



**GOBIERNO
DEL ESTADO
DE VERACRUZ**



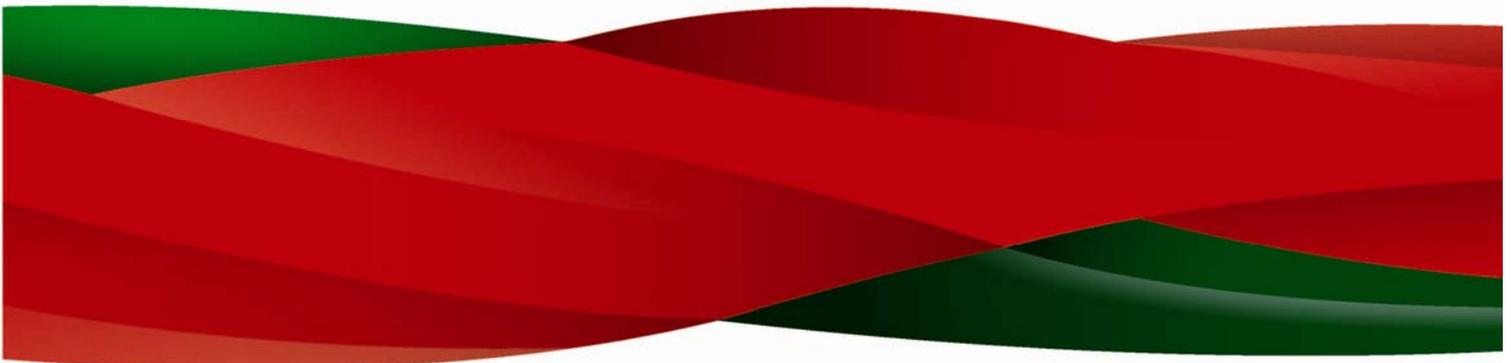
SEV
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
DE VERACRUZ



ACADEMIA VERACRUZANA DE LAS LENGUAS INDÍGENAS

MANUAL DE SERVICIOS AL PÚBLICO

Xalapa, Ver., Octubre de 2012.





**GOBIERNO
DEL ESTADO
DE VERACRUZ**



SEV
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
DE VERACRUZ



Academia Veracruzana
de las Lenguas Indígenas

ÍNDICE

	Página
Presentación.	2
Objetivo.	3
Marco Jurídico.	4
Estructura Orgánica.	6
 Cédulas de trámites y servicios al público	
• Cursos en lenguas indígenas.	8
• Traducción de materiales y documentos del castellano a lenguas Indígenas.....	9
• Asesoría lingüística especializada.	10
• Información para el servicio de gestión editorial.	11
 Directorio.....	12
Firmas de autorización.	13



GOBIERNO
DEL ESTADO
DE VERACRUZ



SEV
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
DE VERACRUZ



PRESENTACIÓN

El presente Manual de Servicios al Público forma parte de la iniciativa establecida en el Plan Veracruzano de Desarrollo 2011- 2016 en su Capítulo VI “Gobierno y Administración Eficiente y Transparente” Título VI.7 relativo a la administración ordenada y transparente: una Contraloría moderna, plantea la necesidad de contar con un Gobierno que opere y sea eficiente, una Administración Pública que procure alcanzar la visión de un mejor Veracruz.

Con fundamento en este principio y de acuerdo con el Decreto de creación de la Academia Veracruzana de las Lenguas Indígenas (AVELI) en su artículo 10 fracción II, tiene como propósito implementar el Manual de Servicio al Público, como parte para lograr el mejoramiento y sostenibilidad del servicio que proporciona en materia de los conocimientos e información relacionada con las lenguas y variantes dialectales de los pueblos étnicos asentados en la entidad veracruzana, para ser otorgados a la comunidad científica, académica, estudiantil, profesional y de la sociedad en su conjunto.

