



COMISIÓN ESTATAL DE
DERECHOS HUMANOS
SAN LUIS POTOSÍ

MANUAL de Organización

APLICADO A:
DIRECCIÓN GENERAL DE
CANALIZACIÓN, GESTIÓN Y
QUEJAS

SAN LUIS POTOSÍ, S.L.P. NOVIEMBRE DE 2015

CONTENIDO

	Sección
• Introducción	1
• Directorio	2
• Legislación o Base legal	3
• Misión	4
• Estructura Orgánica	5
• Organigrama	6
• Descripción de Puestos	7
• Autorización	8
• Control de Revisiones y Actualizaciones	9

INTRODUCCIÓN

El presente manual se elaboró con el objeto de que los servidores públicos de la Comisión Estatal de Derechos Humanos cuenten con una fuente de información que les permita conocer la organización de la ***Dirección General de Canalización, Gestión y Quejas adscrita a la Comisión Estatal de Derechos Humanos***, Organismo Autónomo del Estado, así como las funciones de su personal.

Este documento presenta la Estructura Orgánica actualizada y autorizada, el marco jurídico en el que sustentan su actualización y funcionamiento, los objetivos que tienen encomendados y la descripción de las funciones que debe realizar para alcanzarlos.

Además el manual de organización facilita a los empleados y funcionarios el conocimiento de sus obligaciones en el ámbito de su competencia, así mismo ayuda entre otras cosas, a integrar y orientar al nuevo personal y es un instrumento valioso de datos para estudios de productividad, reorganización y de recursos humanos.

La aplicación del presente manual es únicamente para el personal que integra la ***Dirección General de Canalización, Gestión y Quejas*** y será la misma la responsable de actualizar o modificar su contenido.

PRESIDENTE DE LA CEDH

Lic. Jorge Vega Arroyo

DIRECCIÓN GENERAL DE CANALIZACIÓN, GESTIÓN Y QUEJAS

Lic. Juan Jesús Mireles Palacios

Los ordenamientos o normas jurídicas que rigen la operación de la Presidencia de la Comisión Estatal de Derechos Humanos son las siguientes;

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de San Luis Potosí.
- Decreto 463, de fecha 2 de septiembre de 1992, que reformó el artículo 81 de la Constitución Política del Estado, para ordenar la creación de la CEDH.
- Tratados suscritos por México.
- Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos y sus Reformas
- Reglamento, de fecha 09 de septiembre de 2013.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado.
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado.
- Ley de Entrega Recepción de los Recursos Públicos del Estado de San Luis Potosí.
- Leyes federales y locales relacionadas con la materia de Derechos Humanos.
- Ley de Transparencia Administrativa y Acceso a la Información Pública del Estado de San Luis Potosí.
- *Ley de los Trabajadores al Servicio de las Instituciones Públicas del Estado de San Luis Potosí.*
- Reglamentación Interna para el Procedimiento para Gastos de Operación y Pago de Viáticos (Caja Chica).
- Reglamentación Interna para el Procedimiento del Uso, Mantenimiento, Conservación, Surtimiento de Combustibles y Lubricantes, del Parque Vehicular de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

La Dirección General de Canalización, Gestión y Quejas, atenderá de manera inmediata a toda persona, brindando la atención profesional, analizando detener las violaciones a los derechos humanos, y así evitar se vulneren, con la finalidad de que las personas se sientan protegidas.

