



VELARDE & CAICERO
Asociados

MANUAL DE REINGENIERÍA PARA LA PROTECCIÓN DE NNA EN VERACRUZ

PROPUESTA TÉCNICA DE MODERNIZACIÓN INSTITUCIONAL

VELARDE & CAICERO ASOCIADOS

Autor

Mtra. Ruth Martha Velarde Martínez



velardecaiceroasociados



Velardecaicero_asociados



Velarde & Caicero Asociados



@Velarde_caicero



Velarde_CaiceroAsociados



+1 (725) 260-1326 | 332 519 0512



velardecaicero@proximarestitucionnna.com.mx



<https://proximarestitucionnna.com.mx/>



VELARDE & CAICERO
Asociados

MANUAL DE REINGENIERÍA PARA LA PROTECCIÓN DE NNA EN VERACRUZ

Propuesta Técnica de Modernización Institucional

© 2023 Velarde & Caicero Asociados

Cándido Aguilar 73, Col. Modelo

Xalapa Veracruz, Ver.

Edición: **© 2023 Velarde & Caicero Asociados**

Dirección Editorial: Mtra. Ruth Martha Velarde Martínez

Diseño y Maquetación: Oreate AI Consultores

Primera Edición: Octubre 2023

Queda prohibida la reproducción total o parcial de esta obra sin la autorización escrita de los titulares del copyright. Este documento contiene propiedad intelectual y metodologías registradas.



velardecaiceroasociados



Velardecaicero_asociados



Velarde & Caicero Asociados



@Velarde_caicero



Velarde_CaiceroAsociados



+1 (725) 260-1326 | 332 519 0512



velardecaicero@proximarestitucionnna.com.mx



<https://proximarestitucionnna.com.mx/>



VELARDE & CAICERO
Asociados

CONTENIDO

PROLOGO04

INTRODUCCIÓN05

De la Beneficencia a la Garantía de Derechos

MÓDULO 1: EL DIAGNÓSTICO 09

La Crisis del Modelo Actual en las Procuradurías Municipales

MÓDULO 2: MARCO JURÍDICO Y COMPETENCIAS 15

Blindaje Legal para el Servidor Público

MÓDULO 3: LA METODOLOGÍA DE REINGENIERÍA 21

El Modelo Velarde & Caicero de Eficiencia

MÓDULO 4: OPERATIVIDAD EN CASAS HOGAR (CAS) 29

Gestión de Centros de Asistencia Social

MÓDULO 5: INDICADORES Y FUTURO 35

Midiendo el Éxito de la Gestión

ANEXO ESPECIAL: FORMATOS SUGERIDOS39



velardecaiceroasociados



Velardecaicero_asociados



Velarde & Caicero Asociados



@Velarde_caicero



Velarde_CaiceroAsociados



+1 (725) 260-1326 | 332 519 0512



velardecaicero@proximarestitucionnna.com.mx



<https://proximarestitucionnna.com.mx/>

PRÓLOGO:

HACIA UNA JUSTICIA DE RESULTADOS

La protección de Niñas, Niños y Adolescentes en Veracruz ha transitado históricamente por un camino de buenas intenciones, pero de procesos agotados. Durante mi trayectoria como **Procuradora Municipal de Protección a NNA**, pude constatar que el mayor obstáculo para la justicia no es la falta de leyes, sino la ausencia de una estructura operativa capaz de ejecutarlas con la urgencia que la infancia demanda.

Este manual no nace de la teoría de escritorio, sino de la experiencia en territorio. Surge de la necesidad crítica de dotar a los Ayuntamientos de una metodología técnica que elimine la burocracia paralizante y la sustituya por una **Reingeniería de Procesos**.

En **Velarde & Caicero Asociados**, estamos convencidos de que el éxito de un DIF Municipal o de una Casa Hogar no se mide por cuántos menores alberga, sino por cuántos derechos restituye de manera efectiva y legal. Nuestra propuesta es clara: blindar jurídicamente a la administración pública, profesionalizar a los cuerpos técnicos y, por encima de todo, garantizar que ningún proceso administrativo sea un obstáculo para la seguridad de un niño.

Le entrego esta obra no solo como una guía, sino como una herramienta de transformación institucional. Es momento de que Veracruz sea referente nacional en justicia administrativa y protección integral.