La promoción y difusión de la cultura y lenguas indígenas toma mayor relevancia cuando está representada por los procedimientos y formas en que las personas pueden recibir y ser parte del vínculo positivo o negativo sobre la información proporcionada, de tal forma que se puede retroalimentar la imagen institucional, y con ello, la revalorización de su objeto de trabajo.

De acuerdo con este enfoque la AVELI establece de acuerdo con su normatividad el Manual de Servicios al Público, como un instrumento que sirva de guía al personal para otorgar servicios eficaces, eficientes y con calidad, pero asimismo, como una herramienta de apoyo al sector interinstitucional y al público en general, en cuestión de los servicios que se proporcionan con respecto a las lenguas y variantes dialectales, mismo, que fue elaborado conforme a la Metodología para la Elaboración de Manuales Administrativos emitido por la Contraloría General.



**GOBIERNO
DEL ESTADO
DE VERACRUZ**



adelante



SEV
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
DE VERACRUZ



Academia Veracruzana
de las Lenguas Indígenas

OBJETIVO

- El objetivo del presente Manual de Servicio al Público, es presentar una visión institucional, así como informar a la ciudadanía sobre los trámites y servicios que proporciona.

Objetivos específicos:

- Posicionar a la AVELI como una institución especializada en información de los diferentes campos de la investigación sociolingüística de los pueblos indígenas asentados en la entidad veracruzana.
- Difundir entre las diferentes dependencias e instancias de la Administración Pública y la población los servicios que se proporcionan en materia cultural y lingüística de los pueblos étnicos del Estado.
- Proporcionar al personal encargado de las áreas de atención al público, una guía práctica que sirva para orientar correctamente al usuario de manera eficiente y con calidad.



GOBIERNO
DEL ESTADO
DE VERACRUZ



SEV
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
DE VERACRUZ



MARCO JURÍDICO

Leyes Federales:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Derechos Lingüísticos de los Pueblos Indígenas.
- Ley Federal de los Trabajadores al Servicio del Estado.

Leyes Locales:

- Constitución Política del Estado de Veracruz Libre y soberano de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley de Educación para el Estado de Veracruz. (Artículo 8 Fracción V, 44, 45, 46).
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado.
- Ley del juicio de Protección de Derechos Humanos del Estado de Veracruz.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos para el Estado Libre y Soberano de Veracruz de Ignacio de la Llave.
- Ley del Patrimonio del Estado.
- Ley de Adquisiciones y Objeto de Gastos.
- Ley de Ingresos y Decreto de Egresos.
- Ley Estatal del Servicio Civil de Veracruz.

Convenios y Tratados internacionales:

- Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo Sobre Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes



**GOBIERNO
DEL ESTADO
DE VERACRUZ**



SEV
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
DE VERACRUZ



Códigos:

- Código Financiero para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave
- Código de Procedimientos Administrativos del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave

Decretos y Reglamentos:

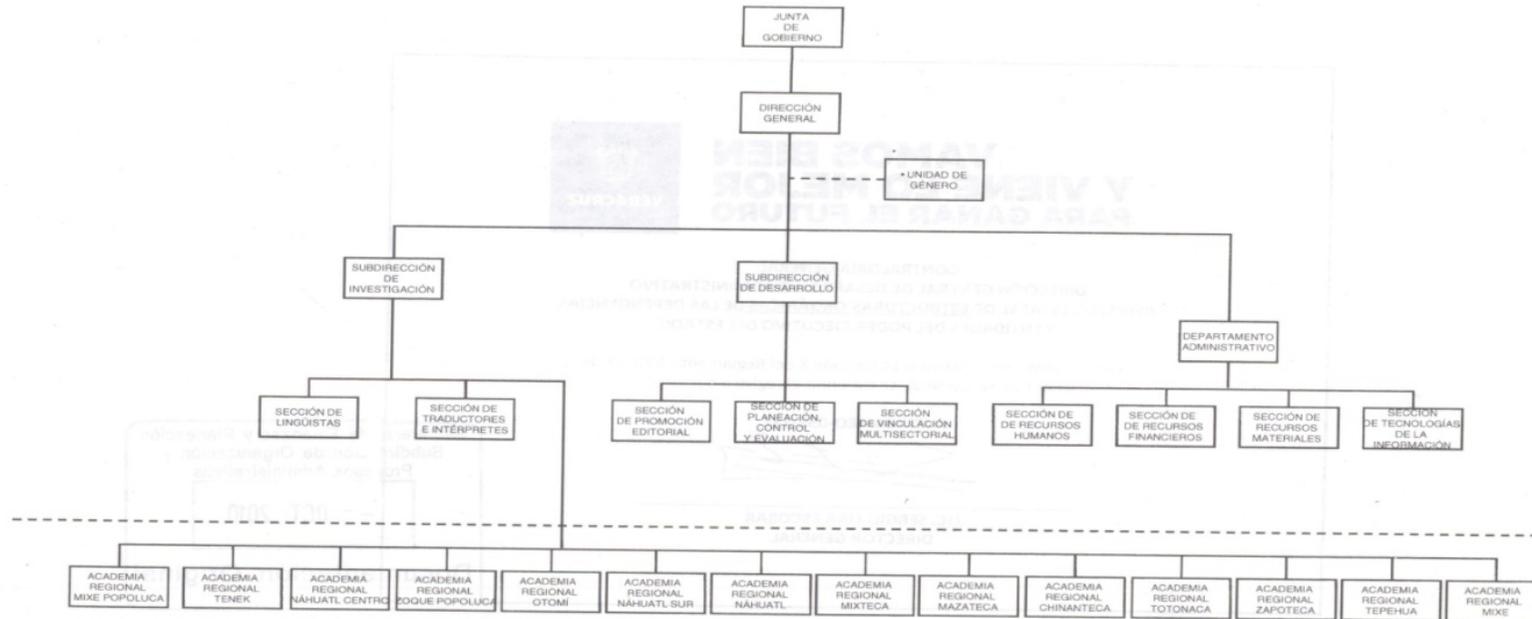
- Decreto que crea a la Academia Veracruzana de las Lenguas Indígenas, de fecha 19 de Diciembre de 2007, publicado en la Gaceta Oficial del Estado bajo el número 385.
- Estatuto Orgánico de la Academia Veracruzana de las Lenguas Indígenas.
- Lineamientos por los que se establecen los criterios técnicos administrativos para la modificación, elaboración y autorización de la estructura orgánica y plantilla de personal de las dependencias y entidades de la Administración Pública del Gobierno del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.

Planes y programas.

- Plan Veracruzano de Desarrollo 2011-2016
- Programa Sectorial de Educación 2011-2016
- Programa Institucional de Desarrollo de la AVELI
- Programa Operativo Anual (POA).



Estructura Orgánica



* 1) Nivel máximo de Jefatura de Oficina y analistas a cargo
 2) Se deberá conformar con personal del organismo

Anexo del AEO/052/2010

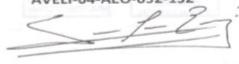
**VAMOS BIEN
Y VIENE LO MEJOR
PARA GANAR EL FUTURO**



CONTRALORÍA GENERAL
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO
REGISTRO ESTATAL DE ESTRUCTURAS ORGÁNICAS DE LAS DEPENDENCIAS
Y ENTIDADES DEL PODER EJECUTIVO DEL ESTADO

Con fundamento en el Artículo 14 fracción X del Reglamento Interior de la
Contraloría General, se extiende el registro número:

AVELI-04-AEO-052-132


LIC. SERGIO LIRA ESCOBAR
DIRECTOR GENERAL

Secretaría de Finanzas y Planeación
Subdirección de Organización y
Procesos Administrativos

