



COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS
DIRECCION DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

MANUAL **de Procedimientos**

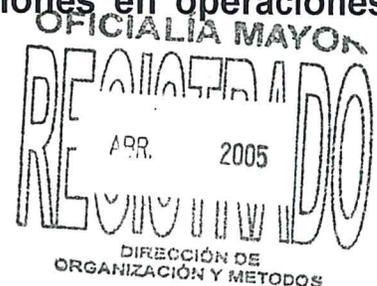
APLICADO A:
DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

SAN LUIS POTOSÍ, S.L.P., NOVIEMBRE DEL 2004

1. Objetivo.
2. Consideraciones.
3. Identificación.
4. Políticas Generales.
 Procedimientos.
7. Levantamiento de queja en forma personal.
8. Levantamiento de queja en forma escrita.
9. Levantamiento de queja por correo electrónico.
10. Levantamiento de queja de oficio.
11. Orientación jurídica al usuario.
12. Orientación jurídica al usuario por escrito.
13. Orientación jurídica al usuario por vía telefónica.
13. Canalización de usuario.
15. Atención en el Modulo del Edificio de Seguridad Pública "Lic.Daniel Berrones Meza".
16. Atención en los separos del Edificio de Seguridad Pública "Lic.Daniel Berrones Meza".
17. Rol Itinerante de Jornadas por los Derechos Humanos.
18. Rol de guardias.
19. Registro y captura de orientaciones.
20. Correspondencia.
21. Integración del expediente de queja.
22. Catálogo de formas.
23. Glosario.
24. Inventario de Procedimientos
25. Autorización
26. Control de Revisiones y Actualizaciones

OBJETIVO

- **Uniformar y controlar el cumplimiento de las funciones.**
- **Delimitar actividades, responsabilidades y funciones.**
- **Precisar las funciones encomendadas a cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades y evitar duplicidad de esfuerzos.**
- **Coordinar en la ejecución del trabajo, evitando la repetición de instrucciones y las fugas de responsabilidad.**
- **Aumentar la eficiencia de los empleados, ya que indican lo que se debe de hacer y como se debe de hacer.**
- **Es una fuente de información y adiestramiento para el personal actual y de nuevo ingreso.**
- **Simplificar la toma de decisiones en operaciones repetitivas.**





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

IDENTIFICACIÓN

NOMBRE DE LA DEPENDENCIA:

COMISIÓN ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS

MANUAL DE:

PROCEDIMIENTOS

UNIDAD:

DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

LUGAR Y FECHA DE ELABORACIÓN:

SAN LUIS POTOSÍ, NOVIEMBRE 2004

RESPONSABLE DE ELABORACIÓN:

DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN



consideraciones

- La Dirección de Organización y Métodos será responsable de coordinar y controlar las modificaciones y/o actualizaciones que se llevan a cabo en el contenido del Manual.
- **La Dirección de Quejas y Orientación** tiene la responsabilidad de proporcionar la asesoría necesaria a las dependencias que lo requieran, respecto a su interpretación y aplicación.
- El Manual se ha estructurado con hojas sustituibles a efecto de incorporar ajustes o actualizaciones totales o parciales.
- **La Dirección de Quejas y Orientación** coordinará la impresión del Manual y será la responsable de su distribución.
- El Manual debe interpretarse como un documento de consulta y observancia normativa.
- Agradecemos a los funcionarios públicos su valiosa colaboración para el buen uso aplicación del Manual de Procedimientos.



consideraciones

- De acuerdo a lo establecido en Artículo 41, Fracción III, de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado, corresponde a la Oficialía Mayor el coadyuvar en la elaboración de los Manuales de Organización y Procedimientos de las dependencias del Ejecutivo.
- El presente Manual es un instrumento que servirá para tomar decisiones uniformes, normar acciones y orientar el proceso de ejecución, seguimiento y control de las operaciones que ejecuta la **Dirección de Quejas y Orientación de la Comisión Estatal de Derechos Humanos**. La que será responsable de su aplicación, custodia y actualización.
- Los titulares administrativos serán los encargados de la custodia y de la aplicación del Manual así como de dar a conocer a sus colaboradores el contenido del mismo y en su caso las actualizaciones y modificaciones.
- La información contenida en este documento será complementada y enriquecida conforme las circunstancias lo requieran.
- A efecto de dar utilidad permanente al Manual es indispensable que su información se mantenga actualizada y que ésta reúna requisitos de viabilidad, oportunidad y consistencia, por lo cual es importante su enriquecimiento con las ideas y experiencias de quienes participan en su aplicación.

OFICIALÍA MAYOR
REVISADO
ABR. 2005
DIRECCIÓN DE
ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

POLÍTICAS GENERALES DE OPERACIÓN

Dirección: Dirección de Quejas y Orientación	Fecha de elaboración: Febrero, 2003
Subdirección:	Hoja: 1-4

1. DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACION

- ⇒ La Dirección de Quejas y Orientación será la encargada de recibir, verificar, autorizar, y tramitar las siguientes operaciones:
- Levantamiento de queja en forma personal
 - Levantamiento de queja en forma escrita
 - Levantamiento de queja por correo electrónico
 - Levantamiento de queja de oficio
 - Orientación jurídica al usuario en forma personal
 - Orientación jurídica al usuario por escrito
 - Orientación jurídica al usuario vía telefónica
 - Canalización de usuario ante autoridades o instancias competentes.
 - Atención en el módulo del Edificio de Seguridad Pública: " Lic. Daniel Berrones Meza"
 - Atención en los separos del mismo Edificio
 - Elaboración de rol Itinerante de jornadas por los Derechos Humanos
 - Rol de guardias
 - Registro y captura de orientaciones
 - Correspondencia
 - Integración del Expediente de Queja

2. DE LA RECEPCIÓN DE QUEJAS

- ⇒ El Director de Quejas y Orientación, y en caso de ausencia, el abogado que quede como responsable, serán los encargados de recibir la documentación para cualquier trámite en forma personal, por escrito o por correo electrónico, así como firmar dicho documento de enterado del motivo de la queja.
- ⇒ El Director de Quejas y Orientación, y en caso de ausencia, el abogado que quede como responsable serán los encargados de registrar en un diario las quejas mismas que deberán seleccionarse según sean denuncias, quejas personales o de oficio, así como a qué Visitaduría corresponde.
- ⇒ El personal no se podrá negar por ningún motivo a recibir la documentación y llevar a cabo el trámite correspondiente.

3. DE LA IMPROCEDENCIA DE LA QUEJA

- ⇒ Los abogados de la Dirección de Quejas y Orientación rechazarán sin excepción alguna queja interpuesta en cualquiera de los siguientes supuestos:
- Si se trata de un asunto entre particulares
 - Si se trata de un asunto agrario
 - Si se trata de un asunto laboral
 - Si se trata de un asunto jurisdiccional
 - Si se trata... de un asunto electoral

Formuló Lic. Cinthya Fabiola Hernández Loredo	Revisó Lic. Pablo Aurelio Loredo Overvidez	Autorizó
---	--	-----------------





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

POLÍTICAS GENERALES DE OPERACIÓN

Dirección: Dirección de Quejas y Orientación	Fecha de elaboración: Enero, 2004
Subdirección:	Hoja: 2-4

- Si se trata de un asunto Federal, la Dirección de Quejas y Orientación deberá turnarla a la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

4. DE LAS RESPONSABILIDADES DE LOS ABOGADOS ADSCRITOS A ESTA DIRECCIÓN

- Deberán cubrir un horario de 8:00 hrs. a 15:00 hrs. y/o de 15:00 hrs. a 21:00 hrs. los días de la semana, además de las guardias de fin de semana; en ese horario se realiza lo siguiente:
- Supervisar que las líneas telefónicas se encuentren funcionando, checar que las puertas de accesos de entradas y salidas y también las cerraduras se encuentren en buen estado, además de revisar que la llave de la puerta de acceso principal se encuentre disponible y en caso de extravío reportarla de inmediato.
- Revisar en el momento de entrada quién más se encuentra dentro de las instalaciones, además de preguntar al abogado que deja el turno, qué actividades y pendientes hay y anotar en la bitácora todo lo que acontezca en el transcurso del día.
- Atender las llamadas telefónicas, así como brindar la asesoría jurídica requerida al instante y atender la solicitud de las personas de localizar al abogado de guardia para que se constituya a los diferentes lugares, realizar vía telefónica la gestión necesaria ante las autoridades correspondientes y solicitarles la información y los datos necesarios.
- Brindar atención personal y en caso de presuntas violaciones elaborar queja por escrito para seguimiento de trámite.
- Recibir correspondencia y verificar a que sección corresponde, procediendo a registrar la fecha y la hora de recibido, el sello y la firma del abogado de guardia que lo reciba.
- Atender de manera inmediata al llamado de juntas y reuniones convocado por la Presidencia y/o Jefes de Área, también asistir a los cursos de capacitación interna y apoyar en horario fuera de turno, en actividades como asesoría y gestión de lo que requiera el quejoso.
- Capturar las asesorías, gestiones-canalizaciones todos los lunes de cada semana.

5. DEL MODULO UBICADO EN EL INTERIOR DEL EDIFICIO DE SEGURIDAD PUBLICA

- Verificar en las listas de guardia de los separos de la Policía Ministerial así como de Seguridad Pública del Estado, el total de personas que se encuentren detenidas y saber por qué delitos se encuentran así como la mesa a que están a disposición, fecha y hora de la detención
- Realizar visitas diarias y continuas a las celdas para entrevistar a los presuntos responsables y revisar que no se hayan cometido violaciones a sus derechos humanos, así como checar los datos de los detenidos.

Formuló Lic. Cinthya Fabiola Hernández Loredo	Revisó Lic. Pablo Aurelio Loredo Oyervidez	Autorizó OFICIALIA MAYOR
---	--	------------------------------------





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

Dirección: Dirección de Quejas y Orientación	Fecha de elaboración: Enero, 2004
Subdirección:	Hoja: 3-4

- ⇒ Verificar si presenta lesiones así como checar que se hayan certificado por el médico legista y que el Ministerio Público haya dado fe de las lesiones.
- ⇒ Verificar que en la averiguación previa existan elementos para que la persona esté detenida, si no existieran, solicitar la inmediata libertad del detenido.
- ⇒ Realizar recorridos frecuentes por todo el Edificio de Seguridad Pública y de la Procuraduría General de Justicia del Estado para conocer de cualquier anomalía que se presente.
- ⇒ Atender a las personas que lleguen a la oficina y de lo narrado, dependerá si se canaliza o se gestiona para la resolución de su asunto, asimismo saber si de lo narrado se requiere presentar queja.
- ⇒ Si de lo narrado existiesen violaciones a Derechos Humanos, tomaremos queja o denuncia.
- ⇒ Constatar si la persona recibió daños en su persona o en sus bienes, si fuera así, comunicar a las Oficinas Generales para que un abogado auxilie y se constituya en el lugar donde fueron los daños y explicar que deben de presentar denuncia penal en el Ministerio Público.

Si se detecta que existen omisiones o irregularidades en la integración de la Averiguación Previa, gestionar para la integración de la misma.

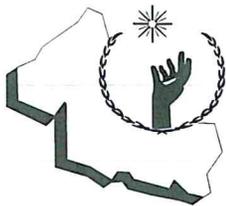
- ⇒ Realizar recepción y entrega de la correspondencia dirigida a la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

6. DEL AREA ADMINISTRATIVA (SECRETARIAS)

- ⇒ Atender personalmente a toda la ciudadanía que acude a la Comisión Estatal de Derechos Humanos para asesoría, orientación, canalización o queja e inmediatamente pasarlas con los abogados de esta Dirección
- ⇒ Atender llamadas telefónicas, realizar llamadas a diferentes autoridades y pasarlas a quien la haya solicitado.
- ⇒ Elaborar todos los oficios de:
 - a) Solicitud de información a las autoridades
 - b) Contestación a escritos de quejas
 - c) Canalizaciones
 - d) Citatorios
 - e) Quejas turnadas a las Comisiones de Derechos Humanos
 - f) Pesquisas
 - g) Radicaciones de queja

Formuló Lic. Cinthya Fabiola Hernández Loredo	Revisó Lic. Pablo Aurelio Loredo Oyervidez	Autorizó
---	--	-----------------

OFICIALÍA MAYOR
REVISADO
ABR. 2005
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y METODOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

Dirección: Dirección de Quejas y Orientación	Fecha de elaboración: Enero, 2004
Subdirección:	Hoja: 4-4

- Realizar los memoranda para dar por enterado la recepción de algún documento y recavar la firma de la persona a quien se le envía.
- Elaborar certificaciones de quejas que se tomen de oficio por medio de notas periodísticas, asimismo, de placas fotográficas y fotocopiar lo que se requiera.
- Realizar las quejas que interponen los ciudadanos y que dicta el abogado correspondiente, así como recavar las firmas, la identificación personal y cualquier documento para formar el expediente de queja.
- Elaborar Actas Circunstanciadas que dicte directamente el titular y los abogados adscritos a la Dirección
- Integrar los Expedientes de Quejas para que sean turnados a las diferentes Visitadurías Generales y se den el trámite correspondiente.
- Registrar toda la correspondencia recibida por esta Dirección, en un diario de control de correspondencia y enviarlo el mismo día de su recepción al Director para su conocimiento, así como realizar quincenalmente un reporte a la Presidencia para su conocimiento en relación al trámite que se le dio a cada uno de los escritos recibidos
- Realizar el Informe Mensual para saber el número de orientaciones brindadas (por teléfono, personales, por correo electrónico, por escrito, por fax), el número de jornadas a los diferentes municipios de la ciudad, número de canalizaciones, gestiones, número de quejas recibidas y turnadas a las diferentes Comisiones, así como también saber cuántos fueron los expedientes concluidos en el mes.
- Abrir un archivo cada año y, el del año anterior, ponerlo en cajas el archivo para mandarlo al archivo muerto, asimismo elaborar un listado de las carpetas que contenga la caja.
- Renovar cada año los formatos de la entrega-recepción, ya que teniendo los nuevos formatos, sólo se vacían los datos y se agiliza la tramitación correspondiente.
- Realizar cada año el inventario correspondiente a la Dirección de Quejas y Orientación para obtener todo lo necesario y entregarlo a la Dirección Administrativa
- Renovar el directorio telefónico con el que cuenta la Dirección de Quejas y Orientación tanto como de las diferentes autoridades existentes como las del personal de toda la esta Comisión.

Formuló Lic. Cinthya Fabiola Hernández Loredo	Revisó Lic. Pablo Aurelio Loredo Oyervidez	Autorizó
---	--	-----------------





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Levantamiento de queja en forma personal

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Recabar quejas contra presuntas violaciones a los derechos humanos de los usuarios por parte de las autoridades o servidores públicos a quienes se les atribuyan actos u omisiones específicas.

UNIDADES DE APLICACIÓN:

Que intervienen en el proceso de contratos por honorarios:

- ⇒ **Dirección de Quejas y Orientación.**
- ⇒ **Primera Visitaduría General.**
- ⇒ **Segunda Visitaduría General.**
- ⇒ **Tercera Visitaduría General.**
- ⇒ **Cuarta Visitaduría General.**
- ⇒ **Dirección de Administración.**

OFICIALÍA MAYOR
REVISADO
ABR. 2005
DIRECCIÓN DE
ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Dirección: Quejas y Orientación	Fecha de elaboración: Enero, 2004
Subdirección:	Hoja: 1
Procedimiento: Levantamiento de queja en forma personal	

- Para toda queja o denuncia que se dirija a este organismo, deberá presentarse necesariamente el afectado o, en su defecto, un denunciante si el primero no se pudiera presentar.
- Dentro de las figuras de queja o denuncia en la cual se tomarán como base los formatos (CEDH-DQO-01) ó (CEDH-DQO-03) y se determina que la primera, la tiene que presentar sólo el directamente afectado en tanto la segunda, la puede presentar cualquier otra persona.
- No se admitirán quejas o denuncias notoriamente frívolas o improcedentes ya que se entorpecerían los trámites a seguir.
- El artículo 26 de la ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos señala un término de tiempo para presentar la queja o denuncia, pudiéndose ampliar éste cuando se trate de hechos que por su gravedad puedan ser generadores de violaciones de esa humanidad.
- El artículo 69 del reglamento de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos señala entre otras cosas los datos mínimos de identificación del o los interesados: nombre, apellidos, domicilio y, en su caso, un número telefónico del quejoso o denunciante.
- Una vez que se haya levantado la queja correspondiente, o en dado caso que se haya recibido la queja, se le tendrá que informar al quejoso mediante oficio (CEDH-DQO-04) para que éste se mantenga enterado del trámite a seguir sobre la queja; asimismo se tendrá que informar a la Visitaduría que corresponda sobre la queja a turnarse, esto es, elaborando un memorando (CEDH-DQO-05).
- Asimismo se utilizará acuse de recibo (CEDH-DQO-06) con los que se comprobará que el quejoso recibió el oficio correspondiente una vez que éste lo hayan firmado de recibido.

