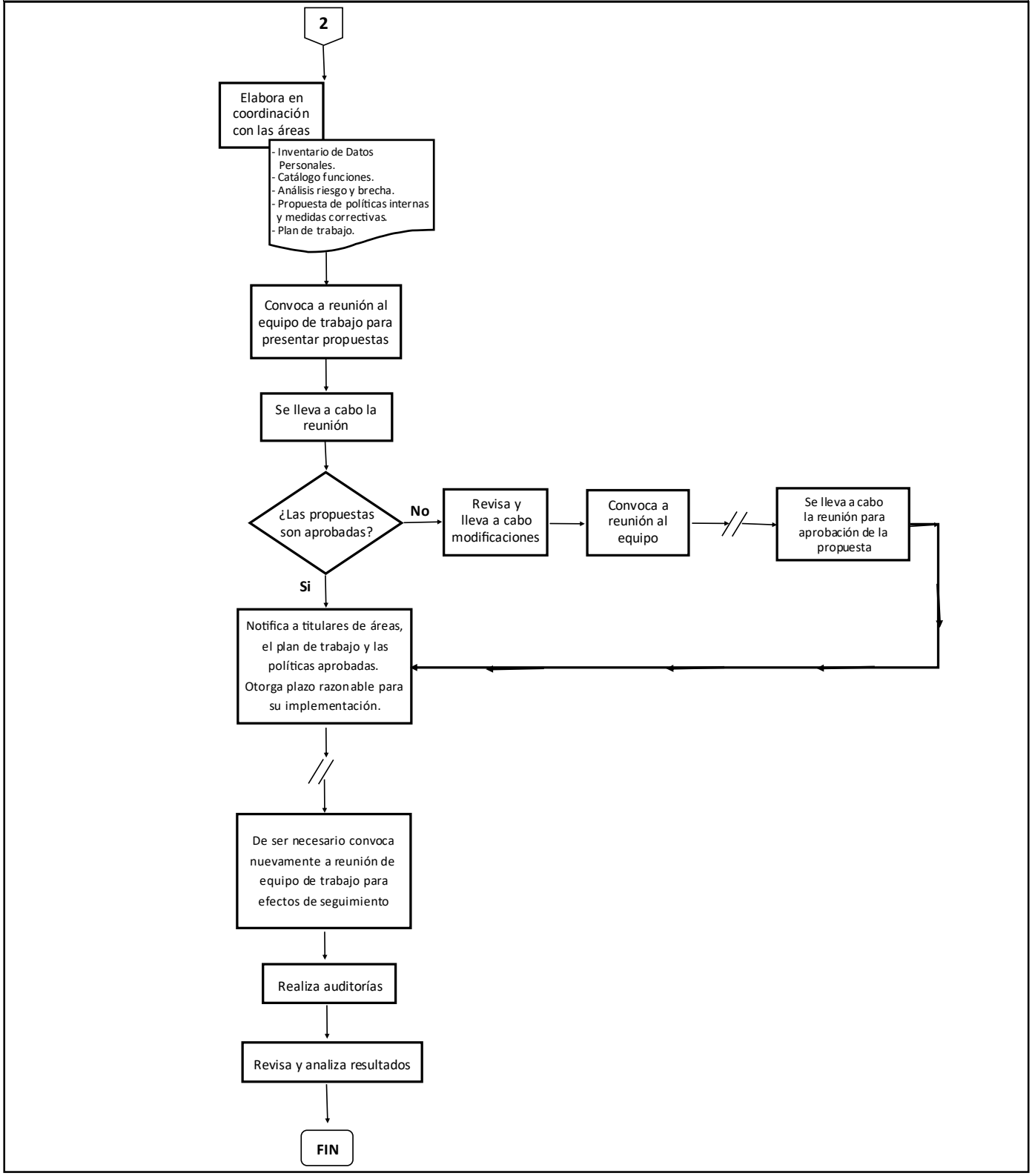
Área	Actividad	Descripción
	9	Convoca a reunión con las Áreas Administrativas e informa el plan de trabajo conjunto y conforma equipo de trabajo.
	9.1	Visita a las Áreas Administrativas para aplicación del diagnóstico.
	9.2	Pasa el tiempo, culmina la aplicación.
	9.3	Revisa y analiza los resultados del diagnóstico.
	10	Elabora en coordinación con las Áreas Administrativas el inventario de datos personales y medios de almacenamiento; catálogo de funciones y obligaciones; análisis de riesgo y brecha; y propuesta de políticas de medidas de protección.
	11	Convoca a reunión de equipo de trabajo.
	11.1	Se lleva a cabo la reunión, presenta propuesta de políticas internas y medidas preventivas o correctivas para la protección de datos.
	11.2	¿La propuesta es aprobada por el equipo de trabajo?
	11.3	En caso de que si, continúa con el paso 14.
	11.4	En caso de que no, continúa con el paso 12.
	12	Revisa y lleva a cabo las modificaciones adiciones u observaciones realizadas por el equipo de trabajo.
	13	Convoca nuevamente a reunión para la aprobación de la propuesta.
	13.1	Pasa el tiempo.
	14	Notifica por escrito a los Titulares de las Áreas Administrativas, las políticas internas y el Plan de Trabajo aprobado, otorgando un plazo razonable para su implementación.
	14.1	Pasa el tiempo.

Área	Actividad	Descripción
	15	De ser necesario convoca nuevamente a reunión del equipo de trabajo para efectos de evaluación y seguimiento.
	15.1	Pasa el tiempo.
	16	Realiza auditorías, supervisa y evalúa a las áreas respecto al cumplimiento de las políticas y medidas.
	17	Revisa y analiza los resultados, que deberán considerarse para el siguiente ciclo.
	18	FIN DEL PROCEDIMIENTO.

Diagrama


INICIO
Solicita informe a áreas administrativas sobre procedimientos de tratamientos de dat
Oficio de solicitud
Recibe Respuesta de áreas
Revisa y analiza
¿Se informó alguna modificación o actualización?
Si
Requiere Información al área
Recibe respuesta
Revisa y analiza
Coordina revisión, modificación o Creación de avisos Y sistemas
No
Solicita acuerdo a Presidencia
Presidencia emite
Acuerdo de aprobación
Realiza registro electrónico
Notifica al Instituto el Registro
Elabora
Plan de trabajo para Sistema de Gestión Seguridad
Convoca a reunión con áreas, da a conocer el plan y conforma equipo de trabajo
Visita a las áreas para la aplicación del diagnóstico
Revisa y analiza
2

Diagrama


2
Elabora en coordinación con las áreas
- Inventario de Datos Personales.
- Catálogo funciones.
- Análisis riesgo y brecha.
- Propuesta de políticas internas y medidas correctivas.
- Plan de trabajo.
Convoca a reunión al equipo de trabajo para presentar propuestas
Se lleva a cabo la reunión
¿Las propuestas son aprobadas?
No
Revisa y lleva a cabo modificaciones
Convoca a reunión al equipo
Se lleva a cabo la reunión para aprobación de la propuesta
Si
Notifica a titulares de áreas, el plan de trabajo y las políticas aprobadas. Otorga plazo razonable para su implementación.
De ser necesario convoca nuevamente a reunión de equipo de trabajo para efectos de seguimiento
Realiza auditorías
Revisa y analiza resultados
FIN

Procedimiento

Nombre del área: UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Nombre del procedimiento: Desahogo del Recurso de Revisión

Número del procedimiento: PROC-UTR-004-2019

Objetivo: Contestar los Recursos de Revisión presentados por inconformidad con las respuestas a solicitudes de información o derechos ARCOP otorgadas y, en su caso, acatar las resoluciones emitidas por el Instituto Veracruzano de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales en su calidad de Órgano Garante.

Frecuencia: Indefinida / Sujeta al momento en que se reciban Recursos de Revisión

Normas

Las atribuciones de la Unidad de Transparencia, para llevar a cabo la recepción y contestación de los Recursos de Revisión se encuentran reguladas en la fracción IV, del numeral 90 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, publicado en la Gaceta Oficial del Estado de fecha 22 de enero de 2019, que a la letra dice:

IV. Dar trámite y responder los recursos de revisión en los que se vea involucrada la Comisión.

Los procedimientos aquí descritos deberán sujetarse de conformidad con la Constitución Política del Estado de Veracruz, Ley y Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, y Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

Las respuestas otorgadas por la Unidad de Transparencia en materia de acceso a la información pública y de derechos ARCOP podrán impugnarse por medio de sus correspondientes Recursos de Revisión contemplados en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados respectivamente, ambas del Estado de Veracruz.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Sandra Jazmín Velasco Toto Titular de la Unidad de Transparencia	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

El Recurso de Revisión en contra de las respuestas a solicitudes de acceso a la información se interpondrá, por cualquiera de las siguientes vías:

1. Mediante escrito libre o en los formatos publicados en la página del Órgano Garante, debiendo presentarse ante la oficialía de partes o su equivalente del Instituto o ante la Unidad de Transparencia de la Comisión Estatal de Derechos Humanos;
2. Mediante correo electrónico institucional del Órgano Garante;
3. Por medio de correo registrado con acuse de recibido por Correos de México; y
4. Mediante el Sistema de Gestión de Medios de Impugnación de la Plataforma Nacional de Transparencia del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

El Recurso de Revisión en contra de las respuestas a solicitudes de derechos ARCOP podrá interponerse a través de los siguientes medios:

1. Por escrito libre en el domicilio del Instituto o en las oficinas habilitadas que al efecto establezca;
2. Por correo certificado con acuse de recibo;
3. Por formatos que para tal efecto emita el Instituto;
4. Por los medios electrónicos que para tal fin se autoricen; o
5. Cualquier otro medio que al efecto establezca el Instituto.

Cualquier persona, directamente o través de su representante, podrá interponer un Recurso de Revisión ante el Órgano Garante o ante la Unidad de Transparencia de la CEDH, dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de la notificación de la respuesta a la solicitud de información o de derechos ARCOP. Tratándose de recursos en contra de solicitudes de derechos ARCOP, el o la Titular o su representante deberán acreditar su personalidad. Para presentar dichos recursos, se deberán cubrir los requisitos siguientes:

1. El nombre del recurrente o, en su caso, de su representante o del tercero interesado;
2. Domicilio para oír y recibir notificaciones o correo electrónico;
3. La Unidad de Transparencia del sujeto obligado ante la cual se presentó la solicitud cuyo trámite da origen al recurso;
4. La fecha en que se le notificó al solicitante o en la que tuvo conocimiento del acto que motiva el recurso o de presentación de la solicitud, en caso de falta de respuesta;
5. El acto o resolución que recurre y, en su caso, el número de expediente que identifique el mismo, o el documento con el que acredite la existencia de la solicitud o los datos que permitan su identificación en la Plataforma Nacional;
6. La exposición de los agravios;

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Sandra Jazmín Velasco Toto Titular de la Unidad de Transparencia	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

7. La copia de la respuesta que se impugna y, en su caso, de la notificación correspondiente, salvo en el caso de respuesta de la solicitud; y
8. En su caso, pruebas que tengan relación directa con el acto o resolución que se recurre.

En el caso de los Recursos de revisión en contra de respuestas a solicitudes de Derechos ARCOP:

1. El responsable ante quien se presentó la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO o de portabilidad de datos personales;
2. El nombre del titular que recurre o su representante y, en su caso, del tercero interesado, así como el domicilio o medio que señale para recibir notificaciones;
3. La fecha en que fue notificada la respuesta al titular, o bien, en caso de falta de respuesta la fecha de la presentación de la solicitud para el ejercicio de los derechos ARCO o de portabilidad de datos personales;
4. El acto que se recurre y los puntos petitorios, así como las razones o motivos de inconformidad;
5. En su caso, copia de la respuesta que se impugna y de la notificación correspondiente; y
6. Los documentos que acrediten la identidad del titular, y en su caso, la personalidad e identidad de su representante.

Al Recurso de Revisión se podrán acompañar las pruebas y demás elementos que considere el titular procedente someter a juicio del Instituto.

Para realizar el procedimiento del Recurso de Revisión, los auxiliares de la Unidad de Transparencia deberán monitorear de forma diaria los portales electrónicos de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, cuentas de correo institucional y documentación recibida a través del área de control de gestión a fin de detectar la recepción de Recursos de Revisión.

Los Recursos de Revisión presentados directamente ante la Unidad de Transparencia de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, deberán remitirse al Instituto (Órgano Garante), a más tardar al día hábil siguiente de haberlo recibido y esperar a que el Instituto notifique en su caso sobre su admisión.

Recibida la notificación del Instituto sobre la admisión de un Recurso de Revisión, mediante el Sistema de Gestión de Medios de Impugnación de la Plataforma Nacional o por el Sistema de Notificaciones Electrónicas, el auxiliar deberá proceder a realizar su registro en el control de expedientes de la Unidad de Transparencia e informar al Titular de su recepción, para que éste instruya el tratamiento que conforme a la normatividad aplicable deberá otorgarse de acuerdo al tipo de recurso recibido (solicitudes de acceso a la información o sobre derechos ARCOP).

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Sandra Jazmín Velasco Toto Titular de la Unidad de Transparencia	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

A más tardar el día hábil siguiente a la recepción de la admisión de un recurso, se notificará mediante oficio al área administrativa que haya dado respuesta a la solicitud de información o del ejercicio de los derechos ARCOP para que manifieste lo que considere procedente en relación a la respuesta otorgada, confiriendo un término de 4 días hábiles para dar contestación pudiendo reiterar, modificar o ampliar su respuesta original. Una vez que el área competente entregue la respuesta, el auxiliar a cargo revisará el contenido e informará al Titular sobre el mismo.

Una vez analizado el oficio de respuesta, el o la Titular de la Unidad formulará alegatos tendientes a defender la respuesta otorgada, subsanar las posibles deficiencias o ampliar la misma, de acuerdo a lo manifestado por el área y ofreciendo todo tipo de pruebas. Para el caso de los recursos interpuestos en contra de solicitudes de derechos ARCOP, se señalará al Instituto sobre la factibilidad de conciliar con el recurrente. Elaborada la contestación, se enviará al Instituto a través del medio por el cual el mismo Órgano Garante haya realizado la notificación, ya sea a través del Sistema de Gestión de Medios de Impugnación de la Plataforma Nacional, Sistema INFOMEX Veracruz o de forma física en la oficialía de partes de dicho Instituto. Enviada la contestación, deberá imprimir el acuse de envío correspondiente o acuse de recibo simple, según lo que corresponda y procederá a integrarse al expediente respectivo, debiendo foliar y coser el mismo para su resguardo en el archivo de trámite.

Posteriormente, el o la Titular de la Unidad elaborará cuantos informes sean necesarios y requeridos por el Instituto para la substanciación del expediente. Tratándose de recursos en contra de solicitudes de derechos ARCOP, de ser procedente, el o la Titular de la Unidad comparecerá a la audiencia de conciliación en la fecha, hora y lugar señalado por el Instituto, y a las que sean necesarias para la substanciación del recurso.

Toda la documentación recibida en relación al expediente, deberá ser agregada al mismo por el auxiliar designado, lo cual deberá ir debidamente foliado. Hasta en tanto se resuelva por parte del Instituto el recurso y en su caso, se cumpla con la resolución emitida, dicho expediente se considerará en trámite. Una vez recibida la notificación de la resolución dictada por el Instituto, el o la Titular deberá analizar el sentido de la misma.

En caso de no ser a favor, se notificará a más tardar el día hábil siguiente al área administrativa para que otorgue la respuesta en los términos de la resolución, otorgando un plazo de tres días hábiles a partir de que cause estado la misma para el caso de los recursos en contra de respuestas a solicitudes de acceso a la información, y del plazo que señale la resolución del Instituto, para el caso de recursos en contra de solicitudes de derechos ARCOP.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Sandra Jazmín Velasco Toto Titular de la Unidad de Transparencia	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

La respuesta en cumplimiento a la resolución deberá ser enviada al solicitante e informar del cumplimiento al Instituto, en caso de que la respuesta otorgada no cumpla los términos de la resolución, el Instituto procederá a la aplicación de medidas de apremio y/o sanciones según corresponda, lo cual deberá ser acatado por el Área Administrativa y la Unidad de Transparencia. En caso de que la resolución sea favorable, el auxiliar deberá agregarla al expediente, foliar, coser y registrarlo como concluido.

La interposición de Recursos de Revisión ante la Comisión Estatal de Derechos Humanos, se presentarán, mediante el Sistema de Gestión de Medios de Impugnación de la Plataforma Nacional de Transparencia del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, a través de la dirección electrónica siguiente: https://infomexveracruz.org.mx/infomexveracruz/default.aspx, mediante el Sistema de Notificaciones Electrónicas o también directamente en las Oficinas Centrales de la Comisión Estatal de derechos Humanos, ubicada en la calle de Pico de Orizaba número 5, Colonia Sipeh Ánimas, en la ciudad de Xalapa, Veracruz; en horario comprendido de las 09:00 a 18:00 horas de lunes a viernes, salvo aquellos días que se consideren inhábiles o al correo electrónico institucional: transparencia@cedhveracruz.org.mx

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Sandra Jazmín Velasco Toto Titular de la Unidad de Transparencia	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

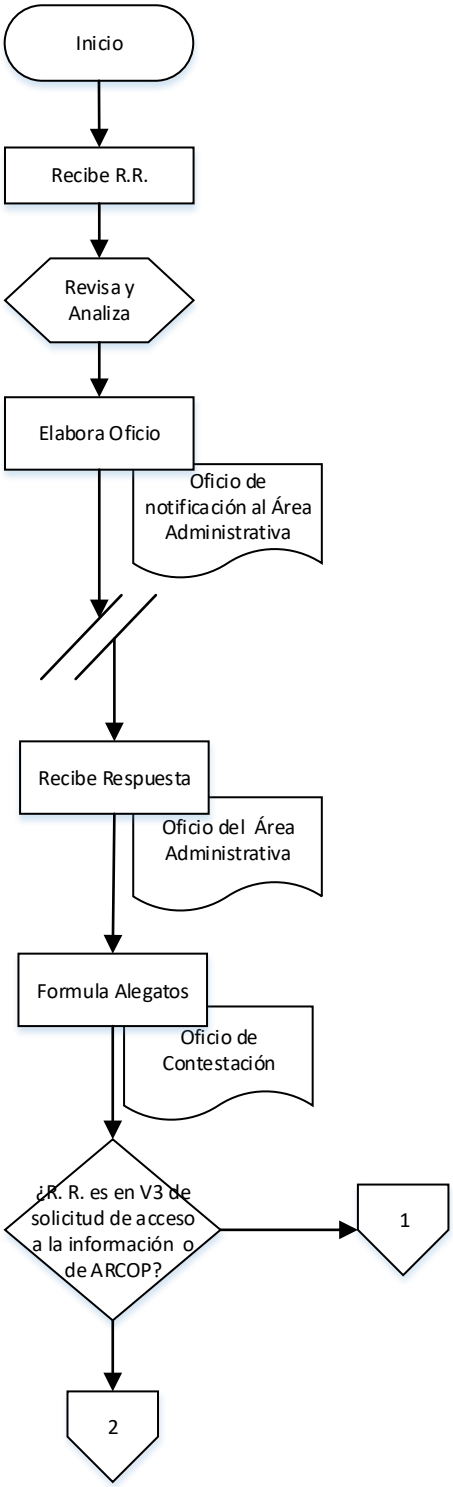
Área	Actividad	Descripción
Unidad de Transparencia Titular de la Unidad de Transparencia Auxiliar Administrativo		**RECURSO DE REVISIÓN.**
	1	Recibe el Recurso de Revisión a través del Sistema Infomex, Sistema de Notificaciones Electrónicas u otro medio. Revisa y analiza.
	2	Notifica por oficio al Área Administrativa la recepción del Recurso y solicita su contestación en el término de 4 días hábiles.
	2.1	Pasa el tiempo.
	2.2	Recibe respuesta del Área Administrativa.
	3	Formula alegatos, de ser necesario convoca a sesión al Comité de Transparencia de la CEDH.
	4	Dentro del término de 7 días hábiles contados a partir de la recepción del Recurso envía escrito de contestación a la Oficialía de Partes del Instituto o a través de la Plataforma Nacional de Transparencia (Sistema Infomex).
	4.1	¿El Recurso de Revisión es en contra de una respuesta a solicitud de acceso a la información pública o de una solicitud de derechos ARCOP?
	4.2	En caso de que sea en contra de una solicitud de acceso a la información pública, continúa con el paso 9.
	4.3	En caso de que sea en contra de una solicitud de derechos ARCOP, continúa con el paso 5.
	5	Tratándose de Recursos en contra de solicitudes de derechos ARCOP, dentro del mismo escrito de contestación informa al Instituto la disposición de conciliar.
	5.1	Pasa el tiempo.
	6	Recibe notificación del Instituto sobre posibilidad de conciliar entre las partes. Señalando día, hora y lugar para celebrar audiencia de conciliación en el término de 10 días hábiles.

