

# GACETA OFICIAL

ÓRGANO DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE

DIRECTORA DE LA GACETA OFICIAL

JOYCE DÍAZ ORDAZ CASTRO

Calle Morelos No. 43. Col. Centro

Tel. 817-81-54

Xalapa-Enríquez, Ver.

Tomo CXCIX	Xalapa-Enríquez, Ver., viernes 8 de marzo de 2019	Núm. Ext. 098
------------	---	---------------

## SUMARIO

### GOBIERNO DEL ESTADO

#### PODER LEGISLATIVO

##### Congreso del Estado

ACUERDO POR EL QUE SE CONCEDE LA AMPLIACIÓN O PRÓRROGA DEL TÉRMINO PARA LA CONCLUSIÓN DEL DICTAMEN QUE EMITIRÁ LA COMISIÓN PERMANENTE DE COMUNICACIONES, RESPECTO DE LA SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DEL H. AYUNTAMIENTO DE HUEYAPAN DE OCAMPO, VER.

folio 236

#### SECRETARÍA DE GOBIERNO

FE DE ERRATAS DE LA *GACETA OFICIAL* DEL ESTADO AL NÚMERO DE FOLIO 058, DEL ACUERDO POR EL QUE SE AUTORIZA AL TITULAR DE LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN A CELEBRAR ACUERDOS Y CONVENIOS EN EL ÁMBITO DE SU COMPETENCIA, PUBLICADO EN LA *GACETA OFICIAL* NÚMERO EXTRAORDINARIO 040, TOMO III DE FECHA 28 DE ENERO DE 2019.

folio 232

#### PODER EJECUTIVO

ACUERDO POR EL QUE SE EXPIDE EL PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN, ATENCIÓN Y SANCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO Y ACOSO SEXUAL EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL.

folio 238

#### H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ, VER.

LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.

folio 229

**NÚMERO EXTRAORDINARIO  
TOMO I**

## GOBIERNO DEL ESTADO

### PODER LEGISLATIVO

#### Congreso del Estado

AL MARGEN UN SELLO QUE DICE: ESTADOS UNIDOS MEXICANOS.—PODER LEGISLATIVO.—ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE.

LA DIPUTACIÓN PERMANENTE DE LA SEXAGÉSIMA QUINTA LEGISLATURA DEL HONORABLE CONGRESO DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE, EN USO DE LA FACULTAD QUE LE CONFIEREN LOS ARTÍCULOS 38 Y 41 FRACCIÓN XI DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA LOCAL; 42 FRACCIÓN XIV Y 47 SEGUNDO PÁRRAFO DE LA LEY ORGÁNICA DEL PODER LEGISLATIVO; 75 Y 78 DEL REGLAMENTO PARA EL GOBIERNO INTERIOR DEL PODER LEGISLATIVO; Y EN NOMBRE DEL PUEBLO, EXPIDE EL SIGUIENTE:

### ACUERDO

**PRIMERO.** SE CONCEDE LA AMPLIACIÓN O PRÓRROGA DEL TÉRMINO PARA LA CONCLUSIÓN DEL DICTAMEN QUE EMITIRÁ LA COMISIÓN PERMANENTE DE COMUNICACIONES, RESPECTO DE LA SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN DEL HONORABLE AYUNTAMIENTO DE HUEYAPAN DE OCAMPO, VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE, PARA MUNICIPALIZAR EL TRAMO DE LA CARRETERA FEDERAL N° 180 COSTERA DEL GOLFO COMPRENDIDO ENTRE LOS KILÓMETROS 183+300 PRÓXIMO AL PUENTE JUAN DÍAZ COVARRUBIAS Y EL 184+500 CERCANO A LA ESTACIÓN DE SERVICIO N°03955 COVARRUBIAS, PRESENTADA POR EL PRESIDENTE MUNICIPAL DE DICHO MUNICIPIO.

**SEGUNDO.** PUBLÍQUESE EN LA *GACETA OFICIAL*, ÓRGANO DEL GOBIERNO DEL ESTADO.

DADO EN LA SALA DE SESIONES "VENUSTIANO CARRANZA" DE LA DIPUTACIÓN PERMANENTE DE LA LXV LEGISLATURA DEL HONORABLE CONGRESO DEL ESTADO, EN LA CIUDAD DE XALAPA-ENRÍQUEZ, VERACRUZ DE IGNACIO DE LA LLAVE, A LOS VEINTIDÓS DÍAS DEL MES DE FEBRERO DEL AÑO DOS MIL DIECINUEVE.

JOSÉ MANUEL POZOS CASTRO  
DIPUTADO PRESIDENTE  
RÚBRICA.

ALEXIS SÁNCHEZ GARCÍA  
DIPUTADO SECRETARIO  
RÚBRICA.

## GOBIERNO DEL ESTADO

### PODER EJECUTIVO

**CUITLÁHUAC GARCÍA JIMÉNEZ**, Gobernador Constitucional del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, en ejercicio de las facultades que me confieren los artículos 49 fracción III de la Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave; 8 fracción II de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave; 19 fracción I, II, XI, XIV y XXXIII de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave; 17 fracciones I y VI y 32 de la Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave; 13, 15 y 16 del Reglamento de la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave y 6 y 7 del Reglamento de la Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, y

### CONSIDERANDO

Que el artículo uno párrafo tercero de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece que todas las autoridades del Estado mexicano, en el ámbito de sus competencias, tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad y progresividad. En consecuencia, el Estado deberá prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los derechos humanos, en los términos que establezca la ley; y en concordancia con el artículo 4 párrafo Décimo de la Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave señala que todas las autoridades del Estado, en su respectiva esfera de atribuciones, tienen el deber de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos, privilegiando el enfoque de la seguridad humana, de conformidad con los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad, progresividad y prevención temprana de los problemas del desarrollo por lo que deberán generar las condiciones necesarias para que las personas gocen de los derechos humanos establecidos y prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los mismos; así como proteger los que se reserve el pueblo de Veracruz mediante el juicio de protección de derechos humanos. La violación de los mismos implicará la sanción correspondiente y, en su caso, la reparación del daño, en términos de ley;

Que en términos del artículo 7 de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer "Convención de Belém do Pará", nuestro país condena todas las formas de violencia contra la mujer, por lo que está comprometido a adoptar las políticas y medidas administrativas necesarias para prevenir, sancionar y erradicar dicha violencia;

Que la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, señala el compromiso a cargo del Estado mexicano para adoptar las medidas necesarias, con las sanciones correspondientes, que prohíban toda discriminación contra la mujer, incluyendo aquellas en el ámbito laboral, a fin de asegurar condiciones de igualdad entre mujeres y hombres;

Que conforme a los 7o. y 8o. Informes Consolidados de México sobre el cumplimiento de la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, se advierte que el Estado mexicano asumió el compromiso de armonizar su legislación laboral y garantizar la

implementación de procesos para la intervención, en casos de hostigamiento en el funcionariado público;

Que la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave prevé como uno de sus objetivos el establecimiento de medidas integrales de prevención, atención, sanción y erradicación de todos los tipos de violencia de género contra la mujer;

Que la referida ley, como las diversas en materia laboral, consideran a las conductas de hostigamiento y acoso sexual como una forma de violencia en el ámbito laboral, por lo que deben implementarse acciones para prevenir y atender este tipo de conductas;

Que la Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres para el Estado de Veracruz, determina que la igualdad entre mujeres y hombres implica la eliminación de toda forma de discriminación, directa o indirecta, que se genere por pertenecer a cualquier sexo o por estereotipos de género;

Que la Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación en el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, establece que, es responsabilidad del funcionariado público de forma individual y coordinada, generar y aplicar medidas de prevención y eliminación de todas las formas de discriminación que se ejerzan en contra de cualquier persona y garanticen los espacios libres de discriminación;

Que las conductas de hostigamiento y acoso sexual constituyen faltas de respeto, diligencia y rectitud hacia las personas, mayormente cuando se tiene relación laboral, actos que atentan contra los valores éticos, los derechos humanos y la integridad física o psicológica de las víctimas, constituyendo una infracción que da lugar a un procedimiento y en su caso, a una sanción, en términos de las disposiciones en materia de responsabilidades administrativas;

Que es necesario establecer un Protocolo de atención específico y especializado, que permita a las dependencias o entidades del Estado, prevenir y atender oportunamente las conductas de hostigamiento y acoso sexual;

Que se requieren herramientas concretas para llevar a cabo la prevención, la atención y, de ser el caso, la investigación de las conductas de hostigamiento y acoso sexual en las dependencias o entidades de la administración pública estatal, en el marco de la protección a los derechos humanos, y

Que resulta necesario establecer una guía de actuación para el funcionariado de la administración pública estatal, en el ámbito de sus competencias, para brindar atención a la persona en calidad de víctima de conductas de hostigamiento y acoso sexual, desde una perspectiva de género y con base en los instrumentos internacionales, nacionales y estatales en materia de derechos humanos, para prevenir, atender y sancionar esas conductas, a fin de que se garantice el acceso de las personas a una vida libre de violencia en el servicio público.

Por lo anterior, he tenido a bien emitir el siguiente:

**ACUERDO POR EL QUE SE EXPIDE EL PROTOCOLO PARA LA PREVENCIÓN,  
ATENCIÓN Y SANCIÓN DEL HOSTIGAMIENTO Y ACOSO SEXUAL  
EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL**

**CAPÍTULO PRIMERO  
Disposiciones Generales**

**Del Objeto**

1. El presente Protocolo tiene como objetivo establecer e implementar las acciones y procedimientos para prevenir, atender, investigar y sancionar el hostigamiento y acoso sexual en las dependencias o entidades de la administración pública estatal.

Para ello implementará las siguientes acciones de prevención, atención, investigación y sanción, de forma enunciativa, más no limitativa:

- I. Establecer medidas concretas para prevenir conductas del hostigamiento y acoso sexual en las dependencias o entidades de la administración pública estatal, promoviendo una cultura institucional de igualdad de género y no discriminación, así como un clima laboral libre de violencia;
  - II. Definir mecanismos para la orientación y en su caso, dar acompañamiento a la persona en calidad de víctima del hostigamiento y acoso sexual ante las autoridades competentes;
  - III. Establecer el procedimiento que permita brindar un acompañamiento especializado a la persona en calidad de víctima del hostigamiento y acoso sexual, que propicie el acceso a la justicia;
  - IV. Determinar las vías e instancias competentes al interior de las dependencias o entidades de la administración pública estatal, que pueden conocer y, en su caso, investigar o sancionar el hostigamiento y acoso sexual, y
  - V. Alimentar el Banco Estatal de Datos e Información sobre casos de Violencia contra las Mujeres, con los casos del hostigamiento y acoso sexual en el servicio público estatal, que permitan su análisis para implementar acciones que las inhiban y erradiquen.
2. La aplicación del presente Protocolo deberá realizarse sin perjuicio del cumplimiento de las disposiciones jurídicas que las dependencias o entidades tienen que observar en los procedimientos para la imposición de sanciones en materia laboral, administrativa o en su caso, penal.  
  