Formuló Lic. Cinthya Fabiola Hernández Loredo	Revisó Lic. Pablo Aurelio Loredo Overvidez	Autorizó
---	--	-----------------





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección: Quejas y Orientación		Fecha de elaboración: Enero, 2004
Subdirección:		Hoja: 1-3
Procedimiento: Levantamiento de queja en forma personal		
Responsable	Operación No.	Descripción de la actividad
Agravado o denunciante Director y/o abogado adscrito a Quejas y Orientación	01	Solicita al abogado de la Dirección de Quejas y Orientación levante queja o denuncia por hechos que estima violatorios de Derechos Humanos.
	02	Solicita datos personales al agraviado o denunciante y los anota en su relación de personas que entrevista.
	03	<p>Verifica que los supuestos actos violatorios se encuentren dentro de los seis meses de tiempo que contempla el artículo 26 de la ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos para la interposición de una queja o denuncia.</p> <p>a) Si las infracciones a los derechos humanos son graves, se puede ampliar el término.</p> <p>b) Si el caso es excepcional de evidente justificación por estar fuera del plazo legal, también se podrá ampliar el término.</p> <p>c) Si se tratara de hechos que por su gravedad pueden ser generadores de violaciones de lesa humanidad, no contará plazo alguno.</p> <p>d) Si la queja o denuncia se encontrara fuera del término legal que prevé el artículo 26 y 69 de la Ley y Reglamento respectivamente de este Organismo, fuera de los casos de los incisos a, b y c, se limitará a orientar al agraviado o denunciante.</p>
	04	Solicita al agraviado o denunciante exponga los acontecimientos y levanta la queja o denuncia derivada de las presuntas violaciones a los Derechos Humanos, mediante (CEDH-DQO-01) o por medio de la computadora (CEDH-DQO-02)
Formuló Lic. Cinthya Fabiola Hernández Loredo	Revisó Lic. Pablo Aurelio Loredo Oyervidez	Autorizó OFICIAL EN JEFE REGISTRADO APR 2005 REGISTRADO DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección: Quejas y Orientación	Fecha de elaboración: Enero, 2004
Subdirección:	Hoja: 2-3
Procedimiento: Levantamiento de queja en forma personal	

Responsable	Operación Núm.	Descripción de la actividad
Director y abogados adscritos a Quejas y Orientación		a) Si el agraviado o denunciante no quiere levantar queja o denuncia, se elabora acta circunstanciada mediante (CEDH-DQO-03) a manera de conocimiento en donde el agraviado o denunciante no desea presentar queja por el momento.
	05	Solicita al agraviado o denunciante que firme al calce de conformidad con la queja levantada.
Director de Quejas y Orientación	06	Asienta en el libro de radicación los siguientes datos relativos a la queja o denuncia la siguiente información: a) Fecha b) Número de Expediente c) Forma en que fue levantada d) Nombre del quejoso o agraviado e) Nombre de la presunta violación f) Nombre de la presunta autoridad responsable g) Municipio h) Abogado de la Visitaduría que le corresponde conocer de la queja o denuncia
Secretaria de Quejas y Orientación	07	Radica queja o denuncia anotando en el libro de registro de oficios: a) Número de oficio b) Fecha en que se realizó la radicación c) Nombre del agraviado o denunciante d) Número de expediente
	08	Elabora oficio donde se le comunica al agraviado o denunciante sobre la recepción de su queja o denuncia (CEDH-DQO-04)
	09	Elabora memorando donde se turna la queja o denuncia a la Visitaduría que corresponda (CEDH-DQO-05)

Formuló Lic. Cinthya Fabiola Hernández Loredo	Revisó Lic. Pablo Aurelio Loredo Overvidez	OFICIAL AUTORIZADO
---	--	---------------------------

OFICIAL AUTORIZADO
REVISADO
ABR. 2005
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y METODOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

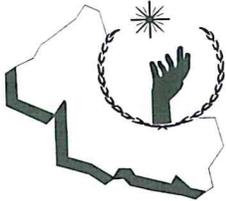
Dirección: Quejas y Orientación	Fecha de elaboración: Enero, 2004
Subdirección:	Hoja: 3-3
Procedimiento: Levantamiento de queja en forma personal	

Responsable	Operación Núm.	Descripción de la actividad
Secretaria de Quejas y Orientación	10	Arma el expediente de queja o denuncia con lo siguiente: a) (CEDH-DQO-04) b) (CEDH-DQO-05) con copia fotostática c) Escrito de queja o denuncia del agraviado o denunciante
	11	Saca copia simple de la queja o denuncia y la archiva en una carpeta de argolla (LEFORT), para conocimiento.
Director de Quejas y Orientación		Firma oficio de recepción de queja o denuncia (CEDH-DQO-04), mismo que turna a la secretaria para el seguimiento del trámite.
Secretaria de Quejas y Orientación	12	Envía a través de oficio de recepción de queja o denuncia (CEDH-DQO-04), a la Dirección de Administración para que vía correo o por conducto de la misma se le comunique al agraviado o denunciante: a) Que su queja o denuncia fue recibida y registrada b) Que se le dio un número consecutivo de expediente c) Que fue turnada a la Visitaduría que le corresponde d) Que si requiere mayor información se le proporcionará al momento que lo solicite e) Que se presente a las oficinas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos para que le de el seguimiento a su queja o denuncia *Se utilizará en toda ocasión el acuse de recibo (CEDH-DQO-06) para notificar al interesado (a) sobre el trámite realizado.
Director de Quejas y Orientación	13	Firma memorando donde se turna la queja o denuncia para sea analizada y calificada (CEDH-DQO-05) por la Visitaduría que le corresponde.

Formuló
Lic. Cinthya Fabiola Hernández Loredo

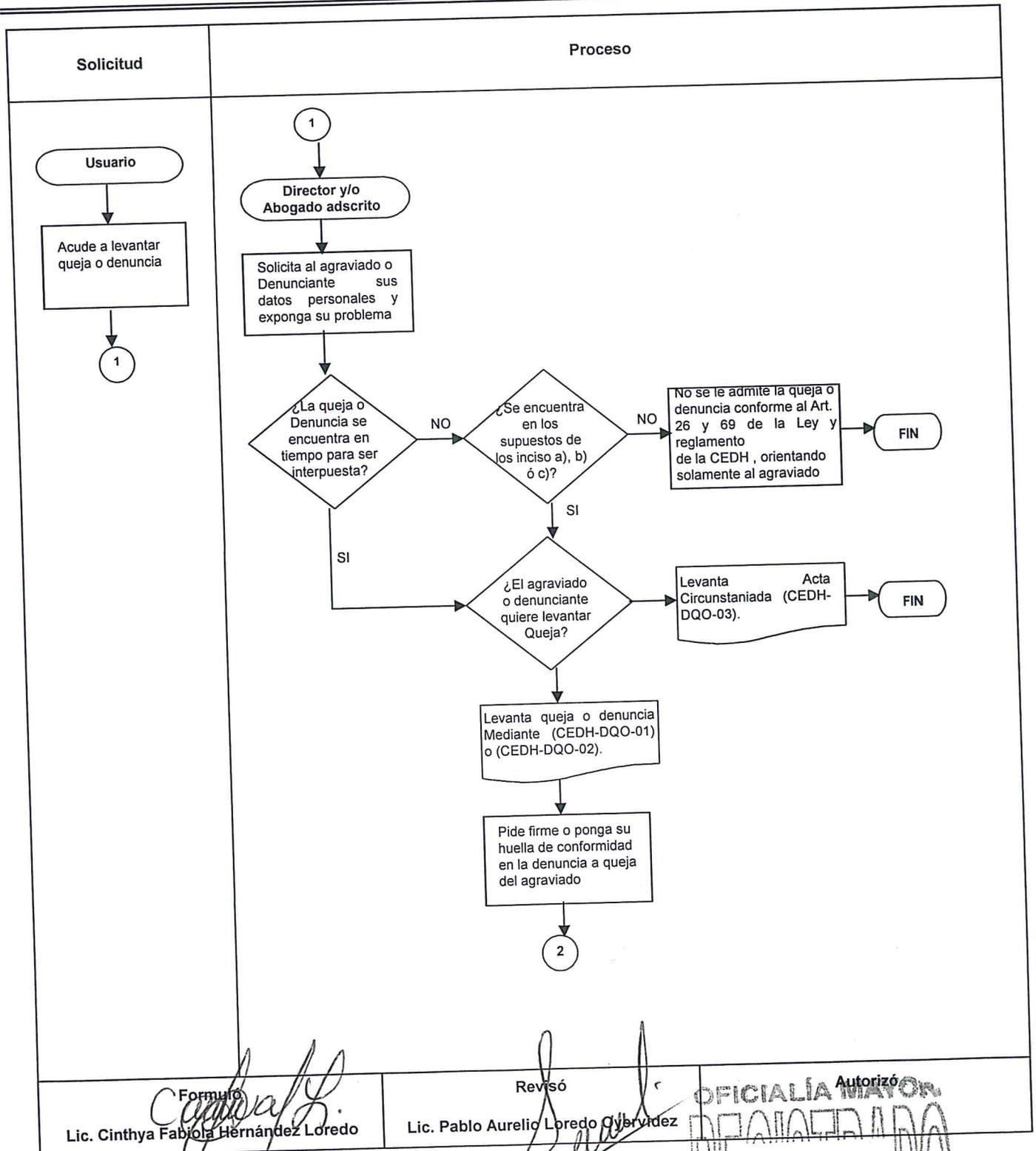
Revisó
Lic. Pablo Aurelio Loredo Oyervidez

Autorizó
OFICIALIA MAYOR
REVISADO
AOR. 2005
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y METODOS



Dirección de Quejas y Orientación

Procedimiento de Levantamiento de queja en forma personal



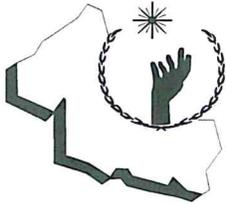
Autorizó

OFICIALÍA MAYOR

RECORRIDO

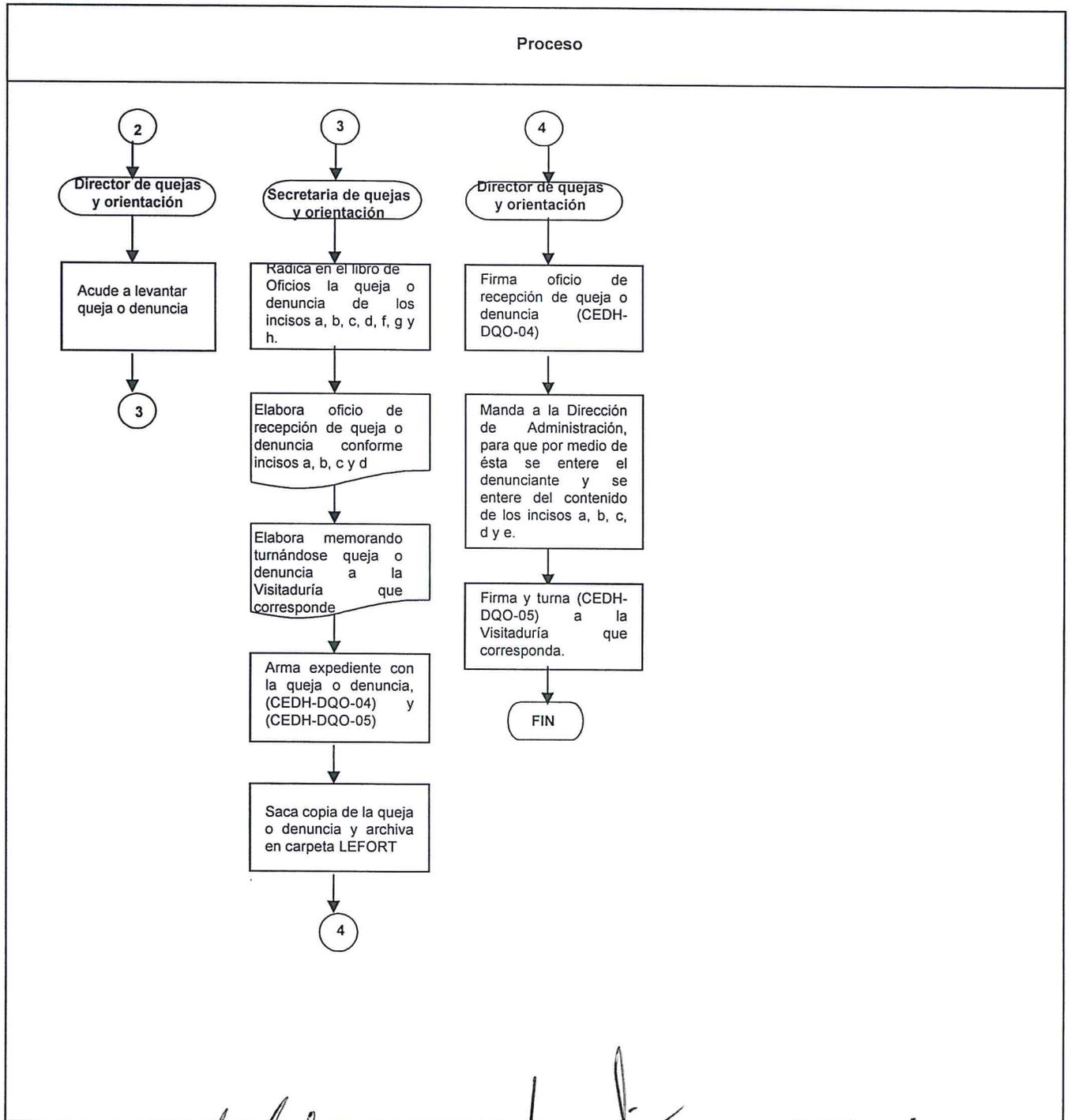
2005

DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS



Dirección de Quejas y Orientación

Procedimiento de Levantamiento de queja en forma personal



Formuló
Cynthia Fabiola Hernández Loredo
Lic. Cinthya Fabiola Hernández Loredo

Revisó
Pablo Aurelio Loredo Oyervidez
Lic. Pablo Aurelio Loredo Oyervidez

OFICIALÍA MAYOR
Autorizó
REVISADO
ABR. 2005
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y METODOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Levantamiento de queja en forma escrita

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

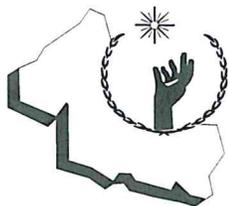
Recabar quejas contra presuntas violaciones a los derechos humanos de los usuarios por parte de las autoridades o servidores públicos a quienes se les atribuyan actos u omisiones específicas.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Unidades Administrativas que intervienen en el proceso de incidencias:

- ⇒ **Dirección de Quejas y Orientación.**
- ⇒ **Primera Visitaduría General.**
- ⇒ **Segunda Visitaduría General.**
- ⇒ **Tercera Visitaduría General.**
- ⇒ **Cuarta Visitaduría General.**
- ⇒ **Dirección de Administración.**





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Dirección: Quejas y Orientación	Fecha de elaboración: Enero, 2004
Subdirección:	Hoja: 1
Procedimiento: Levantamiento de queja en forma escrita	

⇒ Toda queja o denuncia que se dirija a la Dirección de Quejas y Orientación organismo deberá presentarse, por escrito debidamente firmado o con la huella digital del interesado

⇒ De no ratificarse la queja o denuncia se tendrán por no presentadas y se enviará al archivo.

⇒ Por ningún motivo se admitirán quejas o denuncias anónimas puesto que no se tendrían los elementos necesarios para notificar alguna respuesta. Siempre se necesitan los datos de la persona que requiera levantar una queja.

⇒ De recibirse dos o más quejas o denuncias por los mismos actos u omisiones se acodará su acumulación en un solo expediente.

⇒ El artículo 27 de la ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos establece que cuando de la queja o denuncia se deriven los elementos necesarios que posibiliten la intervención de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, ésta requerirá expresamente al interesado mediante un citatorio (CEDH-DQO-07) para que aclare en un término de quince días naturales los elementos faltantes así como ratificar la queja interpuesta por el interesado o su representante, de lo contrario se archivará la queja por evidente falta de interés del promovente levantándose un acta circunstanciada (CEDH-DQO-03).