Área	Actividad	Descripción
Unidad de Transparencia Titular de la Unidad de Transparencia Auxiliar Administrativo	6.1	Pasa el tiempo.
	6.2	¿Las partes acuden a la audiencia de conciliación el día y hora señalados?
	6.3	Si las partes acuden, continúa con el paso 8.
	6.4	Si una de las partes no acude con causa justificada, continúa con el paso 7.
	6.5	¿El conciliador requiere medios de prueba a las partes durante la audiencia o por cualquier otra razón se suspende?
	6.6	Si no se suspende la audiencia de conciliación, continúa con el paso 8.
	6.7	Si se suspende la audiencia de conciliación, continúa con el paso 7.
	7	El Instituto notifica sobre la nueva fecha, hora y lugar para llevar a cabo la audiencia de conciliación.
	7.1	Pasa el tiempo.
	8	Se celebra audiencia de conciliación.
	8.1	¿Las partes llegan a un acuerdo? Se firma por escrito y se solicita su cumplimiento. El acuerdo deja sin materia el Recurso. Continúa con el paso 14.
	8.2	Si las partes no llegan a un acuerdo, continúa con el paso 9.
	8.3	¿El acuerdo es cumplido por las partes?
	8.4	Si es cumplido, concluye el Recurso. Continúa con el paso 14.
	9	Si no es cumplido, el Instituto continúa la substanciación.

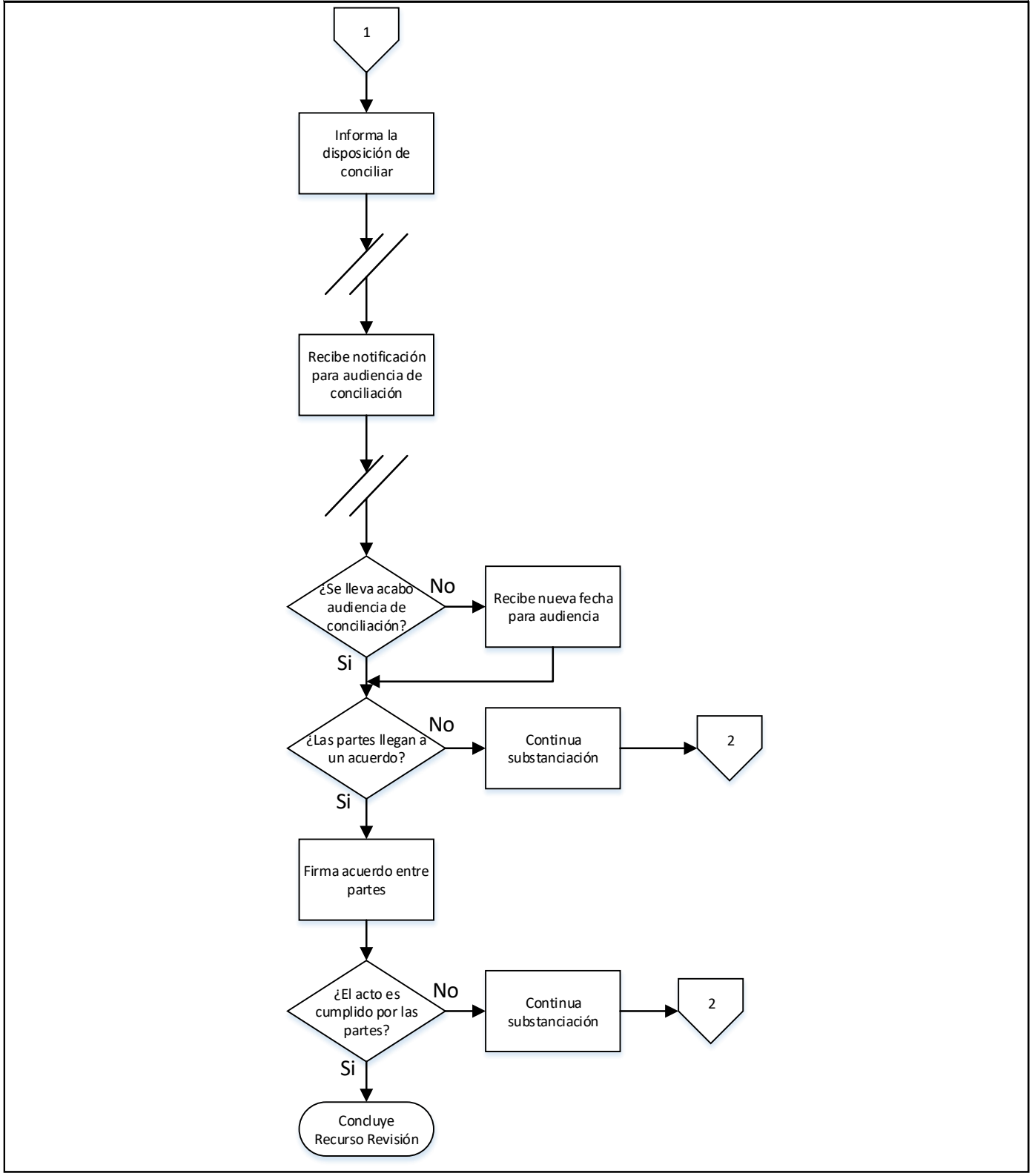
Área	Actividad	Descripción
Unidad de Transparencia Titular de la Unidad de Transparencia Auxiliar Administrativo	10	El Instituto continúa la substanciación del recurso, solicitando los informes o comparecencias que considere necesarias de acuerdo al tipo de recurso que se esté resolviendo.
	10.1	Pasa el tiempo.
	10.2	Recibe notificación de resolución por parte del Instituto.
	10.3	Revisa y analiza
	10.4	¿El sentido de la resolución es favorable para la CEDH?
	10.5	En caso de que sí sea favorable, continúa con el paso 14.
	10.6	En caso de que no sea favorable, continúa con el paso 11.
	11	Elabora oficio de notificación al Área Administrativa sobre la resolución del Instituto y otorga término de 3 días hábiles a partir de que cause estado la resolución para que cumpla lo ordenado tratándose de solicitudes de acceso a la información, y en caso de solicitudes de derechos ARCOP, otorga el término señalado en la resolución del Instituto.
	11.1	Pasa el tiempo
	11.2	Recibe la respuesta del Área Administrativa en los términos de la resolución.
	12	Elabora oficio de entrega de la información al solicitante e informa al Instituto sobre el cumplimiento de la resolución.
	12.1	Pasa el tiempo
	12.2	¿La respuesta satisface los puntos de la resolución? En caso de que si satisfaga la resolución. Continúa con el paso 14.
	12.3	En caso de que no satisfaga la resolución.

Área	Actividad	Descripción
	13	Recibe notificación del instituto sobre las medidas de apremio y/o sanciones impuestas resultado de infracciones por las responsabilidades administrativas determinadas a su cargo.
	13.1	Notifica por oficio al Área Administrativa y se acatan las medidas de apremio o sanciones impuestas.
	14	Integra todas las actuaciones al expediente debidamente foliadas para su resguardo en archivo de trámite y registra su conclusión en el control de expedientes.
	15	FIN DEL PROCEDIMIENTO.

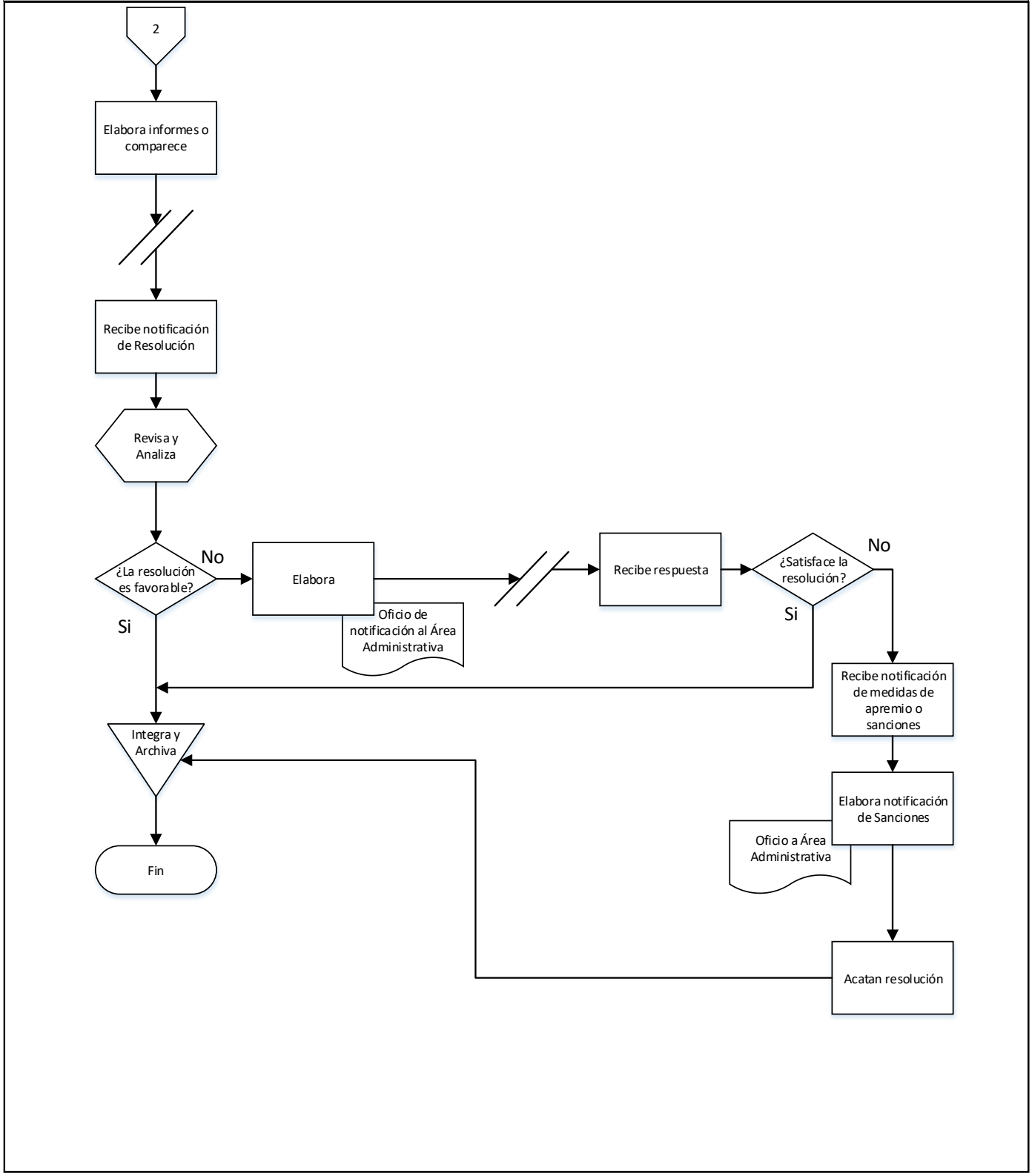
Diagrama


Inicio
Recibe R.R.
Revisa y Analiza
Elabora Oficio
Oficio de notificación al Área Administrativa
Recibe Respuesta
Oficio del Área Administrativa
Formula Alegatos
Oficio de Contestación
¿R. R. es en V3 de solicitud de acceso a la información o de ARCOP?
1
2

Diagrama


1
Informa la disposición de conciliar
Recibe notificación para audiencia de conciliación
¿Se lleva acabo audiencia de conciliación?
No
Recibe nueva fecha para audiencia
Si
¿Las partes llegan a un acuerdo?
No
Continua substanciación
2
Si
Firma acuerdo entre partes
¿El acto es cumplido por las partes?
No
Continua substanciación
2
Si
Concluye Recurso Revisión

Diagrama


2
Elabora informes o comparece
Recibe notificación de Resolución
Revisa y Analiza
¿La resolución es favorable?
No
Si
Elabora
Oficio de notificación al Área Administrativa
Recibe respuesta
¿Satisface la resolución?
No
Si
Recibe notificación de medidas de apremio o sanciones
Elabora notificación de Sanciones
Oficio a Área Administrativa
Acatan resolución
Integra y Archiva
Fin

Procedimiento

Nombre del área: UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Nombre del procedimiento: Desahogo de Denuncias por Incumplimiento

Número del procedimiento: PROC-UTR-005-2019

Objetivo: Contestar las denuncias presentadas por incumplimiento a las obligaciones en materia de transparencia o protección de datos personales, y en su caso, acatar las resoluciones emitidas por el Instituto Veracruzano de Acceso a la Información del Estado de Veracruz en su calidad de Órgano Garante.

Frecuencia: Indefinida / Sujeta al momento en que se reciban Denuncias por Incumplimiento de Obligaciones

Normas

Las atribuciones de la Unidad de Transparencia, para llevar a cabo la contestación de las denuncias por la presunta responsabilidad del incumplimiento a las Obligaciones de Transparencia o de Protección de Datos Personales se encuentran reguladas en la fracción VII, del numeral 90 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, publicado en la Gaceta Oficial del Estado de fecha 22 de enero de 2019, que a la letra dice:

VII. Rendir los informes correspondientes a nombre de la Comisión, ante el Instituto Veracruzano de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales, en los plazos establecidos por las leyes de la materia.

Los procedimientos aquí descritos deberán sujetarse de conformidad con la Constitución Política del Estado de Veracruz, Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos y su respectivo Reglamento Interno, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, y Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Sandra Jazmín Velasco Toto Titular de la Unidad de Transparencia	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

Cualquier persona por si misma o a través de su representante podrá denunciar ante el Instituto la falta de publicación o de actualización por parte de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de las Obligaciones de Transparencia previstas en los artículos 70 a 83 de la Ley General de Transparencia y de los diversos 15 al 28 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, así como el incumplimiento a las obligaciones establecidas en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados.

Las denuncias por incumplimiento a las obligaciones de transparencia y/o protección de datos personales podrán presentarse:

- ✓ POR MEDIOS ELECTRÓNICOS: a) A través de la Plataforma Nacional en el caso de incumplimiento a obligaciones de transparencia; o b) Por correo electrónico dirigido al Instituto.

- ✓ POR ESCRITO LIBRE: presentado físicamente ante el Instituto o a través de los formatos o cualquier otro medio que para tal efecto establezca el mismo instituto.

Para presentar una denuncia por incumplimiento a obligaciones de transparencia, se deberán cumplir, al menos, los requisitos siguientes:

- ✓ Nombre del sujeto obligado denunciado;
- ✓ Descripción clara y precisa del incumplimiento denunciado;
- ✓ El denunciante podrá adjuntar los medios de prueba que estime necesarios para respaldar el incumplimiento denunciado;
- ✓ En caso de que la denuncia se presente físicamente ante el Instituto, el denunciante deberá señalar el domicilio o la dirección de correo electrónico para recibir notificaciones. En caso de que la denuncia se presente por medios electrónicos, se entenderá que se acepta que las notificaciones se efectúen por el mismo medio. En caso de que no se señale domicilio o dirección de correo electrónico o se señale un domicilio fuera de la jurisdicción respectiva, las notificaciones, aun las de carácter personal, se practicarán a través de los estrados físicos del Instituto; y
- ✓ El nombre del denunciante y, opcionalmente, su perfil, únicamente para propósitos estadísticos. Esta información será proporcionada por el denunciante de manera voluntaria. En ningún caso el dato sobre el nombre y el perfil podrá ser un requisito para la procedencia y trámite de la denuncia.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Sandra Jazmín Velasco Toto Titular de la Unidad de Transparencia	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

Para el caso de denuncias por incumplimientos a obligaciones en materia de protección de datos, no podrá solicitarse mayores requisitos que los siguientes:

- ✓ El nombre de la persona que denuncia, o en su caso, de su representante;
- ✓ El domicilio o medio para recibir notificaciones de la persona que denuncia;
- ✓ La relación de hechos en que se basa la denuncia y los elementos con los que cuente para probar su dicho;
- ✓ El responsable denunciado y su domicilio, o en su caso, los datos para su identificación y ubicación; y
- ✓ La firma del denunciante, o en su caso, de su representante. De no saber firmar, bastará la huella digital.

En el curso de todo trámite de denuncia deberán observarse los principios de certeza, eficacia, imparcialidad, independencia, legalidad, máxima publicidad, objetividad, profesionalismo, transparencia, confidencialidad, y probidad.

Para dar contestación a una denuncia, los auxiliares de la Unidad de Transparencia deberán monitorear de forma diaria los portales electrónicos de la CEDH, cuentas de correo institucional y documentación recibida a través del Área de Control de Gestión a fin de detectar la recepción de denuncias.

Una vez recibidas, deberán proceder a realizar su registro en el control de expedientes de la Unidad de Transparencia y someter a consideración del o la Titular de la Unidad su contenido, para que éste instruya el tratamiento que conforme a la normatividad aplicable deberá otorgarse, el área al que le corresponde conocer y designar al personal que estará a cargo del procedimiento.

En el caso de las denuncias por incumplimiento a obligaciones de transparencia, el auxiliar designado deberá turnar a más tardar el día hábil siguiente a la recepción de la denuncia (salvo casos excepcionales), al área competente de generar la información, otorgando un término de 24 horas para dar respuesta. Una vez que el área competente entregue la respuesta, el auxiliar a cargo revisará el contenido e informará al o a la Titular de la Unidad sobre el mismo.

En caso de que exista la necesidad de complementar la información, el o la Titular de la Unidad instruirá al auxiliar designado para que requiera de manera urgente al área administrativa, con la finalidad de poder otorgar un informe con justificación al Instituto, respecto de los hechos o motivos de la denuncia en tiempo y forma.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Sandra Jazmín Velasco Toto Titular de la Unidad de Transparencia	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

La Unidad de Transparencia emitirá un informe con justificación al Instituto dentro del plazo de 3 días hábiles contados a partir de la notificación de la denuncia, elaborado con base en las manifestaciones expresadas por cada una de las áreas involucradas.

Posteriormente, el instituto substanciará la denuncia y notificará la resolución al denunciante y la Comisión Estatal de Derechos Humanos, dentro de los 3 días siguientes a su emisión.

Una vez recibida la resolución, en el caso que exista un incumplimiento, la Comisión Estatal de Derechos Humanos deberá cumplir con dicha resolución en un plazo de 5 días, a partir del día siguiente al que se notifique la misma. El Instituto verificará, de manera virtual o presencial, según lo procedente, el cumplimiento; si considera que se solventó; emitirá el acuerdo correspondiente y ordenará el cierre del expediente.

El denunciante podrá impugnar la resolución a través del juicio de amparo que corresponda, en los términos de la legislación aplicable.

Cuando el Instituto considere que existe incumplimiento total o parcial de la resolución, le notificará, por conducto de la Unidad de Transparencia de la CEDH, al superior jerárquico del servidor público responsable, para el efecto de que, en un plazo no mayor a cinco días, se dé cumplimiento a la resolución.

En razón de lo anterior, el Instituto procederá a la aplicación de medidas de apremio y/o sanciones según corresponda.

En el caso de denuncias por incumplimiento a obligaciones en materia de protección de datos personales, recibida la notificación de una denuncia por parte del IVAI, la Unidad de Transparencia lo hará del conocimiento del área involucrada y de la superioridad, a efectos de esperar la orden de visita de verificación que iniciará el Instituto. La verificación tendrá una duración máxima de 50 días, al término de la misma se emitirá un acta en la que se hará constar su desarrollo.