La inobservancia de alguna de las previsiones contenidas en este Protocolo no afectará por sí misma la validez jurídica de los actos a que se refiere el párrafo anterior.
  3. Las dependencias o entidades realizarán acciones en el ámbito de sus competencias, para promover el respeto, la prevención, la protección, la sanción y el ejercicio efectivo de los derechos de las personas, especialmente cuando se presuma que estén siendo víctimas del hostigamiento y acoso sexual debido al desempeño laboral o con motivo de su empleo, cargo, comisión o funciones en el servicio público o cuando acudan a solicitar un trámite o un servicio público a la administración pública estatal.

4. La información que se obtenga, genere o resguarde por las dependencias o entidades con motivo de la aplicación del presente Protocolo, estará sujeta a lo establecido en los ordenamientos de transparencia, acceso a la información pública, protección de datos personales, archivos y demás disposiciones aplicables.

El expediente generado que contenga todos los datos personales y sensibles, de la persona en calidad de víctima, que se recaben con motivo de dar atención y seguimiento al caso por el hostigamiento y acoso sexual, tendrá el carácter de información confidencial para evitar que se agrave su condición o se exponga a sufrir un nuevo daño por este tipo de conductas, así como el nombre de la persona denunciada, en tanto no se emita una resolución.

La información que se genere para fines de actualización del Banco Estatal de Datos e Información sobre casos de Violencia contra las Mujeres, reportes estadísticos, de análisis, proyecciones o que resulte meramente informativa, será pública siempre y cuando se asegure la segregación y protección de datos personales.

5. Se deberá velar por la salvaguarda de la integridad y dignidad de las personas, en el desempeño de los empleos, cargos, comisiones o funciones del servicio público dentro de la administración pública estatal.

Entre otras acciones de naturaleza análoga, el funcionariado público deberá abstenerse en el ejercicio de sus funciones de realizar las conductas del hostigamiento y acoso sexual, lo anterior de conformidad con lo establecido en el Código Penal para el Estado Libre y Soberano de Veracruz de Ignacio de la Llave, la Ley Federal del Trabajo y en su respectivo Código de Ética. Cualquier persona podrá presentar queja ante la Comisión que se integre al interior de cada dependencia y entidad, para cuando se presente cualquier conducta de esta índole.

6. En todos los casos se observarán las previsiones, reglas y pautas de actuación contenidas en la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, la Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, la Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación, ordenamientos todos para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave y demás disposiciones jurídicas aplicables en materia de responsabilidades administrativas y penales.
7. La interpretación para efectos administrativos y la atención de los casos no previstos en este Protocolo corresponderá a la Contraloría General del Estado, a través de los Órganos Internos de Control, los que deberán contener por lo menos una persona capacitada en esta atención en cada dependencia o entidad, los cuales podrán solicitar y, en su caso, considerar la opinión del Instituto Veracruzano de las Mujeres.
8. La Comisión, las Subcomisiones, los Órganos Internos de Control, el Instituto Veracruzano de las Mujeres y la Contraloría General del Estado, en el ámbito de sus respectivas competencias, promoverán y vigilarán la observancia de este Protocolo.

### **Del Marco Conceptual**

9. Para efectos del presente Protocolo, se entenderá por:
  - I. **Acoso sexual:** Forma de violencia consistente en cualquier tipo de molestia de connotación sexual hacia la mujer, valiéndose de una posición jerárquica derivada de relaciones laborales, escolares, domésticas o de cualquier otra índole que implique subordinación, sea ésta emocional, de género o psicológica;

- II. **APE:** Administración Pública Estatal, de acuerdo con lo que está estipulado en los artículos 2 y 3 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave;
- III. **BANESVIM:** Banco Estatal de Datos e Información sobre casos de Violencia contra las Mujeres;
- IV. **Capacitación:** El proceso por el cual las servidoras y servidores públicos son inducidos, preparados, actualizados y especializados en perspectiva de género, normas laborales de igualdad, derechos humanos de las mujeres, hostigamiento y acoso sexual, y otras formas de violencia, para el mejor desempeño de sus funciones y desarrollo profesional;
- V. **Certificación:** El proceso de validación formal de capacidades o competencias adquiridas por una persona a través de un proceso de evaluación que ofrece el Instituto Nacional de las Mujeres, específicamente en hostigamiento y acoso sexual;
- VI. **Comisión Interinstitucional:** Órgano colegiado conformado por instancias gubernamentales determinadas, para vigilar, implementar y dar seguimiento al cumplimiento del Protocolo;
- VII. **Conflicto de interés:** Afectación del desempeño imparcial y objetivo de las funciones de las y los servidores públicos en razón de intereses personales, familiares o de negocios;
- VIII. **Contraloría:** La Contraloría General del Estado de Veracruz;
- IX. **Dependencias:** Aquellas señaladas en el artículo 9 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave;
- X. **Discriminación:** Toda forma de preferencia, distinción, exclusión, restricción o rechazo, por acción u omisión, que no sea objetiva, racional y proporcional y que tenga por objeto y resultado obstaculizar, restringir, impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos humanos y la igualdad real de oportunidades y de trato de las personas, o cualquier otro efecto que atente en contra de la dignidad humana, basada en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el sexo, la preferencia sexual, la edad, la discapacidad, la condición social, económica, de salud o jurídica, la apariencia física, el género, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la religión, las opiniones, la identidad o filiación política, el estado civil o alguna otra condición;
- XI. **Entidades:** Aquellas señaladas en el artículo 3 de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave;
- XII. **Formación:** El proceso educativo, aplicado de manera sistemática y organizada, a través del cual se aprenden conocimientos, aptitudes, actitudes y habilidades para optimizar y/o potencializar el desempeño y desarrollo del personal de la APE;
- XIII. **Hostigamiento sexual:** Quien, con fines lascivos, asedie, a una persona de cualquier sexo, valiéndose de su posición jerárquica o de poder, derivada de sus relaciones laborales, docentes, domésticas, religiosas, o cualquier otra condición que implique subordinación a la víctima;
- XIV. **Instituto:** El Instituto Veracruzano de las Mujeres;
- XV. **Órganos internos de control:** Las áreas administrativas a cargo de promover, evaluar y fortalecer el buen funcionamiento del control interno en los entes públicos, así como aquellas otras instancias de los Órganos Constitucionales Autónomos que, conforme a sus respectivas normas, sean competentes para aplicar las leyes en materia de responsabilidades de servidores públicos;

- XVI. Persona consejera:** La persona designada orientará y acompañará a la persona en calidad de víctima por el hostigamiento y/o acoso sexual;
- XVII. Perspectiva de género:** Visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres que propone eliminar las causas de la opresión de género, como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en el género. Promueve la igualdad, la equidad, el adelanto y el bienestar de las mujeres; contribuye a construir una sociedad en donde las mujeres y los hombres tengan el mismo valor, la igualdad de derechos y oportunidades para acceder a los recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones;
- XVIII. Presidenta o presidente de la Subcomisión:** La persona que preside la Subcomisión de prevención y atención de los casos de hostigamiento y acoso sexual de cada dependencia o entidad;
- XIX. Persona en calidad de víctima:** La persona que ha sido afectada directa o indirectamente en su esfera jurídica al ser objeto de un presunto hostigamiento y/o acoso sexual;
- XX. Primer contacto:** El momento en que la persona en calidad de víctima de hostigamiento y/o acoso sexual, recibe por parte de la persona designada dentro de la dependencia o entidad, orientación precisa y libre de prejuicios, sobre las vías e instancias en donde se atiende su caso;
- XXI. Protocolo:** El Protocolo para la Prevención, Atención y Sanción del Hostigamiento y Acoso Sexual;
- XXII. Queja:** La manifestación de hechos posiblemente por la persona en calidad de víctima que implican hostigamiento y/o acoso sexual en los que se encuentran involucradas servidoras y servidores públicos en ejercicio de sus funciones;
- XXIII. Registro:** El registro de los casos del hostigamiento y acoso sexual en el servicio público de la APE ante el BANESVIM;
- XXIV. Secretaria o secretario:** La persona designada por la Presidenta o Presidente de la Subcomisión de cada dependencia o entidad. Para efectos de la Comisión Interinstitucional, la Secretaría recaerá en la persona que designe el Instituto;
- XXV. Sensibilización:** La primera etapa de la formación en materia de prevención, atención y sanción del hostigamiento y acoso sexual, en la que se incluyen los conocimientos generales, normativos y su relación con la perspectiva de género;
- XXVI. Servidoras o servidores públicos:** Las personas que desempeñan un empleo, cargo o comisión en los entes públicos del Poder Ejecutivo Estatal, conforme a lo dispuesto en el artículo 108 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
- XXVII. Subcomisión:** Órgano especializado conformados al interior de cada dependencia o entidad de la APE para atender y dictaminar los casos del hostigamiento y acoso sexual que se presenten, y
- XXVIII. Unidades de Género:** Áreas administrativas de las dependencias o entidades del Poder Ejecutivo del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, encargadas de realizar acciones tendientes a promover y fortalecer la igualdad entre mujeres y hombres, y evitar cualquier forma de discriminación hacia las mujeres, así como a incorporar la perspectiva de género al interior de la APE.

### De los Principios

10. En la interpretación y aplicación del Protocolo, se priorizará la no revictimización y se deberán considerar los siguientes principios:
  - I. Cero tolerancias de las conductas de hostigamiento y acoso sexual;
  - II. Igualdad de género;
  - III. Confidencialidad;
  - IV. Presunción de inocencia;
  - V. Respeto, protección y garantía de la dignidad;
  - VI. Prohibición de represalias;
  - VII. Integridad personal;
  - VIII. Debida diligencia;
  - IX. Pro persona;
  - X. No discriminación;
  - XI. Enfoque diferencial;
  - XII. Buena fe, y
  - XIII. No revictimización.

### CAPÍTULO SEGUNDO Del Hostigamiento y Acoso Sexual en la APE

11. El hostigamiento y el acoso sexual, así como la discriminación de cualquier tipo, están estrictamente prohibidos, incluyendo comentarios en los cuales se soliciten favores sexuales, tocamientos ofensivos, conductas verbales tales como: bromas, comentarios obscenos o sugestivos, materiales escritos con naturaleza sexual, fotografías, imágenes, así como cualquier otra conducta de índole sexual ya sea escrita, verbal o física.
12. Para la identificación de las conductas referidas al hostigamiento y acoso sexual, su forma y la manera en que se expresan, se clasificarán en:
  - I. **Conductas Leves.** Se presenta de manera no verbal y sin contacto físico, a través de acercamientos excesivos, miradas insinuantes, gestos lascivos o muecas;
  - II. **Conductas Medias.** Es de forma verbal y sin contacto físico ya sea personalmente, a través de teléfono u otro medio electrónico, donde se reproducen palabras que tiendan a amenazar, denostar, intimidar, discriminar y/o atentar contra la dignidad de la víctima; chistes con contenido sexual, piropos, insinuaciones sexuales, pedir citas, solicitar con insistencia que la víctima acceda a sostener actos de carácter sexual, y
  - III. **Conductas Graves.** Se manifiesta de forma verbal y con contacto físico, mediante abrazos y besos no deseados, pellizcos, acercamientos y roces, acorralamientos, presiones mediante amenazas y/o promesas para obtener actos de connotación sexual.