⇒ No se admitirán quejas o denuncias notoriamente frívolas o improcedentes.

⇒ El artículo 26 de la ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos señala el termino de tiempo que se tiene para presentar la queja o denuncia, pudiéndose ampliar el plazo mencionado en determinados casos o no contar plazo alguno cuando se trate de hechos que por su gravedad puedan ser generadores de violaciones de lesa humanidad.

⇒ El artículo 69 del reglamento de la ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos señala entre otras cosas los datos mínimos de identificación del o los interesados: el nombre, los apellidos, el domicilio y, en su caso, un número telefónico del quejoso o denunciante.

⇒ Una vez que se haya recibido la queja, se tendrá que informar al quejoso mediante oficio (CEDH-DQO-04) para que éste se mantenga enterado del trámite a seguir; así como también se tendrá que informar para turnar a la Visitaduría que le corresponda llevar a cabo el trámite de dicha queja mediante un memorando (CEDH-DQO-05). Así como también se utilizará en todo momento el acuse de recibo (CEDH-DQO-06) para la notificación al quejoso.

Formuló
Lic. Cinthya Fabiola Hernández Loredo

Revisó
Lic. Pablo Aurelio Loredo Overidez

Autorizó
OFICIALIA MAYOR
DELEGADO
REVISADO
ABR. 2005
DIRECCIÓN DE
ORGANIZACIÓN Y METODOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección: Quejas y Orientación		Fecha de elaboración: Enero, 2004
Subdirección:		Hoja: 1-5
Procedimiento: Levantamiento de queja en forma escrita		
Responsable	Operación Núm.	Descripción de la actividad
Agravado o denunciante Secretaria de Quejas y Orientación	01	Solicita por escrito se le reciba queja o denuncia de hechos que estima violatorios de Derechos Humanos.
	02	Recibe queja o denuncia de presuntos hechos violatorios de Derechos Humanos.
	03	Turna la queja o denuncia a la Dirección de Quejas y Orientación.
	04	Recibe escrito de queja o denuncia debidamente firmado o con la huella digital del agraviado o denunciante, en donde solicita le reciban su queja o denuncia en relación a presuntas violaciones de Derechos Humanos.
	05	Verifica que cuente con los requisitos mínimos del artículo 69 del reglamento de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, que son; nombre, apellidos, domicilio y en su caso número telefónico del agraviado o denunciante. a) Si no cuenta con los requisitos del artículo 69 del Reglamento de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos le hará saber a la Directora de Quejas y Orientación la falta de éstos datos.
	06	Registra los siguientes datos en el diario de correspondencia con la fecha en que recibió la queja o denuncia. a) fecha b) Nombre del quejoso o denunciante c) No. De oficio d) No. De expediente e) Municipio al que pertenece f) Asunto g) Nombre del responsable que registra la correspondencia
	07	Pasa escrito de queja o denuncia al Director de quejas y orientación para su debido análisis y su radicación.
Secretaria de Quejas y Orientación		
Formuló Lic. Cinthya Fabiola Hernández Loredo	Revisó Lic. Pablo Aurelio Loredo Overvidez	OFICIAL MAYOR REVISADO ABR. 2005 REVISADO DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y METODOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección: Quejas y Orientación	Fecha de elaboración: Enero, 2004
Subdirección:	Hoja: 2-5
Procedimiento: Levantamiento de queja en forma escrita	

Responsable	Operación Núm.	Descripción de la actividad
Director de Quejas y Orientación	08	<p>Recibe escrito de queja o denuncia y verifica el contenido de las presuntas violaciones a los Derechos Humanos.</p> <p>a) Si el escrito de queja o denuncia no cuenta con la firma o huella digital del agraviado o denunciante, ni con los requisitos mínimos del artículo 69 del reglamento de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, se le hará saber en esos momentos si se encuentra al agraviado o denunciante, que tiene un plazo de 15 días a partir de que presentó el escrito de queja o denuncia para que la ratifique, en caso contrario se mandará a archivo, levantándose acta circunstanciada (CEDH-DQO-03) de lo anterior .</p> <p>b) Si no se encuentra en ese momento el agraviado o denunciante, se le hará saber vía telefónica el termino que tiene para ratificar el contenido de la queja o denuncia, levantando acta circunstanciada (CEDH-DQO-03) del requerimiento que se le hizo, de lo contrario se archivara.</p> <p>c) Si no cuenta con numero telefónico, por cualquier otro medio de comunicación se le hará el requerimiento para ratificar la queja o denuncia o subsanar las omisiones referidas en el artículo 69 del reglamento de la ley de la Comisión estatal de Derechos Humanos, dándole el mismo plazo de 15 días para el efecto.</p>
Director de Quejas y Orientación	09	<p>Analiza escrito de queja o denuncia derivada de posibles violaciones a derechos humanos</p> <p>a) Si del análisis de la queja o denuncia que acompaña el agraviado denunciante no se deriven los elementos necesarios que posibiliten la intervención de la Comisión Estatal, se requerirá al interesado por citatorio (CEDH-DQO-07) o cualquier otro medio de comunicación, para que lo aclare en un termino de quince días naturales, en caso contrario se archivara la queja por evidente falta de interés del promovente, levantándose acta circunstanciada (CEDH-DQO-03).</p>

Formuló Lic. Cinthya Fabiola Hernández Loredo	Revisó Lic. Pablo Aurelio Loredo Oyervidez	Autorizó
---	--	-----------------

OFICIALIA MAYOR
REVISADO
ABR. 2005
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y METODOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

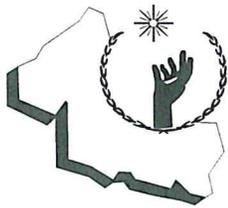
Dirección: Quejas y Orientación	Fecha de elaboración: Enero, 2004
Subdirección:	Hoja: 3-5
Procedimiento: Levantamiento de queja en forma escrita	

Responsable	Operación Núm.	Descripción de la actividad
Director de Quejas y Orientación	10	<p>b) Si del estudio de la queja o denuncia no se desprenden presuntas violaciones a derechos humanos, sólo se orientara jurídicamente de igual forma por escrito.</p> <p>Admite la queja o denuncia derivada de presuntos actos violatorios de derechos humanos, encontrándose dentro del término de seis meses que contempla el artículo 26 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.</p> <p>a) Si no se encuentra dentro del término de seis meses, según el artículo 26 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, ni en los casos de los incisos b, c y d, se le orientara al agraviado o denunciante y se archivara para conocimiento.</p> <p>b) Si las infracciones a los derechos humanos son graves, se puede ampliar el término.</p> <p>c) Si el caso es excepcional y de evidente justificación también se podrá ampliar el término.</p> <p>d) Si se trata de hechos que por su gravedad pueden ser generadores de violaciones de lesa humanidad no contara plazo alguno.</p>
	11	<p>Asienta en el libro de radicación los datos relativos a la queja o denuncia:</p> <p>a) Fecha b) Número de expediente c) Forma en que fue levantada d) Nombre del quejoso y agraviado e) Nombre de la presunta violación f) Nombre de la presunta autoridad responsable g) Municipio h) Abogado de la Visitaduría que le corresponde conocer de la queja o denuncia</p>

Formuló
 Lic. Cinthya Fabiola Hernández Loredo

Revisó
 Lic. Pablo Aurelio Loredo Overidez

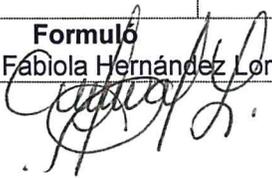
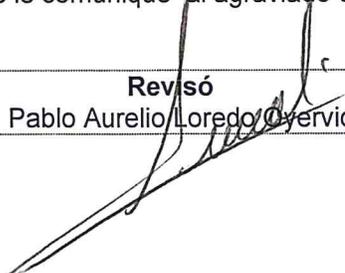
OFICIALÍA MAYOR
RECEBIDO
 ABR. 2005
 DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección: Quejas y Orientación		Fecha de elaboración: Enero, 2004
Subdirección:		Hoja: 4-5
Procedimiento: Levantamiento de queja en forma escrita		
Responsable	Operación Núm.	Descripción de la actividad
Secretaria de Quejas y Orientación	12	Una vez turnada la queja por el Director, radica queja o denuncia en el libro de registro de oficios: a) Numero de oficio b) Fecha en que se realizo la radicación c) Nombre del agraviado o denunciante d) Numero de expediente
	13	Elabora oficio donde se le comunica al agraviado o denunciante sobre la recepción de su queja o denuncia Anexo (CEDH-DQO-04).
	14	Elabora memorando donde se turna la queja o denuncia a la Visitaduría que corresponda. Anexo (CEDH-DQO-05).
	15	Arma el expediente de queja o denuncia con lo siguiente: a) (CEDH-DQO-04) b) (CEDH-DQO-05) c) Escrito de queja o denuncia y documentos si es que llegará a anexar relacionado con la queja.
	16	Saca copia simple de la queja o denuncia y la archiva en una carpeta de argolla (LEFORT), para conocimiento.
	Director de Quejas y Orientación	17
18		Manda oficio de recepción de queja o denuncia (CEDH-DQO-04), a la Dirección de Administración para que vía correo o por conducto de la misma se le comunique al agraviado o denunciante:
Formuló Lic. Cinthya Fabiola Hernández Loredo 		Revisó Lic. Pablo Aurelio Loredo Overvidez 





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

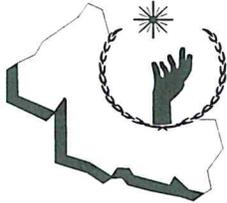
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección: Quejas y Orientación	Fecha de elaboración: Enero, 2004
Subdirección:	Hoja: 5-5
Procedimiento: Levantamiento de queja en forma escrita	

Responsable	Operación No.	Descripción de la actividad
Director de Quejas y Orientación	19	<p>a) Que su queja o denuncia fue recibida y registrada. b) Que se le dio un número consecutivo de expediente. c) Que fue turnada a la Visitaduría que le corresponde. d) Que si requiere mayor información se le proporcionara al momento que lo solicite. e) Que se presente a las oficinas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos para que le de el seguimiento a su queja o denuncia.</p> <p>Se utilizará en toda ocasión con acuse de recibo (CEDH-DQO-06) para comprobar que se le ha notificado al quejoso o denunciante del trámite de su queja.</p> <p>Firma memorando donde su turna la queja o denuncia y sea analizada y calificada Anexo (CEDH-DQO-05) por la Visitaduría que le corresponde.</p>

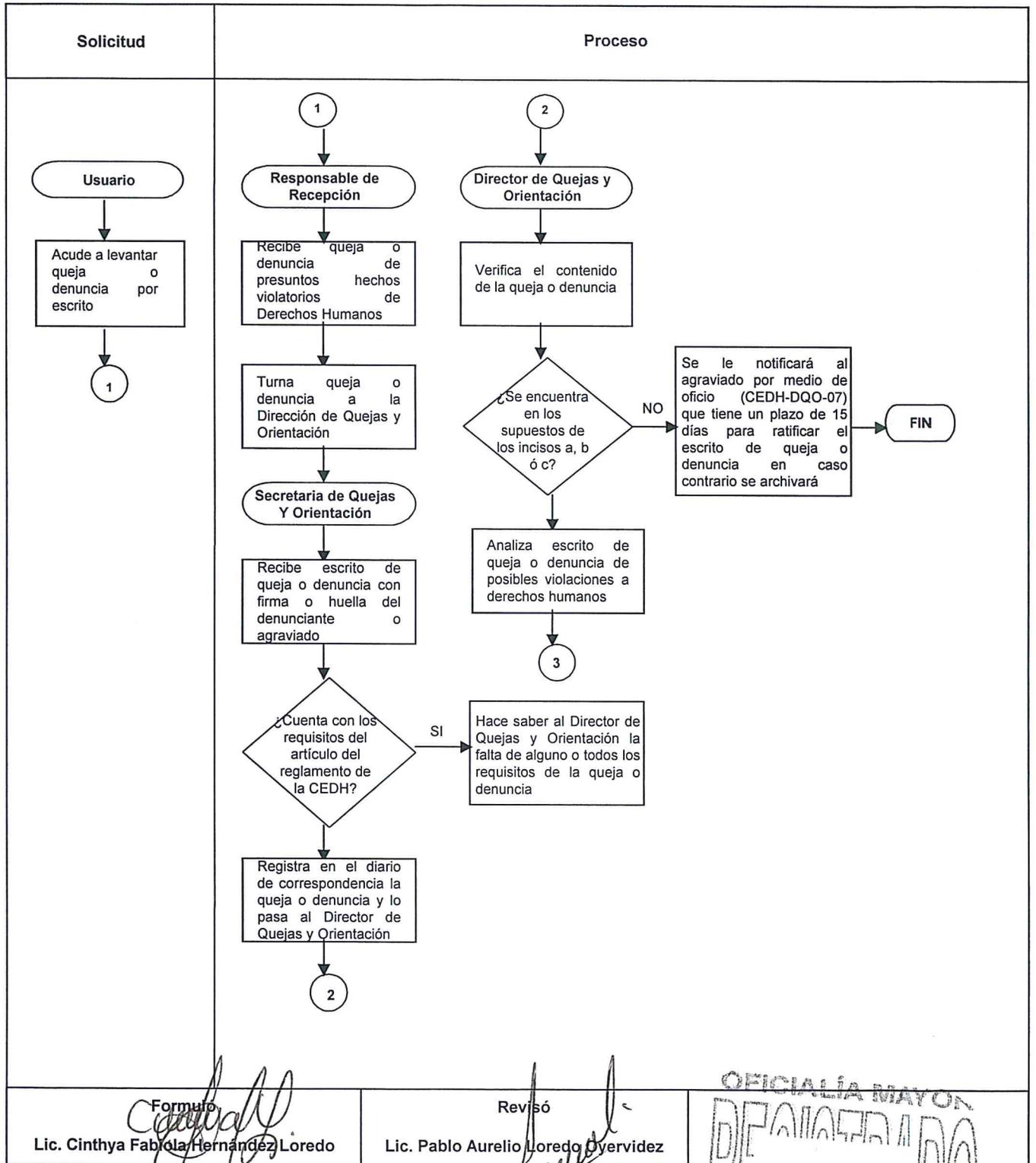
Formuló	Revisó	Autorizó
Lic. Cinthya Fabiola Hernández Loredo	Lic. Pablo Aurelio Loredo Oyervidez	

OFICIALÍA MAYOR
REGISTRADO
 ABR. 2005
 DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS



Dirección de Quejas y Orientación

Procedimiento de Levantamiento de queja en forma escrita



OFICIALÍA MAYOR

RECORRIDO

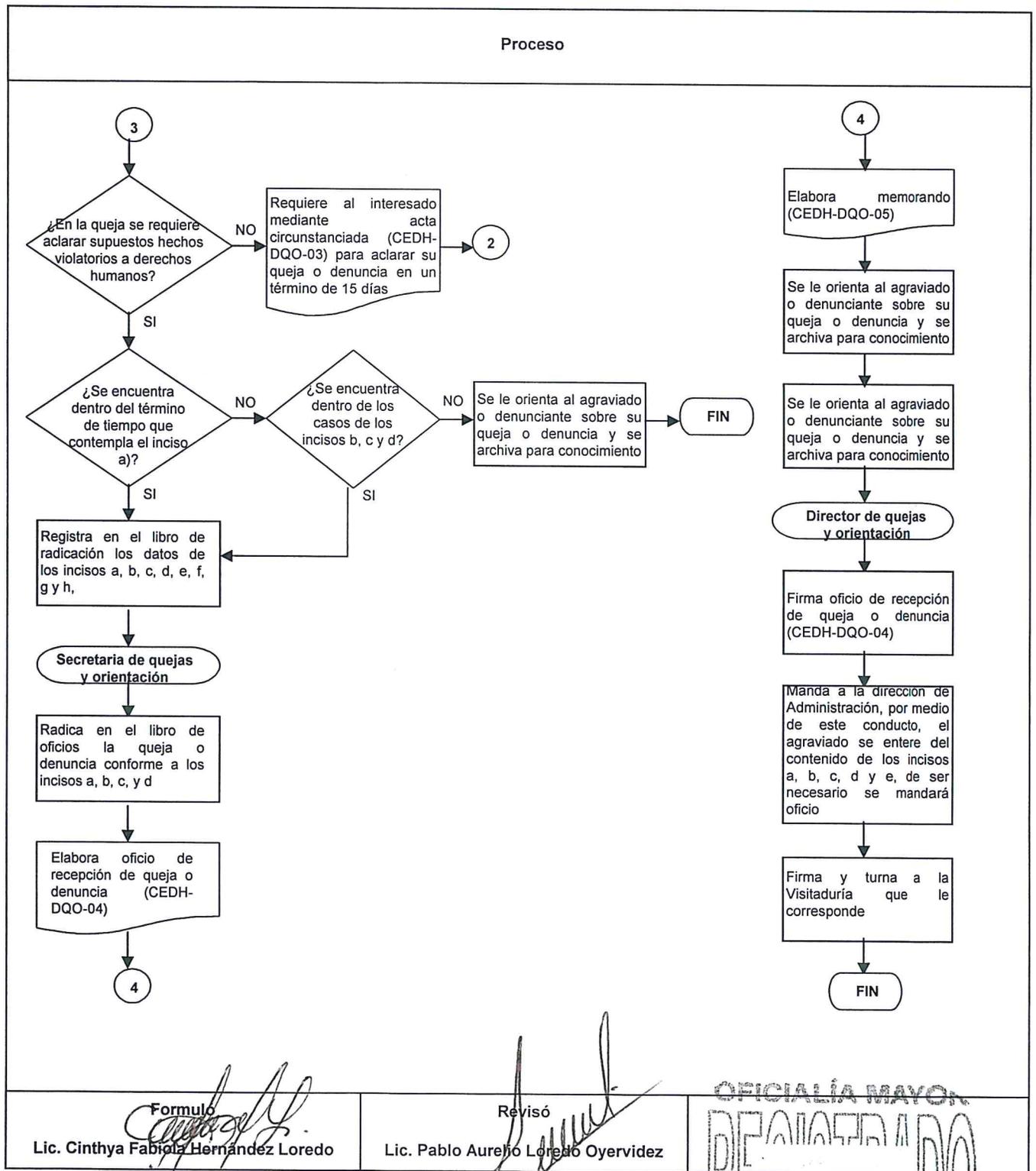
ABR. 2005

DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y METODOS



Dirección de Quejas y Orientación

Procedimiento de Levantamiento de queja en forma escrita



Formulo
[Signature]
Lic. Cinthya Fabiola Hernández Loredo

Revisó
[Signature]
Lic. Pablo Aurelio Loredo Oyervidez

OFICIALÍA MAYOR
RECORRIDO
ABR. 2005
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Levantamiento de queja por correo electrónico

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Recabar quejas contra presuntas violaciones a los derechos humanos de los usuarios por parte de las autoridades o servidores públicos a quienes se les atribuyan actos u omisiones específicas.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Unidades Administrativas que intervienen en el proceso de incidencias:

- ⇒ **Dirección de Quejas y Orientación.**
- ⇒ **Primera Visitaduría General.**
- ⇒ **Segunda Visitaduría General.**
- ⇒ **Tercera Visitaduría General.**
- ⇒ **Cuarta Visitaduría General.**
- ⇒ **Coordinación de Cómputo.**





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Dirección: Quejas y Orientación	Fecha de elaboración: Enero, 2004
Subdirección:	Hoja: 1
Procedimiento: Levantamiento de queja por correo electrónico	

⇒ La queja o denuncia presentada por correo electrónico deberá contar necesariamente con los requisitos del artículo 69 del Reglamento de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos

⇒ El Director de Quejas y Orientación esta obligado a recabar las quejas o denuncias presentadas por vía de correo electrónico.

⇒ La coordinación de cómputo se encargará de hacer llegar las quejas o denuncias de presuntas violaciones a Derechos Humanos a la Dirección de Quejas y Orientación.

⇒ La queja o denuncia presentada por correo electrónico tiene como principal objetivo, conocer lo más pronto posible sobre presuntas violaciones a Derechos Humanos de agraviados o denunciantes que por razones económicas no puedan acudir en forma personal a este organismo, en razón del lugar y de cómo sucedieron los supuestos hechos violatorios a Derechos Humanos.

⇒ El artículo 27 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, establece que cuando de la queja o denuncia se deriven los elementos necesarios que posibiliten la intervención de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, éste requerirá expresamente al interesado mediante un citatorio (CEDH-DQO-07) para que aclare en un término de quince días naturales los elementos faltantes así como ratificar la queja interpuesta por el interesado o su representante, de lo contrario se archivará la queja por evidente falta de interés del promovente levantándose un acta circunstanciada (CEDH-DQO-03).

⇒ Una vez que se haya recibido la queja, se tendrá que informar al quejoso mediante oficio (CEDH-DQO-04) para que este se mantenga enterado del trámite a seguir; así como también se tendrá que informar para turnar a la Visitaduría que le corresponda llevar a cabo el trámite de dicha queja mediante un memorando (CEDH-DQO-05).

⇒ Así mismo se utilizará acuse de recibo (CEDH-DQO-06) en donde se comprobará que el quejoso recibió el oficio correspondiente, una vez que éste se haya firmado de recibido.

Formuló Lic. Cinthya Fabiola Hernández Loredo	Revisó Lic. Pablo Aurelio Loredo Oyervidez	Autorizó
---	--	-----------------

OFICIALÍA MAYOR
RECEBIDO
AÑO 2005
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

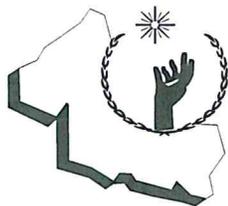


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección: Quejas y Orientación		Fecha de elaboración: Enero, 2004
Subdirección:		Hoja: 1-5
Procedimiento: Levantamiento de queja por correo electrónico		
Responsable	Operación Núm.	Descripción de la actividad
Responsable de Coordinación de Cómputo	01	Recibe correo electrónico por vía Internet
	02	Imprime el correo electrónico
Secretaria de Quejas y Orientación	03	<p>Recibe correo electrónico de queja o denuncia verificando que cuente con los requisitos mínimos del artículo 69 del reglamento de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, en donde solicita le reciban su queja o denuncia en relación a presuntas violaciones de Derechos Humanos.</p> <p>a) Los requisitos mínimos son: nombre, apellidos, domicilio y en su caso número telefónico del agraviado o denunciante.</p> <p>b) Si no cuenta con los requisitos del artículo 69 del Reglamento de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos le hará saber a la Directora de Quejas y Orientación la falta de éstos datos.</p>
	04	Registra en el diario de correspondencia con la fecha en que recibió el correo electrónico de queja o denuncia.
	05	Pasa correo electrónico de queja o denuncia a la Directora de Quejas y Orientación para su debido análisis y su radicación.
Director de Quejas y Orientación	06	Recibe correo electrónico de queja o denuncia y verifica el contenido de las presuntas violaciones a los Derechos Humanos.
Formuló Lic. Cinthya Fabiola Hernández Loredo	Revisó Lic. Pablo Aurelio Loredo Oyervidez	Autorizó OFICIAL MAYOR REVISADO ABR. 2005 DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

OFICIAL MAYOR
REVISADO
ABR. 2005
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS



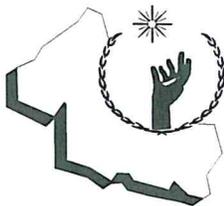
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección: Quejas y Orientación	Fecha de elaboración: Enero, 2004
Subdirección:	Hoja: 2-5
Procedimiento: Levantamiento de queja por correo electrónico	

Responsable	Operación Núm.	Descripción de la actividad
Director de Quejas y Orientación		<p>a) Si el correo electrónico de queja o denuncia no cuenta con los requisitos mínimos del artículo 69 del reglamento de la ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, se le hará saber en esos momentos si se encuentra el agraviado o denunciante conectado por vía Internet, que tiene un plazo de 15 días a partir de que presento el escrito de queja o denuncia para que la ratifique, en caso contrario se mandará a archivo, levantándose acta circunstanciada (CEDH-DQO-03) de lo anterior.</p> <p>b) Si no se encuentra en ese momento conectado en Internet el agraviado o denunciante, se le hará saber por ese mismo medio, por vía telefónica el termino de 15 días a partir de que se tuvo conocimiento de la queja o denuncia, que tiene para ratificar el contenido de la misma, levantándose acta circunstanciada (CEDH-DQO-03) de dicho requerimiento que se le hizo, en caso contrario se archivará.</p> <p>c) Si el agraviado o denunciante no proporciona numero telefónico, el requerimiento para ratificar la queja o denuncia o subsanar las omisiones referidas se hará por cualquier otro medio de comunicación, en cualquiera de los supuestos habrá un termino de quince días contados a partir de la notificación</p> <p>d) Si la queja o denuncia es anónima no se admitirá archivándose al momento.</p>
Director de Quejas y Orientación	07	Analiza escrito de queja o denuncia derivada de posibles violaciones a Derechos Humanos

Formuló Lic. Cinthya Fabiola Hernández Loredo	Revisó Lic. Pablo Aurelio Loredo Overvitez	Autorizó OFICIALE MAYOR
---	--	-----------------------------------



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección: Quejas y Orientación	Fecha de elaboración: Enero, 2004
Subdirección:	Hoja: 3-5
Procedimiento: Levantamiento de queja por correo electrónico	

Responsable	Operación Núm.	Descripción de la actividad
Director de Quejas y Orientación		<p>a) Si del análisis de la queja o denuncia del agraviado o denunciante no se deriven los elementos necesarios que posibiliten la intervención de este organismo, se requerirá al interesado por citatorio (CEDH-DQO-07) o cualquier otro medio de comunicación, para que lo aclare en un término de quince días naturales, en caso contrario se archivara la queja por evidente falta de interés del promovente, levantándose acta circunstanciada de todo lo anterior (CEDH-DQO-03).</p> <p>b) Si del estudio de la queja o denuncia no se desprenden presuntas violaciones a Derechos Humanos, sólo se orientara jurídicamente de igual forma por correo electrónico.</p>
	08	Admite la queja o denuncia derivada de presuntos actos violatorios de derechos humanos, encontrándose dentro del término de seis meses que contempla el artículo 26 de la ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
	09	Elabora oficio donde se le comunica al agraviado o denunciante sobre la recepción de su queja o denuncia (CEDH-DQO-04).
Director de Quejas y Orientación	10	Elabora memorando donde se turna la queja o denuncia a la Visitaduría que corresponda. (CEDH-DQO-05).

OFICIALÍA MAYOR

Formuló
Lic. Cinthya Fabiola Hernández Loredo

Revisó
Lic. Pablo Aurelio Loredo Oyervidez

Autorizó
REVISADO
ABR. 2005
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección: Quejas y Orientación		Fecha de elaboración: Enero, 2004
Subdirección:		Hoja: 4-5
Procedimiento: Levantamiento de queja por correo electrónico		
Responsable	Operación Núm.	Descripción de la actividad
Secretaría de Quejas y Orientación	11	Arma el expediente de queja o denuncia con lo siguiente: <ul style="list-style-type: none"> a) Informar al agraviado mediante formato (CEDH-DQO-04) b) Turnar a la Visitaduría correspondiente (CEDH-DDQO-05) con copia fotostática c) Correo electrónico de queja o denuncia del agraviado o denunciante
	12	Saca copia simple de la queja o denuncia y la archiva en una carpeta de argolla (LEFORT), para conocimiento.
Director de Quejas y Orientación	13	Firma oficio de recepción de queja o denuncia (CEDH-DQO-04).
	14	Manda oficio de recepción de queja o denuncia (CEDH-DQO-04), a la Dirección de Administración para que vía correo o por conducto de la misma se le comunique al agraviado o denunciante: <ul style="list-style-type: none"> a) Que su queja o denuncia fue recibida y registrada. b) Que se le dio un número consecutivo de expediente. c) Que fue turnada a la Visitaduría que le corresponde. d) Que si requiere mayor información se le proporcionara al momento que lo solicite. e) Que se presente a las oficinas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos para que le de el seguimiento a su queja o denuncia. <p style="margin-left: 20px;">*Se utilizará en toda ocasión el acuse de recibo (CEDH-DQO-06)</p>
	15	Firma memorando donde se turna la queja o denuncia y sea analizada y calificada (CEDH-DQO-05) por la Visitaduría que le corresponde.
Formulo Lic. Cinthya Fabiola Hernández Loredo	Revisó Lic. Pablo Aurelio Loredo Oyervidez	Autorizó

OFICIALÍA MAYOR
REVISADO
REVISADO
 ABR. 2005
 DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

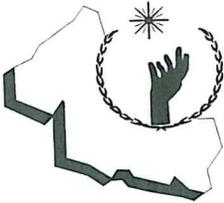
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección: Quejas y Orientación	Fecha de elaboración: Enero, 2004
Subdirección:	Hoja: 5-5
Procedimiento: Levantamiento de queja por correo electrónico	

Responsable	Operación No.	Descripción de la actividad
Director de Quejas y Orientación	16	<p>a) Si no se encuentra dentro del término de seis meses, según el artículo 26 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, ni en los casos de los incisos b, c y d, se le orientara al agraviado o denunciante por correo electrónico y se archivara para conocimiento.</p> <p>b) Si las infracciones a los derechos humanos son graves, se puede ampliar el término.</p> <p>c) Si el caso es excepcional y de evidente justificación también se podrá ampliar el término.</p> <p>d) Si se trata de hechos que por su gravedad pueden ser generadores de violaciones de lesa humanidad no contara plazo alguno.</p> <p>Asienta en el libro de radicación los datos relativos a la queja o denuncia:</p> <p>a) Fecha b) Número de expediente c) Forma en que fue levantada d) Nombre del quejoso y agraviado e) Nombre de la presunta violación f) Nombre de la presunta autoridad responsable g) Municipio h) Abogado de la Visitaduría que le corresponde conocer de la queja o denuncia</p>
Secretaria de Quejas y orientación	17	<p>Radica queja o denuncia anotando en el libro de registro de oficios:</p> <p>a) Número de Oficio b) Fecha en que se realizó la radicación c) Nombre del agraviado o denunciante d) Número de expediente</p>

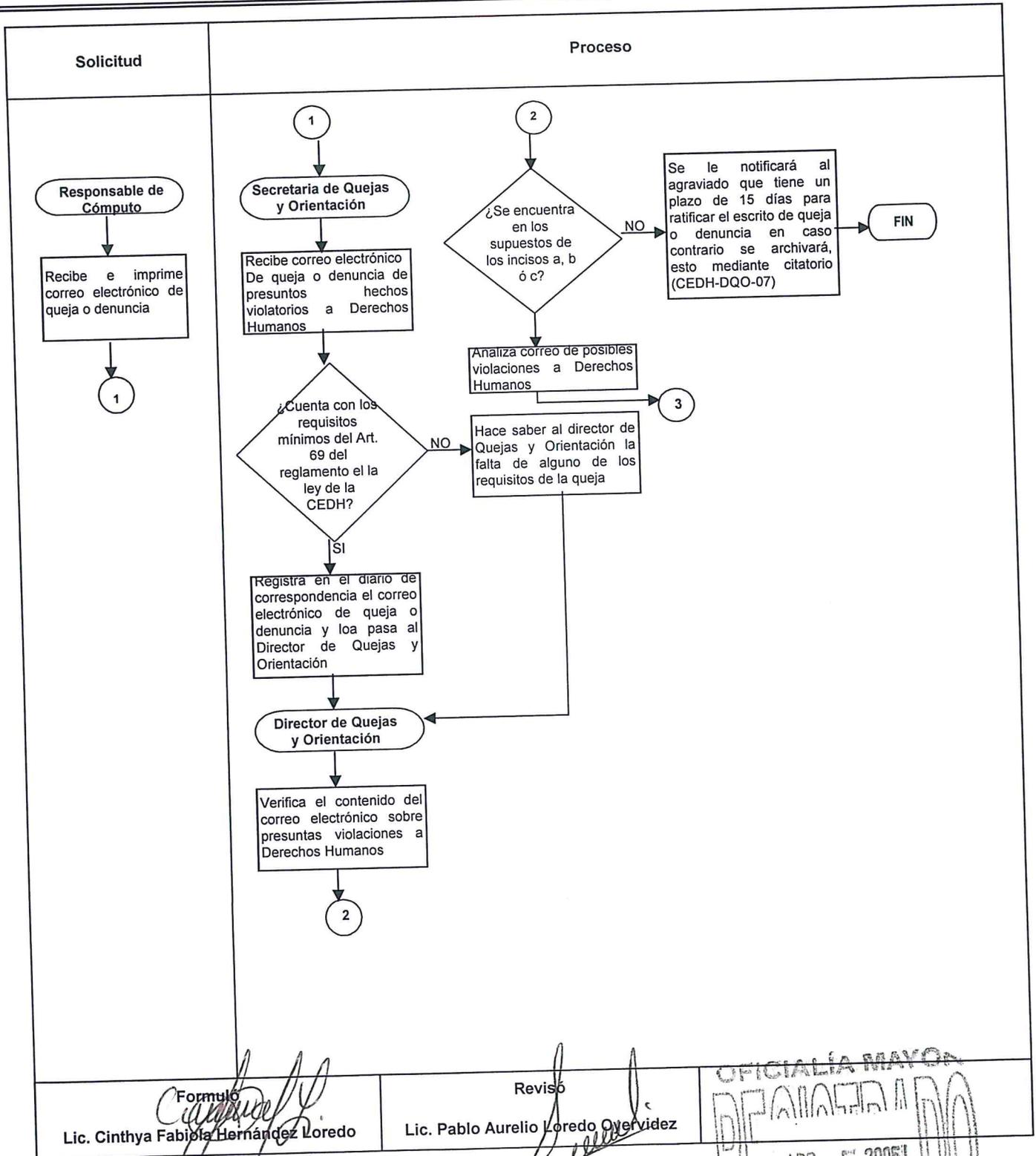
Formulo Lic. Cinthya Fabiola Hernández Loredo	Revisó Lic. Pablo Aurelio Loredo Oyervidez	Autorizo
---	--	-----------------

