Cabada
Escuchar. Servir. Cumplir.

GOBIERNO MUNICIPAL
ÁNGEL R. CABADA

ACTA DE CABILDO No. 081/2026

SESIÓN EXTRAORDINARIA

En Ángel R. Cabada, Veracruz; siendo las **quince horas veinte minutos del día martes diecisiete de noviembre del dos mil veintiséis**, de conformidad con lo que disponen los **Artículos 28, 29, 30, 32 y 35 de la Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Veracruz - Llave**. Constituidos en la Sala de cabildos ubicada en la Sala de Presidencia Municipal situada en altos del Palacio Municipal en calle Primitivo R. Valencia entre calle Libertad y calle Úrsulo Galván sin Numero colonia Centro en Ángel R. Cabada, Veracruz. Por lo que, estando constituidos en el área antes descrita, que Preside la **MAP. Samantha Sánchez del Hoyo**, Presidenta Municipal Constitucional; encontrándose presentes los CC. **Omar Domínguez Tadeo**, Síndico Único; **Lic. Betzain Margarita Huertero Benítez**, Regidora Primera; **Ángel Díaz Morales**, Regidor Segundo; **Benigna Mendoza Domínguez** , Regidora Tercera, miembros de este Honorable Cabildo quienes cuentan con voz y voto; la **Lic. Erika Isela Medina Camacho**, Secretaria del Honorable Ayuntamiento con derecho a voz y DA FE. Para llevar a cabo la Sesión a la cual fueron previamente convocados, en términos de la Fracción I, II y III del Artículo 36 de la ley Orgánica del Municipio Libre, con la oportunidad debida, bajo el siguiente:- - - - -

- **ORDEN DEL DIA** -

I. Lista de Asistencia. - - - - - - - - - - - - - - - - - - -

la Ley Orgánica del Municipio Libre, que dice: ....."*Para que el Ayuntamiento pueda celebrar sus sesiones será necesario que estén presentes la mitad más uno de los Ediles, entre los que deberá estar el Presidente Municipal*".....- Por lo que los Acuerdos que se tomen serán válidos y se obligan a su cumplimiento. ¿Alguien considera hacer alguna intervención en lo general sobre el orden del día? Responden No. ¿Alguna observación? Responden No.- - - -

En uso de la voz la **MAP. Samantha Sánchez del Hoyo**, Presidenta Municipal, dice: Gracias Secretaria, favor de dar cuenta con el siguiente punto del orden del día. ----------

SEXTO: El punto número **IV** del orden del día es relativo a la **Presentación, análisis y en su caso aprobación del Manual de Relaciones Humanas, Ética, Conducta y Atención Ciudadana del H. Ayuntamiento de Ángel R. Cabada, Ver.,** en uso de la palabra la **MAP. Samantha Sánchez del Hoyo**, Presidenta Municipal del Honorable Ayuntamiento Municipal Constitucional de Ángel R. Cabada, Veracruz, expresa los siguiente: con este manual se busca lograr la estandarización del Servicio Público. Evita que la calidad de la atención dependa del estado de ánimo o criterio personal de cada funcionario. Establece protocolos homogéneos de saludo, escucha activa, tiempos de respuesta y canalización eficiente en todas las direcciones; en atención a la ciudadanía se pretende brindar Trato Digno e Inclusivo, Garantizando que toda persona que acuda al Palacio Municipal o a las áreas operativas—sin importar su origen, condición socioeconómica, género o afiliación—reciba un trato respetuoso, empático y libre de discriminación y con todo esto lograr una significativa Reducción de Quejas y Conflictos Sociales. Un protocolo claro de atención ciudadana desactiva tensiones en ventanilla, reduce la reincidencia de quejas ante la Presidencia o Regidurías y mejora la legitimidad de la administración ante las comunidades y la cabecera municipal.----------

Secretaria, de no existir intervención alguna someta a la **Aprobación** de este cuerpo colegiado. ---

En votación económica se pregunta: Si es de **aprobarse** el punto número **IV** del orden del día con el que se acaba de dar cuenta. Quienes estén a favor de la aprobación por favor sírvanse levantar la mano. ----------

MAP. Samantha Sánchez del Hoyo, Presidenta Municipal.	**Aprobado**
C. Omar Domínguez Tadeo, Sindico Único.	**Aprobado**
Lic. Betzain Margarita Huertero Benítez, Regidora Primera.	**Aprobado**
C. Ángel Díaz Morales, Regidor Segundo	**Aprobado**
C. Benigna Mendoza Domínguez , Regidora Tercera	**Aprobado**

¿Alguna abstención? Responden No. ¿Algún voto en contra? Responden: No.----------

Aprobado por **Unanimidad** de votos del cuerpo Edilicio, con **cinco** votos a favor y **cero** en contra. Queda aprobado el **Manual de Relaciones Humanas, Ética, Conducta y Atención Ciudadana del H. Ayuntamiento de Ángel R. Cabada, Ver.**----------

SÉPTIMO. ACUERDOS. ----------

1.- Se aprueba por unanimidad **el Manual de Relaciones Humanas, Ética, Conducta y Atención Ciudadana del H. Ayuntamiento de Ángel R. Cabada, Ver.**----------

2.- Imprimase por **duplicado** la presente **SESIÓN EXTRAORDINARIA**. Expídase al Órgano Interno de Control un ejemplar para los trámites de publicación correspondientes. ----------