La anterior clasificación es de carácter enunciativa más no limitativa. Y tiene como finalidad facilitar la determinación de las acciones a emprender para la atención de la persona agredida, y las sanciones correspondientes si fuere el caso.

**CAPÍTULO TERCERO**  
**De la Integración de la Comisión Interinstitucional,**  
**las Subcomisiones y la Designación**  
**de la Persona Consejera**

**De la Comisión Interinstitucional**

- 13.** La Comisión Interinstitucional será un cuerpo especializado de coordinación interinstitucional, que tendrá por objeto vigilar la implementación de las medidas de este Protocolo por parte de las dependencias o entidades, para la prevención, atención y sanción de las conductas de hostigamiento y acoso sexual.
- 14.** La Comisión Interinstitucional estará conformada por:
- I.** Una persona representante de la Contraloría, quien tendrá a cargo la Presidencia;
  - II.** Una persona representante del Instituto, quien fungirá como Secretaria/o;
  - III.** Una persona representante de la Secretaría de Trabajo Previsión Social y Productividad del Estado, que será vocal;
  - IV.** Una persona representante de la Secretaría de Finanzas y Planeación del Estado, que será vocal, y
  - V.** Una persona representante de la academia o sociedad civil, experta en temas de derechos humanos, género y violencia sexual, con experiencia probada mínima de tres años.

Dichos nombramientos serán de carácter honorífico y bajo ninguna circunstancia podrán ser remunerados o gratificados.

- 15.** Todas las personas integrantes de dependencias o entidades deberán pertenecer al segundo o tercer nivel de mando, lo anterior para que ejerzan el poder de decisión de forma amplia, y las determinaciones y/o acuerdos que convengan en conjunto en las sesiones de cada dependencia o entidad, las cuales tendrán el carácter de irrevocable.
- 16.** El cargo de la persona representante de academia o sociedad civil es honorífico y será nombrada por la persona Titular de la Secretaría de Gobierno del Estado a propuesta del Instituto.
- 17.** Las personas integrantes gozarán del derecho de voz y voto, quien tendrá el voto de calidad será la persona representante de la Contraloría. A las reuniones podrán asistir personas invitadas que de acuerdo con el desahogo de los temas del Orden del Día sea oportuno su asistencia, éstas contarán con el derecho de voz, pero sin voto.
- 18.** Se considerará que hay quórum legal para llevar a cabo las sesiones cuando estén presentes tres integrantes, siempre y cuando dos de ellos sean de la Contraloría y el Instituto.
- 19.** La Comisión Interinstitucional tendrá las siguientes funciones:

- I. Determinar los contenidos que las dependencias o entidades implementarán al interior de sus instituciones en materia de sensibilización, capacitación y formación en temas de hostigamiento y acoso sexual;
  - II. Vigilar que las dependencias o entidades lleven a cabo acciones de prevención, sensibilización y capacitación en temas de hostigamiento y acoso sexual;
  - III. Atender y dar seguimiento a las conductas graves de hostigamiento y acoso sexual;
  - IV. Intervenir cuando la Subcomisión de alguna dependencia o entidad se niegue o se vea impedida por razón justificada, a dar orientación y en su caso acompañamiento a la persona en calidad de víctima, y
  - V. Capacitar, según sus facultades, en materia de ética, derechos humanos, perspectiva de género igualdad laboral, no discriminación, prevención, atención y sanción de conductas de hostigamiento y/o acoso sexual.
20. La Comisión Interinstitucional sesionará ordinariamente dos veces por año, dentro del primer y último trimestre del año, para ver los avances de las medidas implementadas para prevenir, atender y sancionar el hostigamiento y/o acoso sexual. De forma extraordinaria sesionará cuantas veces sea necesario.
21. Si alguna persona integrante de la Comisión Interinstitucional estuviera relacionada con algún caso de hostigamiento y/o acoso sexual, no podrá participar en las sesiones en tanto no se determine si en ella recae algún tipo de responsabilidad en los hechos presentados, por lo que en ese supuesto se tendrá que nombrar representante interino de la misma área, con capacidad de decisión. para llevar las reuniones.

#### **De la Subcomisión**

22. La Subcomisión será un cuerpo especializado conformado al interior de cada dependencia o entidad, que tendrá a cargo la implementación de las medidas de prevención y atención de las conductas de hostigamiento y acoso sexual.
23. La Subcomisión estará integrada por:
- I. Presidencia, persona designada por la o el titular de la dependencia o entidad, del segundo o tercer nivel jerárquico, que tenga conocimientos básicos en temas de derechos humanos y género, además, se conduzca con humanidad y respeto hacia la dignidad de las demás personas; para iniciar funciones de Presidenta o Presidente deberá tomar la capacitación que el Instituto brinde para ese fin;
  - II. Persona Titular de la Unidad de Género, quien fungirá como Secretaria, en el caso del Instituto, será una persona adscrita a la Subdirección de Promoción de la Igualdad;
  - III. Persona representante del área de Recursos Humanos;
  - IV. Persona representante del área jurídica con conocimiento en materia de derechos humanos y perspectiva de género;
  - V. Persona representante del Órgano Interno de Control, y
  - VI. Persona consejera.

Las personas integrantes de la Subcomisión contarán con voz y voto, por lo que será indispensable que, quienes lo integren, cuente con capacidad de decisión.

Dichos nombramientos serán de carácter honorífico y bajo ninguna circunstancia podrán ser remunerados o gratificados.

- 24.** La Subcomisión sesionará dos veces por año de forma ordinaria, durante el primer y cuarto trimestre del año, de forma extraordinaria sesionará las veces que sea necesaria. Para tener cuórum en sus sesiones, será indispensable la presencia de por lo menos cuatro personas integrantes, siempre y cuando estén presentes la Presidencia, el área jurídica, la Unidad de Género y la persona consejera.
- 25.** Si alguna persona integrante de la Subcomisión estuviera relacionada con algún caso de hostigamiento y/o acoso sexual, no podrá participar en las sesiones en tanto no se determine si en ella recae algún tipo de responsabilidad en los hechos presentados, por lo que en ese supuesto se tendrá que nombrar representante interino de la misma área con un nivel igual o superior a la persona que dejará de participar en la Subcomisión.
- 26.** La Subcomisión tendrá las siguientes funciones:
  - I.** Recibir los casos de hostigamiento o acoso sexual presentados por la persona consejera y/o la persona en calidad de víctima;
  - II.** Investigar y analizar los hechos de la queja de hostigamiento o acoso sexual;
  - III.** Establecer el debido proceso para la resolución del caso;
  - IV.** Decidir el sentido de los casos presentados, para determinar la presencia o falta de responsabilidad de quien corresponda;
  - V.** Turnar las opiniones y/o informes que realicen al Órgano Interno de Control para efecto de la aplicación de la sanción correspondiente;
  - VI.** Establecer e implementar las medidas provisionales de protección a la persona en calidad de víctima;
  - VII.** Vigilar el cumplimiento de las medidas provisionales;
  - VIII.** Informar a las partes involucradas sobre sus derechos de conformidad con la legislación aplicable;
  - IX.** Brindar apoyo a las partes involucradas hasta la emisión de la opinión y/o el informe del caso;
  - X.** Establecer las bases para la elaboración del Programa de Prevención y Sensibilización al interior de su dependencia o entidad;
  - XI.** Dar seguimiento al cumplimiento del Programa de Prevención y Sensibilización que la dependencia o entidad implemente, y
  - XII.** Informar y capacitar al personal directivo y operativo de cada dependencia respecto de la implementación del presente Protocolo.

27. Las Personas integrantes de la Subcomisión deberán capacitarse de manera progresiva de acuerdo con las capacidades profesionales o competencias que tengan, en los temas que determine la Comisión Interinstitucional.

#### **De la Persona consejera**

28. La persona consejera será quien brindará orientación y, en su caso, acompañamiento a la persona en calidad de víctima, ante las diferentes autoridades competentes, esta función será de carácter honorífico. Las Unidades Administrativas, proveerán las condiciones mínimas de operación que aseguren el cumplimiento de sus funciones.
29. Las dependencias o entidades a través de la Unidad de Género, propondrán a las personas de acuerdo con sus perfiles, que se consideren idóneas para ser seleccionada como persona consejera.
30. El Instituto en su calidad de Secretaria de la Comisión Interinstitucional, será quien analice y valide las propuestas de las personas que hagan las dependencias o entidades, para desempeñar esta función.
31. Para poder ser candidata a designación como persona consejera, las dependencias o entidades deberán observar lo siguiente:

I. Que la persona o personas propuestas:

- a) Cuenten con grado académico de licenciatura en las carreras de derecho, psicología, sociología o en áreas de conocimiento afines;
- b) Tengan conocimientos comprobables en materia de derechos humanos y perspectiva de género, así como conocimientos básicos en los procesos jurisdiccionales a seguir;
- c) Tenga claridad en la aplicación de la no revictimización;
- d) Se conduzca con humanidad y respeto hacia la dignidad de las demás personas;
- e) No tenga antecedentes de haber realizado actos discriminatorios hacia las personas de su entorno laboral, ni cualquier tipo de las demás conductas señaladas en el presente Protocolo;
- f) Profesionalizarse en la materia objeto de este Protocolo y certificarse en atención de primer contacto, y
- g) Firmen carta compromiso de llevar los asuntos de manera discrecional.