OFICIALÍA MAYOR
RECEBIDO
ABR. 2005
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

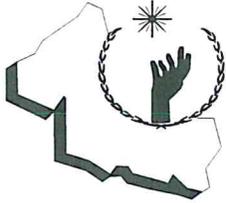


Dirección de Quejas y Orientación

Procedimiento de Levantamiento de queja por correo electrónico

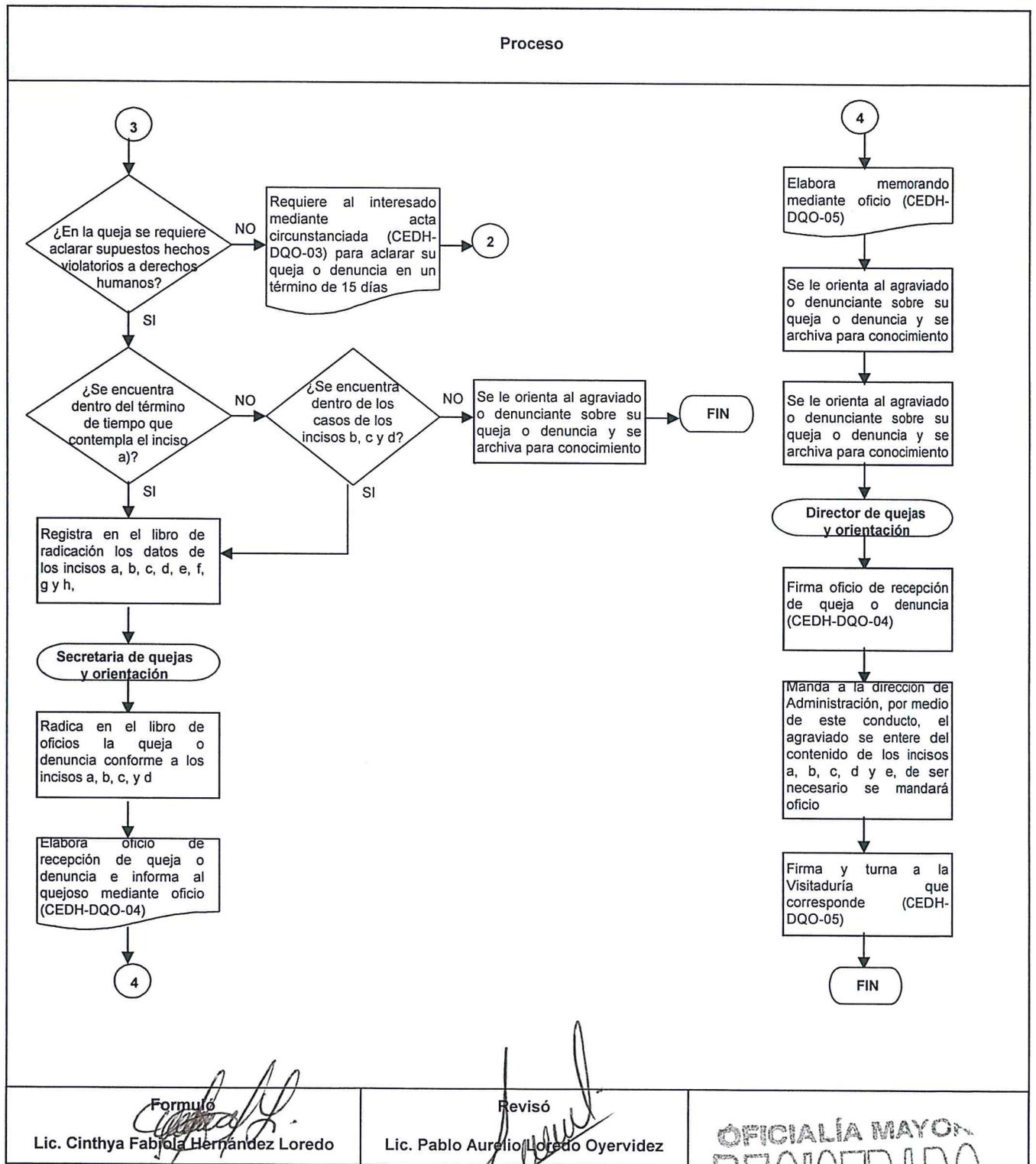


OFICIALÍA MAYOR
 REVISADO
 ABR. 2005
 DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y METODOS



Dirección de Quejas y Orientación

Procedimiento de Levantamiento de queja por correo electrónico



Formuló

Lic. Cinthya Fabiola Hernández Loredo

Revisó

Lic. Pablo Aurelio Loredo Oyervidez





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Levantamiento de queja de oficio

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Recabar quejas contra presuntas violaciones a los derechos humanos de los usuarios por parte de las autoridades o servidores públicos a quienes se les atribuyan actos u omisiones específicas.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Unidades Administrativas que intervienen en el proceso de incidencias:

- ⇒ **Dirección de Quejas y Orientación.**
- ⇒ **Primera Visitaduría General.**
- ⇒ **Segunda Visitaduría General.**
- ⇒ **Tercera Visitaduría General.**
- ⇒ **Cuarta Visitaduría General.**
- ⇒ **Coordinación de Cómputo.**





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Dirección: Quejas y Orientación	Fecha de elaboración: Enero, 2004
Subdirección:	Hoja: 1-2
Procedimiento: Levantamiento de queja de oficio	

- ⇒ Se deberán constatar que existan presuntos hechos violatorios a Derechos Humanos.
- ⇒ El Director de Quejas y Orientación no recibirá cualquier queja o denuncia que sea anónima
- ⇒ El Director siempre deberá de comentar con la Presidenta de la Comisión, la posibilidad de levantar queja de oficio.
- ⇒ La queja o denuncia de oficio deberá fundamentarse en los artículos 6 Frac. II inciso "a" de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos y 76 del Reglamento de la Ley en cita.
- ⇒ La queja o denuncia de oficio deberá contar con los requisitos mínimos del artículo 69 del reglamento de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos humanos, relativo al tiempo que contempla dicho artículo para el levantamiento de queja o denuncia.
- ⇒ La Presidenta de la Comisión autorizará el levantamiento de queja de oficio por medio de formato (CEDH-DQO-11), con fundamento en los artículos 6 Frac. II inciso "a" de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos y 76 del Reglamento de la Ley en cita.
- ⇒ La Secretaria de esta Dirección elaborará oficio (CEDH-DQO-04) notificando al quejoso sobre la recepción de la queja una vez autorizada con la presidenta de la Comisión así como elaborar el acuse de recibo (CEDH-DQO-06) para saber que el quejoso ha recibido dicho oficio.
- ⇒ Así mismo la Secretaria de esta Dirección elaborará siempre memorando donde se turna la queja o denuncia a la Visitaduría que corresponda (CEDH-DQO-05),

Formuló Lic. Cinthya Fabiola Hernández Loredo	Revisó Lic. Pablo Aurelio Loredo Oyervidez	Autorizó
---	--	-----------------

OFICIALÍA DE ORGANIZACIÓN Y METODOS
RECIBIDO
ABR 2005
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y METODOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección: Quejas y Orientación		Fecha de elaboración: Enero, 2004
Subdirección:		Hoja: 1-3
Procedimiento: Levantamiento de queja de oficio		
Responsable	Operación No.	Descripción de la actividad
Director de Quejas y Orientación	01	Verifica las notas periodísticas de los diarios de mayor circulación.
	02	Constata la existencia de presuntos hechos violatorios a Derechos Humanos
	03	<p>Analiza el contenido de las presuntas violaciones a los Derechos Humanos.</p> <p>a) Si la queja o denuncia no cuenta con uno de los requisitos mínimos del artículo 69 del reglamento de la ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, relativo al tiempo que contempla dicho artículo para el levantamiento de queja o denuncia.</p> <p>b) Si la queja o denuncia es anónima no se admitirá archivándose al momento.</p>
Secretaria de Quejas y Orientación	04	Saca copia simple de la nota relativa a los presuntos hechos violatorios a Derechos Humanos
Director de Quejas y Orientación	05	Comenta con la Presidenta de este organismo la posibilidad y necesidad de levantar queja de oficio.
Presidenta de la CEDH	06	Autoriza mediante acuerdo (CEDH-DQO-11), el levantamiento de queja con fundamento en los artículos 6 Frac. II inciso "a" de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos y 76 del Reglamento de la Ley en cita.
Formuló Lic. Cinthya Fabiola Hernández Loredo	Revisó Lic. Pablo Aurelio Loredo Oyervidez	Autorizó

OFICIALÍA MAJOR
RECORRIDO
 2005'
 DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección: Quejas y Orientación		Fecha de elaboración: Enero, 2004
Subdirección:		Hoja: 2-3
Procedimiento: Levantamiento de queja de oficio		
Responsable	Operación No.	Descripción de la actividad
Director de Quejas y Orientación	07	Asienta en el libro de radicación los datos relativos a la queja o denuncia: a) Fecha b) Número de expediente c) Forma en que fue levantada d) Nombre del quejoso y agraviado e) Nombre de la presunta violación f) Nombre de la presunta autoridad responsable g) Municipio h) Abogado de la Visitaduría que le corresponde conocer de la queja o denuncia
	08	Radica queja o denuncia anotando en el libro de registro de oficios: a) Numero de oficio b) Fecha en que se realizo la radicación c) Nombre del agraviado o denunciante d) Numero de expediente
	09	Elabora oficio donde se le comunica al agraviado o denunciante sobre la recepción de su queja o denuncia (CEDH-DQO-04).
	10	Elabora memorando donde se turna la queja o denuncia a la Visitaduría que corresponda. (CEDH-DQO-05).
	11	Arma el expediente de queja o denuncia con lo siguiente: a) (CEDH-DQO-04) b) (CEDH-DQO-05) con copia fotostática c) Nota periodística de queja o denuncia del agraviado o denunciante
Formuló Lic. Cinthya Fabiola Hernández Loredo	Revisó Lic. Pablo Aurelio Loredo Overvitez	Autorizó





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

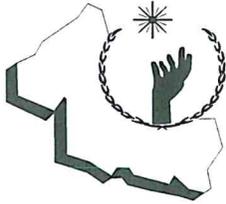
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección: Quejas y Orientación	Fecha de elaboración: Enero, 2004
Subdirección:	Hoja: 3-3
Procedimiento: Levantamiento de queja de oficio	

Responsable	Operación No.	Descripción de la actividad
Secretaria de Quejas y Orientación	12	Saca copia simple de la queja o denuncia y la archiva en una carpeta de argolla (LEFORT), para conocimiento.
Director de Quejas y Orientación	13	Firma oficio de recepción de queja o denuncia (CEDH-DQO-04).
	14	Manda oficio de recepción de queja o denuncia (CEDH-DQO-04), a la Dirección de Administración para que vía correo o por conducto de la misma se le comunique al agraviado o denunciante: a) Que su queja o denuncia fue recibida y registrada. b) Que se le dio un número consecutivo de expediente. c) Que fue turnada a la Visitaduría que le corresponde. d) Que si requiere mayor información se le proporcionara al momento que lo solicite. e) Que se presente a las oficinas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos para que le de el seguimiento a su queja o denuncia. Se utilizará en toda ocasión el acuse de recibo (CEDH-DQO-06)
	15	Firma memorando donde su turna la queja o denuncia y sea analizada y calificada (CEDH-DQO-05) por la Visitaduría que le corresponde.

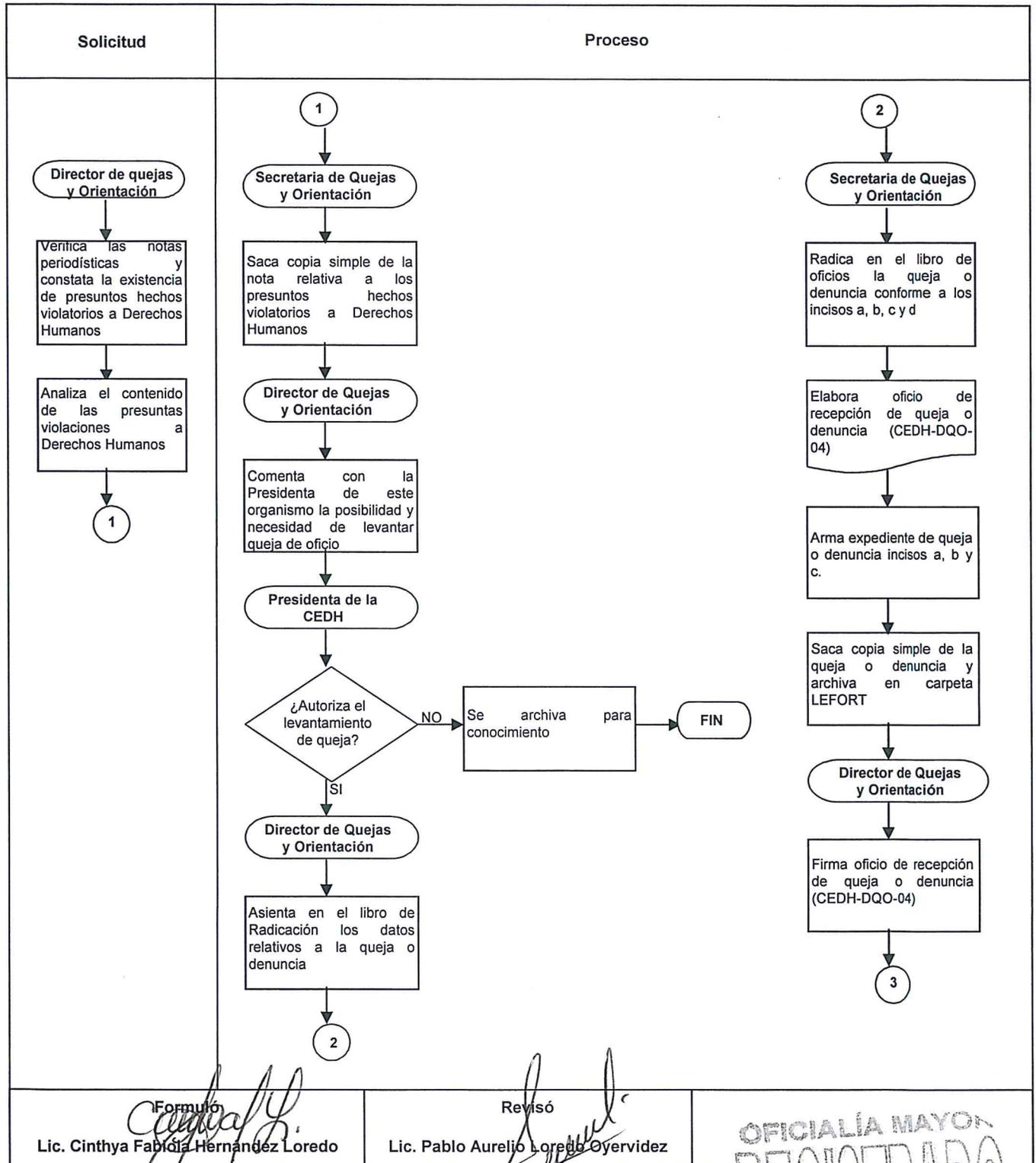
Formuló	Revisó	
Lic. Cinthya Fabiola Hernández Loredo	Lic. Pablo Aurelio Loredo Ojervidez	

OFICINA LA MAYOR
Autorizó
REGISTRADO
ABR. 2005
REGISTRADO
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y METODOS



Dirección de Quejas y Orientación

Procedimiento de Levantamiento de queja de oficio





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Orientación jurídica al usuario

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Orientar al compareciente respecto de la naturaleza del problema que plantee proporcionándole jurídicamente, de manera concreta y precisa las posibilidades formas de solución.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Unidades Administrativas que intervienen en el proceso de incidencias:

⇒ **Dirección de Quejas y Orientación.**





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Dirección: Quejas y Orientación	Fecha de elaboración: Enero, 2004
Subdirección:	Hoja: 1
Procedimiento: Orientación jurídica al usuario	

- ⇒ Toda orientación jurídica tratara solamente sobre la problemática planteada.
- ⇒ La orientación deberá encausar al usuario sobre el o los trámites a seguir de acuerdo a la materia del asunto.
- ⇒ Cuando se trate sobre la interpretación de normas o disposiciones constitucionales o cuestiones de fondo del asunto judiciales solo se limitara a la orientación jurídica.
- ⇒ En algunos casos al término de la orientación jurídica se gestionará el asunto del usuario dentro del marco de la ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos para encontrar una solución más rápida.
- ⇒ De la orientación dada y al detectarse la falta de competencia de este organismo se canalizará a las instituciones públicas obligadas a prestar el servicio al usuario, mediante formato (CEDH-DQO-08)
- ⇒ Si de la orientación se desprende actos de violaciones a los derechos humanos se levantara inmediatamente la respectiva queja mediante formato (CEDH-DQO-01) ó (CEDH-DQO-02).
- ⇒ El Director y / o abogado adscrito a Quejas y Orientación realizará acta circunstanciada (CEDH-DQO-03) cuando el quejoso se niegue a levantar queja siempre y cuando de esta se desprendan actos violatorios a Derechos Humanos.