-- OCT. 2010

Documentación Original



CÉDULAS DE TRÁMITES Y SERVICIOS AL PÚBLICO

NOMBRE DEL TRAMITE O SERVICIO				TRAMITE	SERVICIO	
Cursos de Lenguas Indígenas					X	
OBJETIVO DEL TRAMITE				TIEMPO DE RESPUESTA		
Que el participante pueda entender y comprender la lectura, escritura y oralidad en la lengua indígena correspondiente.				45 minutos		
COSTO DEL TRAMITE		COMPROBANTE A OBTENER		VIGENCIA DEL TRAMITE		
Gratuito		Constancia del curso al terminar cada nivel		Permanente		
USUARIOS			HORARIO DE ATENCION AL PUBLICO			
Personas físicas y/o morales			De 9:00 a 14:15 y de 16:00 a 17:15			
AREA RESPONSABLE			OFICINA EN LA QUE SE REALIZA EL TRAMITE O SERVICIO			
Subdirección de Investigación			Sección de Lingüistas			
UBICACION DE LA OFICINA				NUMERO TELEFONICO		
Calle Coatepec, No. 5 Fraccionamiento Veracruz, C.P. 91020, Xalapa, Veracruz.				01(228)-8904119/20		
REQUISITOS						
1. Solicitud por escrito con nombre y firma en original. (En el caso de alguna Sociedad Civil y/o Institucional debe ser en hoja membretada y sello respectivo).						
FUNDAMENTO JURIDICO				FORMATOS A UTILIZAR		
Artículo 2º .Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 13, inciso 7 y 12 de la Ley General de Derechos Lingüísticos de los Pueblos Indígenas. Artículo 4, fracción del I al V del Decreto que crea a la Academia Veracruzana de las Lenguas Indígenas, Artículo 24º fracción VII del Reglamento Interior de la Academia Veracruzana de las Lenguas Indígenas.				No aplica		
TAMAÑO DE LA EMPRESA*				ACTIVIDAD EMPRESARIAL SUJETA A ESTE TRAMITE O SERVICIO*		
MICRO	PEQUEÑA	MEDIANA	GRANDE	INDUSTRIAL	COMERCIAL	SERVICIOS
						X
APLICA AFIRMATIVA FICTA		PROPOSITO*		MOMENTO DE LA APERTURA*		
SI	NO	APERTURA	OPERACION	CONSTITUCION	CONSTRUCCION	INSTALACION
	X					
FECHA DE VALIDACION		NOMBRE Y CARGO DEL		Vo. Bo.		
15/06/2012		DR. SALOME GUTIERREZ MORALES SUBDIRECTOR DE INVESTIGACIÓN		LIC. LUCÍA TEPOLE ORTEGA DIRECTORA GENERAL		

*Exclusivo trámites empresariales.