32. Son funciones de la persona consejera en la aplicación del Protocolo, las siguientes:

- I. Dar atención de primer contacto y, en caso de urgencia, auxiliar a la persona en calidad de víctima para que reciba atención especializada que corresponda;
- II. Proporcionar la información pertinente, completa, clara y precisa a las personas que le consulten sobre conductas relacionadas con el hostigamiento y acoso sexual y en su caso, orientarlas sobre las instancias que son competentes para conocer los hechos;
- III. Apoyar y auxiliar a la persona en calidad de víctima en la narrativa de los hechos ante la Subcomisión o en la toma de la declaración respectiva;

- 
- IV. Atender los exhortos o llamados de la Subcomisión, para otorgar asesoría u opinión sobre casos de hostigamiento y acoso sexual;
  - V. Excusarse de intervenir en el supuesto de que pudiera actualizarse un conflicto de interés en términos de las disposiciones jurídicas aplicables;
  - VI. Hacer del conocimiento por escrito del respectivo Órgano Interno de Control y al Instituto, cuando la Subcomisión o alguna servidora o servidor público se niegue a realizar acciones derivadas de la aplicación del presente Protocolo, y a la Contraloría cuando la negativa sea del propio Órgano Interno de Control;
  - VII. Brindar atención a la persona en calidad de víctima conforme a las disposiciones jurídicas aplicables y del Protocolo;
  - VIII. Turnar en un plazo no mayor a tres días hábiles a la Secretaría de la Subcomisión, las quejas o denuncias de las que tenga conocimiento en la atención directa del primer contacto;
  - IX. Analizar si de la narrativa de los hechos de la persona en calidad de víctima se identifican conductas de hostigamiento y/o acoso sexual descritas en el Capítulo Segundo, para orientar y acompañar adecuadamente a la persona en calidad de víctima;
  - X. Capturar los casos de hostigamiento y acoso laboral presentados, en el BANESVIM de forma mensual en coordinación con la persona enlace del Instituto y de conformidad con los formatos brindados. En caso de que ya exista una persona enlace de captura en su dependencia o entidad, coordinarse con ésta para el registro;
  - XI. Dar seguimiento ante la Subcomisión respecto al desahogo y atención de las quejas o denuncias previstas en el Protocolo, e
  - XII. Identificar un espacio que tenga las condiciones necesarias para garantizar la privacidad de la persona en calidad de víctima.
33. Cada dependencia elaborará y mantendrá actualizado el directorio de dichas personas para publicarlo en lugares visibles y medios electrónicos institucionales al interior de su dependencia o entidad, lo anterior para que las servidoras y servidores públicos tengan conocimiento de las personas a las cuales podrá acudir cuando sea víctima de hostigamiento y acoso sexual.
  34. Queda prohibido categóricamente a cualquier servidora o servidor público, entorpecer las actividades de la persona consejera o intimidarla para que desista de sus funciones, en caso de presentarse esta situación, la persona consejera dará aviso a la Subcomisión de su dependencia o entidad, o a la Comisión Interinstitucional, si correspondiere, para que se realicen las acciones pertinentes a fin de garantizar el libre ejercicio de los trabajos a realizar.
  35. El Instituto llevará un registro de las personas consejeras en activo, y propiciará la colaboración entre dependencias o entidades, con el fin de que la experiencia de éstas pueda auxiliar a cualquiera de ellas en la atención de casos similares de hostigamiento y acoso sexual.
  36. Las personas consejeras deberán capacitarse de manera progresiva de acuerdo con las capacidades profesionales o competencias que determine el Instituto, teniendo como finalidad la certificación que brinda el Instituto Nacional de las Mujeres y las personas interesadas en realizarla se podrán coordinar con el Instituto para que se les oriente en cómo realizar el proceso.

### **Pautas de Conducta**

- 37.** Tanto las personas consejeras, como las y los integrantes de la Comisión Interinstitucional y Subcomisiones, además de apegarse a su Código de Ética institucional, y a la normatividad aplicable a este Protocolo, deberán actuar bajo las siguientes pautas de conducta:
- I.** Generar confianza en las personas que expongan hechos o conductas de hostigamiento y/o acoso sexual;
  - II.** Respetar la expresión de sentimientos sin proferir juicios de valor;
  - III.** Actuar con empatía ante la situación que enfrenta la persona;
  - IV.** Mostrar tranquilidad y proyectar seguridad;
  - V.** Tener equilibrio entre distancia y cercanía emocional;
  - VI.** Transmitir mensajes precisos mediante el uso de un lenguaje asertivo, accesible y claro;
  - VII.** Expresar con pertinencia el alcance de su función y del acompañamiento que puede otorgar, y
  - VIII.** Garantizar la secrecía tanto de la identidad, como de los hechos narrados por la persona en calidad de víctima de hostigamiento o acoso sexual.

## **CAPÍTULO CUARTO De la Prevención y Atención del Hostigamiento y Acoso Sexual en la APE**

### **Medidas de Prevención**

- 38.** Las dependencias o entidades para prevenir y atender el hostigamiento y acoso sexual, realizarán al menos las siguientes acciones por conducto de la Subcomisión:
- I.** Adoptar por sus titulares, un pronunciamiento de "Cero Tolerancia" a las conductas de hostigamiento y acoso sexual, que deberá comunicarse a las servidoras y servidores públicos, a través de los medios o canales de comunicación institucionales que resulten idóneos para dejar constancia de su conocimiento;
  - II.** Asegurar que la totalidad de las servidoras y servidores públicos reciba al menos dos sesiones al año de capacitación sobre el hostigamiento y acoso sexual;
  - III.** Brindar facilidades para el proceso formativo de sensibilización de las y los integrantes de las Subcomisiones y las personas consejeras;
  - IV.** Promover una cultura institucional de igualdad de género y no discriminación, así como generar un clima laboral libre de violencia, y documentar las campañas de difusión que anualmente se lleven a cabo, entre otros, para prevenir y erradicar el hostigamiento y acoso sexual;
  - V.** Contar con el número necesario de personas consejeras para la atención del primer contacto;
  - VI.** Adoptar medidas precautorias para proteger a la víctima;
  - VII.** Prevenir e identificar conductas que impliquen el hostigamiento y acoso sexual, y
  - VIII.** Proporcionar a la persona consejera los medios para llevar a cabo sus actividades con oportunidad en los casos de hostigamiento y acoso sexual.

39. La Comisión Interinstitucional dará seguimiento a la planeación, ejecución y evaluación de las acciones específicas de prevención y atención de conductas de hostigamiento y acoso sexual, que realicen las dependencias o entidades.

#### **Acciones de Sensibilización, Capacitación y Formación**

40. Las dependencias o entidades deberán incluir en sus programas anuales de capacitación, cursos de sensibilización y formación a las personas que intervengan en el Protocolo.
41. Las acciones de sensibilización, capacitación y formación que implementen las dependencias o entidades deberán impartirse conforme a los contenidos que establezca el Comité Interinstitucional.
42. La Secretaría de Finanzas y Planeación, el Instituto y la Contraloría, pondrán a disposición de las dependencias o entidades, cursos en materia de prevención de la violencia, igualdad de género, hostigamiento y acoso sexual, clima laboral entre otros para la sensibilización, capacitación o formación de sus recursos humanos, de manera progresiva, sin perjuicio de las acciones que al efecto establezca cada dependencia o entidad.

### **CAPÍTULO QUINTO Atención de Casos de Hostigamiento y Acoso Sexual**

#### **Vías e Instancias Competentes**

43. La persona en calidad de víctima podrá seguir el procedimiento ante las instancias que sugiere el Protocolo, dejando a salvo su derecho a elegir la vía que estime más adecuada a sus intereses.

El proceso de atención es el siguiente:

- I. La persona consejera, recibirá la queja o denuncia;
  - II. La Subcomisión, investigará y emitirá las medidas provisionales, recomendaciones, opiniones e informes que determinen el caso, y
  - III. Los Órganos Internos de Control, en caso de responsabilidad ejecutarán las sanciones correspondientes.
44. La persona en calidad de víctima presentará su queja o denuncia que podrá ser verbal o escrita ante la persona consejera, quien la orientará sobre el proceso a seguir, le comunicará de forma clara la intervención que tiene la Subcomisión y el Órgano Interno de Control.
45. Si la persona en calidad de víctima presenta la queja por escrito, en ella manifestará los hechos denunciados y aportará las pruebas, si cuenta con ellas, en caso de que no proporcione pruebas, esto no será motivo para desechar la queja o denuncia, ya que con su dicho será suficiente para iniciar el proceso de investigación. Adicional a lo anterior, la persona consejera, solicitará la información necesaria para atención del caso.

Cuando la persona en calidad de víctima presente su queja o denuncia de forma verbal, la persona consejera auxiliará en la narrativa de los hechos, misma que deberá constar por escrito y firmada. Así mismo, se le dejará a salvo su derecho para aportar las pruebas que considere necesarias, siempre y cuando sea antes de resolver sobre el caso.

### **Atención de Primer Contacto**

46. En la atención de primer contacto, la persona consejera deberá a su criterio identificar si la persona en calidad de víctima, requiere de apoyo o intervención de especialistas como personal médico, psicólogo, o cualquier otro que resulte necesario. La persona consejera con el fin de otorgar la asesoría pertinente, podrá conocer de los dictámenes de los especialistas, siempre que lo autorice por escrito la persona en calidad de víctima y dándole a conocer los Avisos de Privacidad para protección de sus datos personales.

La persona consejera deberá, además de informarle el proceso interno que se llevará a cabo, de hacer del conocimiento que, si es su deseo, podrá interponer denuncia ante la Fiscalía General del Estado a través de sus oficinas regionales y en caso de que así lo quiera la persona en calidad de víctima, la persona consejera la remitirá ante las instancias correspondientes. Lo anterior solamente será bajo el consentimiento expreso de la persona en calidad de víctima, en ningún caso se le podrá obligar o coaccionar a poner denuncia ante la Fiscalía General del Estado.

47. Tanto la persona consejera, como quienes integren la Subcomisión y la Comisión Interinstitucional garantizarán a la persona en calidad de víctima, la confidencialidad en el manejo, uso, resguardo y conservación de cualquier documento o constancia que le proporcione la persona en calidad de víctima, así como de los registros, referencias y notas que realice de su intervención, asesoría y acompañamiento. Por lo que toda la información recabada en los asuntos será de carácter confidencial, asimismo se realizará el tratamiento de los datos personales recabados de conformidad con la Ley 316 de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
48. Se le entregará a la persona en calidad de víctima una copia de su procedimiento de queja, para los efectos que considere necesarios.
49. Las dependencias o entidades podrán canalizar a la persona en calidad de víctima para recibir atención especializada a las instituciones públicas competentes.

## **CAPÍTULO SEXTO**

### **Investigación y Sanción del Hostigamiento y Acoso Sexual**

#### **Sustanciación ante el Subcomité y Aplicación de Medidas Precautorias**

50. La persona consejera una vez que haya recibido la queja o denuncia y haya establecido la atención de primer contacto, solicitará a la Secretaria de la Subcomisión que convoque a sesión.

La Secretaria una vez recibida la solicitud para sesión de la Subcomisión, deberá girar la convocatoria correspondiente, para que, a más tardar al tercer día de haberse recibido la queja o denuncia, la Subcomisión sesione.

51. En la sesión, la persona consejera pondrá en conocimiento de la Subcomisión la narrativa de los hechos que haya formulado la persona en calidad de víctima, y dará seguimiento de su atención ante ésta.

La persona que presida el Subcomité, sin prejuzgar sobre la veracidad de los hechos, y atendiendo a las circunstancias del caso, podrá dictar entre otras, medidas que tiendan a la protección de la persona en calidad de víctima, como la reubicación física, el cambio de área, cambio de horario de trabajo de la presunta persona agresora y demás que sean eficaces para procurar su integridad, y determinará la vigencia de las mismas.

Para implementar las medidas referidas en el párrafo anterior, la persona que presida la Subcomisión deberá contar con la anuencia de la persona en calidad de víctima.