OCTAVO: No habiendo otro asunto que tratar y agotados los asuntos listados en el orden del día, en uso de la voz la **MAP. Samantha Sánchez del Hoyo**, Presidenta municipal, declara por concluida la presente **SESIÓN EXTRAORDINARIA** de Cabildo siendo las dieciséis horas treinta minutos, del día martes diecisiete de noviembre del año Dos Mil Veintiséis; levantándose la presente Acta firmando al margen y al calce los que en ella intervinieron ante la presencia de la Ciudadana Secretaria del Honorable Ayuntamiento de Ángel R. Cabada, de Veracruz de Ignacio de la Llave, quien certifica y DA FE.----------
---

MAP. SAMANTHA SÁNCHEZ DEL HOYO
PRESIDENTA MUNICIPAL

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL ANGEL R. CABADA, VER 2026-2029 PRESIDENCIA

C. OMAR DOMÍNGUEZ TADEO
SINDICO UNICO

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL ANGEL R. CABADA, VER 2026-2029 SINDICATURA

LIC. BETZAIN MARGARITA HUERTERO BENÍTEZ
REGIDORA PRIMERA

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL ANGEL R. CABADA, VER. 2026-2029 REGIDURIA PRIMERA

C. ÁNGEL DÍAZ MORALES
REGIDOR SEGUNDO

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL ANGEL R. CABADA VER. 2026-2029 REGIDURIA SEGUNDA

C. BENIGNA MENDOZA DOMÍNGUEZ
REGIDORA TERCERA

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL ANGEL R. CABADA VER. 2026-2029 REGIDURIA TERCERA

LAE. CARLOS MURGUÍA TINOCO
TITULAR DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL ANGEL R. CABADA, VER. 2026-2029 ORGANO INTERNO DE CONTROL

LIC. ERIKA ISELA MEDINA CAMACHO
SECRETARIA DEL AYUNTAMIENTO

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS
H. AYUNTAMIENTO CONSTITUCIONAL ANGEL R. CABADA VER. 2026-2029 SECRETARIA

H. AYUNTAMIENTO DE
ÁNGEL R. CABADA, VERACRUZ

MANUAL DE RELACIONES HUMANAS, ÉTICA, CONDUCTA Y ATENCIÓN CIUDADANA

ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

ÓRGANO INTERNO
Ángel R. Cabada 2026-2029

"Escuchar, Servir y Cumplir"

ÍNDICE

PRESENTACIÓN

Capítulo I. Disposiciones generales

Capítulo II. Marco institucional: misión, visión y valores

Capítulo III. Principios de las relaciones humanas

Capítulo IV. Derechos, deberes y conducta profesional

Capítulo V. Atención ciudadana y calidad del servicio

Capítulo VI. Prevención y manejo de conflictos internos

Capítulo VII. Mecanismos de queja, denuncia y canalización

Capítulo VIII. Desarrollo humano, capacitación y bienestar

Capítulo IX. Evaluación, seguimiento y mejora continua

Capítulo X. Implementación y compromisos

Capítulo XI. Marco Normativo y Jurídico de referencia.

PRESENTACIÓN

El Municipio de Ángel R. Cabada, consciente de su tradición histórica de servicio público, reafirma en este documento la continuidad de los valores que han guiado a sus instituciones desde sus orígenes. La vocación de servicio, cimentada en la identidad comunitaria, se enlaza con los procesos de modernización administrativa, orientados a la eficiencia, la innovación y la mejora constante de la gestión municipal.

En este marco, la Administración Municipal asume un compromiso indeclinable con la transparencia activa, garantizando que la información pública sea difundida de manera clara, accesible y permanente.

Con ello, se establece un puente entre la memoria histórica y la responsabilidad contemporánea, asegurando que la gestión pública de Ángel R. Cabada se mantenga fiel a sus raíces, al tiempo que responde a las exigencias de un gobierno abierto, moderno y participativo.

El servicio público municipal se fortalece cuando las personas que lo integran trabajan con respeto, honestidad, empatía y vocación de servicio. Este Manual Institucional establece orientaciones comunes para favorecer un ambiente laboral digno, prevenir conflictos, promover la conducta ética y brindar atención clara, accesible y respetuosa a la ciudadanía cabadense.

El documento es una herramienta administrativa de orientación y mejora continua. Su aplicación deberá armonizarse con la normativa vigente, las atribuciones de cada área, las condiciones laborales aplicables y los protocolos formalmente aprobados por el Ayuntamiento.

Este Manual contribuye al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, particularmente en igualdad de género, paz y justicia y la construcción de instituciones eficaces, responsables y transparentes.

La administración municipal asume como guía el compromiso: “Escuchar, Servir y Cumplir”.

CAPÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. OBJETO:

Establecer principios, pautas de conducta y procedimientos básicos para mejorar las relaciones humanas en el trabajo, promover la integridad pública, prevenir conductas indebidas y elevar la calidad de la atención a las personas usuarias de los servicios municipales.