Dentro del proceso de verificación la Comisión Estatal de Derechos Humanos a través de la Unidad de Transparencia podrá formular observaciones, o bien dentro de los 5 días hábiles siguientes al término de la misma respecto al contenido del acta.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Sandra Jazmín Velasco Toto Titular de la Unidad de Transparencia	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas
El procedimiento de verificación concluirá con la resolución que emita el Instituto dentro del mismo plazo de 50 días, quien en caso de incumplimiento establecerá las medidas que se deberán adoptar y el plazo para su cumplimiento. Una vez cerrados los procedimientos, el auxiliar de la Unidad de Transparencia procederá a formar el expediente respectivo, debiendo foliar y coser el mismo para su resguardo en el archivo de trámite. Las denuncias por Incumplimiento de Obligaciones de Transparencia o de Protección de Datos Personales donde se involucre a la Comisión Estatal de Derechos Humanos, se presentarán, a través de la Plataforma Nacional de Transparencia o bien, por escrito libre ante la Oficialía de Partes del Instituto Veracruzano de Acceso a la Información Pública del Estado de Veracruz (IVAI), en su calidad de Órgano Garante.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Sandra Jazmín Velasco Toto Titular de la Unidad de Transparencia	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

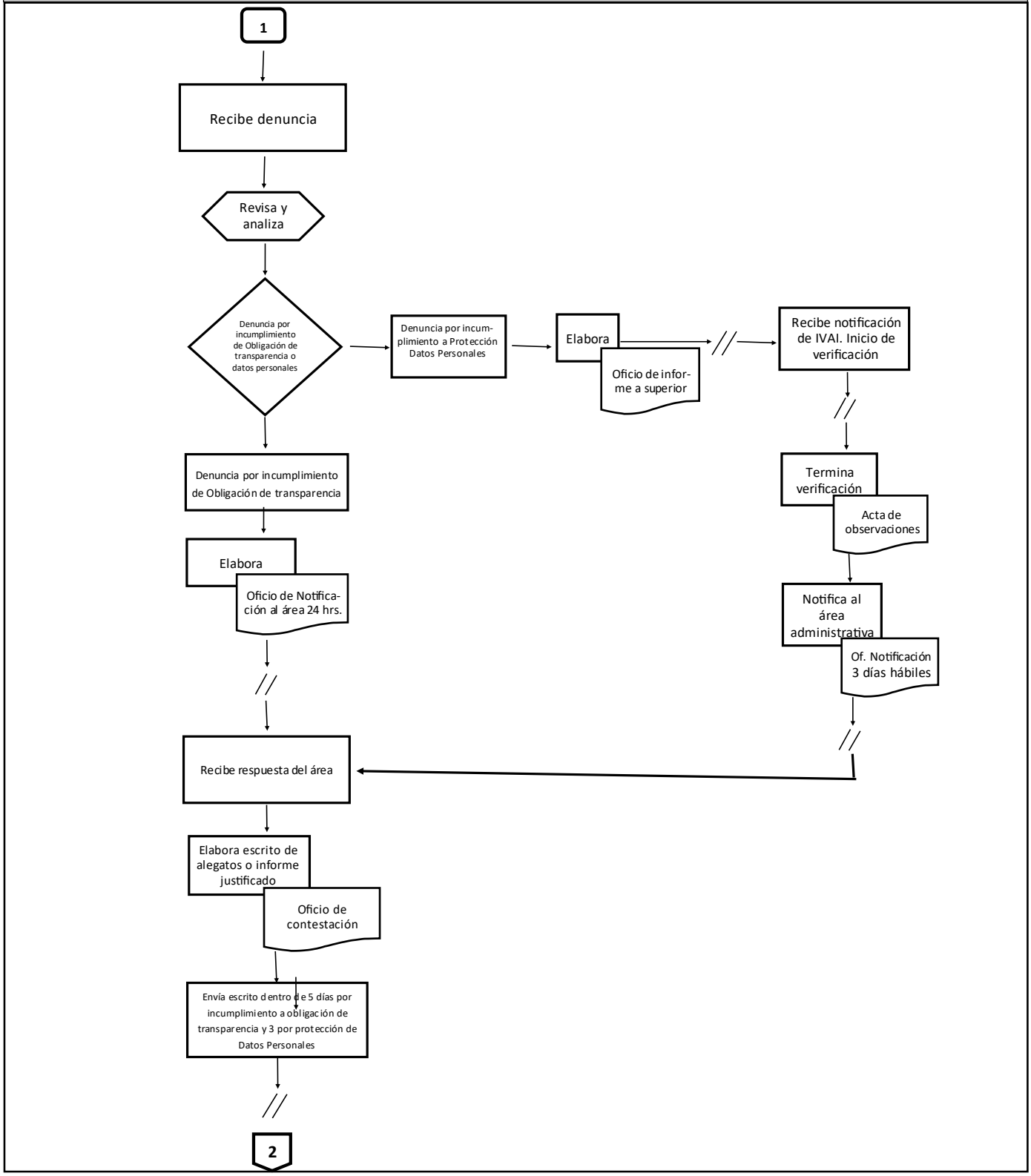
Área	Actividad	Descripción
Unidad de Transparencia	1	Recibe notificación de la denuncia.
Titular de la Unidad de Transparencia	1.1	Revisa y analiza.
Auxiliar Administrativo	1.2	¿La denuncia es por incumplimiento a las obligaciones de transparencia o de protección de datos personales?
	1.3	En caso de que sea por incumplimiento a obligaciones de transparencia, notifica por oficio al área que esté involucrada y solicita su contestación en un término de 24 horas, continúa con el paso 4.
	1.4	En caso de que sea por incumplimiento a obligaciones en materia de protección de datos, informa a la superioridad, sobre la recepción de una denuncia por incumplimiento a obligaciones de protección de datos, continúa con el paso 2.
	1.5	Pasa el tiempo.
	2	Recibe notificación del Instituto informando sobre el inicio del proceso de verificación.
	2.1	Pasa el tiempo.
	3	El Instituto termina la verificación en un plazo máximo de 50 días y emite acta de observaciones.
	3.1	La Unidad de Transparencia informa de ser el caso al área involucrada las observaciones del acta.
	3.2	Pasa el tiempo.
	3.3	Recibe respuesta del Área Administrativa.
	4	Con la respuesta del área involucrada, la Unidad de Transparencia elabora escrito de alegatos por las observaciones asentadas en el acta de verificación, tratándose de denuncias por incumplimiento a obligaciones de protección de datos; o formula informe justificado, tratándose de denuncias presentadas por incumplimiento a obligaciones de transparencia. De ser necesario convoca a sesión al Comité de Transparencia

Área	Actividad	Descripción
	5	La Unidad de Transparencia envía informe justificado o escrito de alegatos según sea el caso, a la Oficialía de Partes del Instituto. Dentro del término de 5 días hábiles contados a partir de la recepción del acta de verificación para el caso de denuncias por incumplimiento a obligaciones de protección de datos y de 3 días hábiles para el caso de denuncias por incumplimiento a obligaciones de transparencia.
	5.1	Pasa el tiempo.
	6	El Instituto continúa la substanciación de las denuncias, solicitando los informes o comparecencias que considere necesarias de acuerdo al tipo de denuncia que se esté resolviendo.
	6.1	Pasa el tiempo.
	7	Se recibe notificación de resolución por parte del Instituto.
	7.1	Revisa y analiza.
	7.2	¿La resolución es favorable a la CEDH?
	7.3	En caso de que sí sea favorable, termina el procedimiento, continúa con el paso 12.
	7.4	En caso de que no sea favorable, notifica por oficio al Área Administrativa involucrada y/o a la superioridad para su conocimiento, informando el sentido de la misma y las medidas que deberán tomarse para subsanar el incumplimiento, otorgando un plazo de 3 días hábiles para el caso de denuncias por incumplimiento a obligaciones de transparencia y el que señale el Instituto para el caso de incumplimiento en materia de protección de datos.
	7.5	Pasa el tiempo.
	8	En el término de 5 días hábiles, notifica al Instituto el cumplimiento de la resolución para el caso de denuncias por incumplimiento a obligaciones de transparencia y el que señale el Instituto para el caso de incumplimiento en materia de protección de datos.

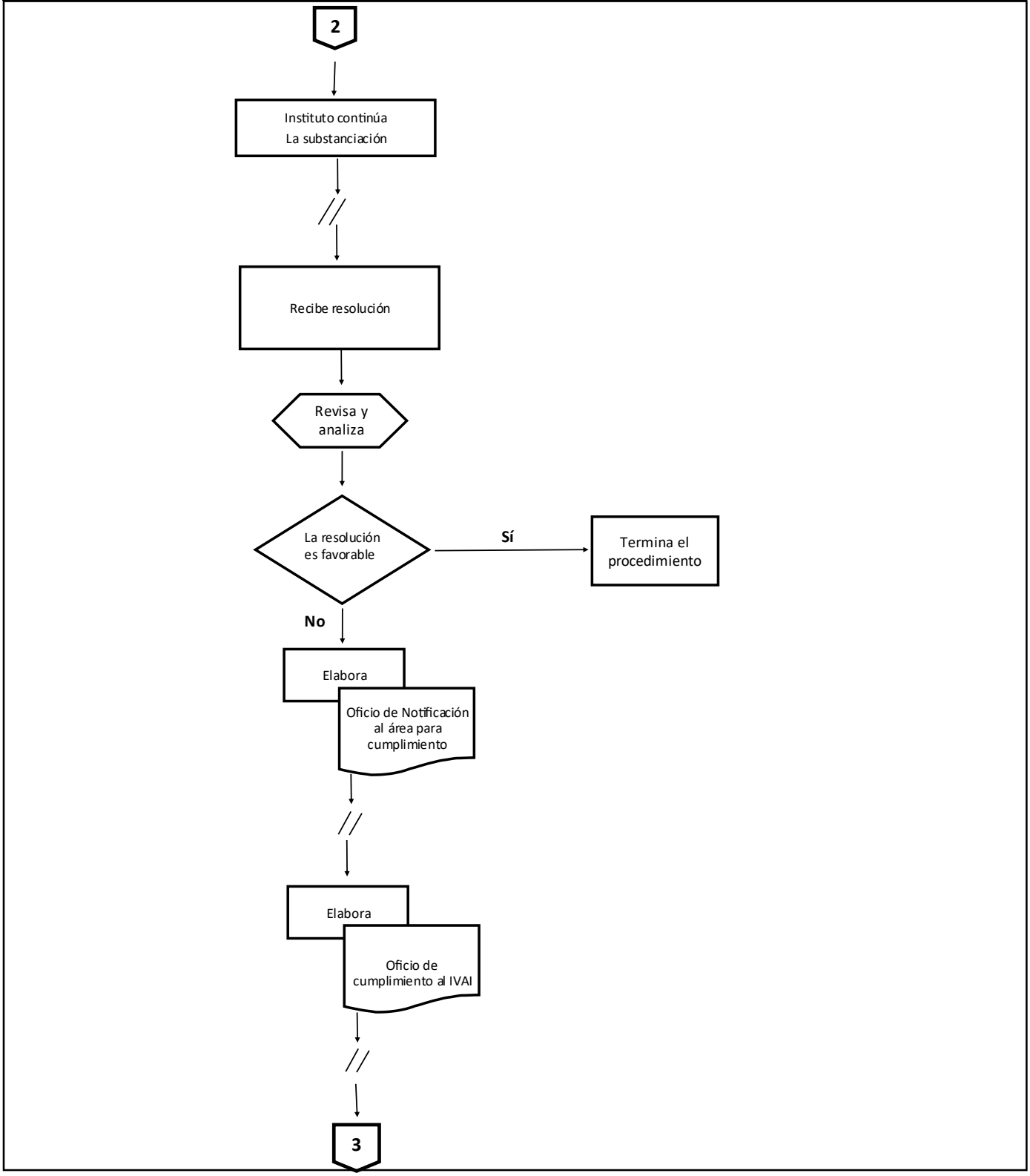
Área	Actividad	Descripción
	8.1	Pasa el tiempo.
	8.2	El Instituto verifica el cumplimiento.
	9	¿Las acciones implementadas solventan los términos de la resolución y subsanan el incumplimiento a la Ley?
	9.1	En caso de que si, termina el procedimiento, continúa con el paso 12.
	9.2	En caso de que no, continúa con el paso 10
	10	El Instituto notifica por conducto de la Unidad de Transparencia al superior jerárquico del área involucrada sobre el incumplimiento a la resolución, otorgando 5 días hábiles para subsanarlo.
	10.1	Pasa el tiempo.
	10.2	El incumplimiento fue subsanado?
	10.2	En caso de que sí, termina el procedimiento, continúa con el paso 12.
	10.3	En caso de que no, continúa con el paso 11.
	11	El Instituto notifica la imposición de medidas de apremio o sanciones al responsable del incumplimiento, otorgando un término para acatarlas.
	11.1	Pasa el tiempo. Las resoluciones emitidas por el Instituto podrán impugnarse a través del juicio de amparo.
	11.2	Las resoluciones son impugnadas a través del Juicio de Amparo?
	11.3	En caso de que no, termina el procedimiento, continúa con el paso 12.
	11.4	En caso de que sí, se substanciará el Juicio de Amparo a través del área competente del Organismo hasta su conclusión definitiva.

Área	Actividad	Descripción
	12	Integra todas las actuaciones al expediente debidamente foliadas para su resguardo en archivo de trámite y registra su conclusión en el control de expedientes.
	13	FIN DEL PROCEDIMIENTO.

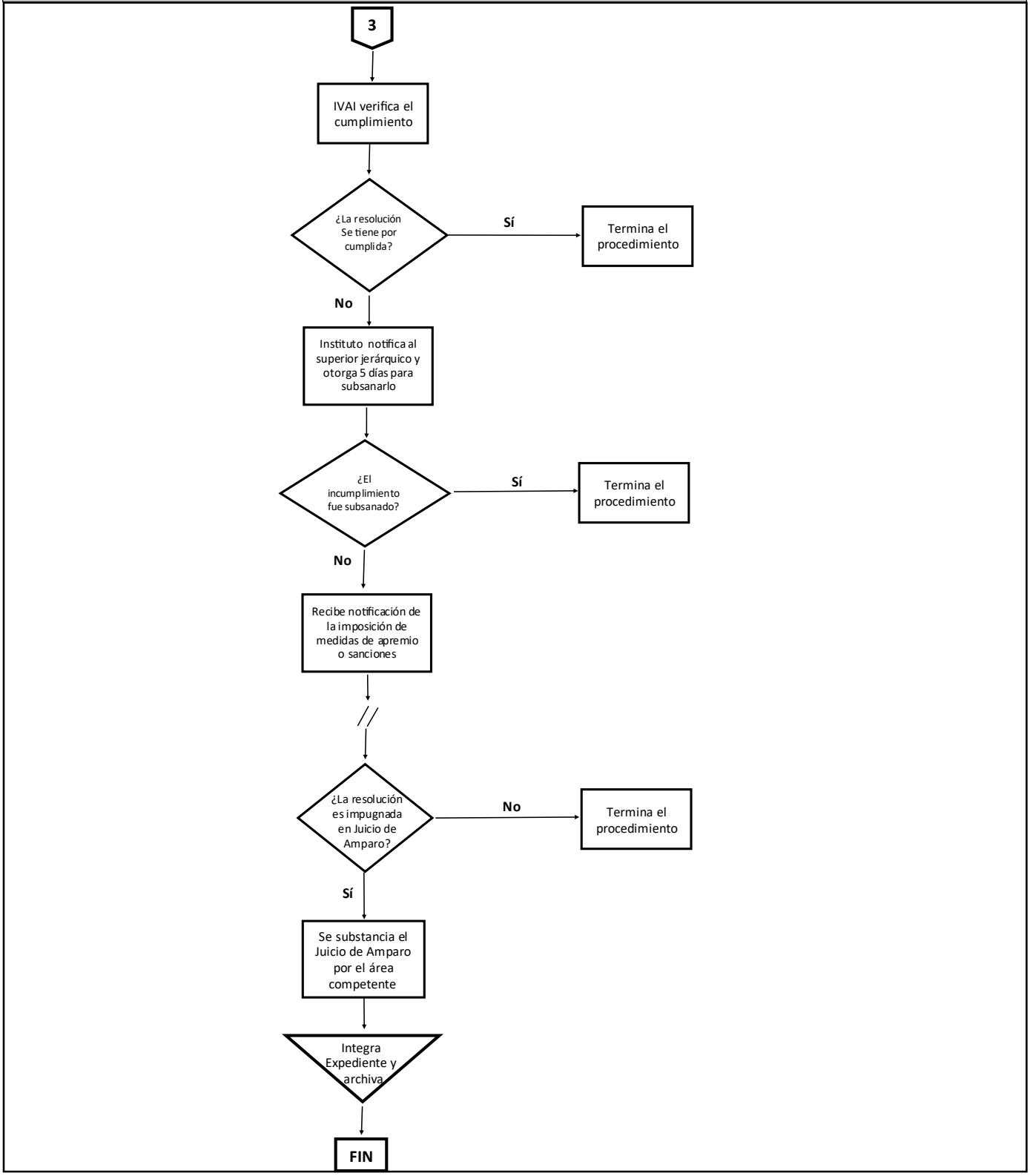
Diagrama


1
Recibe denuncia
Revisa y analiza
Denuncia por incumplimiento de Obligación de transparencia o datos personales
Denuncia por incumplimiento a Protección Datos Personales
Elabora
Oficio de informe a superior
Recibe notificación de IVAI. Inicio de verificación
Termina verificación
Acta de observaciones
Notifica al área administrativa
Of. Notificación 3 días hábiles
Denuncia por incumplimiento de Obligación de transparencia
Elabora
Oficio de Notificación al área 24 hrs.
Recibe respuesta del área
Elabora escrito de alegatos o informe justificado
Oficio de contestación
Envía escrito dentro de 5 días por incumplimiento a obligación de transparencia y 3 por protección de Datos Personales
2

Diagrama


2
Instituto continúa
La substanciación
Recibe resolución
Revisa y
analiza
La resolución
es favorable
Sí
Termina el
procedimiento
No
Elabora
Oficio de Notificación
al área para
cumplimiento
Elabora
Oficio de
cumplimiento al IVAI
3

Diagrama


3
IVAI verifica el cumplimiento
¿La resolución Se tiene por cumplida?
Sí
Termina el procedimiento
No
Instituto notifica al superior jerárquico y otorga 5 días para subsanarlo
¿El incumplimiento fue subsanado?
Sí
Termina el procedimiento
No
Recibe notificación de la imposición de medidas de apremio o sanciones
¿La resolución es impugnada en Juicio de Amparo?
No
Termina el procedimiento
Sí
Se substancia el Juicio de Amparo por el área competente
Integra Expediente y archiva
FIN

Procedimiento	
Nombre del área:	Delegación Regional Tuxpan Delegación Regional Veracruz Delegación Regional Córdoba Delegación Regional Coatzacoalcos
Nombre del procedimiento:	Recepción y Trámite de Quejas
Número del procedimiento:	PROC-DER-001-2019
Objetivo:	Recibir e integrar las investigaciones sobre hechos que pudieran constituir violaciones a derechos humanos, cometidos por funcionarios públicos estatales o municipales, iniciadas de oficio o en atención a las solicitudes de intervención realizadas ante la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
Frecuencia:	Diaria

Normas

Las atribuciones de las Delegaciones Regionales para llevar a cabo la recepción e investigación de los hechos que pudieran constituir violaciones a derechos humanos, se encuentran reguladas en las fracciones I, III, V, VI, VII, VIII, X, XI, XVI y XVII del artículo 96 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, publicado en la Gaceta Oficial del Estado, de fecha 22 de enero de 2019, que a la letra dicen:

- I. Atender las solicitudes de intervención que reciban, así como suscribir los acuerdos de radicación;
- III. Dar trámite e integrar los escritos calificados como queja que se presenten por presuntas violaciones de Derechos Humanos, turnando a través del área de Control de Gestión, a la Visitaduría o Dirección que corresponda, para que continúen la investigación correspondiente;
- V. Reabrir, de oficio o a solicitud de la parte quejosa, los expedientes que hayan sido concluidos;
- VI. Asignar mediante el sistema de gestión de expedientes en operación, el número de expediente, según corresponda, y requisitar los datos necesarios de la ficha de registro, para mantener actualizada la base de datos respectiva;

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Tonatiuh Hernández Sarmiento Lic. Adalmira Díaz del Ángel Lic. Manuel A. Sánchez Hernández Lic. Angélica Leos Valente	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

- VII. Acusar recibo a la parte quejosa de la admisión de su escrito; en caso necesario solicitarle que precise, amplíe o aclare su queja, aportando pruebas o documentos;
- VIII. Solicitar informes a las autoridades señaladas como responsables y a todas aquellas que en auxilio de las labores de este Organismo puedan proporcionar datos o informes para la debida integración del expediente;
- X. Practicar con apoyo del médico adscrito a la Delegación, el certificado médico de lesiones y si es necesario, los análisis clínicos de laboratorio, cuando la parte quejosa refiera haber sido objeto de malos tratos;
- XI. Entrevistar a los testigos presenciales de los hechos, motivo de la investigación, realizar diligencias de inspección ocular, y allegarse de documentos que existan en los archivos o registros de dependencias u organismos estatales y municipales, cuando el caso así lo amerite;
- XVI. Realizar el reporte y actualización de los datos que den evidencia de la actividad realizada, relativa a avances en el trámite procesal de los expedientes, a la Dirección de Informática y Estadística para el registro y actualización de los mismos en el banco de datos institucional, o en su caso, mediante su actualización en el sistema de gestión en uso correspondiente;
- XVII. Atender a la parte quejosa cuando tengan dudas o peticiones relacionadas con el trámite de su expediente y orientar a las personas que hayan presentado escritos, cuyas pretensiones no sean de la competencia de la Comisión Estatal;

Las Delegaciones Regionales de la Comisión Estatal de Derechos Humanos realizarán el proceso de investigación de una queja por todos aquellos hechos presuntamente violatorios de derechos Humanos, siempre que los mismos sean atribuibles a Autoridades y/o Servidores (as) Públicos (as) de los órdenes de gobierno Estatal y/o Municipal. La investigación podrá iniciarse a petición de parte, o bien de manera oficiosa.

En términos de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, las quejas podrán presentarse:

I. Por escrito,
II. Oralmente, por comparecencia o vía telefónica, y
III. Por cualquier otro medio de comunicación.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Tonatiuh Hernández Sarmiento Lic. Adalmira Díaz del Ángel Lic. Manuel A. Sánchez Hernández Lic. Angélica Leos Valente	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

Durante el proceso de investigación en la Delegación Regional, una vez que sea calificada como queja la solicitud de intervención de los (as) peticionarios, se acusará recibo al quejoso, se solicitaran los informes a las autoridades señaladas como presuntas responsables, si se trata de Autoridades o Servidores (as) Públicos (as) municipales, se entrevistará a los testigos, se realizaran inspecciones y/o certificaciones, se dará vista al quejoso de los informes rendidos por la autoridad señalada como responsable y se remitirá el Expediente de Queja a la Dirección Sustantiva o a la Visitaduría General que corresponda a fin de darle continuidad a la integración de mismo. En caso de que los hechos sean atribuibles a Autoridades o Servidores (as) Públicos (as) Estatales, se omitirá realizar la solicitud de los informes, en virtud de que será la Dirección Sustantiva o a la Visitaduría General quien requerirá los informes correspondientes, debiendo de realizarse en la Delegación Regional las diligencias necesarias a fin de integrar adecuadamente el Expediente de Queja y remitirse a al Área que corresponda en las oficinas centrales, atendiendo de forma imperativa los principios de inmediatez, concentración y rapidez.