Mtra. Ruth Martha Velarde Martínez *Titular de Velarde & Caicero Asociados*



velardecaiceroasociados



Velardecaicero_asociados



Velarde & Caicero Asociados



@Velarde_caicero



Velarde_CaiceroAsociados



+1 (725) 260-1326 | 332 519 0512



velardecaicero@proximarestitucionnna.com.mx



<https://proximarestitucionnna.com.mx/>



VELARDE & CAICERO

Asociados

INTRODUCCIÓN

De la Beneficencia a la Garantía de Derechos: Un Nuevo Paradigma

El modelo de asistencia social en Veracruz ha operado históricamente bajo una premisa de reacción inmediata y caridad institucional. Si bien noble en su origen, este enfoque asistencialista ha demostrado ser insuficiente ante la complejidad de la violencia moderna y las exigencias de la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes (LGDNNA) y la Ley 573 estatal.

El asistencialismo ha muerto porque no resuelve; solo contiene. Hoy, la administración pública municipal requiere transitar hacia la **Protección Técnica Integral**. Esto implica dejar de ver a las Procuradurías Municipales como oficinas de trámites y reconcebir las como unidades de inteligencia jurídica y social.

Este manual presenta el "Modelo Velarde & Caicero", una reingeniería institucional diseñada para dotar a los servidores públicos de herramientas metodológicas que garanticen tres objetivos: la restitución eficaz de derechos del menor, el blindaje jurídico de la administración municipal y la optimización de recursos públicos.

No es solo cuestión de leyes, es cuestión de eficiencia gubernamental.



velardecaiceroasociados



Velardecaicero_asociados



Velarde & Caicero Asociados



@Velarde_caicero



Velarde_CaiceroAsociados



+1 (725) 260-1326 | 332 519 0512



velardecaicero@proximarestitucionnna.com.mx



<https://proximarestitucionnna.com.mx/>



VELARDE & CAICERO
Asociados

MÓDULO 1

"Lo que no se define, no se puede medir. Lo que no se mide, no se puede mejorar."

— Lord Kelvin



velardecaiceroasociados



Velardecaicero_asociados



Velarde & Caicero Asociados



@Velarde_caicero



Velarde_CaiceroAsociados



+1 (725) 260-1326 | 332 519 0512



velardecaicero@proximarestitucionnna.com.mx



<https://proximarestitucionnna.com.mx/>



MÓDULO 1

LA CRISIS DEL MODELO ACTUAL

1.1 ANÁLISIS DE "CUELLOS DE BOTELLA" EN LA RESTITUCIÓN

La ineficiencia en la protección de NNA no suele derivar de la falta de voluntad, sino de la ausencia de diseño de procesos (*Business Process Management* aplicado al sector público). Identificamos que los procesos de restitución tardan meses en lugar de días debido a dos factores críticos:

1. **Filtros de Entrada Inexistentes:** El 60% de la carga laboral de una Procuraduría suele ser incompetencia material (conflictos familiares no violentos que corresponden a mediación o juzgados civiles), desviando recursos de los casos de vulneración real.
2. **Desarticulación Multidisciplinaria:** La falta de sincronía entre el dictamen psicológico, el estudio de trabajo social y la acción jurídica provoca que los expedientes "caduquen" antes de integrarse.

1.2 LA FALTA DE TRAZABILIDAD Y EL RIESGO LEGAL

La gestión basada en expedientes físicos dispersos y sin folio único representa el mayor pasivo contingente para el Ayuntamiento. La falta de trazabilidad digital impide responder en tiempo y forma a requerimientos de Jueces de Distrito o de la Comisión Estatal de Derechos Humanos (CEDH).

Nota Técnica: Sin un expediente ordenado, no hay defensa institucional posible ante una auditoría.

1.3 LA REVICTIMIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Definimos este concepto como el daño adicional infligido al NNA por la inoperancia del Estado. Cada vez que un menor debe repetir su narrativa de hechos traumáticos ante distintos funcionarios por falta de comunicación interna, el sistema falla. La reingeniería busca la "**Intervención Única**": un solo acto de molestia para obtener toda la información necesaria.



velardecaiceroasociados



Velardecaicero_asociados



Velarde & Caicero Asociados



@Velarde_caicero



Velarde_CaiceroAsociados



+1 (725) 260-1326 | 332 519 0512



velardecaicero@proximarestitucionnna.com.mx



<https://proximarestitucionnna.com.mx/>



VELARDE & CAICERO
Asociados

MÓDULO 2

"La ignorancia de la ley no exime de su cumplimiento, pero su conocimiento blindará el actuar del Estado."



velardecaiceroasociados



Velardecaicero_asociados



Velarde & Caicero Asociados



@Velarde_caicero



Velarde_CaiceroAsociados



+1 (725) 260-1326 | 332 519 0512



velardecaicero@proximarestitucionnna.com.mx



<https://proximarestitucionnna.com.mx/>



MÓDULO 2

MARCO JURÍDICO Y COMPETENCIAS

2.1 ALINEACIÓN CON LA LEY GENERAL Y TRATADOS INTERNACIONALES

La actuación municipal es la primera línea de defensa del Estado Mexicano. Este manual alinea los protocolos locales con la Convención sobre los Derechos del Niño y la LGDNNA, asegurando que cada medida de protección (urgente o especial) cumpla con los estándares de *convencionalidad*.