52. La Subcomisión comunicará a la persona en calidad de víctima, a través de la persona consejera las observaciones o recomendaciones adoptadas por ésta, para que, en su caso, dé el acompañamiento correspondiente.
53. La Subcomisión de creerlo necesario y previo consenso de las personas integrantes, podrá solicitar la presencia de la persona en calidad de víctima, lo anterior contemplando siempre la no revictimización. Por otra parte, también podrá solicitar la presencia de la presunta persona agresora, contemplando en todo momento la presunción de inocencia.
54. La Subcomisión una vez habiendo recabado la información y pruebas necesarias, emitirá informe u opinión que pondrá de conocimiento al Órgano Interno de Control, para que este a su vez tenga identificadas las conductas que puedan constituir responsabilidad administrativa en términos de la normatividad aplicable en la materia, e iniciar el respectivo procedimiento.
55. La Subcomisión mantendrá, en todo tiempo, informadas a las partes involucradas en el caso investigado sobre el estado del mismo, así como las opiniones, informes y medidas a seguir.

Se le informará al presunto agresor sobre el procedimiento de queja que se instaura en su contra, a partir del día siguiente hábil de iniciado el mismo, haciéndole saber en ese momento sobre las medidas de protección que tiene la persona en calidad de víctima a su favor.

56. Los casos de hostigamiento y acoso sexual que conozca la Subcomisión, se desahogarán conforme a lo dispuesto en este Protocolo y se resolverán en el menor tiempo posible.

### **Investigación ante el Órgano Interno de Control**

57. Los Órganos Internos de Control, acordarán el inicio de la investigación correspondiente a partir de la vista que realice la Subcomisión.
58. Acorde con los principios de legalidad, respeto, protección y garantía de la dignidad e integridad personal, las investigaciones relacionadas con el hostigamiento y acoso sexual serán conducidas por las autoridades que corresponda de manera que la persona en calidad de víctima no sufra un mayor agravio.

En caso de que la opinión o informe que la Subcomisión proporcione al área de quejas del Órgano Interno de Control, no cuente con elementos suficientes para advertir circunstancias de tiempo, modo y lugar, la persona titular de dicha área podrá solicitar la presentación de la persona en calidad de víctima para esos efectos, en relación con lo establecido en las disposiciones jurídicas aplicables.

59. Los Órganos Internos de Control llevarán a cabo el procedimiento administrativo que corresponda, en términos de las disposiciones jurídicas aplicables en torno a la investigación de casos de hostigamiento y acoso sexual, pudiendo pedir asesoría por parte de la Comisión Interinstitucional.

### **Sanciones del Hostigamiento y Acoso sexual**

60. Los Órganos Internos de Control fincarán las responsabilidades a que haya lugar e impondrán, en su caso, las sanciones administrativas respectivas.
61. Dichas sanciones serán aplicadas de conformidad con la Ley de Responsabilidades Administrativas para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

### **CAPÍTULO SÉPTIMO Registro de Casos de Hostigamiento y Acoso Sexual**

62. Las dependencias o entidades previo Convenio de Coordinación con el Instituto, alimentarán el BANESVIM con los casos de hostigamiento y acoso sexual que se presenten en sus instituciones, de acuerdo a los tipos y modalidades de violencia que determina la Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
63. El instituto será el responsable y administrador del BANESVIM, y deberá emitir las reglas de operación, lineamientos de transmisión de la información y los formatos de captura de datos.

### **T R A N S I T O R I O S**

**Primero.** Publíquese en la *Gaceta Oficial*, Órgano del Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

**Segundo.** El Protocolo para la Prevención, Atención y Sanción del Hostigamiento y Acoso Sexual en la Administración Pública Estatal, entrará en vigor el día de su publicación en la *Gaceta Oficial*, Órgano del Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

**Tercero.** La aplicación y observancia del Protocolo deberá hacerse con los recursos humanos, materiales y presupuestarios asignados a las dependencias o entidades, por lo que no implicará erogaciones adicionales.

**Cuarto.** Dentro de los quince días hábiles siguientes a la entrada en vigor del Protocolo, las dependencias o entidades enviarán sus propuestas al Instituto para que éste en un término de cinco días hábiles siguientes, valide a las servidoras y servidores públicos que fungirán como personas consejeras.

**Quinto.** Para la elección de la persona representante de la academia o sociedad civil, el Instituto emitirá Convocatoria Pública a los quince días siguientes de la entrada en vigor del presente Protocolo, de las personas que apliquen para la elección, elegirá a dos que presentará a la

persona Titular de la Secretaría de Gobierno, de éstas seleccionará a quien funja como integrante de la Comisión Interinstitucional y que durará en el cargo 3 años.

Los requisitos que se deberán presentar, periodos de presentación y método de selección, se describirán en la Convocatoria correspondiente.

**Sexto.** El Subcomité será formalmente instalado dentro de los treinta días hábiles posteriores a la entrada en vigor del Protocolo.

**Séptimo.** Las dependencias o entidades informarán a la Comisión Interinstitucional, dentro del plazo de noventa días hábiles contados a partir de la entrada en vigor del presente Protocolo, sobre las acciones siguientes:

- I. Emisión del pronunciamiento de "Cero Tolerancia" a que se refiere este Protocolo;
- II. Formulación de la convocatoria abierta al personal de las dependencias o entidades para proponer o invitar a las personas que consideren pueden desempeñarse como personas consejeras, así como de la selección de quien desempeñen esta función;
- III. Difusión del Protocolo a través de los medios o canales de comunicación institucional que determinen, y
- IV. De las demás actividades necesarias para iniciar acciones de sensibilización, comunicación interna y capacitación en materia de hostigamiento y acoso sexual.

**Octavo.** El Instituto, con el fin de contribuir a la aplicación del Protocolo, realizará las acciones siguientes:

- I. Orientará a las personas consejeras designadas en términos del Transitorio Tercero, para la aplicación del Protocolo, y
- II. Desarrollará y difundirá las capacidades profesionales y las competencias que deberán acreditar las personas consejeras dentro de un plazo no mayor a siete meses posteriores a la entrada en vigor del Protocolo.

Dado en la residencia del Poder Ejecutivo del Estado, en la ciudad de Xalapa-Enríquez, Veracruz de Ignacio de la Llave, a los ocho días del mes de marzo del año dos mil diecinueve.

**Cuitláhuac García Jiménez**  
Gobernador Constitucional del Estado  
de Veracruz de Ignacio de la Llave  
Rúbrica.

## GOBIERNO DEL ESTADO

### PODER EJECUTIVO

#### Secretaría de Gobierno

Fe de erratas de la *Gaceta Oficial* del Estado al número de folio 058, del Acuerdo por el que se autoriza al titular de la Secretaría de Educación a celebrar acuerdos y convenios en el ámbito de su competencia, publicado en la *Gaceta Oficial* número Extraordinario 040, Tomo III de fecha 28 de enero de 2019.

**DICE: folio 058**

**DEBE DECIR: folio 058-B**

Con fundamento en lo establecido en los artículos 24 fracción I y 25 de la Ley 249 que reglamenta la publicación y distribución de la *Gaceta Oficial* del Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, relativos a la fe de erratas por los errores de impresión cometidos durante el tiraje de la *Gaceta Oficial* número Extraordinario 040, Tomo III de fecha lunes 28 de enero de 2019, que afecten el contenido del material publicado, haciéndolo diferir con el del instrumento original, se inserta la presente.

**Joyce Díaz Ordaz Castro**  
Directora de la *Gaceta Oficial*  
Rúbrica.

folio 232

## **GOBIERNO DEL ESTADO**

H. AYUNTAMIENTO DE VERACRUZ, VER.  
2018-2021

### **LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DE MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

#### **I. Introducción**

Los Manuales de Procedimientos son los instrumentos administrativos idóneos que apoyan el quehacer institucional, considerados como documentos fundamentales para la coordinación, dirección, evaluación y el control administrativo; así como, para consulta en el desarrollo cotidiano de las actividades del personal.

El presente lineamiento tiene la finalidad de servir de guía para las Direcciones y Organismos Públicos Descentralizados de la Administración Municipal; así como del personal responsable de su elaboración con el objetivo de indicar la funcionabilidad y la intervención de los distintos puestos en los procedimientos de la Administración.

El propósito principal de un manual de procedimientos es el responder las preguntas de: ¿Qué hace la Organización?, ¿Quién lo hace?, ¿Cómo lo hace?, ¿Con qué lo hace? y ¿Para qué lo hace?, obteniendo así fundamento sólido de la sistematización de la organización, para el óptimo crecimiento y desarrollo de la Administración Municipal.

#### **II. Objetivo de los lineamientos**

Definir y proporcionar al personal adscrito a las Direcciones y Organismos Públicos Descentralizados de la Administración Municipal, que tiene bajo su responsabilidad la elaboración y actualización de los Manuales de Procedimientos, un instrumento Técnico – Administrativo que norme su elaboración con uniformidad, contenido y presentación, que permita optimizar el cumplimiento de las Atribuciones de la Organización Municipal y el funcionamiento de sus Unidades Administrativas.

#### **III. Marco jurídico**

El H. Ayuntamiento de Veracruz se encuentra su fundamento para la elaboración de los manuales de Procedimientos, con base en:

- Artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Artículo 71 de la Constitución Política del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Artículo 35 fracción XIV de la Ley Orgánica del Municipio Libre.

- Artículo 48, 54 fracción V, así como la fracción X y el artículo 58 fracción VIII del Bando de Gobierno para el Municipio Libre de Veracruz.

#### **IV. Del Manual de procedimientos**

##### **a) Concepto**

El Manual de Procedimientos es el documento que contiene la descripción, lógica, sistemática y detallada en forma narrativa y gráfica de las actividades de cada una de las Direcciones y/u Organismo Descentralizado de las Administración Municipal, de acuerdo a sus atribuciones, para la ejecución eficiente de las mismas, señalando generalmente quién, cómo, cuándo, dónde y para qué han de realizarse y qué debe seguirse en la realización de las funciones de una unidad administrativa, o de dos o más de ellas, incluyendo y precisando su responsabilidad y participación. En él, se encuentra contenida la información y ejemplos de formularios, autorizaciones o documentos necesarios, máquinas o equipo de oficina a utilizar y cualquier otro dato que auxilia al correcto desarrollo de las actividades.

##### **b) Objetivos**

###### **Objetivo general:**

Proporcionar al personal de una guía, para la realización de su actividad, que muestre de manera clara, veraz y precisa, la forma en que se realiza una actividad y quienes intervienen en el proceso de la misma.

###### **Objetivos específicos:**

- Mostrar de manera global la composición de un proceso o procedimiento, por lo que favorece su comprensión al mostrarlo de manera gráfica. Un buen diagrama de flujo reemplaza varias páginas de texto.
- Identificar problemas esenciales, como los denominados cuellos de botella o posibles duplicidades, que se presentan durante el desarrollo de los procedimientos; así como las responsabilidades y los puntos de decisión.
- Facilitar a los funcionarios el análisis de los procedimientos, mostrando gráficamente quién proporciona insumos o recursos y a quién van dirigidos.
- Servir como herramienta para capacitar a los nuevos funcionarios y de apoyo cuando el titular responsable del procedimiento se ausenta, de tal manera que otra persona pueda continuar el proceso evitando la interrupción de la actividad.