En caso de que concluida la investigación no se llegasen a encontrar elementos suficientes para demostrar la presunta responsabilidad del Servidor (a) Público (a) señalado (a) como responsable, se emitirá el Acuerdo de Archivo o conclusión del Expediente de Queja, por parte de la Delegación Regional.

La recepción y tramite de quejas por presuntas violaciones a derechos humanos en contra de Autoridades y/o Servidores (as) Públicos (as) Estatales y Municipales que se realicen por parte de los peticionarios ante las Delegaciones Regionales de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, se atenderán en los domicilios señalados a continuación, mismas que se recibirán de Lunes a Viernes en un horario establecido de las 9:00 a las 18:00 horas.

DELEGACIÓN REGIONAL TUXPAN
Calle Lerdo de Tejada No. 46.
Colonia Centro. C.P. 92800.
Tuxpan, Veracruz.

DELEGACIÓN REGIONAL VERACRUZ
Calle Sporting No. 44-1.
Colonia Flores Magón. C.P. 91900.
Veracruz, Veracruz.

DELEGACIÓN REGIONAL CÓRDOBA
Avenida 4 Bis No. 21.
Colonia Centro. C.P. 94500.
Córdoba, Veracruz.

DELEGACIÓN REGIONAL DE COATZACOALCOS
Calle Pedro Moreno No. 902.
Colonia Centro. C.P. 96400.
Coatzacoalcos, Veracruz.

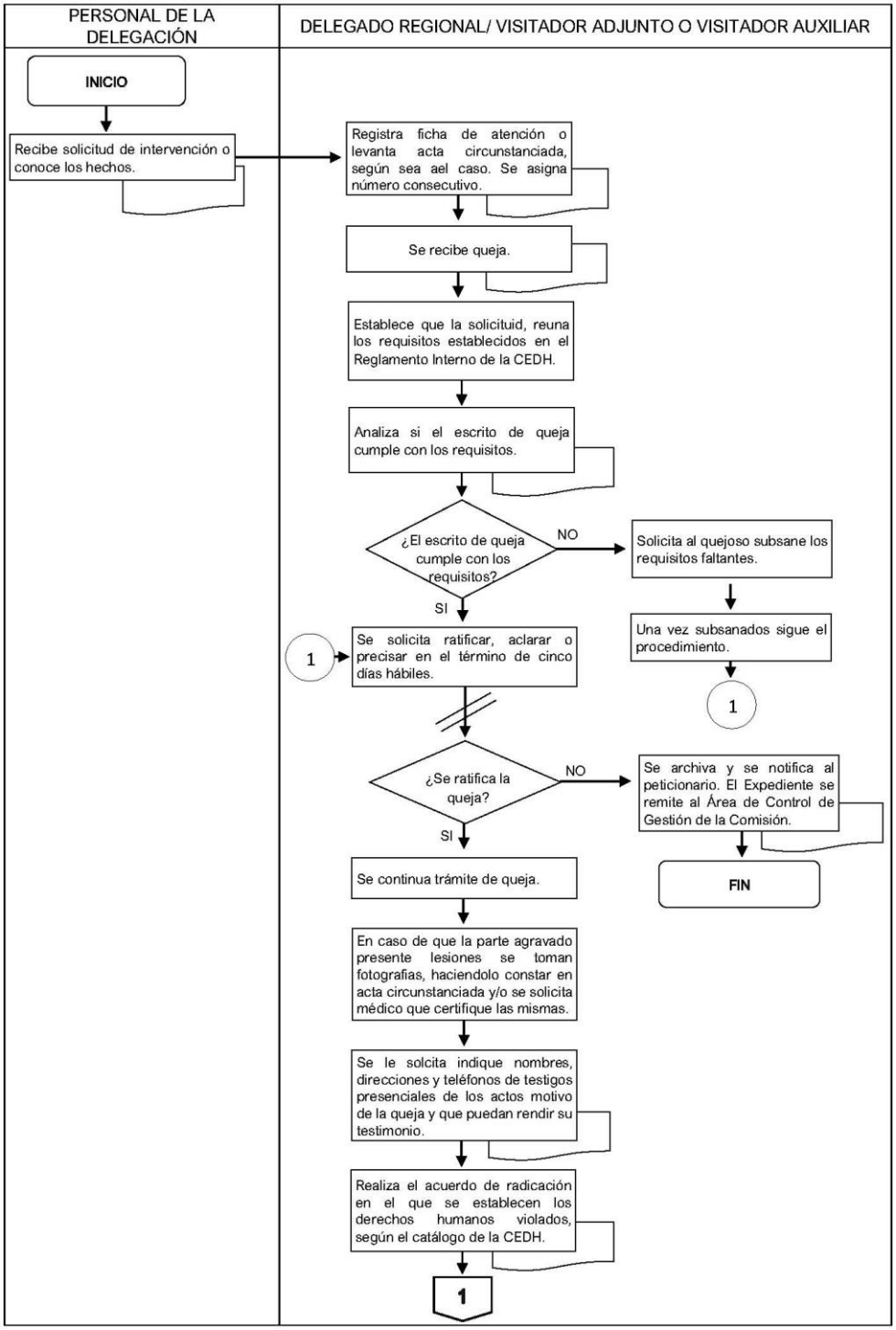
Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Tonatiuh Hernández Sarmiento Lic. Adalmira Díaz del Ángel Lic. Manuel A. Sánchez Hernández Lic. Angélica Leos Valente	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Delegación Regional	1	Recibe solicitud de intervención o se tiene conocimiento de hechos que pudieran constituir probables violaciones a los derechos humanos.
	1.1	Las quejas (solicitud de intervención) podrán presentarse: I. Por escrito; II. Oralmente, por comparecencia o por vía telefónica; y III. Por cualquier otro medio de comunicación.
Delegado (a) Regional o Visitador (a) Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	1.2	Registra ficha de atención o levanta acta circunstanciada, según sea el caso. En la ficha de registro se asigna el número consecutivo
	2	Se recibe queja mediante la cual el peticionario narra los hechos que pudieran constituir presuntas violaciones a los derechos humanos, señalando de manera cronológica circunstancias de modo, tiempo, lugar y autoridad señalada como responsable.
Delegado (a) Regional	2.1	Establece que la solicitud del o la peticionario (a) reúna los requisitos establecidos en el Reglamento Interno de la CEDH a fin de iniciar el Expediente calificado como queja y asigna al o a la Visitador (a) que estará a cargo de documentar e integrar el Expediente de Queja.
	2.2	Se analiza si el escrito de queja cumple los requisitos esenciales.
	2.3	Si el escrito de queja no cumple con los requisitos pero se puede subsanar, se solicita ratificar, aclarar o precisar, en el término de cinco días hábiles.
	2.4	Corre término.
	2.5	En caso de que no se ratifique, aclare o precise el escrito de queja, se archiva y se notifica al peticionario. El Expediente se remite al Área de Control de Gestión de la Comisión Estatal de Derechos Humanos. FIN DEL PROCEDIMIENTO.
	2.6	Si el o la peticionario (a) da cumplimiento en tiempo y forma al requerimiento, se continua el trámite de queja.

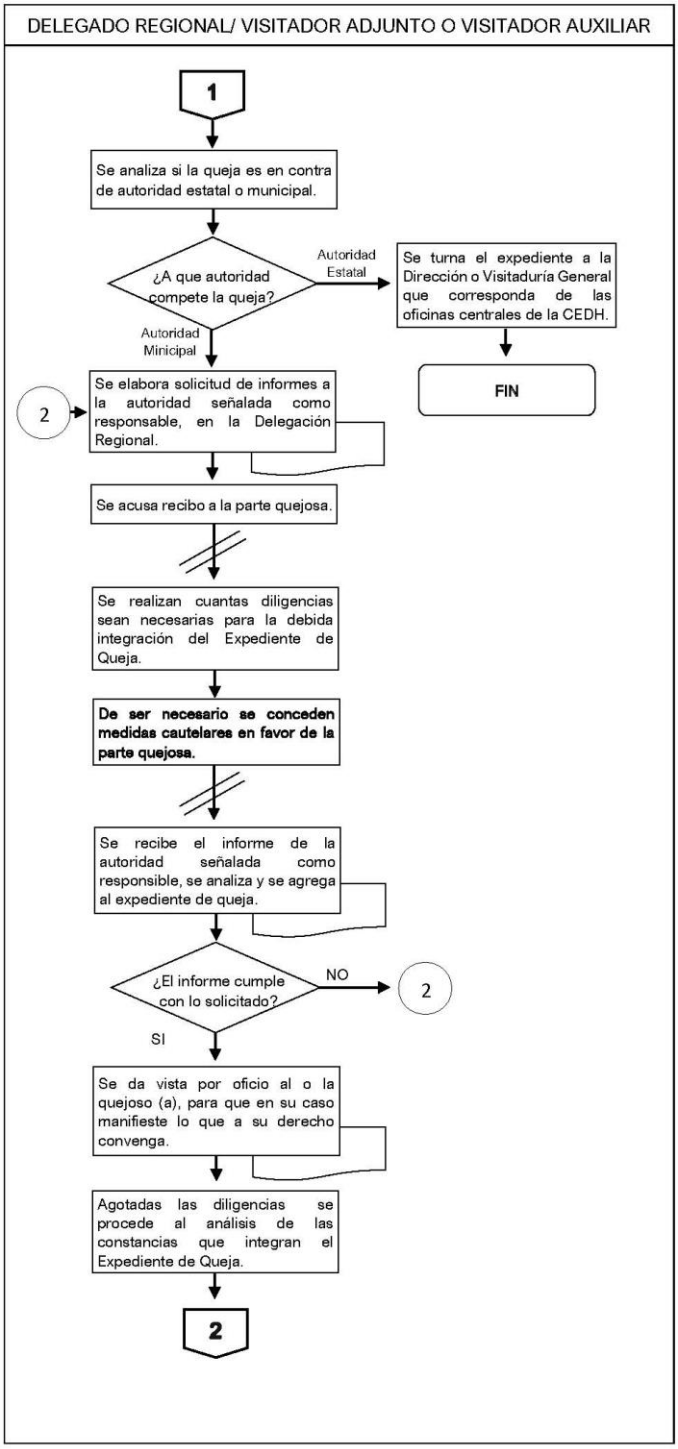
Área	Actividad	Descripción
Delegado (a) Regional o Visitador (a) Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	3	En el caso de que la parte agraviada presente lesiones, se toman fotografías de estas haciéndolo constar en acta circunstanciada, y/o se solicita a un médico certifique las mismas. Así mismo se le solicita indiquen nombres, direcciones y teléfonos de aquellas personas que hayan sido testigos presenciales de los actos motivo de la queja y que puedan rendir su testimonio ante la Comisión Estatal de derechos Humanos.
Delegado (a) Regional o Visitador (a) Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	4	Realiza el acuerdo de radicación en el que se establecen los derechos humanos violados, según el catálogo de violaciones de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
	4.1	Si la queja es en contra de Autoridad o Servidores (as) Públicos (as) de carácter estatal.
	4.2	Se turna el expediente a la Dirección o Visitaduría General correspondiente de las oficinas centrales de la CEDH para que se proceda con la solicitud de informes. FIN DEL PROCEDIMIENTO.
Delegado (a) Regional o Visitador (a) Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	5	Si la queja es en contra de Autoridad o Servidores (as) Públicos (as) de carácter municipal.
	5.1	Se elabora solicitud de informes a la Autoridad señalada como responsable en la Delegación Regional.
	5.2	Se acusa recibo a la parte quejosa.
	5.3	Corre término.
	5.4	Se realizan cuantas diligencias sean necesarias para la debida integración del Expediente de Queja, mismas que pueden consistir en recabar documentación (pruebas), visitar el lugar de los hechos para realizar entrevistas o llevar a cabo inspecciones oculares, ratificación de documentos públicos, entre otros. DE SER NECESARIO SE CONCEDEN MEDIDAS CAUTELARES EN FAVOR DE LA PARTE QUEJOSA.

Área	Actividad	Descripción
Delegado (a) Regional o Visitador (a) Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	6	Se recibe el informe de la autoridad señalada como responsable, se lleva a cabo el análisis del mismo y se agrega al Expediente de Queja.
	6.1	Si el informe rendido por la autoridad señalada como responsable cumple con lo solicitado por la CEDH; se da vista por oficio al o a la quejoso (a), para que en su caso manifieste lo que a su derecho convenga.
	6.2	Si el informe rendido por la autoridad señalada como responsable no cumple con lo solicitado por la CEDH; se regresa al numeral 5.1.
	6.3	Agotadas las diligencias se procede al análisis de las constancias que integran el Expediente de Queja.
	6.4	Si se actualiza alguna de las causales de archivo señaladas en el artículo 166 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
	6.5	Se dicta acuerdo de archivo y se notifica a la parte Quejosa.
	6.6	Se remite el Expediente de Queja concluido al Área de Control de Gestión para el archivo correspondiente. **FIN DEL PROCEDIMIENTO.**
Delegado (a) Regional o Visitador (a) Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	7	En caso de que se acrediten violaciones a los derechos humanos y si no existiera diligencia pendiente de realizar por parte de la Delegación Regional, se acuerda el turno del Expediente de Queja a la Dirección o Visitaduría General correspondiente para que continúe con el trámite establecido en la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos. El Expediente de Queja se remitirá debidamente foliado y cosido. **FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

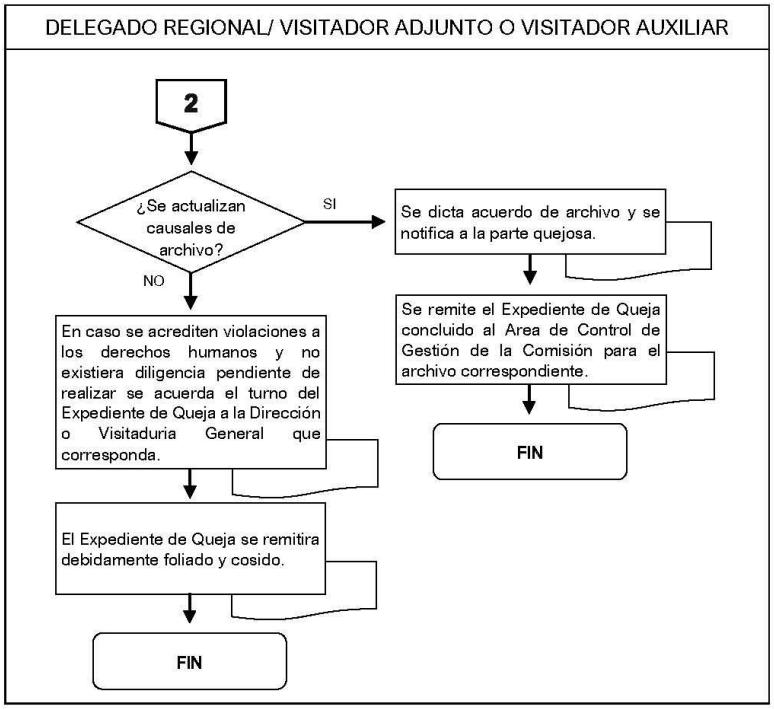
Diagrama


PERSONAL DE LA DELEGACIÓN
DELEGADO REGIONAL/ VISITADOR ADJUNTO O VISITADOR AUXILIAR
INICIO
Recibe solicitud de intervención o conoce los hechos.
Registra ficha de atención o levanta acta circunstanciada, según sea ael caso. Se asigna número consecutivo.
Se recibe queja.
Establece que la solicituid, reuna los requisitos establecidos en el Reglamento Interno de la CEDH.
Analiza si el escrito de queja cumple con los requisitos.
¿El escrito de queja cumple con los requisitos?
NO
Solicita al quejoso subsane los requisitos faltantes.
Una vez subsanados sigue el procedimiento.
1
SI
1
Se solicita ratificar, aclarar o precisar en el término de cinco días hábiles.
¿Se ratifica la queja?
NO
Se archiva y se notifica al peticionario. El Expediente se remite al Área de Control de Gestión de la Comisión.
FIN
SI
Se continua trámite de queja.
En caso de que la parte agravado presente lesiones se toman fotografias, haciendolo constar en acta circunstanciada y/o se solicita médico que certifique las mismas.
Se le solcita indique nombres, direcciones y teléfonos de testigos presenciales de los actos motivo de la queja y que puedan rendir su testimonio.
Realiza el acuerdo de radicación en el que se establecen los derechos humanos violados, según el catálogo de la CEDH.
1

Diagrama


DELEGADO REGIONAL/ VISITADOR ADJUNTO O VISITADOR AUXILIAR
1
Se analiza si la queja es en contra de autoridad estatal o municipal.
¿A que autoridad compete la queja?
Autoridad Estatal
Se turna el expediente a la Dirección o Visitaduría General que corresponda de las oficinas centrales de la CEDH.
FIN
Autoridad Minicipal
2
Se elabora solicitud de informes a la autoridad señalada como responsable, en la Delegación Regional.
Se acusa recibo a la parte quejosa.
Se realizan cuantas diligencias sean necesarias para la debida integración del Expediente de Queja.
De ser necesario se conceden medidas cautelares en favor de la parte quejosa.
Se recibe el informe de la autoridad señalada como responsible, se analiza y se agrega al expediente de queja.
¿El informe cumple con lo solicitado?
NO
2
SI
Se da vista por oficio al o la quejoso (a), para que en su caso manifieste lo que a su derecho convenga.
Agotadas las diligencias se procede al análisis de las constancias que integran el Expediente de Queja.
2

Diagrama


DELEGADO REGIONAL/ VISITADOR ADJUNTO O VISITADOR AUXILIAR
2
¿Se actualizan causales de archivo?
SI
NO
Se dicta acuerdo de archivo y se notifica a la parte quejosa.
Se remite el Expediente de Queja concluido al Area de Control de Gestión de la Comisión para el archivo correspondiente.
FIN
En caso se acrediten violaciones a los derechos humanos y no existiera diligencia pendiente de realizar se acuerda el turno del Expediente de Queja a la Dirección o Visitaduria General que corresponda.
El Expediente de Queja se remitira debidamente foliado y cosido.
FIN

Procedimiento	
Nombre del área:	Delegación Regional Tuxpan Delegación Regional Veracruz Delegación Regional Córdoba Delegación Regional Coatzacoalcos
Nombre del procedimiento:	Atención a Solicitudes de Intervención
Número del procedimiento:	PROC-DER-002-2019
Objetivo:	Atender a los (as) peticionarios (as) que se presenten ante la Delegación Regional a fin de solicitar la intervención de la Comisión Estatal de Derechos Humanos para recibir orientación jurídica y para la realización de gestiones de bienes o servicios o acompañamientos ante Autoridades Estatales y Municipales.
Frecuencia:	Diaria

Normas

- Las atribuciones de las Delegaciones Regionales para llevar a cabo la atención de diferentes solicitudes de intervención de peticionarios (as) en materia de orientación jurídica o para la realización de gestiones y acompañamientos ante Autoridades Estatales y Municipales, encuentran fundamento en el artículo 4 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, específicamente en la fracción XIII, estableciendo para el efecto lo siguiente:

  XIII. Orientar, gestionar y otorgar el apoyo que requieran los quejosos, ofendidos y víctimas del delito para hacer efectivos sus derechos.

- Asimismo se establece fundamentación dentro de las fracciones I, II, IV, XIV y XVI del artículo 96 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, publicado en la Gaceta Oficial del Estado, de fecha 22 de enero de 2019, que a la letra dicen:

  I. Atender las solicitudes de intervención que reciban, así como suscribir los acuerdos de radicación;

  II. Expedir, previa comunicación y coordinación con el Consulado correspondiente, las Constancias de Vulnerabilidad solicitadas por las personas migrantes;

  IV. Dar trámite e integrar los expedientes de los escritos calificados como orientación, gestoría o ayuda humanitaria, turnando los expedientes, una vez concluidos al Área de Control de Gestión para su archivo;

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Tonatiuh Hernández Sarmiento Lic. Adalmira Díaz del Ángel Lic. Manuel A. Sánchez Hernández Lic. Angélica Leos Valente	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

XIV. Apoyar, asesorar o gestionar para las personas cuyas circunstancias requieran ayuda de tipo humanitario, ya sea por no poder realizar algún trámite ante otras instituciones u organismos tanto públicos como privados; así como requerir de recursos, en dinero o en especie, para remediar circunstancias urgentes, prioritarias o apremiantes, siempre previo análisis y evaluación por parte del personal de la propia Comisión Estatal. La ayuda humanitaria esté dirigida principalmente a la atención de personas que por cualquier condición sean susceptibles de ser vulnerables a sufrir violaciones a Derechos Humanos;

XVII. Atender a la parte quejosa cuando tengan dudas o peticiones relacionadas con el trámite de su expediente y orientar a las personas que hayan presentado escritos, cuyas pretensiones no sean de la competencia de la Comisión Estatal.