ARTÍCULO 2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

I. Fomentar relaciones laborales respetuosas, colaborativas y libres de violencia.
II. Promover la comunicación asertiva, la solución pacífica de diferencias y el trabajo coordinado entre áreas.
III. Orientar al personal sobre el trato digno, la inclusión, la confidencialidad y el uso responsable de los recursos públicos.
IV. Establecer una ruta básica para comunicar incidentes, presentar quejas o denuncias y solicitar apoyo institucional.
V. Definir mecanismos de capacitación, seguimiento y evaluación para la mejora continua.

ARTÍCULO 3. ALCANCE

Las disposiciones orientadoras de este Manual son aplicables a las personas servidoras públicas del Ayuntamiento, incluyendo personal directivo, administrativo, operativo, de atención al público y demás personas que desempeñen un empleo, cargo o comisión municipal, en el ámbito de sus funciones. Cuando corresponda, se observarán también las obligaciones de proveedores y prestadores de servicios previstas en sus instrumentos contractuales y en la ley.

ARTÍCULO 4. NATURALEZA Y APLICACIÓN

Este Manual no sustituye leyes, reglamentos, condiciones generales de trabajo, contratos, protocolos especializados ni procedimientos de responsabilidades administrativas. Ante cualquier diferencia, prevalecerán las disposiciones jurídicas aplicables. Ninguna persona podrá imponer sanciones al margen del procedimiento y de la autoridad competente. **La vigilancia del cumplimiento del presente Manual corresponderá al Órgano Interno de Control, en el ámbito de sus atribuciones; el seguimiento de su implementación y aplicación estará a cargo del área de Recursos Humanos**, conforme a sus competencias; asimismo, cada persona integrante de la Administración Pública Municipal será responsable de

observar y cumplir las disposiciones que le resulten aplicables, de conformidad con el marco jurídico vigente.

El incumplimiento de las disposiciones contenidas en este Manual podrá ser considerado como falta administrativa conforme a la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

ARTÍCULO 5. DEFINICIONES BÁSICAS

I. Persona servidora pública: quien desempeña un empleo, cargo o comisión en el Ayuntamiento conforme al marco jurídico aplicable.
II. Ciudadanía o persona usuaria: persona que solicita información, trámite, servicio, orientación o intervención municipal.
III. Conflicto laboral: diferencia relacionada con tareas, comunicación, responsabilidades o convivencia en el trabajo.
IV. Hostigamiento o acoso: conductas que deberán identificarse y atenderse conforme a la definición y procedimientos establecidos en la legislación y los protocolos aplicables.
V. Queja o denuncia: comunicación de hechos que podrían contravenir normas, afectar derechos o comprometer la integridad del servicio público.

ARTÍCULO 6. PRINCIPIO PRO-PERSONA Y MARCO JURÍDICO APLICABLE

El Ayuntamiento de Ángel R. Cabada reconoce y aplica el **principio pro-persona**, conforme al artículo 1º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, garantizando que toda interpretación normativa se realice en favor de la protección más amplia de los derechos humanos.

Asimismo, este Manual se fundamenta en la **Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Veracruz**, particularmente en sus artículos 1 y 2, que regulan la organización y funcionamiento del Municipio, y en el **Título Sexto, Capítulo VII**, relativo a la responsabilidad administrativa de los servidores públicos.

De igual manera, se observan las disposiciones de la **Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Veracruz**, en especial los artículos 7, 49 y 57, que establecen los principios de legalidad, honradez, imparcialidad, eficiencia y transparencia en el ejercicio de la función pública.

CAPÍTULO II
MARCO INSTITUCIONAL
MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

ARTÍCULO 7. MISIÓN INSTITUCIONAL

Brindar servicios públicos con calidez y eficiencia, promoviendo el desarrollo integral del municipio y el bienestar de sus habitantes.

ARTÍCULO 8. VISIÓN INSTITUCIONAL

Ser un gobierno referente por su transparencia, trato humano, capacidad de respuesta y compromiso social.

ARTÍCULO 9. VALORES Y CONDUCTAS OBSERVABLES

I. **Honestidad:** actuar con rectitud, no solicitar ni aceptar beneficios indebidos y reportar posibles irregularidades.
II. **Respeto:** escuchar sin humillar, evitar expresiones ofensivas y reconocer la dignidad de cada persona.
III. **Compromiso:** cumplir las tareas asignadas, informar oportunamente sobre avances y advertir obstáculos.
IV. **Transparencia:** documentar decisiones y facilitar información pública conforme a la normativa, protegiendo los datos personales.
V. **Empatía:** considerar las circunstancias de las personas y ofrecer orientación sin prejuicios.
VI. **Responsabilidad:** asumir las consecuencias de los actos y corregir errores de manera oportuna.
VII. **Imparcialidad:** atender sin favoritismos, discriminación ni condicionamientos políticos, personales o económicos.
VIII. **Colaboración:** compartir información de trabajo por canales autorizados y coordinar esfuerzos para resolver necesidades ciudadanas.
IX. **Legalidad:** Cumplir estrictamente la Constitución, leyes y reglamentos.
X. **Transparencia**: Garantizar máxima publicidad y rendición de Cuentas.
XI. **Honradez:** Actuar con rectitud, sin buscar beneficios indebidos.
XII. **Respeto a Derechos Humanos:** Conducirse con dignidad y equidad hacia todas las personas.