Formuló Lic. Cinthya Fabiola Hernández Loredo	Revisó Lic. Pablo Aurelio Loredo Overvidez
---	--





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

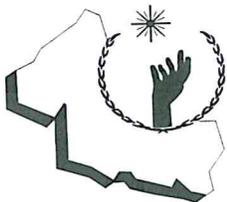
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección: Quejas y Orientación	Fecha de elaboración: Enero, 2004
Subdirección:	Hoja: 1-1
Procedimiento: Orientación jurídica al usuario	

Responsable	Operación No.	Descripción de la actividad
Usuario	01	Solicita orientación jurídica
Director y/o abogado adscrito a Quejas y Orientación	02	Registra la comparecencia del usuario en su relación personal al momento de la entrevista anotando sus datos personales.
	03	Solicita al usuario exponga su problema
	04	Orientar jurídicamente al usuario, sobre la solución al asunto
		<p>Si de la orientación jurídica se desprende una canalización (CEDH-DQO-08), se hará mediante oficio a la institución pública que le compete conocer el problema.</p> <p>Si de la orientación jurídica que se brinde se puede gestionarse se hará, siempre que se encuentre dentro de la competencia de este organismo a fin de solucionar el asunto de que se trate.</p> <p>Si de la orientación jurídica se percata que hay violaciones a los derechos humanos se levantara la correspondiente queja (CEDH-DQO-01) ó (CEDH-DQO-02) o se elabora acta circunstanciada (CEDH-DQO-03) a manera de conocimiento de que el usuario en este caso quejoso o denunciante no desea presentar queja.</p>

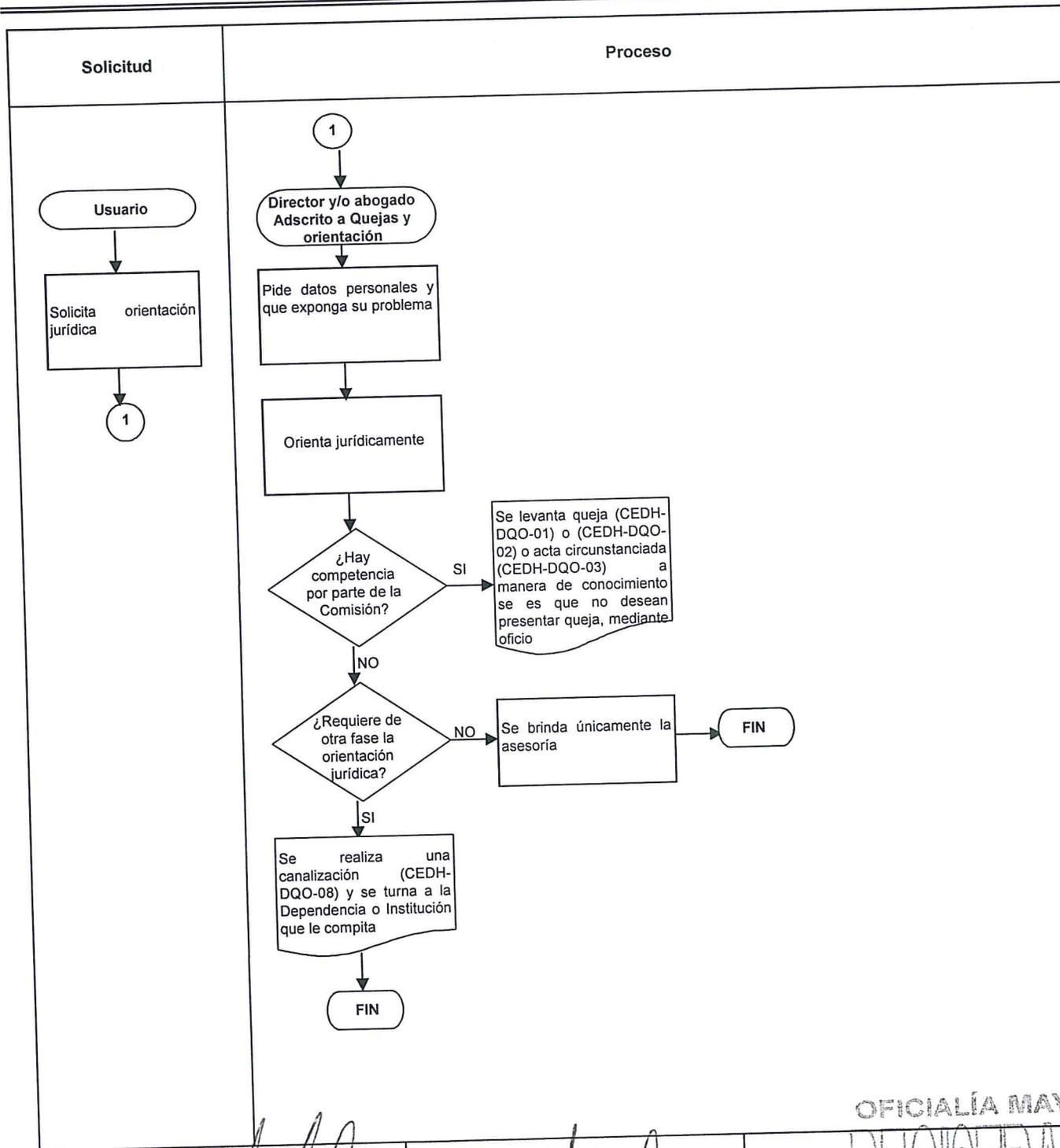
Formulo	Revisó	Autorizó
Lic. Cinthya Fabiola Hernández Loredo	Lic. Pablo Aurelio Loredo Overvidez	

OFICIALÍA MAYOR
REVISADO
ABR. 2005
REVISADO
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y METODOS



Dirección de Quejas y Orientación

Procedimiento de Orientación jurídica al usuario



Formuló
 Lic. Cinthya Fabiola Hernández Loredo

Revisó
 Lic. Pablo Aurelio Loredo Oyervidez

OFICIALÍA MAYOR

RECEBIDO

2005

DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Orientación jurídica al usuario por escrito

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Orientar al compareciente respecto de la naturaleza del problema que plantee proporcionándole de manera concreta y precisa sobre las posibles formas de solución.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Unidades Administrativas que intervienen en el proceso de incidencias:

⇒ **Dirección de Quejas y Orientación.**





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Dirección: Quejas y Orientación	Fecha de elaboración: Enero, 2004
Subdirección:	Hoja: 1
Procedimiento: Orientación jurídica al usuario por escrito	

- ⇒ Toda orientación jurídica tratara solamente sobre la problemática planteada.
- ⇒ La orientación deberá encausar al usuario sobre el o los trámites a seguir de acuerdo a la materia del asunto.
- ⇒ Cuando se trate sobre la interpretación de normas o disposiciones constitucionales o cuestiones de fondo del asunto judiciales solo se limitara a la orientación jurídica.
- ⇒ En algunos casos al término de la orientación jurídica se gestionará el asunto del usuario dentro del marco de la ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos para encontrar una solución más rápida.
- ⇒ De la orientación brindada y al detectarse la falta de competencia de este organismo se canalizará mediante oficio (CEDH-DQO-08) a las instituciones públicas obligadas a prestar el servicio al usuario.
- ⇒ Se asesorará al quejoso en forma escrita mediante oficio (CEDH-DQO-12) de manera clara y sencilla, en relación a inquietudes que tengan y que hayan mandado su correspondencia solicitando la respuesta a este organismo, si de la orientación se desprende actos de violaciones a los derechos humanos se levantará inmediatamente la respectiva queja.

Formuló Lic. Cinthya Fabiola Hernández Loredo	Revisó Lic. Pablo Aurelio Loredo Oyervidez	Autorizó
---	--	-----------------





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección: Quejas y Orientación	Fecha de elaboración: Enero, 2004
Subdirección:	Hoja: 1-2
Procedimiento: Orientación jurídica al usuario por escrito	

Responsable	Operación No.	Descripción de la actividad
Usuario	01	Solicita orientación jurídica por escrito <ol style="list-style-type: none"> 1) Correo Electrónico 2) Correspondencia 3) Fax
Secretaria de Quejas y orientación	02	Registra en el diario de correspondencia con la fecha en que recibió correo electrónico, correspondencia o fax, en donde solicita orientación.
Secretaria de Quejas y orientación	03	Verifica que cuente con los requisitos mínimos del artículo 69 del reglamento de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, que son; nombre, apellidos, domicilio y en su caso número telefónico del solicitante.
Secretaria de Quejas y orientación	04	Pasa escrito de correo electrónico, correspondencia o fax a la Directora de Quejas y Orientación para su debido análisis.
Director y/o abogado adscrito a Quejas y Orientación	05	Recibe correo electrónico, correspondencia o fax y verifica el contenido del cuerpo del escrito.
Director y/o abogado adscrito a Quejas y Orientación	06	Orienta jurídicamente al usuario, sobre la solución a su asunto. <ol style="list-style-type: none"> a) Si de la orientación jurídica se desprende una canalización, se hará mediante oficio (CEDH-DQO-08) a la institución pública que le compete conocer el problema. b) Si de la orientación jurídica que se brinde se puede gestionar se hará, siempre que se encuentre dentro de la competencia de este organismo a fin de solucionar el asunto de que se trate. c) Si de la orientación jurídica se percata que hay violaciones a los derechos humanos, se levantara la correspondiente queja, con el mismo escrito, fax o correo electrónico.

Formuló Lic. Cinthya Fabiola Hernández Loredo	Revisó Lic. Pablo Aurelio Loredo Oyervidez	Autorizó OFICIALIA MAYOR
---	--	------------------------------------

OFICIALIA MAYOR
REVISADO
 MAYO 2005
REVISADO
 DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y METODOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

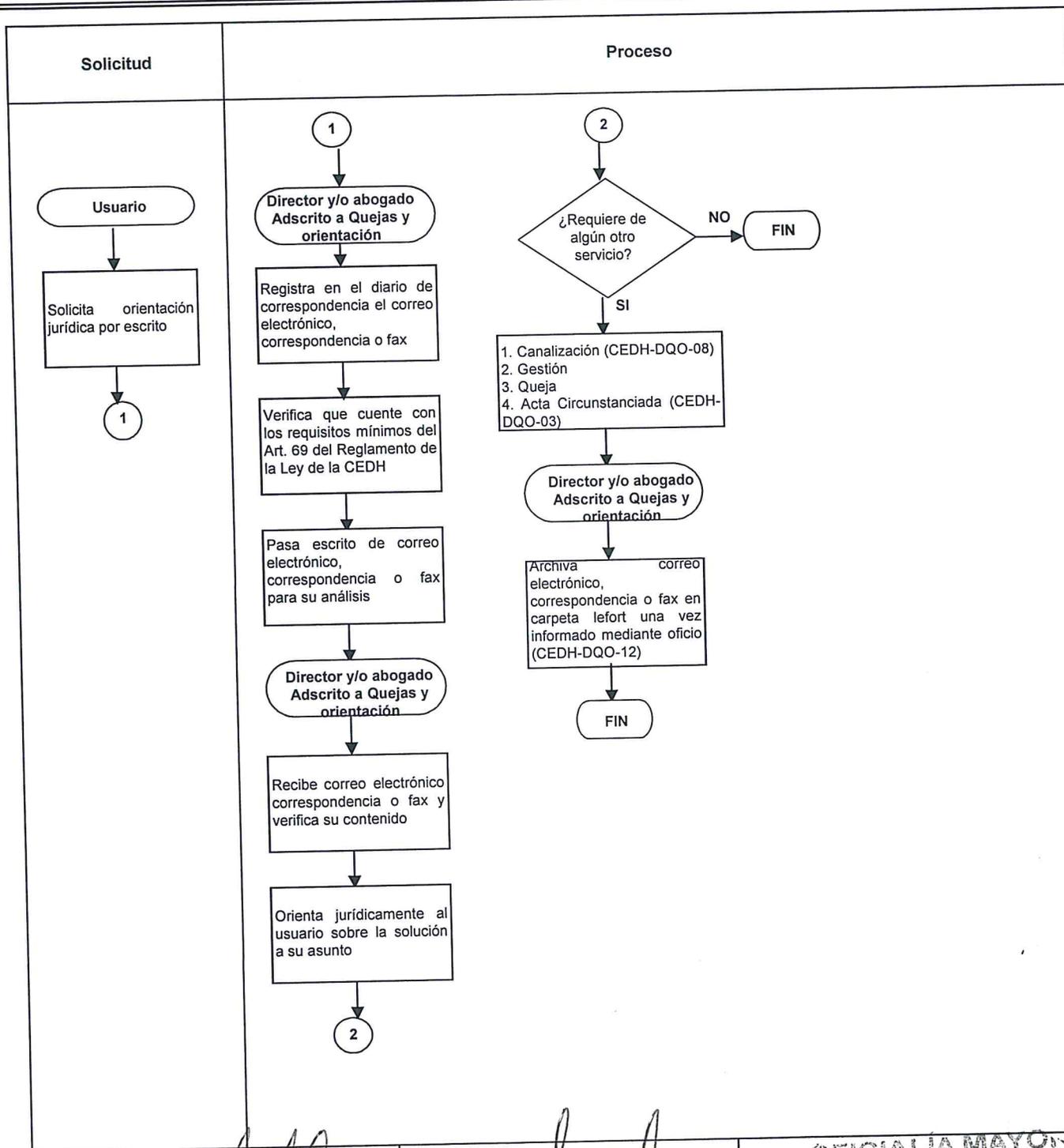
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección: Quejas y Orientación		Fecha de elaboración: Enero, 2004
Subdirección:		Hoja: 2-2
Procedimiento: Orientación jurídica al usuario por escrito		
Responsable	Operación No.	Descripción de la actividad
Director y/ o abogado adscrito a Quejas y orientación	07	Dicta oficio de orientación jurídica (CEDH-DQO-12), sobre las posibles formas de solución al problema que plantea.
	08	Elabora oficio orientación jurídica (CEDH-DQO-12).
		Radica en el libro de registro de oficios tratándose de correspondencia o fax : a) Numero de oficio b) Fecha en que se realizo la radicación c) Nombre del usuario
Secretaria de Quejas y Orientación	09	Archiva el correo electrónico, correspondencia o fax en carpeta LEFORT.
	10	Saca copia simple del oficio (CEDH-DQO-12) y lo archiva en una carpeta de argolla (LEFORT), para conocimiento.
Director de Quejas y Orientación	11	Manda oficio (CEDH-DQO-12), a la Dirección de Administración para que vía correo o por conducto de la misma se le comuniqué al agraviado o denunciante: a) Que su escrito fue contestado en tiempo y forma. b) Que si requiere mayor información se le proporcionara al momento que lo solicite.
	12	* Se utilizará en todo ocasión con acuse de recibo (CEDH-DQO-06)
Formuló Lic. Cinthya Fabiola Hernández Loredo	Revisó Lic. Pablo Aurelio Loredo Overidez	Autorizó OFICIALIA MAYOR



Dirección de Quejas y Orientación

Procedimiento de Orientación jurídica al usuario por escrito



Formuló
Cynthia Fabiola Hernández Loredo
 Lic. Cinthya Fabiola Hernández Loredo

Revisó
Pablo Aurelio Loredo Oyervides
 Lic. Pablo Aurelio Loredo Oyervides

OFICIALIA MAYOR
 REVISADO
 MAYO 2005
 DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y METODOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Orientación jurídica al usuario por vía telefónica

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Tener un acercamiento mas oportuno con el usuario del servicio de esta Dirección de Quejas y Orientación al orientar con mayor rapidez respecto de la naturaleza del problema que plantee proporcionándole de manera concreta y precisa sobre las posibles formas de solución.