Tratándose de los casos de Orientaciones Jurídicas a los (as) peticionarios (as), las o los Visitadores (as) de la Delegación Regional, previo acuerdo con su superior jerárquico, generarán el respectivo documento de orientación en el que se explicará de manera breve y sencilla la naturaleza del problema. En estos casos se señalará el nombre de la dependencia o institución pública que deba atender a los (as) peticionarios (as). Lo anterior aplicará en todos aquellos casos en los que los (as) peticionarios (as) realicen planteamientos de no competencia para la Comisión Estatal de Derechos Humanos, en donde el organismo otorgará orientación jurídica o la gestión de algún servicio ante alguna institución a efecto de dar por concluido el Expediente de Queja.

La recepción y tramite de orientaciones jurídicas, gestiones y acompañamientos ante Autoridades Estatales y Municipales que se realicen por parte de los peticionarios ante las Delegaciones Regionales de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, se atenderán en los domicilios señalados a continuación, mismas que se recibirán de Lunes a Viernes en un horario establecido de las 9:00 a las 18:00 horas.

DELEGACIÓN REGIONAL TUXPAN
Calle Lerdo de Tejada No. 46.
Colonia Centro. C.P. 92800.
Tuxpan, Veracruz.

DELEGACIÓN REGIONAL VERACRUZ
Calle Sporting No. 44-1.
Colonia Flores Magón. C.P. 91900.
Veracruz, Veracruz.

DELEGACIÓN REGIONAL CÓRDOBA
Avenida 4 Bis No. 21.
Colonia Centro. C.P. 94500.
Córdoba, Veracruz.

DELEGACIÓN REGIONAL DE COATZACOALCOS
Calle Pedro Moreno No. 902.
Colonia Centro. C.P. 96400.
Coatzacoalcos, Veracruz.

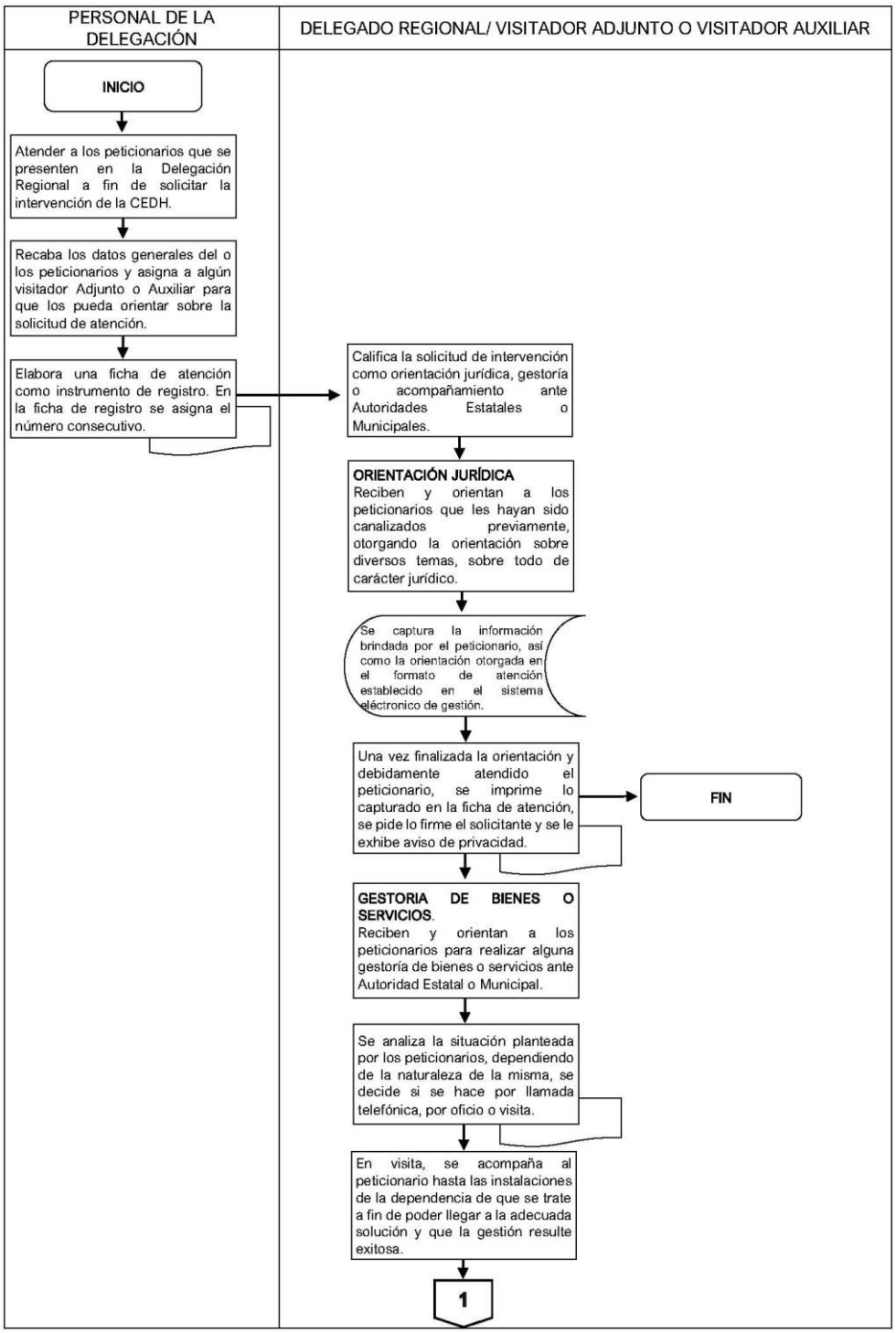
Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Tonatiuh Hernández Sarmiento Lic. Adalmira Díaz del Ángel Lic. Manuel A. Sánchez Hernández Lic. Angélica Leos Valente	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Delegación Regional	1	Atender a los (as) peticionarios (as) que se presenten ante la Delegación Regional a fin de solicitar la intervención de la Comisión Estatal de Derechos Humanos para recibir orientación jurídica y para la realización de gestiones de bienes o servicios o acompañamientos ante Autoridades Estatales y Municipales.
Secretaria	2	Recaba los datos generales del o los (as) peticionarios (as) y asigna a algún (a) Visitador Adjunto (a) o Auxiliar para que los pueda orientar sobre la solicitud de atención que presenten.
	2.1	Elabora una ficha de atención como instrumento de registro. En la ficha de registro se asigna el número consecutivo.
Delegado (a) Regional o Visitador (a) Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	3	Califica la solicitud de intervención como orientación jurídica, gestoría o acompañamiento ante Autoridades Estatales o Municipales.
Delegado (a) Regional o Visitador (a) Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	4	ORIENTACIÓN JURÍDICA. Reciben y orientan a los (as) peticionarios (as) que les hayan sido canalizados previamente, otorgando para ello la orientación que puede versar sobre diversos temas sobre todo de carácter jurídico.
	4.1	Se captura la información brindada por la peticionaria o peticionario así como la orientación otorgada en el formato de atención establecido en el sistema electrónico de gestión.
	4.2	Una vez finalizada la orientación y debidamente atendido al peticionario (a), se imprime lo capturado en la ficha de atención, se le pone el mismo a la vista al solicitante para que firme el documento elaborado, exhibiéndole también el correspondiente aviso de privacidad para su conocimiento, quedando con ello concluida la orientación. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

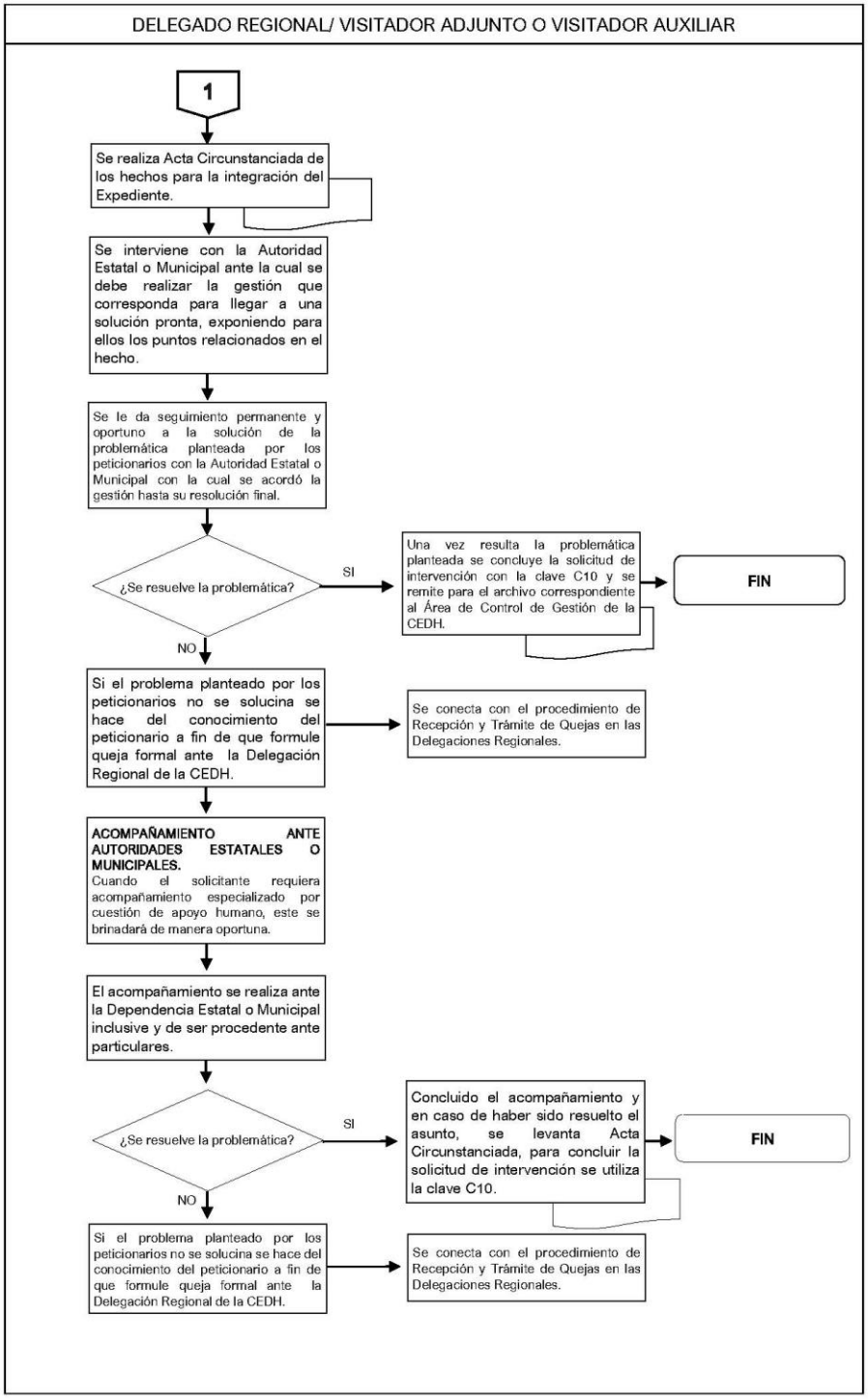
Área	Actividad	Descripción
Delegado (a) Regional o Visitador (a) Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	5	GESTORÍA DE BIENES O SERVICIOS. Reciben y orientan a los (as) peticionarios (as) que les hayan sido canalizados previamente, para realizar alguna gestoría de bienes o servicios ante Autoridades Estatales y Municipales.
	5.1	Se analiza la situación planteada por los (as) peticionarios (as), dependiendo de la naturaleza de la misma, se decide si se hace por llamada telefónica, por oficio o visita de algún (a) Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar de la Delegación Regional para la pronta y satisfactoria solución del problema planteado.
	5.2	En caso de requerir la visita de personal la Delegación Regional se acompaña a los (as) peticionarios (as) hasta las instalaciones de la dependencia de que se trate a fin de poder llegar a la adecuada solución y que la gestión resulte exitosa. Se realiza acta circunstanciada de los hechos para la integración dentro de Expediente.
	5.3	Se interviene con la Autoridad Estatal o Municipal ante la cual se debe de realizar la gestión que corresponda para llegar a una solución pronta, exponiendo para ello los puntos relacionados con el hecho.
	5.4	Se le da seguimiento permanente y oportuno a la solución de la problemática planteada por los (as) peticionarios (as) con la Autoridad Estatal o Municipal con la cual se acordó la gestión hasta su resolución final.
	5.5	Una vez resuelta la problemática planteada se concluye la solicitud de intervención con la clave C10 y se remite para el archivo correspondiente al Área de Control de Gestión de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
	5.6	Si la problemática planteada por los (as) peticionarios (as) no se soluciona, se hace del conocimiento del o la peticionario (a) a fin de que formule Queja Formal ante la Delegación Regional de la Comisión Estatal de Derechos Humanos. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

Área	Actividad	Descripción
Delegado (a) Regional o Visitador (a) Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	6	**ACOMPAÑAMIENTO ANTE AUTORIDADES ESTATALES O MUNICIPALES.** Cuando el solicitante requiera acompañamiento especializado por cuestión de apoyo humano por parte de personal de la Delegación Regional, este se brindara de manera oportuna y de ser procedente en el momento inmediato posterior o la solicitud, o bien se agendará dicho apoyo en la fecha que sea propuesta por los (as) peticionarios (as).
	6.1	El acompañamiento se realiza ante la Dependencia Estatal o Municipal, inclusive y de ser procedente ante particulares, para que el personal de la Delegación Regional pueda apoyar al peticionario con el propósito de fondo del acompañamiento, el cual puede ser por ejemplo, revisión de carpetas de investigación, revisión de expedientes en juzgados, realización de trámites, entre otros.
	6.2	Concluido el acompañamiento y en caso de haber sido resuelto el asunto de fondo tratado por los (as) peticionarios (as), se levantará el acta circunstanciada correspondiente para concluir la solicitud de intervención, utilizando la clave C10 y se remite para el archivo correspondiente al Área de Control de Gestión de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
	6.3	Si la problemática planteada por los (as) peticionarios (as) no se soluciona derivado del acompañamiento, se hace del conocimiento del o la peticionario (a) a fin de que formule Queja Formal ante la Delegación Regional de la Comisión Estatal de Derechos Humanos. **FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

Diagrama


PERSONAL DE LA DELEGACIÓN
DELEGADO REGIONAL/ VISITADOR ADJUNTO O VISITADOR AUXILIAR
INICIO
Atender a los peticionarios que se presenten en la Delegación Regional a fin de solicitar la intervención de la CEDH.
Recaba los datos generales del o los peticionarios y asigna a algún visitador Adjunto o Auxiliar para que los pueda orientar sobre la solicitud de atención.
Elabora una ficha de atención como instrumento de registro. En la ficha de registro se asigna el número consecutivo.
Califica la solicitud de intervención como orientación jurídica, gestoría o acompañamiento ante Autoridades Estatales o Municipales.
ORIENTACIÓN JURÍDICA
Reciben y orientan a los peticionarios que les hayan sido canalizados previamente, otorgando la orientación sobre diversos temas, sobre todo de carácter jurídico.
Se captura la información brindada por el peticionario, así como la orientación otorgada en el formato de atención establecido en el sistema eléctronico de gestión.
Una vez finalizada la orientación y debidamente atendido el peticionario, se imprime lo capturado en la ficha de atención, se pide lo firme el solicitante y se le exhibe aviso de privacidad.
FIN
GESTORIA DE BIENES O SERVICIOS.
Reciben y orientan a los peticionarios para realizar alguna gestoría de bienes o servicios ante Autoridad Estatal o Municipal.
Se analiza la situación planteada por los peticionarios, dependiendo de la naturaleza de la misma, se decide si se hace por llamada telefónica, por oficio o visita.
En visita, se acompaña al peticionario hasta las instalaciones de la dependencia de que se trate a fin de poder llegar a la adecuada solución y que la gestión resulte exitosa.
1

Diagrama


DELEGADO REGIONAL/ VISITADOR ADJUNTO O VISITADOR AUXILIAR
1
Se realiza Acta Circunstanciada de los hechos para la integración del Expediente.
Se interviene con la Autoridad Estatal o Municipal ante la cual se debe realizar la gestión que corresponda para llegar a una solución pronta, exponiendo para ellos los puntos relacionados en el hecho.
Se le da seguimiento permanente y oportuno a la solución de la problemática planteada por los peticionarios con la Autoridad Estatal o Municipal con la cual se acordó la gestión hasta su resolución final.
¿Se resuelve la problemática?
SI
Una vez resulta la problemática planteada se concluye la solicitud de intervención con la clave C10 y se remite para el archivo correspondiente al Área de Control de Gestión de la CEDH.
FIN
NO
Si el problema planteado por los peticionarios no se solucina se hace del conocimiento del peticionario a fin de que formule queja formal ante la Delegación Regional de la CEDH.
Se conecta con el procedimiento de Recepción y Trámite de Quejas en las Delegaciones Regionales.
ACOMPAÑAMIENTO ANTE AUTORIDADES ESTATALES O MUNICIPALES.
Cuando el solicitante requiera acompañamiento especializado por cuestión de apoyo humano, este se brinadará de manera oportuna.
El acompañamiento se realiza ante la Dependencia Estatal o Municipal inclusive y de ser procedente ante particulares.
¿Se resuelve la problemática?
SI
Concluido el acompañamiento y en caso de haber sido resuelto el asunto, se levanta Acta Circunstanciada, para concluir la solicitud de intervención se utiliza la clave C10.
FIN
NO
Si el problema planteado por los peticionarios no se solucina se hace del conocimiento del peticionario a fin de que formule queja formal ante la Delegación Regional de la CEDH.
Se conecta con el procedimiento de Recepción y Trámite de Quejas en las Delegaciones Regionales.

Procedimiento	
Nombre del área:	Delegación Étnica Chicontepec Delegación Étnica Papantla Delegación Étnica Zongolica Delegación Étnica Acayucan
Nombre del procedimiento:	Recepción y Trámite de Quejas
Número del procedimiento:	PROC-DEE-001-2019
Objetivo:	Recibir e integrar las investigaciones sobre hechos que pudieran constituir violaciones a derechos humanos, cometidos por funcionarios públicos estatales o municipales, iniciadas de oficio o en atención a las solicitudes de intervención realizadas ante la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
Frecuencia:	Diaria

Normas

Las atribuciones de las Delegaciones Étnicas para llevar a cabo la recepción e investigación de los hechos que pudieran constituir violaciones a derechos humanos, se encuentran reguladas en las fracciones I, III, V, VI, VII, VIII, X, XI, XVI y XVII del artículo 96 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, publicado en la Gaceta Oficial del Estado, de fecha 22 de enero de 2019, que a la letra dicen:

- I. Atender las solicitudes de intervención que reciban, así como suscribir los acuerdos de radicación;
- III. Dar trámite e integrar los escritos calificados como queja que se presenten por presuntas violaciones de Derechos Humanos, turnando a través del área de Control de Gestión, a la Visitaduría o Dirección que corresponda, para que continúen la investigación correspondiente;
- V. Reabrir, de oficio o a solicitud de la parte quejosa, los expedientes que hayan sido concluidos;
- VI. Asignar mediante el sistema de gestión de expedientes en operación, el número de expediente, según corresponda, y requisitar los datos necesarios de la ficha de registro, para mantener actualizada la base de datos respectiva;

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Atanacio Martínez Hernández Lic. José Luis Hernández Galicia Lic. Jácome Norberto Lara García Lic. Anselmo Cruz Mendoza	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

- VII. Acusar recibo a la parte quejosa de la admisión de su escrito; en caso necesario solicitarle que precise, amplíe o aclare su queja, aportando pruebas o documentos;
- VIII. Solicitar informes a las autoridades señaladas como responsables y a todas aquellas que en auxilio de las labores de este Organismo puedan proporcionar datos o informes para la debida integración del expediente;
- X. Practicar con apoyo del médico adscrito a la Delegación, el certificado médico de lesiones y si es necesario, los análisis clínicos de laboratorio, cuando la parte quejosa refiera haber sido objeto de malos tratos;
- XI. Entrevistar a los testigos presenciales de los hechos, motivo de la investigación, realizar diligencias de inspección ocular, y allegarse de documentos que existan en los archivos o registros de dependencias u organismos estatales y municipales, cuando el caso así lo amerite;
- XVI. Realizar el reporte y actualización de los datos que den evidencia de la actividad realizada, relativa a avances en el trámite procesal de los expedientes, a la Dirección de Informática y Estadística para el registro y actualización de los mismos en el banco de datos institucional, o en su caso, mediante su actualización en el sistema de gestión en uso correspondiente;
- XVII. Atender a la parte quejosa cuando tengan dudas o peticiones relacionadas con el trámite de su expediente y orientar a las personas que hayan presentado escritos, cuyas pretensiones no sean de la competencia de la Comisión Estatal;

Con la finalidad de brindar un mejor servicio para las comunidades étnicas ubicadas en la geografía veracruzana, las Delegaciones Étnicas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, además del cumplimiento de las atribuciones previamente señalada, llevaran a cabo funciones encaminadas al acercamiento permanente de las comunidades indígenas, lo que implica atender a los integrantes de estas, orientando y gestionando los servicios que se requieran, así como apoyar todas las acciones tendientes a la formación de una cultura de respeto a los Derechos Humanos entre la población objetivo.