**c) Ventajas**

- Mejora la gestión administrativa y la toma de decisiones, evitando que no quede supeditada a improvisaciones o criterios personales del funcionario.
- Clarifica la acción a seguir denotando la responsabilidad a asumir en aquellas situaciones en las que pueden surgir dudas respecto a qué áreas deben actuar, a qué nivel alcanza la decisión o ejecución y quién es el responsable.
- Mantiene la homogeneidad en cuanto a la ejecución de la gestión administrativa y evita la formulación de la excusa del desconocimiento de las normas vigentes.
- Facilita el control por parte de los supervisores de las tareas delegadas, al existir un instrumento que define con precisión cuáles son los actos delegados.
- Sirve como elemento informativo para entrenar o capacitar al personal que se inicia en funciones.
- Economiza tiempo al otorgar soluciones a situaciones que de otra manera deberían ser analizadas, evaluadas y resueltas cada vez que se presentan.
- Ubica la participación del personal en el lugar que le corresponde, para el cumplimiento de los objetivos Municipales.
- Constituye un elemento que posibilita la evaluación objetiva de la actuación de cada empleado, a través del cotejo entre su asignación de responsabilidades.
- Documenta el funcionamiento interno en lo relativo a descripción de tareas, ubicación, requerimientos y a los puestos responsables de su ejecución.
- Ayuda a la coordinación de actividades y a evitar duplicidades.
- Apoya en el análisis y revisión de los procesos y su optimización, para emprender tareas de simplificación de trabajo, como análisis de tiempos, delegación de autoridad, etc.
- Facilitar las labores de auditoría, la evaluación del control interno y su vigilancia.
- Asegura la evolución del conocimiento en la medida que se mejoran los procedimientos.

**d) Responsables de la elaboración**

Todas las Direcciones y Organismos Públicos Descentralizados de la Administración Municipal, deberán elaborar su Manual de Procedimientos de conformidad con lo establecido en el presente lineamiento, apegándose

a la estructura orgánica y ocupacional vigente autorizada por el Cabildo del H. Ayuntamiento de Veracruz.

Para la elaboración del manual de procedimientos, éste debe hacerse en forma participativa por todos los involucrados en la estructura organizacional, por lo tanto, cada titular es directamente responsable de su elaboración y aplicación.

Una vez concluido el documento tiene que ser revisado por el titular del área para verificar que la información esté completa, que sea veraz y no tenga contradicciones.

#### e) **Causas que originan su revisión y actualización**

Los procedimientos se modifican producto de la evolución tecnológica, normativa y propia de las necesidades de la ciudadanía, con base en sus atribuciones de la Autoridad Municipal, por lo que, el Manual de Procedimientos debe revisarse y actualizarse cuando se presente algunos de los siguientes casos:

- **Cambio en la nomenclatura de las áreas:** Se debe actualizar el Manual de Procedimientos cuando exista cambio de nomenclatura de las direcciones al interior de la estructura orgánica de la Administración Municipal, para que coincida con el Manual de Organización.
- **Cambio en la nomenclatura de los puestos de la estructura organizacional:** Esto es cuando se cambia el nombre del puesto, de igual forma deberá llamarse en el procedimiento en el que intervenga dicho puesto.
- **Crecimiento de la estructura:** Cuando se crean nuevos puestos en cualquiera de las áreas que integran las Direcciones y Organismos Públicos Descentralizados de la Administración Municipal o cuando se efectúan cambios de adscripción, lo anterior para actualizar acorde al Manual de Organización las responsabilidades y atribuciones; así como los pasos a seguir dentro del procedimiento que se trate.
- **Compactación de estructura:** Cuando se lleve a cabo una racionalización (cancelación y fusión de puestos) en las estructuras orgánicas y ocupacionales, de acuerdo a la nueva estructura orgánica y ocupacional requerida que se encuentre manifestada en el Manual de Organización, por lo cual deberán ajustarse para ir acorde a las responsabilidades, atribuciones e intervenciones en los procedimientos de que se trate.
- **Cambio de nivel jerárquico:** Cuando en el marco técnico - funcional requiera ajustarse en el Manual de Organización, para que refleje su nuevo nivel; así como las áreas que le integran; así como lo que haya cambiado en el procedimiento correspondiente.

- **Modificación en el marco de atribuciones:** Cuando se presente aumento, disminución o adecuación de las atribuciones asignadas y estas impacten en las áreas que le conforman, para ello deberán estar debidamente aprobadas dentro del Manual de Organización y verse reflejado en los procedimientos correspondientes, ya sean que se actualicen o creen nuevos.

Cuando las Direcciones y Organismos Públicos Descentralizados de la Administración Municipal, por alguna de las razones anteriormente citadas, requieran modificar su Manual de Procedimientos y previa autorización del Manual de Organización, tendrán un lapso de 15 días naturales previos para su autorización y registro correspondiente, debiéndolo presentar a la Contraloría Municipal, vía oficio, su propuesta de Manual de Procedimientos actualizado. Es obligación de cada una de las Direcciones y Organismos Públicos Descentralizados de la Administración Municipal el mantenerlo actualizado.

#### **f) Formalización**

Una vez aprobado el Manual de Organización por el cuerpo edilicio y actualizado lo correspondiente dentro del Manual de Procedimientos, primero se procederá a enviar una copia a la Contraloría Municipal, para efectos de que se proceda a la dictaminación y validación del manual, misma que consistirá en revisar el documento y emitir las observaciones correspondientes.

Una vez atendidas las observaciones realizadas por la Contraloría Municipal al Manual de Organización del área solicitante y realizada la dictaminación y validación del mismo, se enviará por triplicado a la Secretaría del H. Ayuntamiento para que sea sometido a sesión de Cabildo para su debida discusión y aprobación por el cuerpo edilicio del H. Ayuntamiento de Veracruz.

Posterior a ello y mediante la aprobación del cuerpo edilicio, serán publicados en la tabla de avisos y en el portal oficial de Internet del H. Ayuntamiento de Veracruz.

#### **g) Control de ejemplares**

Una vez aprobado por el Cabildo del H. Ayuntamiento de Veracruz y publicado en la tabla de avisos y en el portal oficial de Internet del H. Ayuntamiento de Veracruz, de conformidad con el Art. 24 del Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, el Art. 15 Fracc. I de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de La Llave y el Art. 35 Fracc. XIV de la Ley Orgánica del Municipio Libre, el Manual de Procedimientos, se conservará de la siguiente manera:

1. Un tanto quedará a resguardo de la Secretaría del H. Ayuntamiento de Veracruz;
2. Un tanto quedará a resguardo de la Contraloría Municipal;
3. Un tanto quedará a resguardo por el área de Recursos Humanos; y
4. Un tanto quedará a disposición del área administrativa que lo elabora.

#### ***h) Difusión.***

La difusión del Manual de Procedimientos aprobado y publicado en la tabla de avisos y en el portal oficial de Internet del H. Ayuntamiento de Veracruz, será responsabilidad exclusiva del Titular de la Dirección u Organismo Público Descentralizado de la Administración Municipal de que se trate, quien deberá difundir el Manual de Procedimientos entre su personal y supervisar su aplicación.

### **V. Elementos que integran el Manual de Procedimientos.**

Con la finalidad de presentar un Manual de Procedimientos homogéneo, es necesario que se adopten las normas generales establecidas en el presente lineamiento, mismas que establece tanto el contenido, como su forma de presentación, con el objeto de simplificar su elaboración, revisión, validación, aprobación e implementación.

#### **1. Formato autorizado**

Para la elaboración del Manual de procedimientos, se deberá de utilizar el formato previamente establecido por el área de Recursos Humanos, en coordinación con la Contraloría Municipal, el cual deberá ser proporcionado a todas las unidades administrativas con la respectiva capacitación y seguimiento en su elaboración, aprobación, implementación, seguimiento y evaluación.

Los manuales de procedimientos deberán de ser integrados con los siguientes elementos:

- I. ÍNDICE
- II. INTRODUCCIÓN
- III. OBJETIVO
- IV. ALCANCE
- V. DEFINICIONES
- VI. MARCO JURÍDICO (Referencias)
- VII. POLÍTICAS
- VIII. PROCEDIMIENTOS
  - a. Procedimiento de ...
    - i. Propósito
    - ii. Alcance
    - iii. Políticas y Normas de Operación

- iv. Instructivo
  - v. Diagrama de Flujo
  - vi. Anexos
- b. Procedimiento de ...

### ***Índice***

Se deberá anotar la relación de capítulos que conforman el manual y para su elaboración, se escribirá de acuerdo al margen establecido, con numeración romana consecutiva el capítulo que corresponda; a continuación, con letra mayúsculas y en negritas, se registrará el nombre del capítulo y en el margen derecho, se anotará con números arábigos, el número en que inicie cada uno de ellos

### ***Introducción***

Es la Presentación del documento, mediante la cual se describe la motivación y propósito de su elaboración dentro de la Administración.

### ***Objetivo***

Se deberá anotar la descripción del fin que se pretende alcanzar con la elaboración, difusión e implantación del manual de procedimientos dentro la Dirección u Organismo Público Descentralizado de la Administración Municipal.

### ***Alcance***

El alcance del Manual de Procedimientos corresponde al ámbito de su competencia tanto dentro de la Unidad Administrativa y su personal, como con la unidad administrativa con la que se correlaciona, para la consecución de los procedimientos del área en los cuales intervenga más de 1 unidad administrativa.

### ***Definiciones***

Es el diccionario de claves de procedimientos y/o abreviaturas que se manejen dentro del Manual de Procedimientos

### ***Marco Jurídico (Referencia)***

Es el conjunto de disposiciones legales que enmarcan y sustentan los procedimientos que se describen. Se sugiere utilizar el siguiente orden jerárquico para los nombres de ordenamientos jurídicos y administrativos en vigor.

- Constitución Política.
- Leyes.
- Códigos.
- Reglamentos.

- Decretos.
- Acuerdos.
- Circulares y Oficios.
- Documentos normativos y/o administrativos (manuales, guías, catálogos, entre otros).
- Otras disposiciones (documentos que, por su naturaleza, no pueden ser incluidos).

### ***Políticas***

Son una guía básica para la acción; prescribe los límites generales dentro de los cuales han de realizarse las actividades.

Es conveniente que las políticas y lineamientos se definan claramente y prevengan todas o la mayor parte de las situaciones alternativas que pueden presentarse al operar el procedimiento; es decir, deben definir expresamente qué hacer, o a qué criterios hay que ajustarse, para actuar ante casos que no se presentan de manera habitual, o que en su oportunidad no son previstos en el procedimiento.

Las políticas son lineamientos de carácter general que orientaren la toma de decisiones, para su elaboración se deberán considerar los siguientes puntos:

- Establecer las situaciones alternativas que pudieran presentarse durante la operación del procedimiento.
- Definir por los responsables de la operación de los procedimientos y ser autorizadas por el titular de la unidad administrativa correspondiente.
- Prever la posibilidad de incumplimiento de las situaciones normales y sus consecuencias o responsabilidades, ya sea porque no se den las condiciones supuestas, o porque se violen o alteren deliberadamente.
- Considerar disposiciones oficiales acerca de requisitos imprescindibles; así como de los responsables, recursos y usuarios que intervengan.