2.2 RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA Y BLINDAJE

El Procurador(a) , el Director o Directora del DIF y el Síndico o Sindica son solidariamente responsables ante omisiones; además de ue este nombramiento de Procurador es directamente emitido por el o la Alcaldesa , es su responsabilidad social, jurídica el nombramiento de un o una Procuradora.

- **El Blindaje:** Se logra mediante la estandarización. Si el servidor público actúa apegado a un manual de procedimientos aprobado por Cabildo, su responsabilidad administrativa se diluye, pues actuó bajo norma.
- **Auditorías:** Un proceso documentado es la mejor defensa ante observaciones del ORFIS o Contraloría Interna.

2.3 LA LEY 573 DE VERACRUZ: COMPETENCIAS CLARAS

Es vital delimitar la frontera entre la Procuraduría Municipal y la Estatal.

- **Competencia Municipal:** Detección, medidas urgentes de protección, representación coadyuvante, conciliación en casos no delictivos.
- **Límites:** La investigación penal corresponde a Fiscalía. El manual establece el momento exacto de la *derivación* para evitar la usurpación de funciones.





VELARDE & CAICERO
Asociados

MÓDULO 3

"La justicia que llega tarde, no es justicia."



velardecaiceroasociados



Velardecaicero_asociados



Velarde & Caicero Asociados



@Velarde_caicero



Velarde_CaiceroAsociados



+1 (725) 260-1326 | 332 519 0512



velardecaicero@proximarestitucionnna.com.mx



<https://proximarestitucionnna.com.mx/>



VELARDE & CAICERO
Asociados

MÓDULO 3

LA METODOLOGÍA DE REINGENIERÍA

3.1 UNIDADES MULTIDISCIPLINARIAS INTEGRALES (UMI)

Proponemos la disolución de las oficinas aisladas. Abogado, Psicólogo y Trabajador Social deben operar como una célula (UMI) por caso asignado.

- **Protocolo:** Reuniones de "Mesa de Caso" cada 72 horas para evaluar avances. Ningún dictamen sale sin el visto bueno de las otras dos áreas.

3.2 PROTOCOLO DE PRIMERA LINEA:

Guía paso a paso para la recepción de casos críticos (abuso, abandono):

1. **Recepción y Triage:** Evaluación inmediata de riesgo (Semáforo de Vulneración).
2. **Contención Emocional:** Prioridad sobre el interrogatorio.
3. **Aseguramiento:** Medida de protección emergente firmada por Procurador.
4. **Notificación:** Aviso inmediato a Fiscalía y Procuraduría Estatal.

3.3 LA SUBPROCURADURÍA DE RESTITUCIÓN DE DERECHOS

Creación de un área específica encargada exclusivamente del *Plan de Restitución de Derechos* (PRD). Esta figura no litiga, *gestiona*. Su función es asegurar que el NNA recupere salud, identidad, educación y familia, operando como un gestor de caso ante otras dependencias.



velardecaiceroasociados



Velardecaicero_asociados



Velarde & Caicero Asociados



@Velarde_caicero



Velarde_CaiceroAsociados



+1 (725) 260-1326 | 332 519 0512



velardecaicero@proximarestitucionnna.com.mx



<https://proximarestitucionnna.com.mx/>



VELARDE & CAICERO
Asociados

MÓDULO 4

"Un albergue debe ser un puente, nunca un destino."



velardecaiceroasociados



Velardecaicero_asociados



Velarde & Caicero Asociados



@Velarde_caicero



Velarde_CaiceroAsociados



+1 (725) 260-1326 | 332 519 0512



velardecaicero@proximarestitucionnna.com.mx



<https://proximarestitucionnna.com.mx/>



VELARDE & CAICERO
Asociados

MÓDULO 4

OPERATIVIDAD EN CASAS HOGAR (CAS)

4.1 MANUAL DE CONVIVENCIA Y DERECHOS HUMANOS

El reglamento interno del CAS no puede ser carcelario. Se establecen normas de convivencia basadas en el respeto, la dignidad y el desarrollo progresivo de la autonomía del NNA, eliminando prácticas disciplinarias obsoletas.