Las Delegaciones Étnicas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos realizarán el proceso de investigación de una queja por todos aquellos hechos presuntamente violatorios de derechos Humanos, siempre que los mismos sean atribuibles a Autoridades y/o Servidores (as) Públicos (as) de los órdenes de gobierno Estatal y/o Municipal. La investigación podrá iniciarse a petición de parte, o bien de manera oficiosa.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Atanacio Martínez Hernández Lic. José Luis Hernández Galicia Lic. Jácome Norberto Lara García Lic. Anselmo Cruz Mendoza	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

En términos de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, las quejas podrán presentarse:

I. Por escrito,
II. Oralmente, por comparecencia o vía telefónica, y
III. Por cualquier otro medio de comunicación.

Durante el proceso de investigación en la Delegación Étnica, una vez que sea calificada como queja la solicitud de intervención de los (as) peticionarios, se acusará recibo al quejoso, se solicitaran los informes a las autoridades señaladas como presuntas responsables, si se trata de Autoridades o Servidores (as) Públicos (as) municipales, se entrevistará a los testigos, se realizaran inspecciones y/o certificaciones, se dará vista al quejoso de los informes rendidos por la autoridad señalada como responsable y se remitirá el Expediente de Queja a la Dirección Sustantiva o a la Visitaduría General que corresponda a fin de darle continuidad a la integración de mismo. En caso de que los hechos sean atribuibles a Autoridades o Servidores (as) Públicos (as) Estatales, se omitirá realizar la solicitud de los informes, en virtud de que será la Dirección Sustantiva o a la Visitaduría General quien requerirá los informes correspondientes, debiendo de realizarse en la Delegación Étnica las diligencias necesarias a fin de integrar adecuadamente el Expediente de Queja y remitirse a al Área que corresponda en las oficinas centrales, atendiendo de forma imperativa los principios de inmediatez, concentración y rapidez.

En caso de que concluida la investigación no se llegasen a encontrar elementos suficientes para demostrar la presunta responsabilidad del Servidor (a) Público (a) señalado (a) como responsable, se emitirá el Acuerdo de Archivo o conclusión del Expediente de Queja, por parte de la Delegación Étnica.

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Atanacio Martínez Hernández Lic. José Luis Hernández Galicia Lic. Jácome Norberto Lara García Lic. Anselmo Cruz Mendoza	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

La recepción y tramite de quejas por presuntas violaciones a derechos humanos en contra de Autoridades y/o Servidores (as) Públicos (as) Estatales y Municipales que se realicen por parte de los peticionarios ante las Delegaciones Étnicas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, se atenderán en los domicilios señalados a continuación, mismas que se recibirán de Lunes a Viernes en un horario establecido de las 9:00 a las 18:00 horas.

DELEGACIÓN ÉTNICA CHICONTEPEC
Calle 27 de Septiembre No. 2. Segundo Piso.
Colonia Centro. C.P. 92700.
Chicontepec, Veracruz.

DELEGACIÓN ÉTNICA PAPANTLA
Calle Aquiles Serdán No. 200 interior 9.
Colonia Centro. C.P. 93400.
Papantla, Veracruz.

DELEGACIÓN ÉTNICA ZONGOLICA
Calle Benito Juárez No. 45.
Colonia Centro. C.P. 95000.
Zongolica, Veracruz.

DELEGACIÓN ÉTNICA ACAYUCAN
Calle Altamirano No. 6.
Colonia Centro. C.P. 96000.
Acayucan, Veracruz.

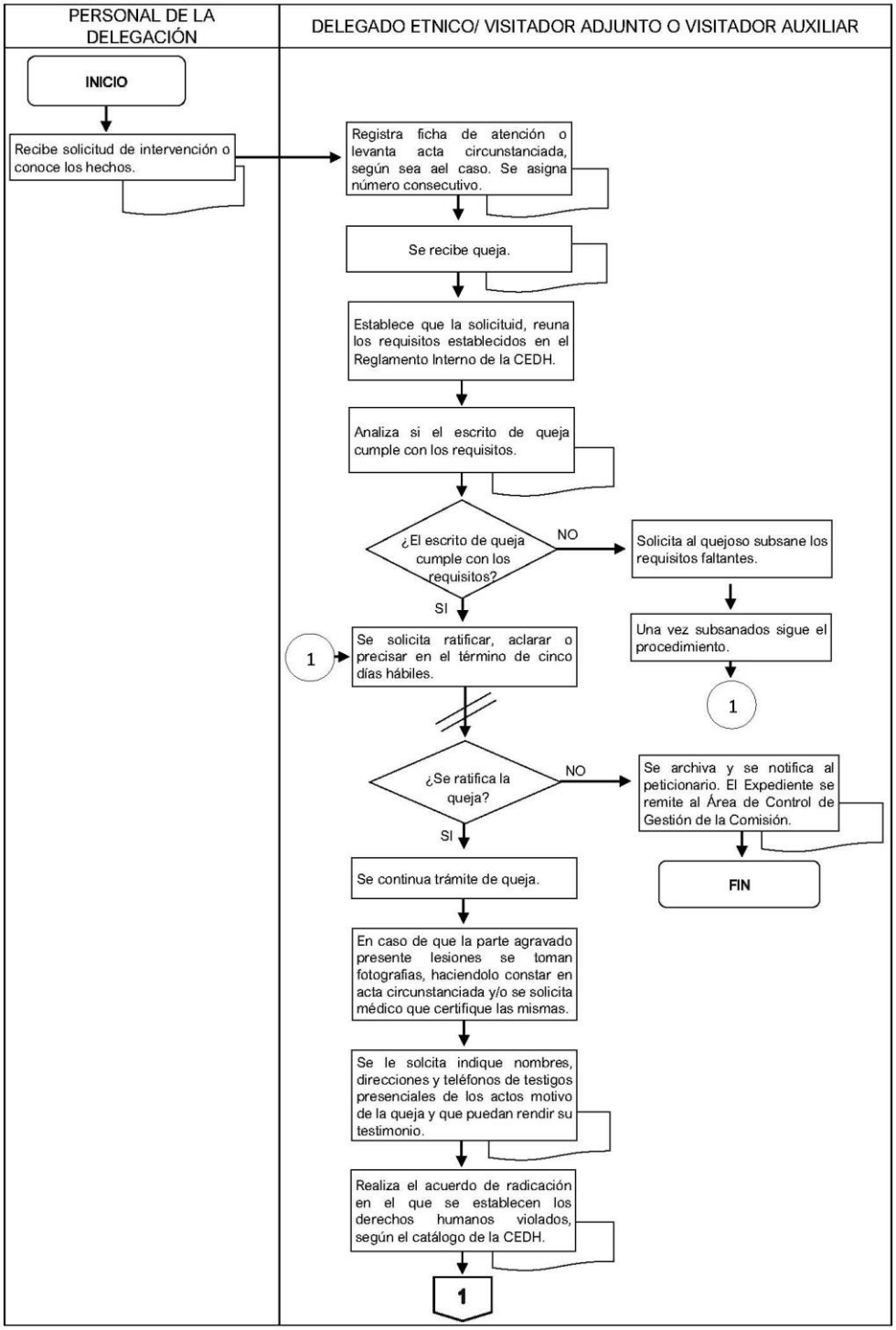
Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Atanacio Martínez Hernández Lic. José Luis Hernández Galicia Lic. Jácome Norberto Lara García Lic. Anselmo Cruz Mendoza	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Delegación Étnica	1	Recibe solicitud de intervención o se tiene conocimiento de hechos que pudieran constituir probables violaciones a los derechos humanos.
	1.1	Las quejas (solicitud de intervención) podrán presentarse: I. Por escrito; II. Oralmente, por comparecencia o por vía telefónica; y III. Por cualquier otro medio de comunicación.
Delegado (a) Étnico o Visitador (a) Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	1.2	Registra ficha de atención o levanta acta circunstanciada, según sea el caso. En la ficha de registro se asigna el número consecutivo
	2	Se recibe queja mediante la cual el peticionario narra los hechos que pudieran constituir presuntas violaciones a los derechos humanos, señalando de manera cronológica circunstancias de modo, tiempo, lugar y autoridad señalada como responsable.
Delegado (a) Étnico	2.1	Establece que la solicitud del o la peticionario (a) reúna los requisitos establecidos en el Reglamento Interno de la CEDH a fin de iniciar el Expediente calificado como queja y asigna al o a la Visitador (a) que estará a cargo de documentar e integrar el Expediente de Queja.
	2.2	Se analiza si el escrito de queja cumple los requisitos esenciales.
	2.3	Si el escrito de queja no cumple con los requisitos pero se puede subsanar, se solicita ratificar, aclarar o precisar, en el término de cinco días hábiles.
	2.4	Corre término.
	2.5	En caso de que no se ratifique, aclare o precise el escrito de queja, se archiva y se notifica al peticionario. El Expediente se remite al Área de Control de Gestión. **FIN DEL PROCEDIMIENTO.**
	2.6	Si el o la peticionario (a) da cumplimiento en tiempo y forma al requerimiento, se continua el trámite de queja.

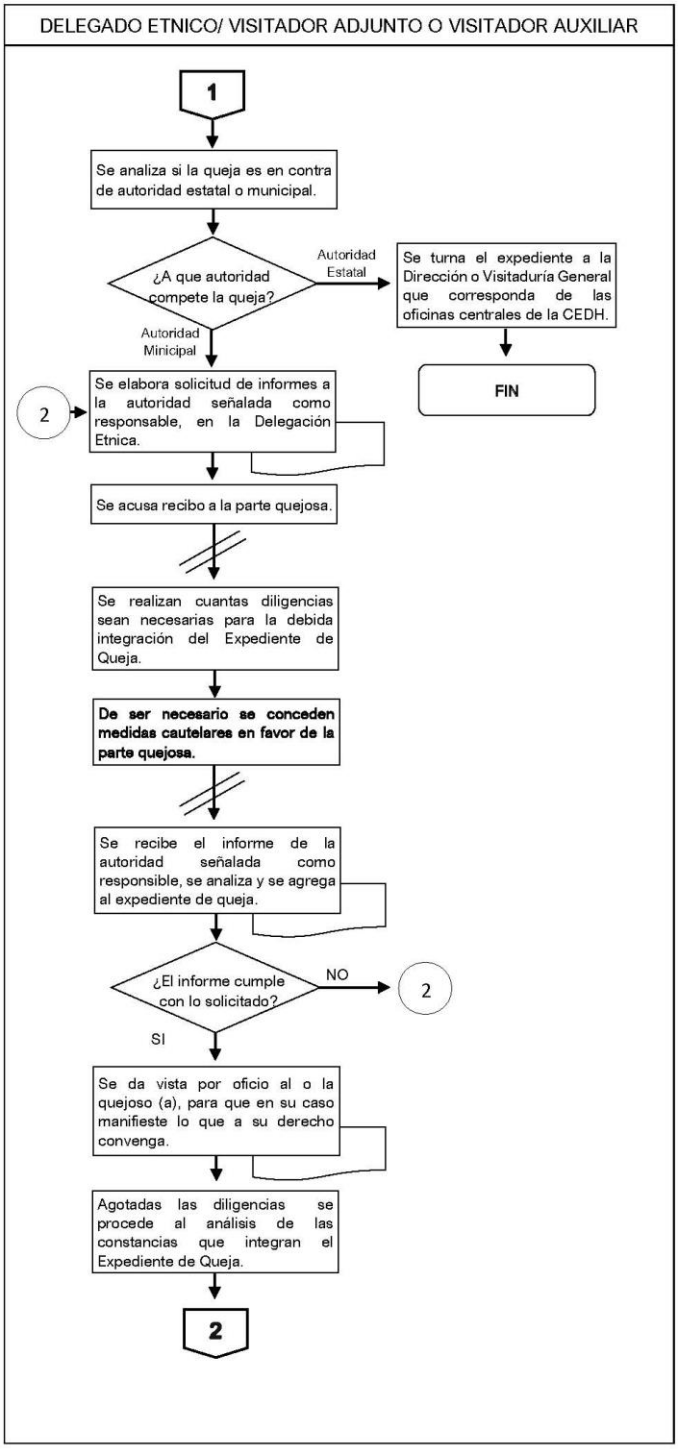
Área	Actividad	Descripción
Delegado (a) Étnico o Visitador (a) Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	3	En el caso de que la parte agraviada presente lesiones, se toman fotografías de estas haciéndolo constar en acta circunstanciada, y/o se solicita a un médico certifique las mismas. Así mismo se le solicita indiquen nombres, direcciones y teléfonos de aquellas personas que hayan sido testigos presenciales de los actos motivo de la queja y que puedan rendir su testimonio ante la Comisión Estatal de derechos Humanos.
Delegado (a) Étnico o Visitador (a) Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	4	Realiza el acuerdo de radicación en el que se establecen los derechos humanos violados, según el catálogo de violaciones de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
	4.1	Si la queja es en contra de Autoridad o Servidores (as) Públicos (as) de carácter estatal.
	4.2	Se turna el expediente a la Dirección o Visitaduría General correspondiente de las oficinas centrales de la CEDH para que se proceda con la solicitud de informes. **FIN DEL PROCEDIMIENTO.**
Delegado (a) Étnico o Visitador (a) Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	5	Si la queja es en contra de Autoridad o Servidores (as) Públicos (as) de carácter municipal.
	5.1	Se elabora solicitud de informes a la Autoridad señalada como responsable en la Delegación Étnica.
	5.2	Se acusa recibo a la parte quejosa.
	5.3	Corre término.
	5.4	Se realizan cuantas diligencias sean necesarias para la debida integración del Expediente de Queja, mismas que pueden consistir en recabar documentación (pruebas), visitar el lugar de los hechos para realizar entrevistas o llevar a cabo inspecciones oculares, ratificación de documentos públicos, entre otros. DE SER NECESARIO SE CONCEDEN MEDIDAS CAUTELARES EN FAVOR DE LA PARTE QUEJOSA.

Área	Actividad	Descripción
Delegado (a) Étnico o Visitador (a) Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	6	Se recibe el informe de la autoridad señalada como responsable, se lleva a cabo el análisis del mismo y se agrega al Expediente de Queja.
	6.1	Si el informe rendido por la autoridad señalada como responsable cumple con lo solicitado por la CEDH; se da vista por oficio al o a la quejoso (a), para que en su caso manifieste lo que a su derecho convenga.
	6.2	Si el informe rendido por la autoridad señalada como responsable no cumple con lo solicitado por la CEDH; se regresa al numeral 5.1
	6.3	Agotadas las diligencias se procede al análisis de las constancias que integran el Expediente de Queja.
	6.4	Si se actualiza alguna de las causales de archivo señaladas en el artículo 166 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
	6.5	Se dicta acuerdo de archivo y se notifica a la parte Quejosa.
	6.6	Se remite el Expediente de Queja concluido al Área de Control de Gestión para el archivo correspondiente. **FIN DEL PROCEDIMIENTO.**
Delegado (a) Étnico o Visitador (a) Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	7	En caso de que se acrediten violaciones a los derechos humanos y si no existiera diligencia pendiente de realizar por parte de la Delegación Étnica, se acuerda el turno del Expediente de Queja a la Dirección o Visitaduría General correspondiente para que continúe con el trámite establecido en la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos. El Expediente de Queja se remitirá debidamente foliado y cosido. **FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

Diagrama


PERSONAL DE LA DELEGACIÓN
DELEGADO ETNICO/ VISITADOR ADJUNTO O VISITADOR AUXILIAR
INICIO
Recibe solicitud de intervención o conoce los hechos.
Registra ficha de atención o levanta acta circunstanciada, según sea ael caso. Se asigna número consecutivo.
Se recibe queja.
Establece que la solicituid, reuna los requisitos establecidos en el Reglamento Interno de la CEDH.
Analiza si el escrito de queja cumple con los requisitos.
¿El escrito de queja cumple con los requisitos?
NO
Solicita al quejoso subsane los requisitos faltantes.
Una vez subsanados sigue el procedimiento.
1
SI
1
Se solicita ratificar, aclarar o precisar en el término de cinco días hábiles.
¿Se ratifica la queja?
NO
Se archiva y se notifica al peticionario. El Expediente se remite al Área de Control de Gestión de la Comisión.
FIN
SI
Se continua trámite de queja.
En caso de que la parte agravado presente lesiones se toman fotografias, haciendolo constar en acta circunstanciada y/o se solicita médico que certifique las mismas.
Se le solcita indique nombres, direcciones y teléfonos de testigos presenciales de los actos motivo de la queja y que puedan rendir su testimonio.
Realiza el acuerdo de radicación en el que se establecen los derechos humanos violados, según el catálogo de la CEDH.
1

Diagrama


DELEGADO ETNICO/ VISITADOR ADJUNTO O VISITADOR AUXILIAR
1
Se analiza si la queja es en contra de autoridad estatal o municipal.
¿A que autoridad compete la queja?
Autoridad Estatal
Se turna el expediente a la Dirección o Visitaduría General que corresponda de las oficinas centrales de la CEDH.
FIN
Autoridad Minicipal
2
Se elabora solicitud de informes a la autoridad señalada como responsable, en la Delegación Etnica.
Se acusa recibo a la parte quejosa.
Se realizan cuantas diligencias sean necesarias para la debida integración del Expediente de Queja.
De ser necesario se conceden medidas cautelares en favor de la parte quejosa.
Se recibe el informe de la autoridad señalada como responsible, se analiza y se agrega al expediente de queja.
¿El informe cumple con lo solicitado?
NO
2
SI
Se da vista por oficio al o la quejoso (a), para que en su caso manifieste lo que a su derecho convenga.
Agotadas las diligencias se procede al análisis de las constancias que integran el Expediente de Queja.
2

Diagrama


DELEGADO ETNICO/ VISITADOR ADJUNTO O VISITADOR AUXILIAR
2
¿Se actualizan causales de archivo?
SI
NO
Se dicta acuerdo de archivo y se notifica a la parte quejosa.
Se remite el Expediente de Queja concluido al Area de Control de Gestión de la Comisión para el archivo correspondiente.
FIN
En caso se acrediten violaciones a los derechos humanos y no existiera diligencia pendiente de realizar se acuerda el turno del Expediente de Queja a la Dirección o Visitaduria General que corresponda.
El Expediente de Queja se remitira debidamente foliado y cosido.
FIN

Procedimiento	
Nombre del área:	Delegación Étnica Chicontepec Delegación Étnica Papantla Delegación Étnica Zongolica Delegación Étnica Acayucan
Nombre del procedimiento:	Atención a Solicitudes de Intervención
Número del procedimiento:	PROC-DEE-002-2019
Objetivo:	Atender a los (as) peticionarios (as) que se presenten ante la Delegación Étnica a fin de solicitar la intervención de la Comisión Estatal de Derechos Humanos para recibir orientación jurídica y para la realización de gestiones de bienes o servicios o acompañamientos ante Autoridades Estatales y Municipales.
Frecuencia:	Diaria

Normas

Las atribuciones de las Delegaciones Étnicas para llevar a cabo la atención de diferentes solicitudes de intervención de peticionarios (as) en materia de orientación jurídica o para la realización de gestiones y acompañamientos ante Autoridades Estatales y Municipales, encuentran fundamento en el artículo 4 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, específicamente en la fracción XIII, estableciendo para el efecto lo siguiente:

- XIII. Orientar, gestionar y otorgar el apoyo que requieran los quejosos, ofendidos y víctimas del delito para hacer efectivos sus derechos.

Asimismo se establece fundamentación dentro de las fracciones I, II, IV, XIV y XVII del artículo 96 del Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, publicado en la Gaceta Oficial del Estado, de fecha 22 de enero de 2019, que a la letra dicen:

- I. Atender las solicitudes de intervención que reciban, así como suscribir los acuerdos de radicación;
- II. Expedir, previa comunicación y coordinación con el Consulado correspondiente, las Constancias de Vulnerabilidad solicitadas por las personas migrantes;
- IV. Dar trámite e integrar los expedientes de los escritos calificados como orientación, gestoría o ayuda humanitaria, turnando los expedientes, una vez concluidos al Área de Control de Gestión para su archivo;

Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Atanacio Martínez Hernández Lic. José Luis Hernández Galicia Lic. Jácome Norberto Lara García Lic. Anselmo Cruz Mendoza	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Normas

- XIV. Apoyar, asesorar o gestionar para las personas cuyas circunstancias requieran ayuda de tipo humanitario, ya sea por no poder realizar algún trámite ante otras instituciones u organismos tanto públicos como privados; así como requerir de recursos, en dinero o en especie, para remediar circunstancias urgentes, prioritarias o apremiantes, siempre previo análisis y evaluación por parte del personal de la propia Comisión Estatal. La ayuda humanitaria esté dirigida principalmente a la atención de personas que por cualquier condición sean susceptibles de ser vulnerables a sufrir violaciones a Derechos Humanos;
- XVII. Atender a la parte quejosa cuando tengan dudas o peticiones relacionadas con el trámite de su expediente y orientar a las personas que hayan presentado escritos, cuyas pretensiones no sean de la competencia de la Comisión Estatal.