CAPÍTULO III
PRINCIPIOS DE LAS RELACIONES HUMANAS

ARTÍCULO 10. COMUNICACIÓN ASERTIVA

I. Expresar instrucciones, desacuerdos y solicitudes de forma clara, respetuosa y oportuna.
II. Escuchar activamente, permitir que la otra persona termine y confirmar que el mensaje se entendió.
III. Evitar rumores, insultos, amenazas, burlas, gritos y mensajes discriminatorios.
IV. Dar retroalimentación sobre conductas o resultados concretos, sin descalificar a la persona.
V. Utilizar canales institucionales y registrar acuerdos relevantes cuando la naturaleza del asunto lo requiera.

ARTÍCULO 11. TRABAJO EN EQUIPO

Las áreas deberán compartir información necesaria para el cumplimiento de sus atribuciones, respetando la confidencialidad y las competencias de cada unidad. Las reuniones de coordinación procurarán definir responsables, plazos y acuerdos verificables.

ARTÍCULO 12. IGUALDAD Y TRATO DIGNO

Se prohíbe cualquier trato discriminatorio o degradante. Las decisiones laborales y la atención ciudadana deberán basarse en criterios objetivos y legales. Se procurarán ajustes razonables y condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad, así como medidas pertinentes para atender a personas mayores y otros grupos que requieran apoyo.

ARTÍCULO 13. INTELIGENCIA EMOCIONAL Y AUTOCUIDADO

Ante presión, crítica o desacuerdo, el personal procurará mantener la calma, separar los hechos de las interpretaciones, pedir una pausa cuando sea viable y solicitar apoyo si la situación rebasa sus posibilidades. La gestión emocional no justifica tolerar violencia, amenazas ni vulneraciones de derechos.

ARTÍCULO 14. LIDERAZGO RESPETUOSO

Quienes ejerzan funciones de mando deberán comunicar expectativas, distribuir tareas con criterios objetivos, escuchar propuestas, dar seguimiento sin humillación y actuar oportunamente ante señales de hostigamiento, discriminación o riesgos para el personal.

ARTÍCULO 15. DIVERSIDAD CULTURAL

El personal deberá reconocer y respetar la diversidad cultural, lingüística y de identidad de la ciudadanía, evitando cualquier forma de exclusión.

CAPÍTULO IV
DERECHOS, DEBERES Y CONDUCTA PROFESIONAL

ARTÍCULO 16. DERECHOS ORIENTADORES DEL PERSONAL

I. Recibir un trato digno, respetuoso y libre de violencia.
II. Conocer las funciones, instrucciones y canales de coordinación que correspondan a su puesto.
III. Contar, conforme a la disponibilidad y reglas aplicables, con herramientas seguras y adecuadas para desempeñar sus funciones.
IV. Acceder a oportunidades de capacitación y profesionalización bajo criterios objetivos.
V. Comunicar riesgos, errores, conflictos o posibles irregularidades sin sufrir represalias por reportes de buena fe, conforme a la normativa aplicable.
VI. Ser escuchado en los procedimientos que afecten sus derechos, con respeto al debido proceso.

ARTÍCULO 17. DEBERES DE CONDUCTA

a. Cumplir horarios, responsabilidades e instrucciones legales emitidas por autoridad competente.
b. Usar de forma responsable vehículos, equipo, mobiliario, papelería, sistemas, presupuesto y demás bienes públicos.
c. Proteger expedientes, datos personales, claves de acceso e información reservada o confidencial.
d. Evitar conflictos de interés y comunicar oportunamente aquellos que puedan afectar la imparcialidad.
e. No utilizar el cargo, recursos o información institucional para obtener beneficios personales o favorecer a terceros.
f. Mantener presentación y credencial institucional conforme a las disposiciones internas, cuando proceda.
g. Tratar con cortesía a compañeras, compañeros, superiores, subordinados y ciudadanía.

h. Entregar información, documentos y asuntos pendientes de manera ordenada cuando exista cambio de adscripción o separación del cargo.
i. El personal deberá participar en los programas de capacitación institucional como requisito para la evaluación anual de desempeño.

ARTÍCULO 18. USO DE RECURSOS Y CANALES DIGITALES

Los equipos y cuentas institucionales deberán utilizarse de acuerdo con las políticas internas y la ley. No se compartirán contraseñas ni documentos sensibles por canales no autorizados. Las publicaciones personales no deberán presentarse como posicionamientos oficiales sin autorización.

ARTÍCULO 19. CONFIDENCIALIDAD Y DATOS PERSONALES

La información se consultará y compartirá únicamente cuando exista atribución y necesidad de trabajo. Las solicitudes de acceso a la información, conservación de expedientes y tratamiento de datos personales se canalizarán a las áreas competentes conforme a la legislación aplicable.

ARTÍCULO 20. DERECHO A LA PROTECCIÓN CONTRA REPRESALIAS.

Toda persona servidora pública, así como cualquier persona que presente una queja, denuncia, reporte o comunique de buena fe posibles actos de corrupción, discriminación, hostigamiento, acoso, abuso de autoridad, incumplimiento de las disposiciones institucionales o cualquier otra conducta contraria a la ética y la legalidad, tendrá derecho a recibir protección contra cualquier forma de represalia, intimidación, amenaza, hostigamiento, discriminación o trato desfavorable derivado de dicha actuación.

La protección contra represalias constituye un principio fundamental para fomentar la confianza, la transparencia, la integridad y la participación responsable dentro de la Administración Pública Municipal.