ESTRUCTURA ORGÁNICA

1.0 Presidente de la CEDH

1.1 Director General de Canalización, Gestión y Quejas

1.1.1 Visitador(a) Adjunto(a) "A"

1.1.2 Visitador(a) Adjunto(a) "B"

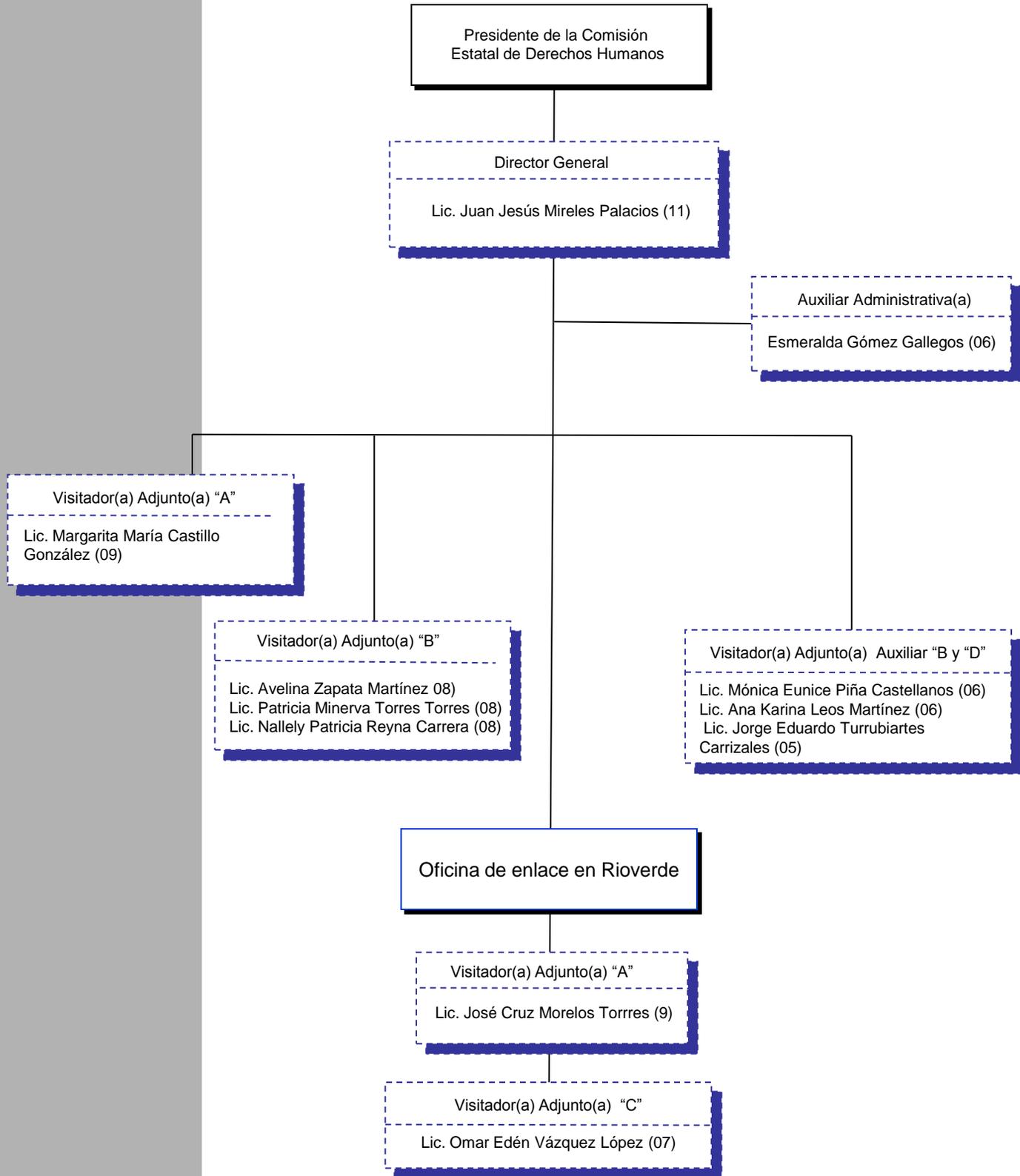
1.1.3 Visitador(a) Adjunto(a) Auxiliar "B"

1.1.4 Visitador(a) Adjunto(a) Auxiliar "D"

1.1.5 Auxiliar Administrativo(a) "A"

ORGANIGRAMA

Dirección General de Canalización, Gestión y Quejas



DESCRIPCIÓN DE PUESTO

DIRECTOR GENERAL DE CANALIZACIÓN, GESTIÓN Y QUEJAS

OBJETIVO

• *Conocer de quejas y denuncias presentadas en contra de actos y omisiones provenientes de autoridades o servidores públicos que violen los derechos humanos, brindar orientaciones y gestionar la solución de las mismas.*

FUNCIONES.

• *Recibir y Registrar las quejas o denuncias por presuntas violaciones de Derechos Humanos que se presenten directamente por los interesado en las oficinas del Organismo.*

• *Recibir y Registrar las quejas o denuncias por presuntas violaciones de Derechos Humanos que lleguen al Organismo mediante cualquier medio de comunicación y acusar recibo de su recepción.*

• *Despachar toda la correspondencia concerniente a la atención de las quejas o denuncias, tanto de la que deba enviarse a autoridades, quejosos o denunciantes, así como recabar los correspondientes acuses de recibo.*

• *Realizar las labores de orientación y gestión al público cuando de la queja o denuncia que directamente se presente se desprenda fehacientemente que no se trata de violaciones a Derechos Humanos o que la competencia se surta a favor de autoridades diferentes, proporcionando en esté último caso los datos del funcionario público ante quién puede acudir, así como el domicilio y teléfono de este último y tratándose de comparecencias canalizar mediante oficio.*

• *Formar los expedientes particulares de cada queja o denuncia presentada, en la carátula deberá ostentar los datos del año de su promoción, el nombre del quejoso o agraviado, la designación de la autoridad señalada como responsable del a presunta violación de Derechos Humanos y el número progresivo que le corresponda. Registrándose en le banco de datos automatizado*

Responsable del Puesto	Presidente de la CEDH
Lic. Juan Jesús Mireles Palacios	Lic. Jorge Vega Arroyo

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

VISITADOR(A) ADJUNTO(A) “A” Y “B”

OBJETIVO.