AREAS DE APLICACIÓN:

Unidades Administrativas que intervienen en el proceso de incidencias:

⇒ **Dirección de Quejas y Orientación.**





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Dirección: Quejas y Orientación	Fecha de elaboración: Enero, 2004
Subdirección:	Hoja: 1
Procedimiento: Orientación jurídica al usuario vía telefónica	

- ⇒ Toda orientación jurídica tratara solamente sobre la problemática planteada.

- ⇒ La orientación deberá encausar al usuario sobre el o los trámites a seguir de acuerdo a la materia del asunto.

- ⇒ Cuando se trate sobre la interpretación de normas o disposiciones constitucionales o cuestiones de fondo del asunto judiciales solo se limitara a la orientación jurídica.

- ⇒ En algunos casos al término de la orientación jurídica se gestionará el asunto del usuario dentro del marco de la ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos para encontrar una solución más rápida.

- ⇒ De la orientación brindada y al detectarse la falta de competencia de este organismo se canalizará mediante oficio (CEDH-DQO-08) a las instituciones públicas obligadas a prestar el servicio al usuario.

- ⇒ Si de la orientación se desprende actos de violaciones a los derechos humanos se le informará que tendrá que presentarse a la Comisión para llevar a cabo el levantamiento de respectiva queja mediante oficios (CEDH-DQO-01) o en su caso (CEDH-DQO-02) y de lo contrario se elaborará acta circunstanciada mediante formato (CEDH-DQO-03)

Formulo Lic. Cinthya Fabiola Hernández Loredo	Revisó Lic. Pablo Aurelio Loredo Overvidez	Autorizó OFICIALIA MAYO
---	--	-----------------------------------

OFICIALIA MAYO
MAYO 2005
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y METODOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección: Quejas y Orientación	Fecha de elaboración: Enero, 2004
Subdirección:	Hoja: 1-1
Procedimiento: Orientación jurídica al usuario por vía telefónica	

Responsable	Operación No.	Descripción de la actividad
Usuario	01	Solicita orientación jurídica vía telefónica
Director y/o abogado adscrito a Quejas y Orientación	02	<p>Orienta jurídicamente al usuario, sobre la solución a su asunto</p> <p>a) Si de la orientación jurídica se desprende una canalización, se le hará saber para que acuda a las oficinas de este organismo y se le proporcione oficio (CEDH-DQO-08) para que sea atendido por la institución pública que le compete conocer el problema.</p> <p>b) Si de la orientación jurídica que se brinde se puede gestionar se le hará, siempre que se encuentre dentro de la competencia de este organismo a fin de solucionar el asunto de que se trate.</p> <p>c) Si de la orientación jurídica se percata que hay violaciones a los derechos humanos, se levantara la correspondiente queja (CEDH-DQO-01) ó (CEDH-DQO-02), apercibiéndolo de que se tiene que presentar a ratificar dicha queja, mediante (CEDH-DQO-07) o se elabora acta circunstanciada (CEDH-DQO-03) a manera de conocimiento de que el usuario en este caso quejoso o denunciante no desea presentar queja.</p>

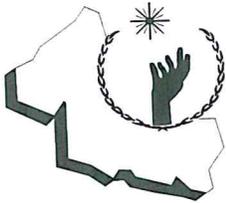
Formulo Lic. Cinthya Fabiola Hernández Loredo	Reviso Lic. Pablo Aurelio Loredo Oyelvidez	Autorizó OFICIALIA MAYOR
---	--	------------------------------------

OFICIALIA MAYOR

REVISADO

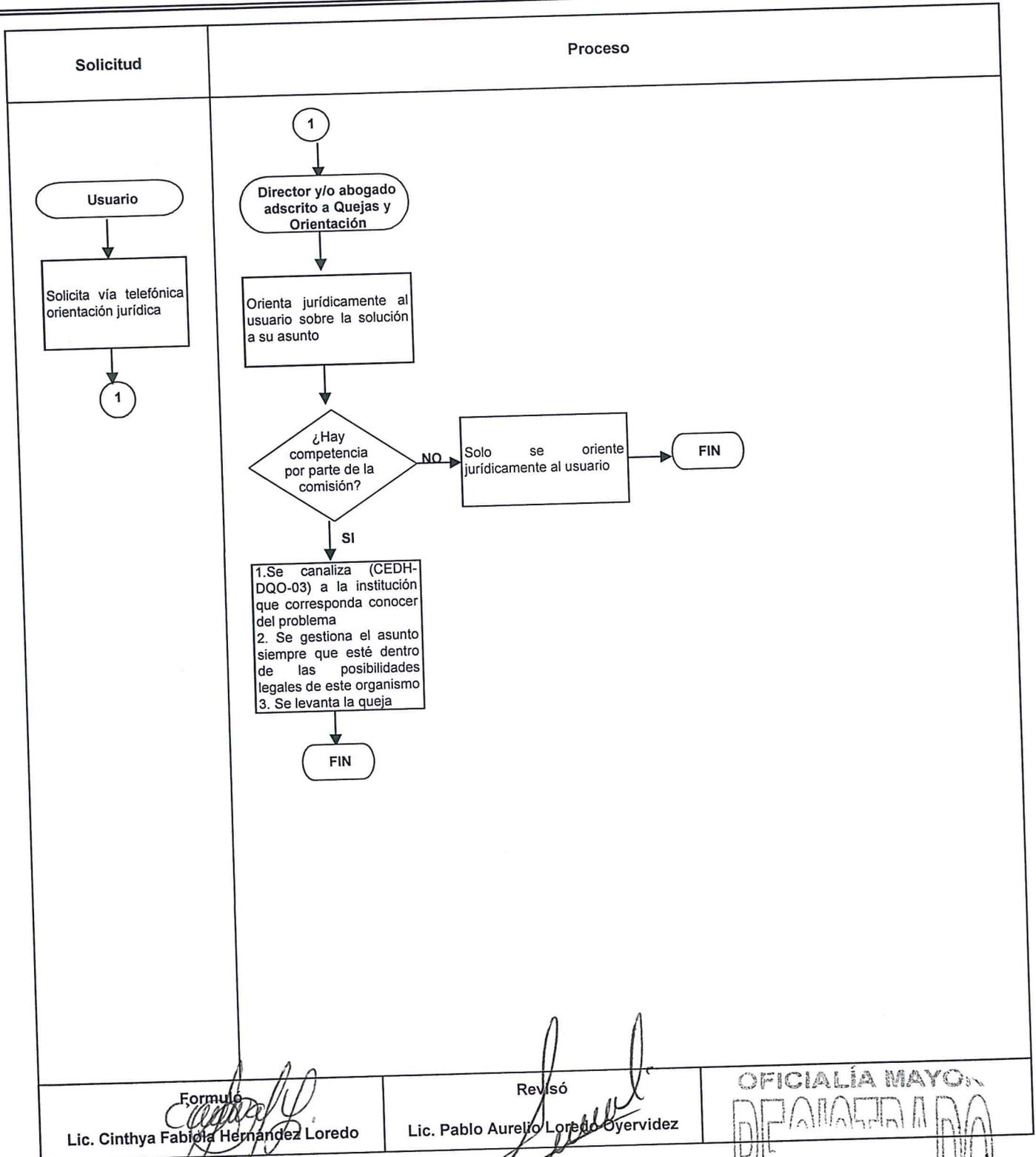
MAYO 2005

DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y METODOS



Dirección de Quejas y Orientación

Procedimiento de Orientación jurídica al usuario por vía telefónica



OFICIALÍA MAYOR

RECEBIDO

MAYO 2005

DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y METODOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Canalización de usuario

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

En razón de la incompetencia legal de este Organismo, se canalizará al usuario a la diversa institución pública que corresponda a efecto de que conozca del asunto que aquel plantee; lo anterior con base a la materia sobre la que verse el problema.

AREAS DE APLICACIÓN:

Unidades Administrativas que intervienen en el proceso de incidencias:

- ⇒ **Dirección de Quejas y Orientación.**
- ⇒ **Otras autoridades y/o instituciones Federales, Estatales y Municipales.**





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Dirección: Quejas y Orientación	Fecha de elaboración: Enero, 2004
Subdirección:	Hoja: 1-1
Procedimiento: Canalización de usuario	

- ⇒ Dialogar con el usuario a fin de detectar el tipo de problema para su correcta canalización.

- ⇒ El Director autorizará mediante firma, el oficio de canalización (CEDH-DQO-08), dirigido a las diferentes instituciones públicas que les compete conocer del asunto.

- ⇒ La canalización tendrá como objetivo el apoyo de otras instituciones públicas para auxiliario en el interés que persiga el usuario.

- ⇒ Solicitar a la autoridad que se canalizó al usuario, un breve informe del tipo de apoyo que se haya brindado.

- ⇒ Canalizar a los usuarios, tiene como finalidad que ésta sea atendida por alguna institución pública.

- ⇒ Canalizar al usuario siempre y cuando éste no cuente con los recursos económicos para solventar un problema de tipo legal.

Formuló Lic. Cinthya Fabiola Hernández Loredo	Revisó Lic. Pablo Aurelio Loredo Oyérvidez	Autorizó
---	--	-----------------

OFICIALÍA MAYOR
RECORRIDO
MAYO - 2005
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

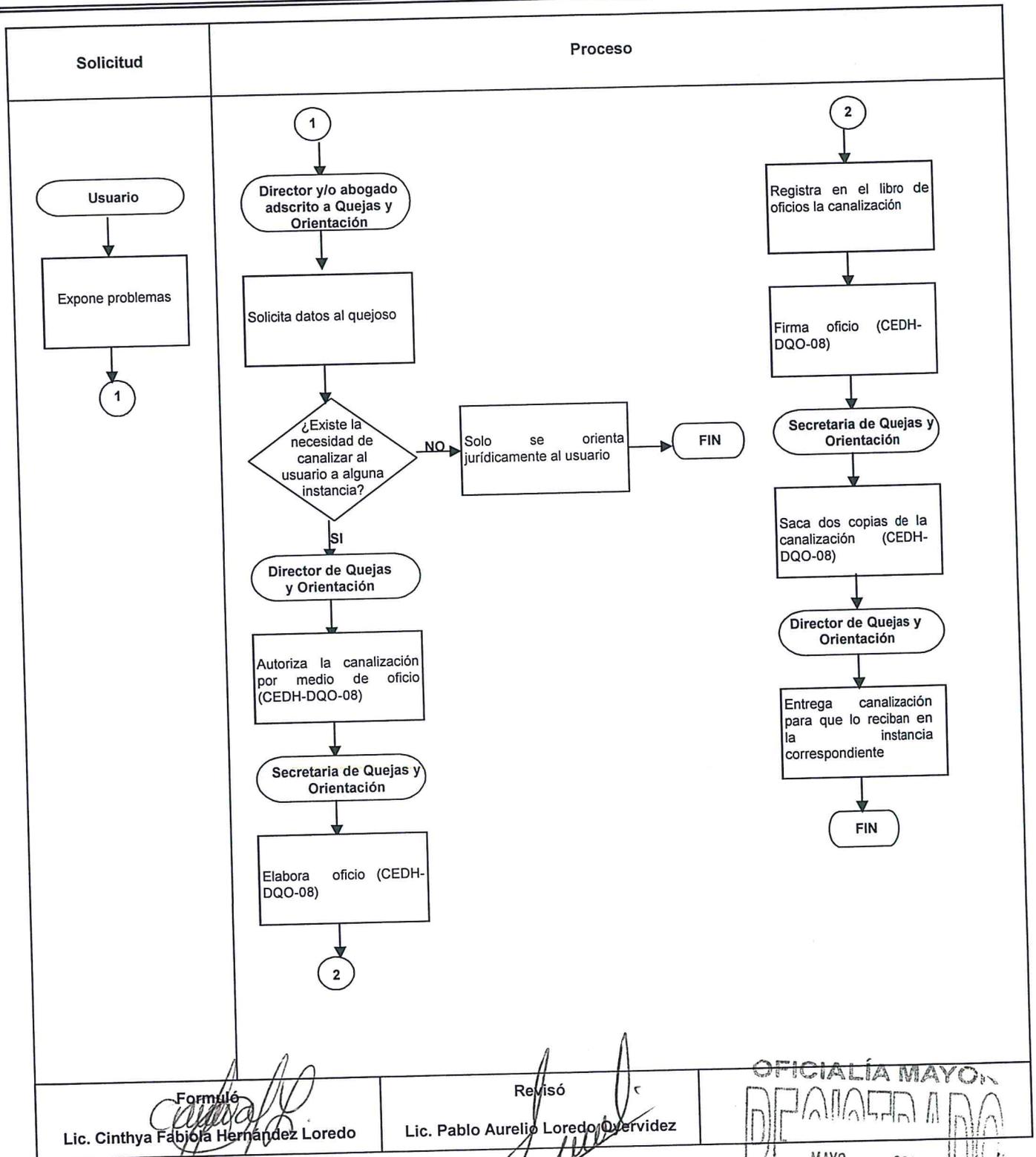
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección: Quejas y Orientación		Fecha de elaboración: Enero, 2004
Subdirección:		Hoja: 1-1
Procedimiento: Canalización de usuario		
Responsable	Operación No.	Descripción de la actividad
Usuario	01	Expone problema de su interés
Director y/o abogado adscrito a Quejas y Orientación	02	Solicita al usuario sus datos personales y exponga su problema a) Si el usuario expone el problema al abogado adscrito a la Dirección de Quejas y Orientación, éste a su vez le plantea a la Directora de Quejas y Orientación la necesidad de canalizar al usuario a la instancia que puede acudir para la solución a su problema.
Director de Quejas y Orientación	03	Autoriza mediante oficio la canalización (CEDH-DQO-08), a la institución pública que le compete conocer el asunto.
Secretaria de Quejas y Orientación	04	Elabora oficio de canalización (CEDH-DQO-08) A) Al momento de la elaboración se solicita un breve informe a la autoridad a la cual se manda al usuario para que manifieste el tipo de ayuda que se le brindó.
	05	Registra en el libro de oficios.
Director de Quejas y Orientación	06	Firma la canalización (CEDH-DQO-08)
Secretaria de Quejas y Orientación	07	Saca dos copias de la canalización (CEDH-DQO-08), firmada: 1) Una copia de acuse de recibo para el interesado 2) Una copia para conocimiento la cual se archivará
Director y/o abogado adscrito a Quejas y Orientación	08	Entrega la canalización al usuario para que lo reciban en la instancia a que debe de acudir.
Secretaria de Quejas y Orientación	09	Guarda la copia de la canalización (CEDH-DQO-08), en carpeta LEFORT de canalización.
Formuló Lic. Cinthya Fabiola Hernández Loredo	Revisó Lic. Pablo Aurelio Loredo Overvidez	Autorizó OFICIALIA MAYOR REAFIRMANDO MAYO 2005 REAFIRMANDO DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y METODOS



Dirección de Quejas y Orientación

Procedimiento de Canalización de Usuario



Cynthia Fabiola Hernández Loredo

Pablo Aurelio Loredo Quirvedez

OFICIALÍA MAYOR

REVISADO

MAYO 2005

DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y METODOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

**Atención en el Módulo del Edificio de Seguridad Pública
“Lic. Daniel Berrones Meza”**

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

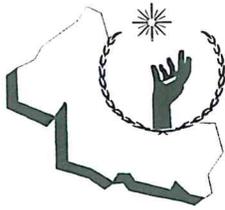
Proporcionar atención directa e inmediata a todas las personas que soliciten una orientación.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Unidades Administrativas que intervienen en el proceso de incidencias:

⇒ **Dirección de Quejas y Orientación.**





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Dirección: Quejas y Orientación	Fecha de elaboración: Enero, 2004
Subdirección:	Hoja: 1-2
Procedimiento: Atención en el Módulo del Edificio de Seguridad Pública "Lic. Daniel Berrones Meza"	

⇒ El abogado adscrito conocerá de las quejas y denuncias presentadas en contra de los actos u omisiones de naturaleza administrativa provenientes de cualquier autoridad o servidor público que viole los derechos humanos. Asimismo la actuación o intervención del abogado en asuntos de la Comisión se podrá dar de oficio o a petición de parte.