CAPÍTULO V
ATENCIÓN CIUDADANA Y CALIDAD DEL SERVICIO

ARTÍCULO 21. ESTÁNDAR MÍNIMO DE ATENCIÓN

Toda persona deberá recibir una atención cortés, imparcial, clara y orientada a resolver o canalizar su solicitud. El personal no deberá prometer resultados fuera

de sus atribuciones ni condicionar la atención a pagos, regalos, afiliaciones o favores.

ARTÍCULO 22. PROTOCOLO DE ATENCIÓN

I. Recibir y saludar con cortesía; identificar, cuando proceda, el motivo de la visita o comunicación.
II. Escuchar sin interrumpir y formular preguntas breves para precisar la necesidad.
III. Explicar requisitos, pasos, costos legalmente establecidos, plazos y área responsable en lenguaje sencillo.
IV. Si el asunto corresponde a otra unidad, orientar o canalizarlo e indicar los datos necesarios para dar seguimiento.
V. Registrar la solicitud en el sistema o formato institucional cuando corresponda, sin recopilar datos innecesarios.
VI. Confirmar la comprensión de la orientación y despedirse con respeto.
VII. Toda comunicación escrita deberá redactarse en lenguaje sencillo, evitando tecnicismos innecesarios, y deberá incluir datos de contacto para seguimiento.

ARTÍCULO 23. ATENCIÓN DE PERSONAS INCONFORMES

I. Mantener tono sereno y postura profesional; no responder a provocaciones con insultos.
II. Permitir que la persona explique el motivo de su inconformidad y resumir lo entendido.
III. Reconocer la molestia sin admitir hechos no verificados ni hacer promesas indebidas.
IV. Explicar opciones legales y posibles plazos; solicitar apoyo de la jefatura si no puede resolverse en el momento.
V. Si existen amenazas o riesgo físico, priorizar la seguridad, activar los protocolos correspondientes y solicitar apoyo competente.
VI. Registrar los hechos relevantes conforme a las reglas de protección de datos y de documentación.

ARTÍCULO 24. ACCESIBILIDAD E INCLUSIÓN

En la medida de las atribuciones y recursos disponibles, se facilitará orientación accesible, comunicación comprensible y atención prioritaria conforme a la ley. No se negará orientación por idioma, discapacidad, edad, apariencia, condición económica, origen, género, religión u opiniones políticas.

ARTÍCULO 25. QUEJAS SOBRE EL SERVICIO

Cuando una persona manifieste inconformidad, se le informará el canal institucional competente para presentar una queja o denuncia. El personal receptor no deberá desalentarla, alterar su relato ni exigir requisitos que no estén previstos legalmente.

CAPÍTULO VI
PREVENCIÓN Y MANEJO DE CONFLICTOS INTERNOS

ARTÍCULO 26. PREVENCIÓN

Las jefaturas promoverán distribución clara de tareas, comunicación periódica, acuerdos documentados, cargas de trabajo razonables dentro de sus atribuciones y atención temprana a tensiones laborales.

Toda inconformidad laboral deberá recibir respuesta inicial en un plazo no mayor a cinco días hábiles.

ARTÍCULO 27. RUTA ORDINARIA DE ATENCIÓN

I. Diálogo directo voluntario: cuando sea seguro y apropiado, las personas involucradas pueden conversar sobre los hechos, explicar necesidades y acordar medidas concretas.
II. Apoyo de la jefatura: si no hay solución, puede solicitarse intervención de la persona responsable del área, siempre que no exista conflicto de interés o riesgo para alguna parte.
III. Canalización a Recursos Humanos o instancia designada: cuando el asunto persista, se solicitará orientación o mediación neutral, si procede.
IV. Canalización especializada: si se alegan hostigamiento, acoso sexual, violencia, discriminación, corrupción, amenazas o posibles faltas administrativas o delitos, no se exigirá mediación directa; se remitirá a la autoridad competente y se aplicarán los protocolos correspondientes.
V. Seguimiento: los acuerdos permitidos se documentarán con responsables y fechas de revisión, respetando la privacidad de las personas.

ARTÍCULO 28. PROHIBICIÓN DE REPRESALIAS

No deberán tolerarse amenazas, castigos informales, aislamiento deliberado, cambios punitivos de funciones ni otras represalias contra quien formule de buena

fe una queja, denuncie hechos o participe como testigo. Las alegaciones deberán atenderse con imparcialidad, sin prejuzgar y con respeto a todas las partes.

ARTÍCULO 29. MEDIDAS DE PROTECCIÓN

Cuando exista riesgo para la integridad o seguridad de una persona, la autoridad competente valorará las medidas preventivas que procedan, sin sustituir las facultades legales ni anticipar una determinación de responsabilidad.

CAPÍTULO VII
MECANISMOS DE QUEJA, DENUNCIA Y CANALIZACIÓN

ARTÍCULO 30. PRINCIPIOS DE RECEPCIÓN

La recepción y canalización se realizarán con respeto, confidencialidad en la medida legalmente posible, imparcialidad, diligencia y protección frente a represalias. No se garantizará anonimato absoluto si la ley o el procedimiento exige información para investigar, pero se limitará el acceso a los datos conforme a las disposiciones aplicables.