**GOBIERNO
DEL ESTADO
DE VERACRUZ**



SEV
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
DE VERACRUZ



NOMBRE DEL TRAMITE O SERVICIO				TRAMITE	SERVICIO	
Traducción de materiales y documentos de castellano a lenguas indígenas					X	
OBJETIVO DEL TRAMITE				TIEMPO DE RESPUESTA		
Difundir el documento en lenguas indígenas				1 hora		
COSTO DEL TRAMITE		COMPROBANTE A OBTENER		VIGENCIA DEL TRAMITE		
Gratuito		Documento en lengua indígena		Permanente		
USUARIOS			HORARIO DE ATENCION AL PUBLICO			
Personas físicas y morales			De 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 17:00			
AREA RESPONSABLE			OFICINA EN LA QUE SE REALIZA EL TRAMITE O SERVICIO			
Subdirección de Investigación			Sección de Lingüistas			
UBICACION DE LA OFICINA				NUMERO TELEFONICO		
Calle Coatepec, No. 5 Fraccionamiento Veracruz, C.P. 91020, Xalapa, Veracruz.				01(228)-8904119/20		
REQUISITOS						
1. Solicitud por escrito con nombre y firma en original. (En el caso de alguna Sociedad Civil y/o Institucional debe ser en hoja membretada y sello respectivo. Presentar un tanto del documento a traducir).						
FUNDAMENTO JURIDICO				FORMATOS A UTILIZAR		
Artículo 2º .Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 1, fracción I y III de la Ley General de Derechos Lingüísticos de los Pueblos Indígenas. Artículo 4, fracción XII y XVI del Decreto que crea a la Academia Veracruzana de las Lenguas Indígenas, Artículo 24ºfracción XII del Reglamento Interior de la Academia Veracruzana de las Lenguas Indígenas				No aplica		
TAMAÑO DE LA EMPRESA*				ACTIVIDAD EMPRESARIAL SUJETA A ESTE TRAMITE O SERVICIO*		
MICRO	PEQUEÑA	MEDIANA	GRANDE	INDUSTRIAL	COMERCIAL	SERVICIOS
APLICA AFIRMATIVA FICTA		PROPOSITO*		MOMENTO DE LA APERTURA*		
SI	NO	APERTURA	OPERACION	CONSTITUCION	CONSTRUCCION	INSTALACION
	X					
FECHA DE VALIDACION		NOMBRE Y CARGO DEL		Vo. Bo.		
15/05/2012		DR. SALOME GUTIERREZ MORALES SUBDIRECTOR DE INVESTIGACIÓN		LIC. LUCÍA TEPOLE ORTEGA DIRECTORA GENERAL		

*Exclusivo trámites empresariales.



NOMBRE DEL TRAMITE O SERVICIO				TRAMITE	SERVICIO	
Asesoría Lingüística Especializada					X	
OBJETIVO DEL TRAMITE				TIEMPO DE RESPUESTA		
Proporcionar la Asesoría Lingüística Especializada a estudiantes, académicos e investigadores sobre las lenguas indígenas que están asentadas en el Estado.				Una semana		
COSTO DEL TRAMITE		COMPROBANTE A OBTENER		VIGENCIA DEL TRAMITE		
Gratuito		No aplica		Temporal		
USUARIOS			HORARIO DE ATENCION AL PUBLICO			
Personas físicas y morales			De 9:00 a 14:30 y de 16:00 a 17:30			
AREA RESPONSABLE			OFICINA EN LA QUE SE REALIZA EL TRAMITE O SERVICIO			
Subdirección de Investigación			Sección de Lingüistas			
UBICACION DE LA OFICINA				NUMERO TELEFONICO		
Calle Coatepec, No. 5 Fraccionamiento Veracruz, C.P. 91020, Xalapa, Veracruz.				01(228)-8904119/20		
REQUISITOS						
1. Solicitud por escrito con nombre y firma en original. (En el caso de alguna Sociedad Civil y/o Institucional deberá ser en hoja membretada y sello respectivo).						
FUNDAMENTO JURIDICO				FORMATOS A UTILIZAR		
Artículo 2º .Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 13, fracción I, VI, XI y XII de Ley General de Derechos Lingüísticos de los Pueblos Indígenas Artículo 4, fracción VI y XII del Decreto que crea a la Academia Veracruzana de las Lenguas Indígenas. Artículo 24º fracción VI,VII,VIII,X,XVI y XVI del Reglamento Interior de la Academia Veracruzana de las Lenguas Indígenas				No aplica		
TAMAÑO DE LA EMPRESA*			ACTIVIDAD EMPRESARIAL SUJETA A ESTE TRAMITE O SERVICIO*			
MICRO	PEQUEÑA	MEDIANA	GRANDE	INDUSTRIAL	COMERCIAL	SERVICIOS
APLICA AFIRMATIVA FICTA		PROPOSITO*		MOMENTO DE LA APERTURA*		
SI	NO	APERTURA	OPERACION	CONSTITUCION	CONSTRUCCION	INSTALACION
	X					
FECHA DE VALIDACION		NOMBRE Y CARGO DEL		Vo. Bo.		
15/05/2012		DR. SALOME GUTIERREZ MORALES SUBDIRECTOR DE INVESTIGACIÓN		LIC. LUCÍA TEPOLE ORTEGA DIRECTORA GENERAL		

*Exclusivo trámites empresariales.