Coordinará y dará seguimiento a los programas operativos anuales así como el seguimiento y operatividad de los proyectos especiales, de Atención a Menores, siguiendo los principios de inmediatez y eficiencia.

FUNCIONES.

- Diseñar para su aprobación el Programa de Atención a Menores consistente en atender a éste grupo en condición de vulnerabilidad, desde el menor que este en conflicto con la Ley y se encuentre privado de su libertad hasta aquellos que es víctima de abandono, maltrato o descuido familiar.
- Apoyar y coordinarse con los abogados y abogadas de guardia, atendiendo diligencias de carácter urgente documentando y realizando los informes correspondientes de tales actuaciones.
- Propiciar el enlace y reuniones con autoridades y servidores públicos con la finalidad de incidir en el compromiso y respeto a los Derechos Humanos.
- Intervenir en forma inmediata en los casos que lo ameriten.
- Apoyar a la Dirección del área en todas aquellas funciones de seguimiento y documentación y enlace que se determine.

Responsable del Puesto	Director General
Lic. Margarita M. Castillo Gonzalez Lic. Avelina Zapata Martínez Lic. Nallely P. Reyna Carrera Lic. Patricia Minerva Torres Torres Lic. José Cruz Morelos Torres	Lic. Juan Jesús Mireles Palacios

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

VISITADOR(A) ADJUNTO(A) AUXILIAR “B” Y “D”

OBJETIVO.

Brindar orientación jurídica profesional al usuario, canalizar a las diversas autoridades cuando el asunto no sea de la competencia, así como gestionar la posible solución al problema planteado.

FUNCIONES.

Recibir queja o denuncia de la persona agraviada o quejosa en forma directa o telefónica, por una presunta violación a derechos humanos.

Orientar jurídicamente a la persona sobre el problema planteado, en caso de que no proceda la queja o denuncia.

Canalizar con la autoridad competente, en caso de que no exista intervención directa de este organismo.

Gestionar telefónicamente con la autoridad competente, cuando el problema planteado lo requiera y no sea necesario de la recepción de queja, con la finalidad de agilizar la petición del quejoso o agraviado y ver favorecida esta.

Levantar acta circunstanciada en caso de que el abogado se entreviste con la autoridad o servidor público y se gestione el problema planteado por el quejoso.

Entrevistar a las personas que se encuentren en calidad de detenidos y revisar su integridad física, si es necesario recabar la queja correspondiente y tomar fotografías en caso de que presente lesiones en el cuerpo, sabiendo que el abogado se encuentra en la oficina del edificio de la PGJE teniendo las mismas funciones que en la oficina general, además de constituirse en los separos de la Policía Ministerial, así como de Seguridad Pública en el Estado.

Responsable del Puesto	Director General
Lic. Mónica E. Piña Castellanos Lic. Ana Karina Leos Martínez Lic. Jorge E. Turrubiarres Carrizales	Lic. Juan Jesús Mireles Palacios

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

VISITADOR(A) ADJUNTO(A) “C”

OBJETIVO.

Brindar orientación jurídica profesional al usuario, canalizar a las diversas autoridades cuando el asunto no sea de la competencia, así como gestionar la posible solución al problema planteado.

FUNCIONES.

Recibir queja o denuncia de la persona agraviada o quejosa en forma directa o telefónica, por una presunta violación a derechos humanos.

Orientar jurídicamente a la persona sobre el problema planteado, en caso de que no proceda la queja o denuncia.

Canalizar con la autoridad competente, en caso de que no exista intervención directa de este organismo.

Gestionar telefónicamente con la autoridad competente, cuando el problema planteado lo requiera y no sea necesario de la recepción de queja, con la finalidad de agilizar la petición del quejoso o agraviado y ver favorecida esta.

Levantar acta circunstanciada en caso de que el abogado se entreviste con la autoridad o servidor público y se gestione el problema planteado por el quejoso.