ARTÍCULO 31. RUTA BÁSICA

I. Recibir el reporte sin culpabilizar ni desalentar a quien lo presenta.
II. Registrar fecha, medio de recepción, descripción de los hechos, lugar aproximado, áreas involucradas y datos de contacto si la persona desea proporcionarlos. No solicitar información irrelevante.
III. Identificar si hay riesgo inmediato para una persona o bienes; si lo hay, activar medidas de seguridad y avisar a las autoridades competentes.
IV. Canalizar según la naturaleza del hecho: Recursos Humanos para orientación laboral; Contraloría u Órgano Interno de Control competente para posibles faltas administrativas; Unidad de Transparencia para asuntos de acceso a la información o datos personales; y autoridades especializadas cuando corresponda.
V. Entregar, cuando sea procedente, constancia o referencia de recepción y explicar el canal para seguimiento.
VI. Conservar la documentación con acceso restringido y dar seguimiento a la canalización sin interferir en la investigación.

ARTÍCULO 32. DATOS QUE PUEDE INCLUIR UNA DENUNCIA

I. Descripción concreta de lo ocurrido, incluyendo fechas aproximadas y lugar.
II. Personas o áreas involucradas, si se conocen.

III. Documentos, mensajes u otros elementos disponibles obtenidos lícitamente.
IV. Datos de contacto para seguimiento, si la persona desea proporcionarlos.
V. Indicación de si existe riesgo actual o necesidad urgente de protección.

ARTÍCULO 33. GARANTÍAS Y LÍMITES

La presentación de un reporte no determina por sí misma que exista una infracción. La autoridad competente deberá valorar los hechos y, en su caso, investigar conforme al procedimiento legal. Este Manual no crea por sí solo un órgano investigador ni reemplaza los canales oficiales que el Ayuntamiento tenga formalmente establecidos.

ARTÍCULO 34. DIRECTORIO INSTITUCIONAL POR COMPLETAR

Antes de aprobar y difundir este Manual, el Ayuntamiento deberá completar y verificar los datos oficiales de contacto de: Órgano Interno de Control; Recursos Humanos; Unidad de Transparencia; instancia municipal de atención a mujeres, si existe; Protección Civil o seguridad para emergencias; y demás autoridades competentes. No se incorporan teléfonos o correos no verificados.

ARTÍCULO 35. SISTEMA DIGITAL DE SEGUIMIENTO Y TRAZABILIDAD.

El Órgano Interno de Control de Ángel R. Cabada, Veracruz, deberá promover e implementar un sistema digital de seguimiento que permita registrar, organizar, controlar y supervisar de manera eficiente las solicitudes, reportes, quejas, denuncias, trámites y demás asuntos relacionados con la atención ciudadana y la gestión administrativa municipal.

Dicho sistema deberá garantizar la trazabilidad de cada asunto mediante la asignación de un folio único de identificación, el registro de la fecha de recepción, la unidad administrativa responsable, las actuaciones realizadas, los plazos de atención, los cambios de estatus y la resolución correspondiente, permitiendo conocer en todo momento su ubicación, avance y resultado.

CAPÍTULO VIII
DESARROLLO HUMANO, CAPACITACIÓN Y BIENESTAR

ARTÍCULO 36. PLAN ANUAL DE CAPACITACIÓN

Cada área, en coordinación con Recursos Humanos o la unidad designada, podrá proponer un programa anual que considere ética e integridad, atención ciudadana, comunicación, prevención de violencia y discriminación, protección de datos, transparencia, derechos humanos, liderazgo y seguridad en el trabajo.

ARTÍCULO 37. RECONOCIMIENTO Y MOTIVACIÓN

El Ayuntamiento podrá implementar reconocimientos por desempeño, innovación, años de servicio o colaboración, con criterios transparentes, verificables y no discriminatorios. Los reconocimientos no sustituirán derechos laborales ni podrán condicionarse a lealtades personales o políticas.

ARTÍCULO 38. INTEGRACIÓN INSTITUCIONAL

Se podrán organizar actividades de colaboración entre áreas, reuniones de mejora, inducción para personal de nuevo ingreso y espacios de retroalimentación, respetando las jornadas, funciones y reglas laborales aplicables.

ARTÍCULO 39. BIENESTAR Y PREVENCIÓN DE RIESGOS.

Las jefaturas deberán canalizar riesgos psicosociales, sobrecarga persistente, violencia o condiciones inseguras a las instancias competentes. Las actividades de bienestar serán complementarias y no sustituirán las obligaciones legales de seguridad y salud en el trabajo.

ARTÍCULO 40. PROGRAMA DE BIENESTAR PSICOSOCIAL DEL PERSONAL.

El H. Ayuntamiento Constitucional de Ángel R. Cabada, Veracruz, deberá promover e implementar un Programa de Bienestar Psicosocial dirigido a las personas servidoras públicas municipales, con el propósito de fomentar un entorno laboral saludable, respetuoso, inclusivo y libre de violencia, discriminación, hostigamiento, acoso laboral y cualquier conducta que afecte la dignidad, la estabilidad emocional o el desarrollo integral del personal.

Finalidad prevenir y atender los factores de riesgo psicosocial en el entorno laboral, promover la salud mental, fortalecer las relaciones interpersonales, mejorar la comunicación institucional y favorecer el equilibrio entre las responsabilidades laborales y la vida personal.