Tratándose de los casos de Orientaciones Jurídicas a los (as) peticionarios), las o los Visitadores (as) de la Delegación Étnica, previo acuerdo con su superior jerárquico, generarán el respectivo documento de orientación en el que se explicará de manera breve y sencilla la naturaleza del problema. En estos casos se señalará el nombre de la dependencia o institución pública que deba atender a los (as) peticionarios (as). Lo anterior aplicará en todos aquellos casos en los que los (as) peticionarios (as) realicen planteamientos de no competencia para la Comisión Estatal de Derechos Humanos, en donde el organismo otorgará orientación jurídica o la gestión de algún servicio ante alguna institución a efecto de dar por concluido el Expediente de Queja.

La recepción y tramite de orientaciones jurídicas, gestiones y acompañamientos ante Autoridades Estatales y Municipales que se realicen por parte de los peticionarios ante las Delegaciones Étnicas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, se atenderán en los domicilios señalados a continuación, mismas que se recibirán de Lunes a Viernes en un horario establecido de las 9:00 a las 18:00 horas.

DELEGACIÓN ÉTNICA CHICONTEPEC
Calle 27 de Septiembre No. 2. Segundo Piso.
Colonia Centro. C.P. 92700.
Chicontepec, Veracruz.

DELEGACIÓN ÉTNICA PAPANTLA
Calle Aquiles Serdán No. 200 interior 9.
Colonia Centro. C.P. 93400.
Papantla, Veracruz.

DELEGACIÓN ÉTNICA ZONGOLICA
Calle Benito Juárez No. 45.
Colonia Centro. C.P. 95000.
Zongolica, Veracruz.

DELEGACIÓN ÉTNICA ACAYUCAN
Calle Altamirano No. 6.
Colonia Centro. C.P. 96000.
Acayucan, Veracruz.

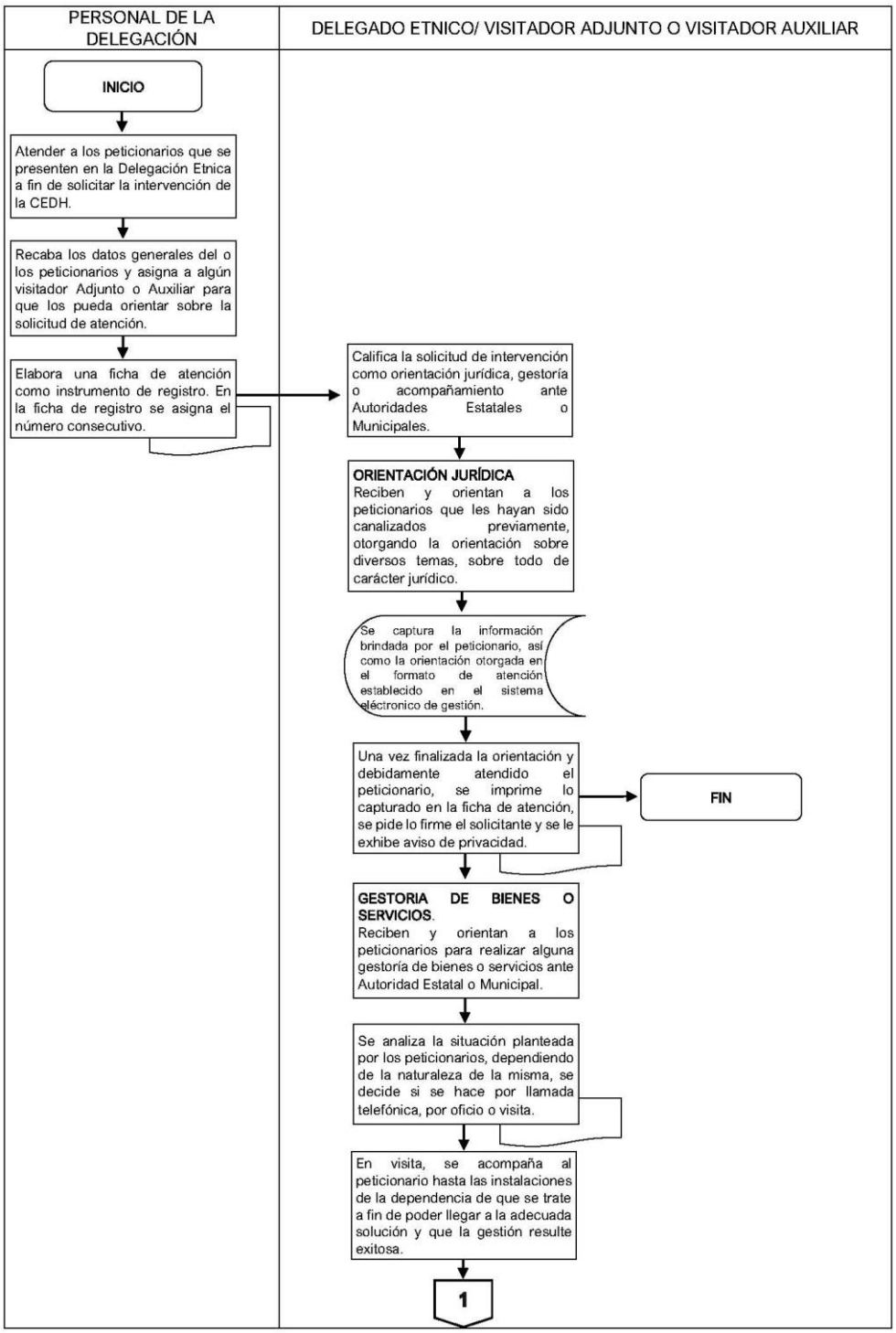
Fecha		Elaboró	Validó	Autorizó
Elaboración	Autorización			
Diciembre, 2019	Diciembre, 2019	Lic. Atanacio Martínez Hernández Lic. José Luis Hernández Galicia Lic. Jácome Norberto Lara García Lic. Anselmo Cruz Mendoza	Lic. Adolfo Toss Capistrán Contralor Interno	Dra. Namiko Matzumoto Benítez Presidenta

Área	Actividad	Descripción
Delegación Étnica	1	Atender a los (as) peticionarios (as) que se presenten ante la Delegación Étnica a fin de solicitar la intervención de la Comisión Estatal de Derechos Humanos para recibir orientación jurídica y para la realización de gestiones de bienes o servicios o acompañamientos ante Autoridades Estatales y Municipales.
Secretaria	2	Recaba los datos generales del o los (as) peticionarios (as) y asigna a algún (a) Visitador Adjunto (a) o Auxiliar para que los pueda orientar sobre la solicitud de atención que presenten.
	2.1	Elabora una ficha de atención como instrumento de registro. En la ficha de registro se asigna el número consecutivo.
Delegado (a) Étnico o Visitador (a) Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	3	Califica la solicitud de intervención como orientación jurídica, gestoría o acompañamiento ante Autoridades Estatales o Municipales.
Delegado (a) Étnico o Visitador (a) Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	4	ORIENTACIÓN JURÍDICA. Reciben y orientan a los (as) peticionarios (as) que les hayan sido canalizados previamente, otorgando para ello la orientación que puede versar sobre diversos temas sobre todo de carácter jurídico.
	4.1	Se captura la información brindada por la peticionaria o peticionario así como la orientación otorgada en el formato de atención establecido en el sistema electrónico de gestión.
	4.2	Una vez finalizada la orientación y debidamente atendido al peticionario (a), se imprime lo capturado en la ficha de atención, se le pone el mismo a la vista al solicitante para que firme el documento elaborado, exhibiéndole también el correspondiente aviso de privacidad para su conocimiento, quedando con ello concluida la orientación. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

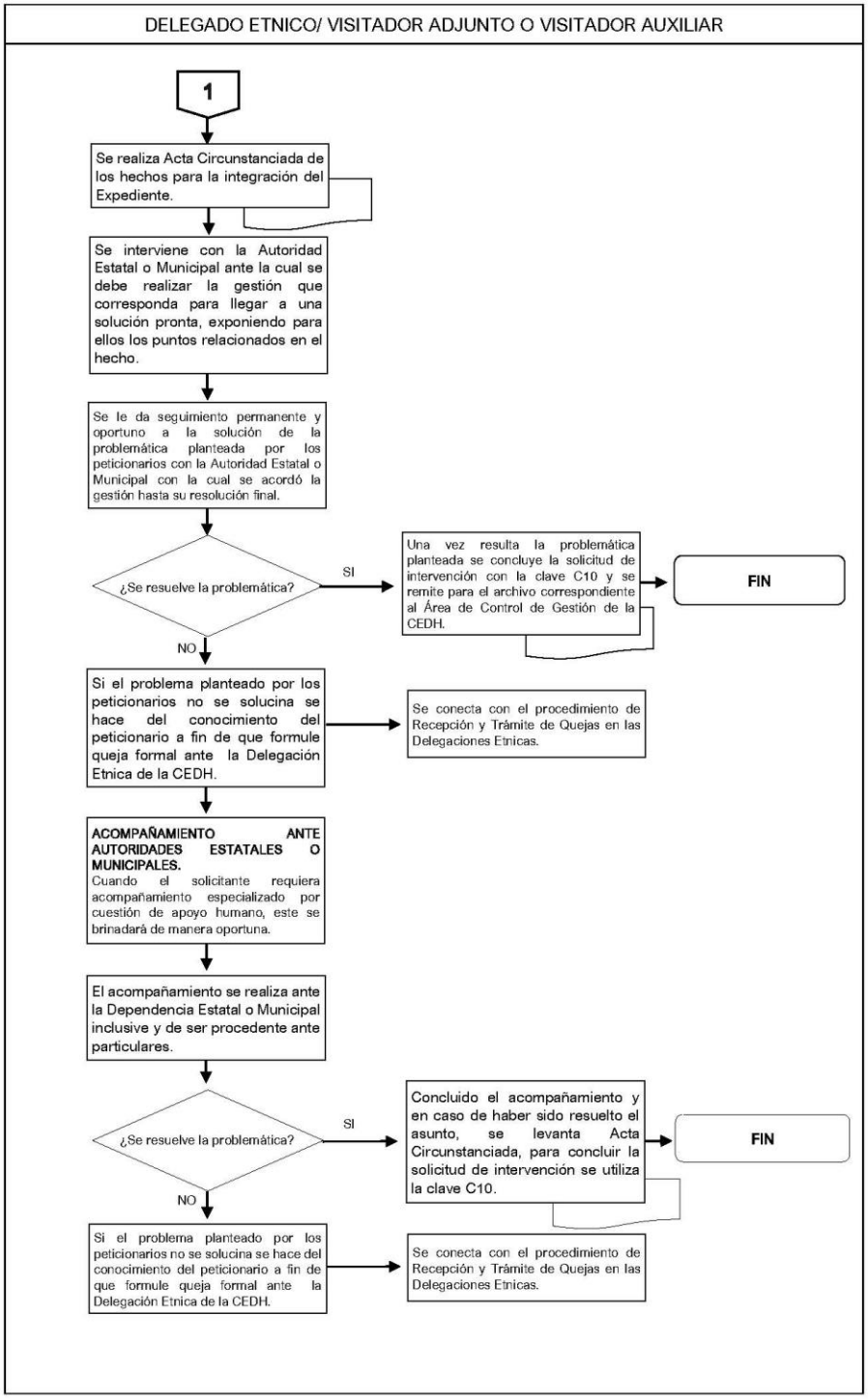
Área	Actividad	Descripción
Delegado (a) Étnico o Visitador (a) Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	5	GESTORÍA DE BIENES O SERVICIOS. Reciben y orientan a los (as) peticionarios (as) que les hayan sido canalizados previamente, para realizar alguna gestoría de bienes o servicios ante Autoridades Estatales y Municipales.
	5.1	Se analiza la situación planteada por los (as) peticionarios (as), dependiendo de la naturaleza de la misma, se decide si se hace por llamada telefónica, por oficio o visita de algún (a) Visitador (a) Adjunto (a) o Auxiliar de la Delegación Étnica para la pronta y satisfactoria solución del problema planteado.
	5.2	En caso de requerir la visita de personal la Delegación Étnica se acompaña a los (as) peticionarios (as) hasta las instalaciones de la dependencia de que se trate a fin de poder llegar a la adecuada solución y que la gestión resulte exitosa. Se realiza acta circunstanciada de los hechos para la integración dentro de Expediente.
	5.3	Se interviene con la Autoridad Estatal o Municipal ante la cual se debe de realizar la gestión que corresponda para llegar a una solución pronta, exponiendo para ello los puntos relacionados con el hecho.
	5.4	Se le da seguimiento permanente y oportuno a la solución de la problemática planteada por los (as) peticionarios (as) con la Autoridad Estatal o Municipal con la cual se acordó la gestión hasta su resolución final.
	5.5	Una vez resuelta la problemática planteada se concluye la solicitud de intervención con la clave C10 y se remite para el archivo correspondiente al Área de Control de Gestión de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
	5.6	Si la problemática planteada por los (as) peticionarios (as) no se soluciona, se hace del conocimiento del o la peticionario (a) a fin de que formule Queja Formal ante la Delegación Étnica de la Comisión Estatal de Derechos Humanos. FIN DEL PROCEDIMIENTO.

Área	Actividad	Descripción
Delegado (a) Étnico o Visitador (a) Adjunto (a) o Visitador (a) Auxiliar	6	**ACOMPAÑAMIENTO ANTE AUTORIDADES ESTATALES O MUNICIPALES.** Cuando el solicitante requiera acompañamiento especializado por cuestión de apoyo humano por parte de personal de la Delegación Étnica, este se brindara de manera oportuna y de ser procedente en el momento inmediato posterior o la solicitud, o bien se agendará dicho apoyo en la fecha que sea propuesta por los (as) peticionarios (as).
	6.1	El acompañamiento se realiza ante la Dependencia Estatal o Municipal, inclusive y de ser procedente ante particulares, para que el personal de la Delegación Étnica pueda apoyar al peticionario con el propósito de fondo del acompañamiento, el cual puede ser por ejemplo, revisión de carpetas de investigación, revisión de expedientes en juzgados, realización de trámites, entre otros.
	6.2	Concluido el acompañamiento y en caso de haber sido resuelto el asunto de fondo tratado por los (as) peticionarios (as), se levantará el acta circunstanciada correspondiente para concluir la solicitud de intervención, utilizando la clave C10 y se remite para el archivo correspondiente al Área de Control de Gestión de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
	6.3	Si la problemática planteada por los (as) peticionarios (as) no se soluciona derivado del acompañamiento, se hace del conocimiento del o la peticionario (a) a fin de que formule Queja Formal ante la Delegación Étnica de la Comisión Estatal de Derechos Humanos. **FIN DEL PROCEDIMIENTO.**

Diagrama


PERSONAL DE LA DELEGACIÓN
DELEGADO ETNICO/ VISITADOR ADJUNTO O VISITADOR AUXILIAR
INICIO
Atender a los peticionarios que se presenten en la Delegación Etnica a fin de solicitar la intervención de la CEDH.
Recaba los datos generales del o los peticionarios y asigna a algún visitador Adjunto o Auxiliar para que los pueda orientar sobre la solicitud de atención.
Elabora una ficha de atención como instrumento de registro. En la ficha de registro se asigna el número consecutivo.
Califica la solicitud de intervención como orientación jurídica, gestoría o acompañamiento ante Autoridades Estatales o Municipales.
ORIENTACIÓN JURÍDICA
Reciben y orientan a los peticionarios que les hayan sido canalizados previamente, otorgando la orientación sobre diversos temas, sobre todo de carácter jurídico.
Se captura la información brindada por el peticionario, así como la orientación otorgada en el formato de atención establecido en el sistema eléctronico de gestión.
Una vez finalizada la orientación y debidamente atendido el peticionario, se imprime lo capturado en la ficha de atención, se pide lo firme el solicitante y se le exhibe aviso de privacidad.
FIN
GESTORIA DE BIENES O SERVICIOS.
Reciben y orientan a los peticionarios para realizar alguna gestoría de bienes o servicios ante Autoridad Estatal o Municipal.
Se analiza la situación planteada por los peticionarios, dependiendo de la naturaleza de la misma, se decide si se hace por llamada telefónica, por oficio o visita.
En visita, se acompaña al peticionario hasta las instalaciones de la dependencia de que se trate a fin de poder llegar a la adecuada solución y que la gestión resulte exitosa.
1

Diagrama


DELEGADO ETNICO/ VISITADOR ADJUNTO O VISITADOR AUXILIAR
1
Se realiza Acta Circunstanciada de los hechos para la integración del Expediente.
Se interviene con la Autoridad Estatal o Municipal ante la cual se debe realizar la gestión que corresponda para llegar a una solución pronta, exponiendo para ellos los puntos relacionados en el hecho.
Se le da seguimiento permanente y oportuno a la solución de la problemática planteada por los peticionarios con la Autoridad Estatal o Municipal con la cual se acordó la gestión hasta su resolución final.
¿Se resuelve la problemática?
SI
Una vez resulta la problemática planteada se concluye la solicitud de intervención con la clave C10 y se remite para el archivo correspondiente al Área de Control de Gestión de la CEDH.
FIN
NO
Si el problema planteado por los peticionarios no se solucina se hace del conocimiento del peticionario a fin de que formule queja formal ante la Delegación Etnica de la CEDH.
Se conecta con el procedimiento de Recepción y Trámite de Quejas en las Delegaciones Etnicas.
ACOMPAÑAMIENTO ANTE AUTORIDADES ESTATALES O MUNICIPALES.
Cuando el solicitante requiera acompañamiento especializado por cuestión de apoyo humano, este se brinadará de manera oportuna.
El acompañamiento se realiza ante la Dependencia Estatal o Municipal inclusive y de ser procedente ante particulares.
¿Se resuelve la problemática?
SI
Concluido el acompañamiento y en caso de haber sido resuelto el asunto, se levanta Acta Circunstanciada, para concluir la solicitud de intervención se utiliza la clave C10.
FIN
NO
Si el problema planteado por los peticionarios no se solucina se hace del conocimiento del peticionario a fin de que formule queja formal ante la Delegación Etnica de la CEDH.
Se conecta con el procedimiento de Recepción y Trámite de Quejas en las Delegaciones Etnicas.

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Glosario de Términos

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.

Antecedente: Documentos y/o testimonios de peticionarios sobre hechos de los que desean que este organismo tenga conocimiento. Sirve para comprender o valorar hechos posteriores y conocer las circunstancias previas a un asunto.

Armonización: Se refiere a revisar el marco normativo para detectar las disposiciones que pudieran ser inconformes con la CPEUM y con los tratados internacionales, a fin de corregir o suprimir cualquier contradicción o, de ser el caso, incluir reglas que faciliten en mandato constitucional en materia de derechos humanos.

Ayuda humanitaria: Está dirigida principalmente a la atención de personas que por cualquier condición sean más susceptibles de ser vulnerables a sufrir violaciones a Derechos Humanos.

Atención integral a las víctimas: Medidas para facilitar a la víctima, y los afectados por la violación de los derechos de ésta, hacer frente a los efectos sufridos por causa de las violaciones de derechos humanos, las cuales incluyen atención médica y psicológica necesaria para dar seguimiento a su estabilidad física y emocional, así como todas las acciones de asistencia y protección para garantizar su seguridad personal.

Capacitación en materia de derechos humanos: Actividades que contribuyan a concientizar a los servidores públicos en la importancia que tienen los derechos humanos per se, así como de sus responsabilidades asociadas con el respeto a dichos derechos, y sobre la necesidad de que actúen en consecuencia a fin de evitar violaciones.

Catálogo de formas: Es lista de manera alfanumérica de las formas y/o formatos utilizados en los procedimientos de cada área de la Comisión.

Comisión Interamericana de Derechos Humanos: Es un órgano autónomo de la Organización de los Estados Americanos (OEA) encargado de la promoción y protección de los derechos humanos en el continente americano, con atribuciones para formular recomendaciones a los gobiernos de los Estados para que adopten medidas progresivas en favor de los derechos humanos, así como solicitar que los gobiernos de los Estados le proporcionen informes sobre la medidas que adopten en materia de derechos humanos.

Glosario de Términos

Comparecencia: Es el acto por el cual una persona se presenta para formular una demanda; acudir en nombre propio o ajeno ante un órgano jurisdiccional para desarrollar una actividad jurídica o procesal, entre otros.

Conclusión del expediente durante el trámite: La autoridad adopta las medidas para atender y resolver la problemática planteada en la queja, con lo cual cesa la acción u omisión que viola los derechos humanos.

Conclusión del expediente por conciliación: La CEDH interviene para llegar a un acuerdo de conformidad entre los sujetos agraviados y la autoridad responsable de trasgredir sus derechos humanos, con ello se busca resarcir el daño a las víctimas.

Conclusión del expediente por no existir materia: La autoridad responsable de violación de derechos humanos, a solicitud de la CEDH, toma las medidas pertinentes para resolver dicha violación, por lo que deja de existir materia para seguir conociendo la queja.

Corte Interamericana de Derechos Humanos: Es una institución judicial autónoma cuyo objetivo es la aplicación e interpretación de la Convención Americana sobre Derechos Humanos, ejerce una función contenciosa, dentro de la que se encuentra los mecanismos de supervisión de sentencias y de medidas provisionales.