### ***Procedimientos***

En este apartado se debe incluir la relación de procedimientos que desarrolla la unidad administrativa u órgano desconcentrado, agrupados por dirección de área y asignándoles un número arábigo progresivo.

El procedimiento será conformado por los siguientes elementos:

- Nombre del procedimiento.
- Objetivo.
- Políticas y Normas (en el caso de ser necesario).
- Frecuencia

- Descripción
- Formatos e instructivos (Anexos).

**1. Nombre del procedimiento.** Es el que se le asigna para distinguirlo, de acuerdo con la función o actividad que se describa, debe iniciar en sustantivo, ejemplo: "Integración de la bitácora del suministro de combustible y lubricantes de los vehículos oficiales".

Cabe mencionar que las actividades inherentes al puesto, no se deben desarrollar como procedimientos.

**2. Objetivo.** Expresa claramente el resultado que se busca obtener al realizar las actividades y operaciones que integran el procedimiento e inicia con verbo en infinitivo.

**3. Políticas y Normas.** Describen los lineamientos específicos a los que se sujeta la realización de una actividad o procedimiento y deben redactarse en afirmativo e iniciar con sujeto y verbo en futuro.

En la redacción de los objetivos y normas es necesario considerar lo siguiente:

- Evitar el uso de palabras que puedan entenderse en dos o más sentidos.
- Excluir adverbios de tiempo, lugar o modo, que denoten imprecisiones, por ejemplo: mucho, poco o de gran responsabilidad.

Ejemplo: La documentación comprobatoria se recibirá siempre y cuando cumpla con los requisitos fiscales y de control interno establecidos

**4. Frecuencia.** Se detalla la periodicidad con que se realiza el procedimiento (anual, mensual, semanal, diaria, periódica, eventual, etc.)

Es importante señalar que la frecuencia indicada como "periódica" se utiliza para denotar que el procedimiento no tiene periodicidad definida, pero se realiza con cierta regularidad.

Asimismo, la frecuencia identificada como "eventual" se utiliza para indicar que el procedimiento no tiene una frecuencia definida y que se realiza cuando se presente el evento.

**5. Descripción.** Es la explicación escrita, en forma lógica y secuencial, de cada una de las actividades u operaciones a realizar dentro de un procedimiento, expresa el orden en que se desempeña el trabajo y señala quienes son los responsables de su ejecución.

### ***Recopilación de Información (Análisis y Diseño)***

La recopilación de información puede realizarse, a través de investigación documental, la realización de entrevistas con los empleados, jefes de área y/o supervisores o la observación directa, con el objetivo de obtener evidencia que permita documentar un procedimiento acorde con la realidad.

**0. Delimitación del Procedimiento.** Se debe responder las siguientes preguntas:

- ¿Cuál es el procedimiento que se va analizar?

- ¿Dónde se inicia?
- ¿Dónde finaliza?

**1. Investigación documental.** Se requiere localizar y obtener información de:

- Datos generales del(as) área(s) involucrada(s) en la operación del proceso sean estos: nombres de responsables, horarios, relaciones con otras áreas, sistemas informáticos involucrados, entre otros.
- Estructura orgánica y ocupacional.
- Normatividad vigente, como leyes, reglamentos, decretos, acuerdos, circulares, entre otros.
- Determinar el flujo de la operación, desde el inicio hasta su término, para establecer los procedimientos a documentar.
- Formatos, anexos y mecanismos de control de uso durante el procedimiento.

**2. Entrevistas.** En la realización de entrevistas o aplicación de cuestionarios, se deberán considerar a todas aquellas personas involucradas con y dentro de las unidades administrativas responsables de la operación, ya que dichas personas poseen la información sobre la organización, funciones y actividades que desempeñan de manera puntual.

**3. Observación directa.** La presencia en el lugar donde se lleva a cabo la operación es sumamente importante por la cercanía y certeza con que se adquiere la información respecto a las actividades que se realizan en la ejecución de los procedimientos, de tal manera que, permite verificar que se lleven a cabo por la persona indicada conforme lo expresado en el Manual de Organización.

Recabada la información, se procede a su análisis para determinar el contenido que integrará el Manual de Procedimientos.

**4. Análisis.** Para analizar la información recabada, es conveniente responder los cuestionamientos fundamentales que se mencionan a continuación:

**a. ¿Qué trabajo se hace?**

Se cuestiona el tipo de actividades que se realizan en la unidad administrativa y los resultados que se obtienen de éstas.

**b. ¿Quién lo hace?**

Son las unidades que intervienen en el procedimiento y el factor humano, ya sea como individuos o como grupos, para la realización del trabajo.

**c. ¿Cómo se hace?**

Se refiere a la secuencia de actividades que se realizan para cumplir con un trabajo o servicio determinado.

**d. ¿Cuándo se hace?**

Es la periodicidad con la que se realiza el trabajo, así como los horarios y tiempos requeridos para obtener resultados o terminar una actividad.

**e. ¿Dónde se hace?**

Se refiere a la ubicación geográfica y al domicilio de las oficinas.

**f. ¿Por qué se hace?**

Busca la justificación de la existencia de ese trabajo o de su procedimiento; también se pretende conocer los objetivos de las actividades que integran el procedimiento.

La descripción de cualquier procedimiento deberá hacerse “a detalle”, sin obviar elementos que posteriormente pudieran repercutir en el análisis de la información e implique la realización de nuevas consultas y/o mayores distracciones al personal en función. La contestación a estos cuestionamientos, si bien implica disponibilidad de tiempo, es necesaria para el análisis de la información por ello, es indispensable dirigir principalmente la investigación a:

- La distribución que se hace de los documentos.
- Los tipos de archivos (permanentemente o provisional).
- Las probables causas de demora.
- Los formatos o cédulas que se utilizan, su contenido; así como que parte o partes de las mismas se llenan y donde son entregados.
- Las claves de los formatos, cédulas u otros.
- Tiempos específicos.
- Las firmas o autorizaciones necesarias.

Estas recomendaciones permiten una visión más clara del conjunto de las actividades.

### ***Estructura del Procedimiento***

- a) Procedimiento (redacción).
- b) Diagrama de Flujo
- c) Formatos e Instructivos
- d) Anexos

### ***Procedimiento***

**Procedimiento para** *[Nombre de procedimiento]*

**Propósito:** *[Objetivo]*

**Alcance:** *[áreas de cobertura operativa]*

**Políticas y Normas de Operación:** *[Definir si es necesario]*

**Frecuencia:** *(Anual, mensual, semanal, diaria, periódica, eventual, etc)*

<b>[ Nombre del Procedimiento ] (1)</b>		<b>Clave: (2)</b>	<b>PR-DG-00</b>
		<b>Fecha: (3)</b>	
		<b>Versión: (4)</b>	
		<b>Página: (5)</b>	X de Y
<b>Dirección: (6)</b>		<b>Área Responsable: (7)</b>	
<b>Descripción de Actividades</b>			
Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (clave)
(8)	(9)	(10)	(11)

### ***Instructivo de llenado del Procedimiento***

**(1) Nombre.** Anotar el nombre del procedimiento.

**(2) Clave del Procedimiento.** Se compone de las siglas PR que significa procedimiento, DG significa Dirección General (las siglas pueden variar dependiendo de la unidad administrativa solicitante, por ejemplo: Medio Ambiente y Bienestar Animal [MABA]) y 00 que es el número consecutivo del procedimiento.

**(3) Fecha.** Anotar el día, mes y año en que se implanta el procedimiento.

**(4) Versión.** Anotar el número de documento que existe con el mismo título, inicia con el 1.0

**(5) Página:** Anotar el número de página consecutivo con el total de páginas del procedimiento, ejemplo: 1 de 10, 2 de 10, 3 de 10, etc.

**(6) Dirección:** Anotar el nombre de la Dirección responsable. Ejemplo: Medio Ambiente y Bienestar Animal.

**(7) Área Responsable:** Anotar el nombre del área responsable del procedimiento. Ejemplo: Medio Ambiente

**(8) Paso.** Anotar el número de la actividad.

**(9) Responsable.** Anotar el nombre del área responsable de la actividad. Ejemplo: Departamento Administrativo.

**(10) Actividad (Redacción).**

- Describir los pasos del procedimiento especificando quién hace, cómo hace, cuándo hace y dónde hace cada paso. Esta es la parte más importante y útil para el personal de ejecución de una institución, sirve de base para recordar los pasos de un procedimiento, puede hacerlo leyendo una o dos páginas del diagrama, sin tener que volver a leer el manual de procedimientos completo.
- Deben utilizarse frases cortas, pero completas.
- Las frases deben comenzar con un verbo en tercera persona del singular, del tiempo presente indicativo. Por ejemplo: Recibe, Controla, Remite, Archiva, etc.
- Deben evitarse, en lo posible, los términos técnicos y/o que puedan tener más de una interpretación: usar en todos los casos términos sencillos y uniformes, para que el personal que tenga que utilizarlo pueda entender con mayor facilidad el significado de su contenido.
- Todas las actividades descritas deberán ser numeradas de manera secuencial; en el caso de la pregunta se escribe sin número, posteriormente la numeración continúa en las opciones derivadas de esa pregunta.
- Cuando una actividad indique la toma de decisiones derivada de las operaciones de revisión, verificación y análisis, se deben señalar las diferentes alternativas o cursos que puede tomar un procedimiento.
- La palabra VERIFICA se utiliza antes de una decisión y se considera sinónimo de: coteja, revisa, analiza, etc.
- Siempre que existan alternativas de decisión debe formularse la pregunta que dará respuesta a las decisiones.
- Asimismo, cuando se redacten se utilizarán términos como "si", "cuando", "en caso", etc.

Ejemplo:

¿Están completos los datos del trabajador?

En caso de no estar completos:

Informa al trabajador y devuelve el **Formato de datos básicos del trabajador para su afiliación al Instituto Mexicano del Seguro Social** y la fotocopia de su **Acta de nacimiento**.

Pasa el tiempo.

Continúa con la actividad número I.

En caso de estar completos:

Integra un paquete de los **Formatos de datos básicos del trabajador para su afiliación al Instituto Mexicano del Seguro Social** en original, recibidos durante los primeros cuatro días del mes con el **Acta de nacimiento** y ambos documentos se fotocopian.

- Indicar el origen de los documentos (recibe, obtiene o elabora) y su destino o trayectoria (envía, turna, archiva o desecha). El uso del término TURNA, se utiliza cuando envían documentos internamente y el de ENVÍA es para los casos en que se manda la documentación fuera de la organización.
- Cuando en la descripción narrativa se mencione el nombre de un documento, la primera letra del nombre deberá ir en mayúscula y en caso de que tenga clave, ésta se colocará entre paréntesis, asimismo deberá remarcarse en letras "negritas" el nombre del documento.
- Cuando una actividad implique utilizar un formato, se anotará su nombre, se hará referencia a la trayectoria de su trámite y al número de copias.
- La descripción del procedimiento se presenta en tres columnas, la primera señala al responsable de su ejecución, la segunda el número de actividad y la tercera, la actividad a desarrollar.
- Al finalizar la descripción narrativa de los procedimientos es conveniente agregar la frase: Fin del procedimiento.