El Objetivo es contribuir al bienestar integral de las personas servidoras públicas, fortaleciendo un ambiente de trabajo digno, seguro y saludable que favorezca su desarrollo personal, el desempeño eficiente de sus funciones y la prestación de servicios públicos de calidad a la ciudadanía.

I. ACCIONES DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN.

a. **Talleres periódicos** sobre manejo del estrés, resiliencia, comunicación asertiva y equilibrio vida-trabajo.
b. **Campañas internas** de sensibilización sobre salud mental, autocuidado y hábitos saludables.
c. **Espacios de pausa activa** (ejercicios breves de relajación o estiramiento durante la jornada laboral).
d. **Charlas motivacionales** con especialistas en psicología organizacional.

II. ACCIONES DE ATENCIÓN Y APOYO

a. **Línea de apoyo psicológico confidencial** para el personal.
b. **Convenios con instituciones de salud** para brindar consultas psicológicas o psiquiátricas a bajo costo.
c. **Protocolos de detección temprana** de riesgos psicosociales (burnout, ansiedad, depresión).
d. **Canales de denuncia y acompañamiento** en casos de acoso laboral o violencia.

III. ACCIONES DE INTEGRACIÓN Y COHESIÓN

a. **Actividades de integración** (convivencias, dinámicas de equipo, celebraciones institucionales).
b. **Programas de mentoría** entre personal experimentado y nuevo ingreso.
c. **Reconocimiento público** a logros y buenas prácticas laborales.
d. **Encuestas de clima organizacional** para medir satisfacción y detectar áreas de mejora.

IV. ACCIONES DE EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

a. **Aplicación periódica de cuestionarios** de factores de riesgo psicosocial (NOM-035-STPS en México).
b. **Indicadores de bienestar** (rotación, ausentismo, productividad, satisfacción).
c. **Informes semestrales** con resultados y propuestas de mejora.
d. **Comité interno de bienestar** encargado de dar seguimiento y ajustar el programa.

V. ACCIONES DE ENTORNO LABORAL

a. **Adecuación de espacios físicos** (iluminación, ventilación, áreas de descanso).
b. **Flexibilidad laboral** en horarios o modalidades (cuando sea posible).
c. **Políticas claras de equilibrio trabajo-familia**.
d. **Promoción de actividades culturales y deportivas** dentro o fuera de la institución.

CAPÍTULO IX
EVALUACIÓN, SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA

ARTÍCULO 41. RESPONSABLES

El Órgano Interno de Control, las personas titulares de las áreas y Recursos Humanos las unidades que formalmente tengan asignadas estas funciones impulsarán la difusión y aplicación del Manual dentro de sus atribuciones.

ARTÍCULO 42. INDICADORES SUGERIDOS

I. Porcentaje de personal que recibió inducción o capacitación sobre el Manual.
II. Resultados agregados de encuestas de clima laboral, respetando el anonimato cuando se ofrezca.
III. Tiempo de canalización de quejas y solicitudes, medido sin interferir en investigaciones.
IV. Porcentaje de áreas que revisan y documentan acuerdos de mejora.
V. Percepción ciudadana sobre claridad, respeto y accesibilidad de la atención.
VI. Número de acciones correctivas o preventivas concluidas, reportado de manera agregada y sin exponer datos personales.

ARTÍCULO 43. PERIODICIDAD

Se recomienda realizar una revisión semestral de indicadores y una evaluación anual del Manual. Las áreas deberán identificar tendencias, proponer medidas y documentar responsables y fechas de cumplimiento.

ARTÍCULO 44. REVISIÓN DEL DOCUMENTO

El Manual deberá revisarse cuando existan reformas legales, cambios en la estructura municipal, nuevos protocolos o hallazgos relevantes de evaluación. Las modificaciones deberán seguir el procedimiento de autorización que corresponda.

ARTÍCULO 45. DE LA EVALUACIÓN INSTITUCIONAL Y LA MEJORA CONTINUA.

Se establecerán mecanismos permanentes de evaluación, seguimiento y mejora continua de los servicios públicos, trámites administrativos y procesos de atención ciudadana, con el propósito de fortalecer la eficiencia institucional, la transparencia, la calidad del servicio y la confianza de la ciudadanía en la Administración Municipal.

Las dependencias, entidades y unidades administrativas deberán implementar indicadores de desempeño que permitan medir, analizar y mejorar los resultados de su gestión, incorporando de manera prioritaria la percepción ciudadana externa como elemento fundamental para evaluar la calidad de los servicios y la satisfacción de las personas usuarias.