Entrevistar a las personas que se encuentren en calidad de detenidos y revisar su integridad física, si es necesario recabar la queja correspondiente y tomar fotografías en caso de que presente lesiones en el cuerpo, sabiendo que el abogado se encuentra en la oficina del edificio de la PGJE teniendo las mismas funciones que en la oficina general, además de constituirse en los separos de la Policía Ministerial, así como de Seguridad Pública en el Estado.

Responsable del Puesto	Director General
Lic. Omar Edén Vázquez López	Lic. Juan Jesús Mireles Palacios

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

AUXILIAR ADMINISTRATIVO:

OBJETIVO.

Apoyar las actividades del Director de Canalización, Gestión y Quejas así como de los abogados adscritos a la misma, llevando acabo todas las funciones de manera correcta y eficaz para así concluir con un buen trabajo.

FUNCIONES.

- Atender y realizar llamadas telefónicas internas y externas, brindando atención personal al usuario y a las autoridades.
- Realizar memorándum que contiene el rol de las guardias que cubrirán los abogados previo informe del director misma que se archivará en el minutario correspondiente.
- Elaborar memorándum de guardias de fines de semana enviando una copia a la Administración archivándola en el minutario correspondiente.
- Hacer memorándum de guardias de 24:00 horas, una copia de este documento se le entrega a la Administración, archivándola en el minutario correspondiente.
- Elaborar la requisición de papelería, enviando una copia a la administración y se archiva ya recibida en el minutario correspondiente.
- Sacar copias y foliar las quejas que se turnen a las Visitadurías, para archivar una copia en el consecutivo y enviándola a donde corresponda con el memorando correspondiente.
- Enviar a la Dirección Administrativa la correspondencia realizada por los abogados a las autoridades y peticionarios y archivando copia en el minutario correspondiente.
- Llevar el control y archivar copias en los respectivos minutarios de actas, oficios, viáticos, quejas turnadas CNDH, quejas turnadas a las Visitadurías, informes mensuales, correspondencia interna, jornadas, conocimiento.

Responsable del Puesto	Director General
Esmeralda Gómez Gallegos	Lic. Juan Jesús Mireles Palacios

DESCRIPCIÓN DE PUESTO

Continuación:

- Turnar expedientes de Queja a la CNDH, realizando los oficios para la CNDH y el peticionario, así como sacar copia del expediente para guardar en el minutarario.
- Iniciar expediente de localización de persona, de forma física y en el sistema RECOSA, escanear los documentos y los datos de la persona desaparecida, así como enviar oficios a diferentes autoridades para solicitar la colaboración.
- Ordenar el archivo muerto, realizando la clasificación y el acomodo de estos en el archivo.
- Registrar en un diario la correspondencia recibida tanto interna como externa, una vez revisada por el Director; para posteriormente ser asignada a los abogados adscritos y de apoyo a esta Dirección, en caso de que la correspondencia sea de otras áreas se realiza memorándum para turnar el escrito.
- Realizar y entregar a la Dirección Administrativa oficios de comisión y comprobación de viáticos del Director General de Canalización, Gestión y Quejas.
- Llevar la agenda diaria del Director General de Canalización, Gestión y Quejas.
- Registrar en el diario de conocimiento escritos que no requieran gestión y se archivan en el minutarario correspondiente.
- Desarrollar la Logística para reuniones de trabajo y de personal de esta Comisión.
- Recibir y turnar la correspondencia del área en el sistema RECOSA.
- Recibir los acuses de la correspondencia enviada, registrando los datos de quien recibió en el sistema RECOSA, turnándolos a los abogados correspondientes.
- Asignar a los abogados de apoyo y adscritos a esta Dirección a las personas que requieren una orientación.
- Estas funciones son enunciativas, mas no limitativas.

Responsable del Puesto	Director General
Esmeralda Gómez Gallegos	Lic. Juan Jesús Mireles Palacios

**RESPONSABLE DE
LA FORMULACIÓN DEL MANUAL
DE ORGANIZACIÓN**

Lic. Juan Jesús Mireles Palacios
Director General de Canalización Gestión y
Quejas

AUTORIZA

PRESIDENTE DE LA CEDH

Lic. Jorge Vega Arroyo

CONTROL DE REVISIONES Y ACTUALIZACIONES

REVISIÓN

FECHA

Lic. Juan Jesús Mireles Palacios

NOMBRE

FIRMA

Director General de Canalización, Gestión y
Quejas

CARGO

ACTUALIZACIÓN

FECHA

PARTE DEL MANUAL QUE SE ACTUALIZA

SECCIONES QUE SE MODIFICA(N)

FORMULÓ

AUTORIZÓ

Lic. Juan Jesús Mireles Palacios

Lic. Jorge Vega Arroyo