**(11) Documento de Trabajo:** Anotar el nombre o las siglas del documento al que se hace referencia en la actividad.

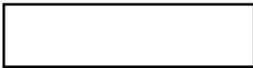
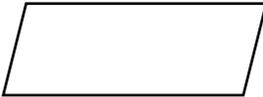
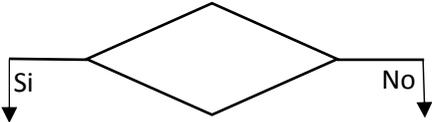
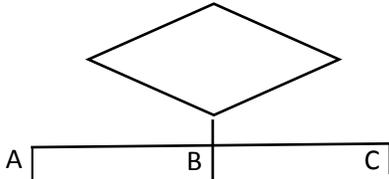
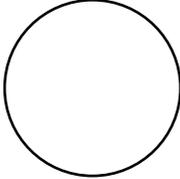
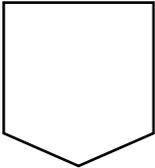
### ***Diagrama de Flujo***

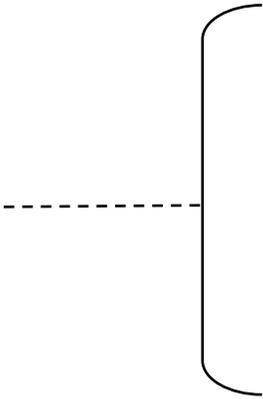
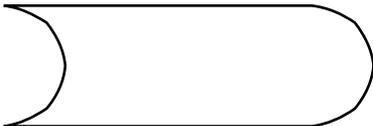
Para elaborar los Diagramas de Flujo, se deberán atender las siguientes recomendaciones:

- Debe de indicarse claramente dónde inicia y dónde termina el diagrama.
- Las líneas deben ser verticales u horizontales, nunca diagonales.
- No cruzar las líneas de flujo empleando los conectores adecuados sin hacer uso excesivo de ellos.
- No fraccionar el diagrama con el uso excesivo de conectores.
- Solo debe llegar una sola línea de flujo a un símbolo. Pero pueden llegar muchas líneas de flujo a otras líneas.
- Las líneas de flujo deben de entrar a un símbolo por la parte superior y/o izquierda y salir de él, por la parte inferior y/o derecha.
- En el caso de que el diagrama sobrepase una página, enumerar y emplear los conectores correspondientes.
- Todo texto escrito dentro de un símbolo debe ser legible, preciso, evitando el uso de muchas palabras.

- Todos los símbolos tienen una línea de entrada y una de salida, a excepción del símbolo inicial y final.
- Solo los símbolos de decisión pueden y deben tener más de una línea de flujo de salida.
- Cada casilla de actividad debe indicar un responsable de ejecución de dicha actividad.
- Cada flecha representa el flujo de una información.

**Simbología para diagramas de Flujo**

Símbolo	Nombre	Descripción
	Inicio o término	Señala donde inicia o termina un procedimiento
	Actividad	Representa la ejecución de una o más tareas de un procedimiento
	Captura y Emisión de Datos	Entrada o salida de Información desde o hacia la computadora.
	Decisión	Indica las opciones que se puedan surgir en caso de que sea necesario tomar caminos alternativos.
	Decisión Múltiple	Indica todas las opciones que se puedan surgir en caso de que sea necesario tomar varios caminos alternativos.
	Conector	Mediante el símbolo se pueden unir, dentro de la misma hoja, dos o más tareas separadas físicamente en el diagrama de flujo, utilizando para su conexión el número arábigo; indicando la tarea con la que se debe continuar.
	Conector de Página	Mediante el símbolo se pueden unir, cuando las tareas quedan separadas en diferentes páginas; dentro del símbolo se utilizará un número arábigo que indicará la tarea a la cual continua el diagrama.

	Documento	Representa un documento, formato o cualquier escrito que se recibe, elabora o envía.
	Nota	<p>Se utiliza para indicar comentarios o aclaraciones adicionales a una tarea y se puede conectar a cualquier Símbolo del diagrama en el lugar donde la anotación sea significativa. Dentro de este símbolo se puede informar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El nombre del procedimiento que antecede al que se describe, esto cuando el procedimiento se ha dividido en varios.</li> <li>• Tiempo necesario para realizar cierta(s) tarea(s).</li> <li>• La(s) tarea(s) genérica(s) realizada(s) por una instancia que esporádicamente intervenga en el procedimiento.</li> </ul>
	Flujo	Conecta símbolos, señalando la secuencia en que deben realizarse las tareas.
	Tiempo	Representa una interrupción del proceso
	Actividad Opcional	Representa la ejecución opcional de una tarea dentro de la secuencia del procedimiento.
	Documento Opcional	Representa un documento que dentro del procedimiento puede elaborarse, requerirse o utilizarse.
	Proceso	Indica el procedimiento de la información.

**Formatos e instructivos**

Un formato es una pieza de papel impresa, que contiene datos fijos y espacios en blanco para ser llenados con información variable, que se usa en los procedimientos de oficina; puede constar de uno o varios ejemplares que pueden tener destinos y usos diversos.

Es necesario que, inmediatamente después de terminada la descripción del procedimiento, se incluyan los formatos y documentos que en él se utilizan, así como sus respectivas guías de llenado.

A continuación, se enuncia un ejemplo de formato:

<b>[ Nombre del Procedimiento]</b>	<b>Clave:</b>	
	<b>Fecha:</b>	
	<b>Versión:</b>	
	<b>Página:</b>	
<b>Dirección:</b>	<b>Área Responsable:</b>	

**Anexos**

Los anexos son documentos de apoyo o adicionales de consulta que se deberán tomar en cuenta para llevar a cabo una actividad o trámite dentro procedimiento:

- Diario Oficial de la Federación.
- Oficios.
- Circulares.
- Reglamentos.
- Manuales.
- Leyes.

### **Consideraciones**

Para la elaboración de los Manuales de Procedimientos deberá atender las siguientes recomendaciones:

- Le redacción del manual será utilizando únicamente la fuente "Arial" en número 10
- Abstenerse de modificar los formatos establecidos (no añadir columnas, colores etc.).

### **Aprobación del Documento**

	Nombre	Firma
<b>Elaboró:</b>		
<b>Revisó:</b>		
<b>Autorizó:</b>		

El Manual de Procedimientos de la Dirección u Organismo Público Descentralizado de la Administración Municipal, deberá de ser firmado, para su debida autorización, por el titular del área, el encargado del área de Recursos Humanos y por el Presidente Municipal del H. Ayuntamiento de Veracruz, Veracruz de Ignacio de la Llave, en su presentación también será válido la certificación del acuerdo de cabildo correspondiente.

## TRANSITORIOS

**Primero.** Los presentes lineamientos entrarán al día siguiente después de su publicación en la *Gaceta Oficial* del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

**Segundo.** Publíquese para su difusión y cumplimiento en la tabla de avisos del Palacio Municipal y Portal de Internet correspondiente.

**Tercero.** Los presentes lineamientos son complementarios a las obligaciones contempladas en la normatividad aplicable.

**Dado en la Sala de Cabildo de la Presidencia Municipal del Honorable Ayuntamiento de Veracruz, a los siete días del mes de febrero del año dos mil diecinueve.**

**Mtro. Fernando Yunes Márquez**

Presidente Municipal

Rúbrica.

**Lic. María Rebeca González Silva**

Secretaria del H. Ayuntamiento

Rúbrica.

**Tarifa autorizada de acuerdo al Decreto número 599 que reforma el Código de Derechos para el Estado, publicado en la *Gaceta Oficial* de fecha 26 de diciembre de 2017**

PUBLICACIONES	U.M.A.	COSTO EN PESOS INCLUIDO EL 15% PARA EL FOMENTO A LA EDUCACIÓN
A) Edicto de interés pecuniario como prescripciones positivas, denuncias, juicios sucesorios, aceptación de herencia, convocatorias para fraccionamientos, palabras por inserción.	<b>0.0360</b>	<b>\$ 3.50</b>
B) Edictos de interés social como: Cambio de nombre, póliza de defunción, palabra por inserción.	<b>0.0244</b>	<b>\$ 2.37</b>
C) Cortes de caja, balances o cualquier documento de formación especial por plana tamaño <i>Gaceta Oficial</i> .	<b>7.2417</b>	<b>\$ 703.63</b>
D) Sentencias, resoluciones, deslindes de carácter agrario y convocatorias de licitación pública, una plana tamaño <i>Gaceta Oficial</i> .	<b>2.2266</b>	<b>\$ 216.34</b>
VENTAS	U.M.A.	COSTO EN PESOS INCLUIDO EL 15% PARA EL FOMENTO A LA EDUCACIÓN
A) <i>Gaceta Oficial</i> de una a veinticuatro planas.	<b>2.1205</b>	<b>\$ 206.04</b>
B) <i>Gaceta Oficial</i> de veinticinco a setenta y dos planas.	<b>5.3014</b>	<b>\$ 515.10</b>
C) <i>Gaceta Oficial</i> de setenta y tres a doscientas dieciséis planas.	<b>6.3616</b>	<b>\$ 618.12</b>
D) Número Extraordinario.	<b>4.2411</b>	<b>\$ 412.08</b>
E) Por hoja certificada de <i>Gaceta Oficial</i> .	<b>0.6044</b>	<b>\$ 58.73</b>
F) Por un año de suscripción local pasando a recogerla.	<b>15.9041</b>	<b>\$ 1,545.30</b>
G) Por un año de suscripción foránea.	<b>21.2055</b>	<b>\$ 2,060.40</b>
H) Por un semestre de suscripción local pasando a recogerla.	<b>8.4822</b>	<b>\$ 824.16</b>
I) Por un semestre de suscripción foránea.	<b>11.6630</b>	<b>\$ 1,133.22</b>
J) Por un ejemplar normal atrasado.	<b>1.5904</b>	<b>\$ 154.53</b>

**UNIDAD DE MEDIDA Y ACTUALIZACIÓN VIGENTE \$ 84.49 M.N.**

<p><b>EDITORIA DE GOBIERNO DEL ESTADO DE VERACRUZ</b>  <b>Directora de la <i>Gaceta Oficial</i>: JOYCE DÍAZ ORDAZ CASTRO</b>  <b>Módulo de atención: Calle Morelos No. 43, Plaza Morelos, local B-4, segundo piso, colonia Centro, C.P. 91000, Xalapa, Ver.</b>  <b>Oficinas centrales: Km. 16.5 carretera federal Xalapa-Veracruz, Emiliano Zapata, Ver.</b>  <b>Suscripciones, sugerencias y quejas a los teléfonos: 01279 8 34 20 20 al 23 <a href="http://www.editoraveracruz.gob.mx">www.editoraveracruz.gob.mx</a></b></p>
--

Ejemplar