**GOBIERNO
DEL ESTADO
DE VERACRUZ**



SEV
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
DE VERACRUZ



NOMBRE DEL TRAMITE O SERVICIO				TRAMITE	SERVICIO	
Información para el servicio de gestión editorial					X	
OBJETIVO DEL TRAMITE				TIEMPO DE RESPUESTA		
Aportar información con relación al procedimiento administrativo sobre los Derechos de Autoría para publicar algún documento en lengua materna.				Una hora		
COSTO DEL TRAMITE		COMPROBANTE A OBTENER		VIGENCIA DEL TRAMITE		
Gratuito		No aplica		Temporal		
USUARIOS			HORARIO DE ATENCION AL PUBLICO			
Personas físicas y morales			De 9:00 a 14:00 y de 16:00 a 17:00			
AREA RESPONSABLE			OFICINA EN LA QUE SE REALIZA EL TRAMITE O SERVICIO			
Subdirección de Investigación			Sección de Lingüistas			
UBICACION DE LA OFICINA				NUMERO TELEFONICO		
Calle Coatepec, No. 5 Fraccionamiento Veracruz, C.P. 91020, Xalapa, Veracruz.				01(228)-8904119/20		
REQUISITOS						
1. Solicitud por escrito con nombre y firma en original (En el caso de alguna Sociedad Civil y/o Institucional deberá ser en hoja membretada y sello respectivo).						
FUNDAMENTO JURIDICO				FORMATOS A UTILIZAR		
Artículo 2º .Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículo 13, fracción, II, III y VII de Ley General de Derechos Lingüísticos de los Pueblos Indígenas Artículo 4, fracción V, XIV y XVI del Decreto que crea a la Academia Veracruzana de las Lenguas Indígenas. Artículo 24º fracción XIII del Reglamento Interior de la Academia Veracruzana de las Lenguas Indígenas				No aplica		
TAMAÑO DE LA EMPRESA*				ACTIVIDAD EMPRESARIAL SUJETA A ESTE TRAMITE O SERVICIO*		
MICRO	PEQUEÑA	MEDIANA	GRANDE	INDUSTRIAL	COMERCIAL	SERVICIOS
APLICA AFIRMATIVA FICTA		PROPOSITO*		MOMENTO DE LA APERTURA*		
SI	NO	APERTURA	OPERACION	CONSTITUCION	CONSTRUCCION	INSTALACION
	X					
FECHA DE VALIDACION		NOMBRE Y CARGO DEL		Vo. Bo.		
15/06/2012		DR. SALOME GUTIERREZ MORALES SUBDIRECTOR DE INVESTIGACIÓN		LIC. LUCÍA TEPOLE ORTEGA DIRECTORA GENERAL		

*Exclusivo trámites empresariales.



**GOBIERNO
DEL ESTADO
DE VERACRUZ**



adelante



SEV
SECRETARÍA DE EDUCACIÓN
DE VERACRUZ



Academia Veracruzana
de las Lenguas Indígenas

DIRECTORIO

MTRA. LUCÍA TEPOLE ORTEGA

DIRECTORA GENERAL

DR. SALOMÉ GUTIÉRREZ MORALES

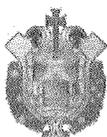
SUBDIRECTOR DE INVESTIGACIÓN

L.A.E. RAFAEL TEPETLA MAVIL

SUBDIRECTOR DE DESARROLLO

L.C. LUIS ALBERTO MARTÍNEZ MALDONADO

JEFE DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO



FIRMAS DE AUTORIZACIÓN

ELABORÓ:

ANTROP. MIGUEL ÁNGEL COLORADO NAVA
JEFE DE LA SECCIÓN DE PLANEACIÓN, CONTROL Y EVALUACIÓN

REVISÓ:

LIC. RAFAEL ADÁN TEPETLA MÁVIL
SUBDIRECTOR DE DESARROLLO

VISTO BUENO:

MTRA. LUCÍA TEPOLE ORTEGA
DIRECTORA GENERAL

AUTORIZÓ:

POR LA JUNTA DE GOBIERNO

MTRA. XÓCHITL ADELA OSORIO MARTÍNEZ
PRESIDENTE DE LA JUNTA DE GOBIERNO



GOBIERNO
DEL ESTADO
DE VERACRUZ



adelante



CGE
CONTRALORÍA GENERAL
DEL ESTADO

CONTRALORÍA GENERAL
DIRECCIÓN GENERAL DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO
REGISTRO ESTATAL DE MANUALES ADMINISTRATIVOS DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DEL
PODER EJECUTIVO DEL ESTADO

Con fundamento en el Artículo 14 fracción XVI del Reglamento Interior de la
Contraloría General, se extiende el registro número:

AVELI-04-DGDA-470-12-MSP-521/01.



VANESSA HERNÁNDEZ CANO
DIRECTORA GENERAL



Oficio No: CG/DGDA/SPDA/470 /2012.
Asunto: Registro de Manuales Administrativos.
 Xalapa-Equez., Ver., a 30 de Noviembre de 2012.

L.C. LUIS ALBERTO MARTÍNEZ MALDONADO
JEFE DEL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA
ACADEMIA VERACRUZANA DE LAS LENGUAS INDÍGENAS
PRESENTE

PIAE

En respuesta a su oficio número AVELI/DA/2012-516, de fecha 27 de noviembre del presente año y con fundamento en el artículo 14, fracción XVI del Reglamento Interior de la Contraloría General, donde se establece la atribución que tiene esta Dirección General para registrar los Manuales Administrativos de las Dependencias y Entidades, me permito comunicar a usted que los manuales han quedado debidamente integrados al "Registro Estatal de Manuales Administrativos de las Dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo del Estado", con los siguientes números:

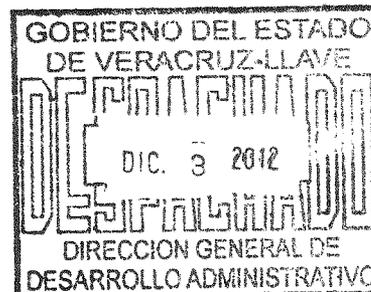
Nombre del Manual	Registro
Manual General de Organización	AVELI-04-DGDA-470-12-MGO-519/02
Manual General de Procedimientos	AVELI-04-DGDA-470-12- MGP-520/01
Manual de Servicios al Público	AVELI-04-DGDA-470-12-MSP-521/01

Por tal motivo, remito a usted un tanto de los manuales antes mencionados, a fin de que sean difundidos en las áreas de esa Entidad.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE
"SUFRAGIO EFECTIVO. NO REELECCIÓN"

VANESSA HERNÁNDEZ CANO
DIRECTORA GENERAL DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO



C.c.p. C.P.C. VÁN LÓPEZ FERNÁNDEZ.- Contralor General.- Para su conocimiento.
 MTRA. LUCÍA TEPOLE ORTEGA.- Directora General de la AVELI.- Mismo fin.
 LAE. ROSALBA AGUILAR ALONSO.- Directora General de Control y Evaluación de la Contraloría General.- Mismo fin.
 L.A. CÉSAR JAVIER LARA TRUJILLO.- Director General de Auditoría Gubernamental de la Contraloría General.- Mismo fin.
 C.P. ENMA PATRICIA GARCÍA RODRIGUEZ.- Contralora Interna en la SEV.- Para los efectos procedentes.

MGH/gdam. Nos. de Ref. 12.38/814 y 12.03/100.

my