4.2 CONTROL DE INGRESOS Y EGRESOS

- **La Regla de Oro:** "El derecho a vivir en familia".
- **Protocolo:** Revisión obligatoria del estatus jurídico de cada niño albergado cada 30 días. Si no hay posibilidad de retorno al núcleo nuclear, se debe activar la búsqueda de familia extensa o la derivación a procesos de adopción (vía Procuraduría Estatal). Un niño no puede ser "olvidado" en el sistema.

4.3 CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

Estándares mínimos para niñeras y cuidadores: Primeros auxilios psicológicos, manejo de crisis conductuales sin violencia y protocolos de confidencialidad.



velardecaiceroasociados



Velardecaicero_asociados



Velarde & Caicero Asociados



@Velarde_caicero



Velarde_CaiceroAsociados



+1 (725) 260-1326 | 332 519 0512



velardecaicero@proximarestitucionnna.com.mx



<https://proximarestitucionnna.com.mx/>



VELARDE & CAICERO
Asociados

MÓDULO 5

"La excelencia es un hábito, no un acto."

— Aristóteles



velardecaiceroasociados



Velardecaicero_asociados



Velarde & Caicero Asociados



@Velarde_caicero



Velarde_CaiceroAsociados



+1 (725) 260-1326 | 332 519 0512



velardecaicero@proximarestitucionnna.com.mx



<https://proximarestitucionnna.com.mx/>



INDICADORES Y CONCLUSIÓN

5.1 KPIs: MIDIENDO EL ÉXITO

Para demostrar eficiencia al Cabildo, sugerimos el siguiente Tablero de Control:

Indicador	Fórmula de Cálculo	Objetivo
Tasa de Restitución	$(\text{Casos concluidos} / \text{Total ingresados}) \times 100$	> 85%
Tiempo de Resolución	Días desde apertura hasta cierre del PRD	< 90 días
Desinstitucionalización	% de Egresos familiares vs Ingresos	> 50%
Eficacia Jurídica	% Medidas ratificadas por Juez	100%

CONCLUSIÓN

Veracruz requiere instituciones a la altura de sus niños. La implementación de este manual coloca al municipio en la vanguardia jurídica estatal, transformando el "gasto" social en "inversión" de justicia y paz social.





VELARDE & CAICERO
Asociados

ANEXO: FORMATOS SUGERIDOS

A. FICHA DE IDENTIFICACIÓN ÚNICA (FIU)

Formato digitalizable que incluye:

- Datos Generales y Fotografía.
- Genograma básico.
- Semáforo de Derechos Vulnerados (Checklist LGDNNA y Ley 573).

B. FORMATO DE MEDIDA DE PROTECCIÓN EMERGENTE

Documento con validez legal inmediata:

- Fundamentación (Ley 573).
- Motivación del riesgo inminente.
- Orden Ejecutiva y Vigencia.

C. BITÁCORA DE SEGUIMIENTO

Cronograma de acciones:

- Fecha | Acción Realizada | responsable | Estado del Derecho.



velardecaiceroasociados



Velardecaicero_asociados



Velarde & Caicero Asociados



@Velarde_caicero



Velarde_CaiceroAsociados



+1 (725) 260-1326 | 332 519 0512



velardecaicero@proximarestitucionnna.com.mx



<https://proximarestitucionnna.com.mx/>



VELARDE & CAICERO
Asociados

VELARDE & CAICERO ASOCIADOS

Consultoría en Gestión Pública y Derecho Familiar

Este manual no es solo un documento, es la llave para la modernización de la justicia infantil en Veracruz.

Contacto:

Cándido Aguilar 73, Col. Modelo, Veracruz.

<https://gestion-integral-0d7b9dda.base44.app>

<https://proximarestitucionnna.com.mx>

INSTAGRAM velardecaiceroasociados

TIK TOK. Velardecaicero_asociados.

Facebook: Velarde & Caicero Asociados.

X: @Velarde_caicero

CORREO: velardecaicero@proximarestitucionnna.com.mx

TELEFONOS: 3325190512

<https://proximarestitucionnna.com.mx/>



velardecaiceroasociados



Velardecaicero_asociados



Velarde & Caicero Asociados



@Velarde_caicero



Velarde_CaiceroAsociados



+1 (725) 260-1326 | 332 519 0512



velardecaicero@proximarestitucionnna.com.mx



<https://proximarestitucionnna.com.mx/>