Demanda: Es el acto fundamental con el que se inicia el ejercicio de la acción y plantea concretamente su pretensión, reclamar cualquier bien de la vida, frente a otro sujeto distinto, en el Derecho Procesal Civil, por regla debe ser formulada por escrito y con ella se deben expresar todos los elementos que señalan las leyes.

Denuncia: Es un acto en virtud del cual una persona hace del conocimiento de un órgano de autoridad, la verificación o comisión de determinados hechos, con el objeto de que dicho órgano promueva o aplique consecuencias jurídicas o sanciones previstas en la Ley o los reglamentos para tales hechos. Existen materias en los que la denuncia son de suma importancia y estos son principalmente los del derecho penal y los del derecho fiscal.

Derecho a la educación: Toda persona tiene derecho a recibir educación. En México el nivel preescolar, primario, secundario y medio superior son gratuitos y laicos.

Derecho a la igualdad: Prohíbe toda exclusión o trato diferenciado motivado por razones del origen étnico o nacional, género, edad, discapacidades, condición social, condiciones de salud, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra que atente contra la dignidad humana y tenga por objeto anular o menoscabar los derechos y libertades de las personas.

Derecho a la integridad y seguridad personales: Toda persona tiene el derecho a que el Estado respete su integridad física, moral y psíquica. La Constitución prohíbe las penas de muerte, de mutilación, de infamia, la marca, los azotes, los palos, el tormento de cualquier

Glosario de Términos

especie, la multa excesiva, la confiscación de bienes y cualesquiera otras penas inusitadas y trascendentales.

Derecho a la legalidad. La autoridad sólo puede realizar las atribuciones y funciones que se determinan en la Constitución, tratados internacionales o la ley, prohibiendo que el ejercicio de sus funciones sea arbitrario o abusivo contra la persona.

Derecho a la libertad: En nuestro país se prohíbe la esclavitud en cualquiera de sus formas y toda persona extranjera que llegue a nuestro territorio con esa condición, recobrará su libertad y gozará de la protección de las leyes mexicanas.

Derecho a la paz: Todo ser humano independientemente de su raza, convicciones, idioma o sexo, tienen el derecho a vivir en paz.

Derecho a la privacidad: Nadie debe ser molestado en su persona, familia, domicilio, papeles y posesiones, sino en virtud de una orden escrita firmada por la autoridad competente.

Derecho a la propiedad: Es el derecho que tiene toda persona de usar, gozar, disfrutar y disponer sus bienes de acuerdo a la ley. Dicho derecho será protegido por el Estado, por lo que nadie podrá ser privado, ni molestado en sus bienes sino en virtud de un juicio que cumpla con las formalidades esenciales del procedimiento.

Derecho a la protección de la salud: Toda persona tiene derecho a la protección de la salud, si las personas hacen uso de los servicios de salud tienen el derecho de obtener prestaciones oportunas, profesionales, idóneas y responsables.

Derecho a la seguridad jurídica:

En materia de detención: nadie podrá ser detenido sin una orden de aprehensión emitida por juez competente previa denuncia o querella presentada ante el Ministerio Público.

Los procesos en materia penal: toda persona sujeta a proceso penal tiene derecho a que se presuma su inocencia mientras no se declare su responsabilidad mediante sentencia emitida por el juez de la causa.

Detenciones ante autoridad judicial: ninguna persona podrá permanecer detenida ante un Juez por más de 72 horas, sin que éste justifique la detención con un auto de vinculación a proceso, el cual contendrá el delito por el que se acuse, el lugar, tiempo y circunstancias de realización, así como los datos que indiquen que se ha cometido un delito y que exista la probabilidad de que el detenido lo cometió.

Imposición de sanciones y multas: la imposición de penas es exclusiva de la autoridad judicial. La autoridad administrativa sólo podrá aplicar sanciones por las infracciones a los

Glosario de Términos

reglamentos gubernativos y de policía, que únicamente consistirán en multa o arresto hasta por 36 horas.

Juicios penales: los juicios penales tienen por objeto esclarecer la verdad de los hechos; proteger al inocente y procurar que el culpable no quede sin castigo, y que se repare el daño.

Derecho a la vida: Es la obligación para el Estado de respetar la vida dentro del ejercicio de sus atribuciones.

Derecho a la vivienda: Toda persona tiene derecho a disfrutar de vivienda digna y decorosa. La Ley establecerá los instrumentos y apoyos necesarios a fin de alcanzar tal objetivo.

Derecho al desarrollo: Todos los seres humanos y pueblos están facultados para participar en el desarrollo eco-nómico, social, cultural y político en el que puedan realizarse plenamente los derechos humanos y libertades fundamentales.

Derecho de conservación del medio ambiente. Toda persona tiene derecho a gozar de un medio ambiente sano y ecológicamente equilibrado para su desarrollo y bienestar; corresponde al Estado garantizar este derecho. Quien ocasione un daño o deterioro ambiental tendrá las responsabilidades que establezcan las leyes.

Derecho al patrimonio cultural: Es la conservación, protección, restauración, recuperación y uso de los bienes culturales muebles e inmuebles valiosos y los espacios en que se encuentran, así como los objetos singulares creados y legados históricamente por la sociedad.

Derecho al trabajo: Comprende el derecho a tener un empleo; un salario suficiente y justo para satisfacer nuestra necesidades y, en su caso, la de nuestras familias; a gozar de condiciones equitativas, satisfactorias y a la protección contra el desempleo, sin discriminación alguna.

Derecho al trato digno: Son las prorrogativas que tiene todo ser humano que le permite hacer efectivas las condiciones jurídicas y materiales para tener en un mínimo de bienestar.

Derecho de petición: Toda persona tiene derecho para hacer peticiones o solicitudes a las autoridades o a los servidores públicos, siempre que las mismas se formulen por escrito, de manera pacífica y respetuosa.

Derechos de primera generación: Se refieren a los denominados derechos civiles y políticos que corresponden a los individuos y, para su ejercicio, se impone al Estado la obligación de respetar los derechos fundamentales del ser humano, tales como la vida, la libertad, la igualdad y la seguridad.

Glosario de Términos

Derechos de segunda generación: Se integran por los derechos de tipo colectivo, sociales, económicos y culturales, como son educación, salud, trabajo, seguridad social y vivienda digna.

Derechos de tercera generación: Pertenecen a grupos imprecisos de personas que tienen un interés colectivo común, y corresponden a derechos para incentivar el progreso social y elevar el nivel de vida de todos los pueblos, en un marco de respeto y colaboración mutua entre las distintas naciones de la comunidad internacional, e incluyen el derecho a la paz, al desarrollo y al medio ambiente.

Derechos humanos. Son el conjunto de prerrogativas sustentadas en la dignidad humana, cuya realización resulta indispensable para el diseño y desarrollo de un proyecto de vida integral de la persona.

Descripción del procedimiento: Es la narración ordenada de los pasos que comprende un proceso o actividad.

Descripción de forma: Enuncia el contenido de las formas y/o formatos encontrados en el catálogo de formas.

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.

Estrategia de capacitación en materia de Derechos Humanos: Es un mecanismo para definir el alcance de la capacitación, así como los criterios para determinar a qué servidores públicos se les otorgara, con el objetivo de generar coordinación y colaboración institucional, así como la concertación con la sociedad civil y con organismos autónomos nacionales e internacionales para llevar a cabo acciones de capacitación y aprendizaje en derechos humanos para servidores públicos y la población en general.

Estructura orgánica del departamento: Se define la jerarquización de los puestos que establece el Titulo Tercero del Reglamento Interno de la Comisión Estatal, relativas al área o departamento que corresponda el procedimiento.

Firmas de autorización: Son las firmas autógrafas de los servidores públicos facultados por la Ley para emitir el presente Manual de Procedimientos: Presidente (a), Contralor (a) Interno (a) y Director (a) General de Administración.

Garantía. Sistema jurídico que permite el reconocimiento y ejercicio de los derechos humanos, incluyendo los instrumentos para restituir a las personas de dichos derechos en caso de haber sido víctimas de violaciones.

Glosario de Términos

Garantías individuales: Es la protección jurídica de los valores que posibilitan el desarrollo pleno del ser humano, estos son otorgadas a cada ser humano sin importar su raza, nacionalidad, sexo, edad, creencias religiosas o políticas.

Gestoría: Acciones de apoyo, que pueden derivarse o no del conocimiento de una queja y están encaminadas a resolver la situación planteada por el interesado.

Grupos en situación de vulnerabilidad. Núcleos de población y personas que por diferentes factores o la combinación de ellos, enfrentan situaciones de riesgo o discriminación que les impiden alcanzar mejores niveles de vida y, por lo tanto, requieren de la atención e inversión del Gobierno para lograr su bienestar.

Hechos violatorios: Son los actos u omisiones que vulneran los derechos humanos y estos son cometidos por los servidores públicos. La CEDH clasifica en su catálogo 404 tipos de hechos violatorios.

Medidas precautorias o cautelares: Todas aquellas acciones o abstenciones que los organismos de derechos humanos solicitan a las autoridades competentes para que, sin sujeción a mayores formalidades, se conserve o restituya a una persona en el goce de sus derechos humanos. En general, por medio de las medidas precautorias o cautelares se proporciona infraestructura y servicios de protección para asegurar la integridad física y psicológica de los beneficiarios.

Medidas provisionales: Las otorga la Corte Interamericana de Derechos Humanos, cuando el Estado no ha implementado adecuadamente las medidas cautelares, por lo que siguen teniendo los requisitos de urgencia, gravedad y daño irreparable.

Ombudsperson: Es el funcionario o funcionarios que, con el auxilio de personal técnico, poseen la función esencial de recibir e investigar las reclamaciones de los gobernados, ante las acciones realizadas por las autoridades administrativas, no sólo por infracciones legales, sino también por injusticia, falta de razonabilidad o retraso manifiesto en la resolución; y como resultado de la investigación pueden proponer, sin efectos obligatorios, las soluciones que estimen más adecuadas para evitar o subsanar las citadas violaciones

Orientación: En caso de que el asunto planteado, no sea competencia de este organismo, se asesora al interesado en la materia respectiva.

Pendiente de calificar: Solicitud que no cuenta con elementos suficientes para su registro.

Principio de indivisibilidad: Se habla de indivisibilidad de los derechos humanos en función a que poseen un carácter indivisible pues todos ellos son inherentes al ser humano y derivan de su dignidad.

Glosario de Términos

Principio de interdependencia: Cada uno de los derechos humanos se encuentran ligados unos a otros, de tal manera que el reconocimiento de uno de ellos, así como su ejercicio, implica necesariamente que se respeten y protejan múltiples derechos que se encuentran vinculados.

Principio de progresividad: Constituye una obligación del Estado para asegurar el progreso en el desarrollo constructivo de los derechos humanos, al mismo tiempo, implica una prohibición para el Estado respecto a cualquier retroceso de los derechos

Principio de universalidad: Los derechos humanos corresponden a todas las personas por igual.

Principio pro persona: Es una fórmula de interpretación jurídica que impone a la autoridad la obligación de identificar cuál es la norma que garantiza las más amplia protección de los derechos humanos a la persona en cada caso concreto. Existen tres posibles interpretaciones jurídicas:

1. Ante la existencia de dos o más normas aplicables a un caso, se prefiere el uso de aquélla que garantice de mejor manera el derecho o derechos implicados.

2. Ante dos o más posibles interpretaciones de una norma, se debe preferir la que posibilite el ejercicio del derecho de manera más amplia.

3. Ante la necesidad de limitar el ejercicio de un derecho o libertad, se debe preferir la norma o la interpretación que lo haga en la menor medida posible.

Profesionalización: Cursos de capacitación para que los servidores públicos cuenten con los conocimientos técnicos que les permitan desempeñar sus funciones de manera correcta y efectiva.

Promoción: Acciones para dar a conocer y difundir los contenidos de derechos humanos entre los servidores públicos, a fin de que actúen en consecuencia con sus responsabilidades, y entre la población, para fortalecer el nivel de su exigencia a las autoridades.

Protección: Mecanismos para brindar atención integral a las víctimas de violaciones de derechos humanos y las acciones para investigar, sancionar y reparar las violaciones de estos derechos.

Puntos recomendatorios: Son las tareas que deben realizar las autoridades derivadas de su señalamiento en recomendaciones emitidas por la CEDH.

Queja: Es la solicitud que una persona realiza, ya sea de manera escrita, verbal o en lenguaje de señas, o incluso en sistema de escritura braille, para que la CEDH investigue la presunta

Glosario de Términos

violación de derechos humanos de autoridades o servidores públicos administrativos federales.

Queja de oficio: Son los casos que versen sobre presuntas violaciones a Derechos Humanos, o cuando los hechos por su gravedad puedan considerarse violaciones graves o de lesa humanidad; a propuesta de alguno de los titulares de las áreas, por investigación, por prensa, radio, televisión, y que dichos hechos motivo de la queja, si a su juicio considera graves los actos presuntamente violatorios, sin que la comparecencia o no de un agraviado al procedimiento de queja constituya un obstáculo para realizar un procedimiento.

Recomendación: Es la resolución en la que se señala a la autoridad en su responsabilidad en la violación a los derechos humanos, se le indica a la manera en que deberá restituir o reparar el daño al afectado, y podrá solicitar a las autoridades correspondientes el inicio de los procedimientos para, en su caso, sancionar a los servidores que hayan incurrido en la conducta violatoria de derechos humanos, o bien, solicitar a dichas autoridades la agilización y conclusión de los procedimientos que a la fecha de emisión de la recomendación se encuentren en trámite.

Registro Nacional de Víctimas. Es el padrón nacional que integra los datos de víctimas de violaciones de derechos humanos, con el fin de permitirles acceder a las medidas de asistencia y atención establecidas en la Ley General de Víctimas.

Reparación del daño: Comprende las medidas rehabilitación, compensación, satisfacción y garantías de no repetición, en sus dimensiones individual, colectiva, material, moral y simbólica.

Respeto: Acciones para vigilar y verificar que los servidores públicos cumplan con su obligación de no interferir, obstaculizar o impedir, ya sea por acciones u omisiones, el ejercicio de los derechos humanos de las personas.

Restitución de derechos: Busca devolver a la víctima la situación anterior a la comisión de la violación de sus derechos; las medidas de restitución comprenden según corresponda el restablecimiento de: la libertad, los derechos jurídicos, la identidad, la unidad familia, los derechos políticos, regreso digno a su lugar de residencia y empleo.

Sentencia. Resolución dictada por un juez u órgano judicial o administrativo que resuelve el fondo de un asunto que le es planteado. Formalmente, la sentencia da fin al proceso y tiene carácter obligatorio para las partes involucradas en el proceso y dependerá de la jerarquía del órgano que la emite si es o no posible objetarla ante una instancia superior.

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.

Glosario de Términos

Solicitud de intervención: Carta o documento en que se pide algo de manera oficial, con el fin o acción y efecto de intervenir. En el caso de esta comisión, puede ser por cualquier otro medio de comunicación, sea correo electrónico, formulario de la página WEB, telefax, telegrama, o correo certificado.

Tratados: Acuerdos escritos celebrados entre dos o más Estados, de manera libre, que tienen efectos jurídicos vinculantes entre ellos. Estos instrumentos, también llamados pactos, convenciones o protocolos, necesitan cumplir un procedimiento para que sean obligatorios para los Estados.

Víctima: La Ley General de Víctimas menciona el siguiente tipo de víctimas:

Directas: Las personas que sufrieron algún daño o menoscabo económico, físico, mental, emocional, o en general cualquiera puesta en peligro o lesión a sus bienes jurídicos o derechos como consecuencia de la comisión de un delito o violaciones a sus derechos humanos reconocidos en la Constitución y en los Tratados Internacionales de los que el Estado Mexicano sea Parte.

Indirectas: Los familiares o aquellas personas físicas a cargo de la víctima directa que tenga una relación inmediata con ella.

Potenciales: Las personas físicas cuya integridad peligren por prestar asistencia a la víctima ya sea por impedir o detener la violación de derechos o la comisión de un delito.

Grupos: Comunidades u organizaciones sociales que hubieran sido afectadas en sus derechos, intereses o bienes jurídicos colectivos como resultado de la comisión de un delito o la violación de derechos.

Violación de derechos humanos: Todo acto u omisión que afecte los derechos humanos reconocidos en la Constitución o en los Tratados Internacionales, cuando el agente sea servidor público en el ejercicio de sus funciones o atribuciones o un particular que ejerza funciones públicas. También, se considera violación de derechos humanos cuando la acción u omisión referida sea realizada por un particular instigado o autorizado, explícita o implícitamente por un servidor público, o cuando actúe con aquiescencia o colaboración de un servidor público.

GLOSARIO DE ABREVIATURAS

Glosario de Abreviaturas

CEDH.

Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Veracruz.

OSC´S.

Organizaciones de la Sociedad Civil.

PPL.

Persona privada de su libertad.

R.I.

Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos del Estado de Veracruz.

DIRECTORIO

Directorio

DIRECTORIO

PRESIDENTA Dra. Namiko Matzumoto Benítez

CONTRALOR INTERNO Lic. Adolfo Toss Capistrán

SECRETARÍAS

EJECUTIVA Lic. Minerva Regina Pérez López
TÉCNICA Lic. María Fernanda Casas Berthier

VISITADURÍAS GENERALES

PRIMERA Lic. Juan Pablo Nápoles Ramírez
SEGUNDA Lic. Agustín Bandala Báez.
TERCERA Lic. Mariana Torres López.

DIRECCIONES

ORIENTACIÓN Y QUEJAS Mtra. Ana Lilia Ríos Reyes
ATENCIÓN A VÍCTIMAS Lic. Inés de Argentina López Hernández
ASUNTOS INDÍGENAS Lic. Miguel Ángel Bautista Hernández
ASUNTOS PENITENCIARIOS Mtro. Arturo Ramírez Cruz
SEGUIMIENTO Y CONCLUSIÓN Lic. Elba Elena González Fernández
ADMINISTRACIÓN C.P. Lorena Elizabeth Rodríguez Leal
ASUNTOS JURIDÍCOS Lic. Miguel Ángel Cordova Álvarez
INFORMÁTICA Y ESTADÍSTICA L.I. Moises Licea García. Encargado de Despacho.
COMUNICACIÓN SOCIAL L.C.C. Elba Magnolia Reyes Utrera

SUBDIRECCIONES

NORMATIVIDAD, AUDITORIA Y CONTROL L.C. Angélica Bravo Martínez
QUEJAS, DENUNCIAS E INVESTIGACIÓN Lic. Mayolo Parra Vázquez
RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS L.C. Leslie Jenniffer Limón Cobos

DEPARTAMENTOS

RECURSOS FINANCIEROS L.C. Amaranta Guzmán Garrido
RECURSOS HUMANOS C.P. Liliana Arregui Hidalgo
RECURSOS MATERIALES Y SERVICIOS GENERALES. Arq. Karla Cecilia Salinas Román

Directorio

UNIDADES

ATENCIÓN A NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES Lic. María del Rocío Bellido Falfán
TRANSPARENCIA Lic. Sandra Jazmín Velasco Toto
IGUALDAD DE GÉNERO Lic. Yeralding Sánchez Morales
ARCHIVOS Lic. Julio César Estévez

DELEGACIONES REGIONALES

PÁNUCO Suspendida
TUXPAN Lic. Tonatiuh Hernández Sarmiento
VERACRUZ Lic. Adalmira Díaz del Ángel
CÓRDOBA Lic. Manuel Antonio Sánchez Hernández
COATZACOALCOS Lic. Angélica Leos Valente

DELEGACIONES ÉTNICAS

CHICONTEPEC Lic. Atanacio Martínez Hernández
PAPANTLA Lic. José Luis Hernández Galicia
ZONGOLICA Lic. Jácome Norberto Lara García
ACAYUCAN Lic. Anselmo Cruz Mendoza

CONSEJO CONSULTIVO:

Designaciones en trámite por parte
del Poder Legislativo del Estado

COMITÉ EDITORIAL

Dra. Namiko Matzumoto Benítez
Lic. Adolfo Toss Capistrán
Ing. Jesús A. Arroyo Martínez
L.C. Angélica Bravo Martínez
L.C. Leslie J. Limón Cobos
Lic. Mayolo Parra Vázquez

FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

Se expide el presente:

Manual de Procedimientos
de la Comisión Estatal de Derechos Humanos

Con fundamento en los artículos 6 fracción II de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos y 27 fracción II del Reglamento Interno

DRA. NAMIKO MATZUMOTO BENÍTEZ
Presidenta

Con fundamento en los artículos 186 fracción IX del Código Financiero para el Estado de Veracruz; 23 fracción IV de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos y 52 fracción II y 55 fracción II del Reglamento Interno.

LIC. ADOLFO TOSS CAPISTRÁN
Contralor Interno

Con fundamento en los artículos 186 fracción IX del Código Financiero para el Estado de Veracruz y 86 fracción III del Reglamento Interno.

C.P.A. LORENA ELIZABETH RODRÍGUEZ LEAL
Directora de Administración

Publicación: Diciembre de 2019

La Serie **Marco Jurídico de la Comisión Estatal de Derechos Humanos**, fue editado por la Contraloría Interna. Calle Pico de Orizaba número 5, tercer piso, C.P. 91067, colonia SIPEH Animas, Xalapa-Enríquez, Veracruz, Diciembre del año 2019.