La evaluación deberá considerar, como mínimo, los siguientes indicadores:

I. **Nivel de satisfacción ciudadana.** Medir la percepción de la población respecto de la calidad, oportunidad, trato digno, accesibilidad y eficacia de los servicios públicos municipales, mediante encuestas públicas, consultas ciudadanas y otros instrumentos de evaluación.
II. **Cumplimiento de los plazos legales en los trámites.** Determinar el porcentaje y número de trámites y servicios administrativos resueltos dentro de los plazos establecidos en la normativa aplicable, identificando retrasos, causas de incumplimiento y acciones correctivas.
III. **Índice de confianza ciudadana.** Evaluar el grado de confianza de la población en el Ayuntamiento, considerando factores como la honestidad, imparcialidad, transparencia, responsabilidad, capacidad de respuesta y cumplimiento de los compromisos institucionales.
IV. **Análisis de resultados y detección de áreas de oportunidad.** Las unidades administrativas deberán analizar periódicamente los resultados obtenidos, identificar deficiencias y establecer medidas preventivas y correctivas para mejorar la atención y el desempeño institucional.
V. **Implementación de acciones de mejora.** Con base en los resultados de las evaluaciones, las áreas responsables deberán formular planes de mejora con objetivos, actividades, responsables, plazos e indicadores de cumplimiento, procurando atender de manera oportuna las necesidades y observaciones de la ciudadanía.
VI. **Seguimiento y rendición de cuentas.** Los resultados de las evaluaciones y el avance de las acciones de mejora deberán documentarse y comunicarse a las instancias competentes, conforme a las disposiciones aplicables en materia de transparencia, protección de datos personales y rendición de cuentas.

La evaluación y mejora continua deberán desarrollarse bajo los principios de legalidad, objetividad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, respeto a los derechos humanos y orientación al servicio público. Las dependencias municipales deberán utilizar los resultados obtenidos para fortalecer sus procesos internos, prevenir la recurrencia de deficiencias y promover una cultura institucional de responsabilidad, innovación y compromiso con la ciudadanía.

La aplicación de este artículo tendrá como finalidad consolidar una Administración Municipal cercana, eficiente, confiable y comprometida con el mejoramiento permanente de los servicios públicos y con el cumplimiento de los principios institucionales de **Escuchar, Servir y Cumplir**.

CAPÍTULO X
IMPLEMENTACIÓN Y COMPROMISOS

ARTÍCULO 46. DIFUSIÓN

El Manual se difundirá por medios institucionales accesibles. Se procurará que el personal confirme su recepción y conozca los canales de orientación y denuncia. La difusión no sustituye la capacitación ni la entrega de normas legalmente obligatorias.

ARTÍCULO 47. COMPROMISO INDIVIDUAL

Cada persona servidora pública se compromete a conducirse con honestidad, respeto, imparcialidad y responsabilidad; proteger los recursos y la información; atender con dignidad a la ciudadanía; y reportar de buena fe los hechos que puedan poner en riesgo la integridad del servicio público.

ARTÍCULO 48. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DIGITAL DE QUEJAS Y DENUNCIAS

El Órgano Interno de Control de Ángel R. Cabada, Veracruz, deberá implementar, habilitar y mantener en funcionamiento un **Sistema Digital de Quejas y Denuncias**, accesible desde sus páginas oficiales de internet, en un plazo de 30 días naturales a la aprobación del presente Manual, a fin de garantizar a la ciudadanía un medio sencillo, seguro y accesible para reportar presuntas irregularidades, conductas contrarias a la ética pública, deficiencias en la prestación de servicios, actos de abuso de autoridad o cualquier otra conducta atribuible al personal del Ayuntamiento que amerite atención institucional.

El sistema deberá permitir el registro, recepción, canalización y seguimiento de cada queja o denuncia, mediante un folio único que facilite su identificación y consulta. Asimismo, deberá establecer mecanismos de protección de datos personales, confidencialidad de la información y prevención de represalias contra las personas denunciantes, conforme a la legislación aplicable.

El Órgano Interno de Control será responsable de coordinar la recepción, revisión y atención de los asuntos presentados, así como de establecer procedimientos internos para su trámite oportuno, seguimiento y resolución, dentro del ámbito de sus atribuciones.

Las áreas responsables deberán garantizar que el acceso al sistema sea visible desde las páginas oficiales del Ayuntamiento, que su funcionamiento se revise periódicamente y que se publique información estadística sobre las quejas y denuncias recibidas y atendidas, sin divulgar datos personales ni información reservada o confidencial.

La implementación y operación del sistema tendrá como finalidad fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas, la integridad del servicio público y la confianza ciudadana en la Administración Municipal.

CAPÍTULO XI
MARCO NORMATIVO Y JURÍDICO.

ARTÍCULO 49. Marco Normativo

El presente Manual se fundamenta en las disposiciones contenidas en los marcos normativos siguientes.

a. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, especialmente derechos humanos y responsabilidades de las personas servidoras públicas.
b. Ley Orgánica del Municipio Libre del Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave.
c. Ley General de Responsabilidades Administrativas y Legislación Estatal de Responsabilidades Administrativas Aplicable.
d. Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia y normativa estatal aplicable.
e. Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres y Normativa de no discriminación aplicable.
f. Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y legislación local aplicable.
g. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública para el Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave y demás normativa vigente.
h. Reglamentos, Código de Ética y Conducta, protocolos, condiciones laborales y disposiciones internas vigentes del Ayuntamiento.

TRANSITORIOS

Primero. El presente Manual entrará en vigor al día siguiente de su aprobación por el Honorable Ayuntamiento de Ángel R. Cabada, Veracruz.

Segundo. Se derogan todas aquellas disposiciones administrativas que se opongan al presente Manual.

Así lo acordó el Cabildo en pleno del Honorable Ayuntamiento Constitucional del Municipio de Ángel R. Cabada, Veracruz, Estado de Veracruz de Ignacio de la Llave, a los **diecisiete días del mes de noviembre de dos mil Veintiséis**. **ACTA EXT. 081/2026.**