⇒ El abogado adscrito evitará en lo posible los formalismos, atendiendo con la inmediatez que el caso lo requiera, para evitar que se den violaciones a los derechos humanos.

⇒ El abogado adscrito recibirá las quejas o denuncias ya sea en forma escrita o por comparecencia y en este último caso cuando el afectado este imposibilitado para hacerlo personalmente lo podrá hacer cualquier persona. En asuntos de la competencia de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, el abogado adscrito intervendrá directamente y, cuando no fueren de su competencia orientará adecuadamente a afectado de que acuda a instancia competente para conocer del asunto.

⇒ Dentro de la etapa de averiguación previa el abogado adscrito supervisará que se respeten los derechos humanos

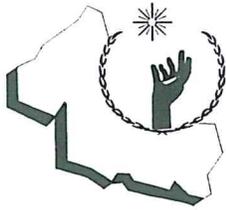
⇒ El abogado adscrito atiende al público en general de lunes a viernes en un horario de ocho de la mañana a nueve de la noche.

⇒ Cuando el caso lo requiera el abogado adscrito levantará acta circunstanciada de sus actuaciones (CEDH-DQO-07) o levantará la respectiva canalización mediante formato (CEDH-DQO-08) siempre y cuando no tenga competencia Comisión Estatal de Derechos Humanos.

Formuló
Lic. Luis Felipe Nava Tristán

Revisó
Lic. Pablo Aurelio Loredo Oyervidez

Autorizó
OFICIALÍA MAYOR
REVISADO
MAYO 2005
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Dirección: Quejas y Orientación	Fecha de elaboración: Enero, 2004
Subdirección:	Hoja: 2-2
Procedimiento: Atención en el Módulo del Edificio de Seguridad Pública "Lic. Daniel Berrones Meza"	

- ⇒ Todas las actuaciones que realiza el abogado adscrito en funciones propias de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, serán totalmente gratuitas.

- ⇒ En el desempeño de sus funciones y en el ejercicio de la autonomía de la Comisión, el abogado adscrito no recibirá instrucciones de servidor público alguno ajeno al organismo.

- ⇒ Mensualmente el Director de Quejas y Orientación rinde un informe de todas las actividades realizadas como recepción de quejas y asesorías brindadas.

- ⇒ Mantener actualizado el directorio que contiene los nombres, direcciones, teléfonos y nombre del titular de las diversas dependencias del gobierno Estatal y municipal, así como de instituciones de apoyo y ayuda social.

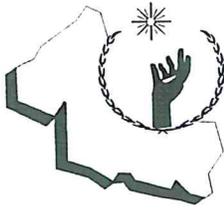
- ⇒ Los asuntos de carácter urgente o de notoria relevancia son comunicados vía telefónica al director de quejas y orientación quien da las indicaciones necesarias para una pronta solución.

- ⇒ Para contar con el material de oficina necesario el abogado se apoyará con el Director de Quejas y Orientación a la cual se le informará lo que se necesite, para que él proceda en lo conducente.

Formuló
Lic. Luis Felipe Nava Tristán

Revisó
Lic. Pablo Aurelio Loredo Overidez

Autorizó
OFICIALIA MAYOR
REVISADO
MAYO 2005
DIRECCIÓN DE
ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección: Quejas y Orientación	Fecha de elaboración: Enero, 2004
Subdirección:	Hoja: 1-2
Procedimiento: Atención en el Módulo del Edificio de Seguridad Pública "Lic. Daniel Berrones Meza"	

Responsable	Operación No.	Descripción de la actividad
Usuario	01	Solicita al abogado adscrito le oriente sobre algún asunto
Abogado adscrito a Quejas y Orientación	02	<p>Escucha al usuario y pide le proporcione sus generales, anotando lo conducente en su registro personal</p> <p>a) Si de lo manifestado por el usuario se detectan presuntas violaciones a derechos humanos se procede mediante formato (CEDH-DQO-01) y, si no es su deseo presentar queja se levanta acta circunstanciada mediante formato (CEDH-DQO-03)</p> <p>b) Si el asunto no es de la competencia de la Comisión, se orienta adecuadamente al usuario para que acuda a la instancia correspondiente que conocerá de su asunto y, si es necesario a criterio del abogado se procederá mediante formato (CEDH-DQO-08)</p> <p>c) Si el usuario pide la revisión de una averiguación previa, a criterio de abogado adscrito una vez escuchada la versión de aquél, procederá a la revisión de la misma para evitar que surjan violaciones de derechos humano y, si el asunto no lo amerita se orientará adecuadamente sobre los procedimientos a seguir en las indagatorias.</p> <p>d) Cuando el usuario pide la intervención del abogado adscrito para la localización de una persona cuyo paradero se desconoce y se presume pudo ser detenida por la policía ministerial o protección social, inmediatamente el abogado se pondrá en contacto con los superiores de dichas corporaciones afecto de exigir la inmediata libertad o puesta a disposición de la autoridad competente porque ya sea haya cometido un delito flagrante o exista un orden legal para su detención.</p>

Formuló
Lic. Luis Felipe Nava Tristán

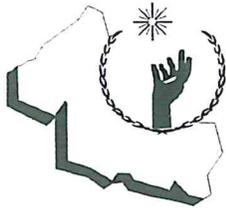
Revisó
Lic. Pablo Aurelio Loredo Oyervidez

OFICIALÍA MAYOR
Autorizó

RECIBIDO

MAYO 2005

DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

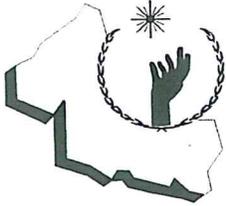
Dirección: Quejas y Orientación	Fecha de elaboración: Enero, 2004
Subdirección:	Hoja: 2-2
Procedimiento: Atención en el Módulo del Edificio de Seguridad Pública "Lic. Daniel Berrones Meza"	

Responsable	Operación No.	Descripción de la actividad
Superiores de policía ministerial/protección social	03	Ordenan a su personal que la persona detenida sea puesta en inmediata libertad o a disposición de la autoridad competente según el caso lo requiera, ya sea porque haya cometido un delito flagrante o exista una orden legal para su detención, comunicándosele al abogado adscrito.
Abogado adscrito a la Dirección	04	Informa al usuario la situación en que se encuentra la persona que fue localizada
	05	Procede al envío de toda la información obtenida mediante formatos (CEDH-DQO-01) y (CEDH-DQO-03) a la Dirección de Quejas y Orientación.
Director de Quejas y Orientación	06	Recibe la información obtenida mediante formatos (CEDH-DQO-01) y (CEDH-DQO-03)

Formuló
Lic. Luis Felipe Nava Tristán

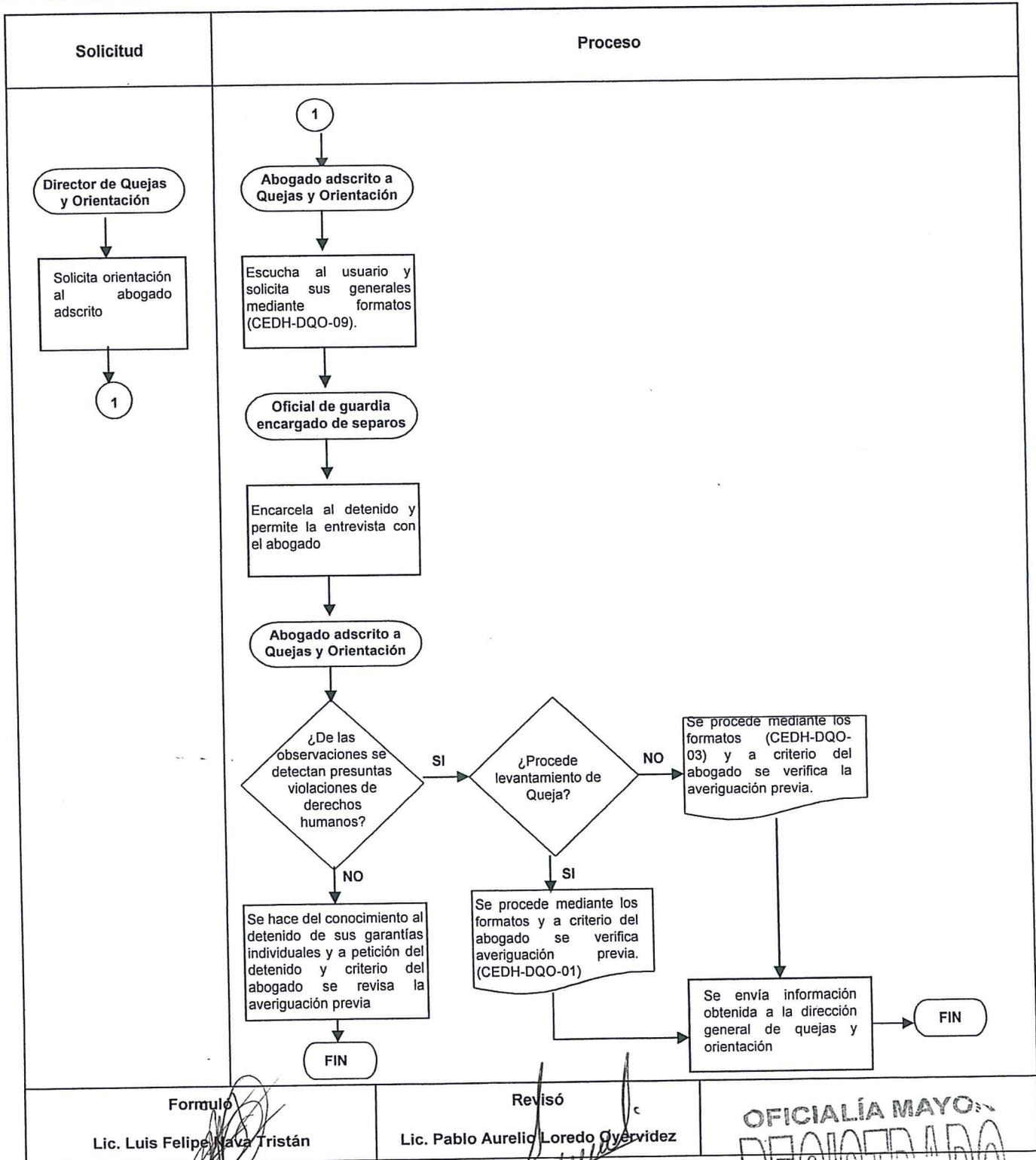
Revisó
Lic. Pablo Aurelio Loredo Overvidez





Dirección de Quejas y Orientación

Procedimiento de Atención en el Módulo del Edificio de Seguridad Pública "Lic. Daniel Berrones Meza"

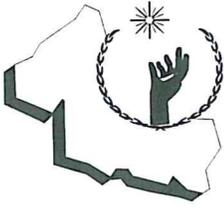


OFICIALÍA MAYO

RECEBIDO

MAYO 2005

DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y METODOS



**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS
DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN**

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

**Atención en el Separos del Edificio de Seguridad Pública
“Lic. Daniel Berrones Meza”**

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

**Proporcionar atención directa e inmediata a todas las
personas que se encuentren detenidas.**

AREAS DE APLICACIÓN:

**Unidades Administrativas que intervienen en el proceso
de incidencias:**

⇒ **Dirección de Quejas y Orientación.**





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Dirección: Quejas y Orientación	Fecha de elaboración: Enero, 2004
Subdirección:	Hoja: 1
Procedimiento: Atención en los Separos del Edificio de Seguridad Pública "Lic. Daniel Berrones Meza"	

- ⇒ La intervención o actuación del abogado adscrito en asuntos de la competencia de la Comisión se podrá dar de oficio o a petición de parte.
- ⇒ Todo procedimiento que realice el Abogado Adscrito será breve y sencillo, evitando en lo posible los formalismos, procurando el contacto directo con los quejosos, denunciantes y autoridades de acuerdo con los principios de inmediatez, concentración y rapidez.
- ⇒ El Abogado Adscrito supervisará el respeto a los derechos humanos en la etapa de averiguación previa.
- ⇒ Toda queja o denuncia que reciba el Abogado Adscrito (CEDH-DQO-01) necesariamente deberá presentarse por el afectado y si esto no fuere posible por causa de fuerza mayor, lo podrá hacer cualquier otra persona. Así como si de la orientación brindada por el abogado se desprenden actos que violen los Derechos Humanos y el afectado no desea presentar la queja correspondiente, se levantará acta circunstanciada de los hechos sucedidos (CEDH-DQO-03).
- ⇒ Durante la detención de una persona el Abogado Adscrito velará por el respeto a las garantías individuales por parte de la autoridad, conforme lo dispone la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, los tratados internacionales celebrados por la República mexicana sobre derechos humanos, la constitución y las leyes penales del Estado de San Luis Potosí.
- ⇒ El abogado adscrito no estará sujeto a un horario determinado para entrevistarse con una persona detenida y podrá hacerlo a cualquier hora del día, aún fuera de los días y horarios normales de trabajo, conforme a los procedimientos del organismo protector de los derechos humanos.
- ⇒ Mensualmente al Director General de Quejas y Orientación se le informa el número de quejas y atenciones brindadas a las personas que se encuentran en calidad de detenidas en los separos.
- ⇒ Toda medida urgente que sea solicitada para salvaguardar la integridad física y psíquica de los detenidos es comunicada inmediatamente vía telefónica al Director General de Quejas y Orientación.
- ⇒ Los asuntos de notoria urgencia inmediatamente son comunicados vía telefónica al Director General de Quejas y Orientación quien señala los lineamientos a seguir para una pronta solución.

Formuló:
Lic. Luis Felipe Nava Tristán

Revisó:
Lic. Pablo Aurelio Loredó Oyervidez

Autorizó:
OFICIAL MAYOR
RECEBIDO
MAYO 2005
RECEBIDO
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y METODOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección: Quejas y Orientación		Fecha de elaboración: Enero, 2004
Subdirección:		Hoja: 1-2
Procedimiento: Atención en los Separos del Edificio de Seguridad Pública "Lic. Daniel Berrones Meza"		
Responsable	Operación No.	Descripción de la actividad
Abogado adscrito a la dirección	01	Revisa la lista de detenidos que diariamente entrega la guardia de la policía ministerial.
Oficial de guardia encargado de las listas de detenidos	02	Solicita al oficial de guardia de los separos, previa identificación, su lista de detenidos para verificar cuantos ya salieron libres y cuantos aún se encuentran reclusos, asimismo permita el acceso a los separos.
Abogado adscrito a la dirección	03	Proporciona lista de los detenidos y autoriza la entrada a los separos.
Oficial de guardia encargado de los detenidos	04	Solicita al oficial de guardia la presencia física de cada uno de los detenidos.
Abogado adscrito a la dirección	05	Excarcela de su celda a cada detenido y en el interior de los separos permite la entrevista con el abogado.
Abogado adscrito a la dirección	06	Entrevista al detenido mediante formato (CEDH-DQO-09). <ul style="list-style-type: none"> a) Si de las observaciones que hace el detenido se detectan presuntas violaciones a los derechos humanos, se procede mediante formato (CEDH-DQO-01). b) Si no es deseo del detenido presentar queja, se procede al levantamiento de acta circunstanciada mediante formato (CEDH-DQO-03). c) A petición del detenido se verifica la averiguación previa en la que se le involucra, esto a criterio del abogado adscrito, asimismo y en relación con los incisos a) y b) también se procederá a dicha verificación.
Formuló Lic. Luis Felipe Nava Tristán	Revisó Lic. Pablo Aurelio Loredo Overidez	Autórizó OFICIALÍA MAYOR MAYO 2005 DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección: Quejas y Orientación	Fecha de elaboración: Enero, 2004
Subdirección:	Hoja: 2-2
Procedimiento: Atención en los Separos del Edificio de Seguridad Pública "Lic. Daniel Berrones Meza"	

Responsable	Operación No.	Descripción de la actividad
Abogado adscrito a la dirección	07	Hace del conocimiento al detenido de las garantías individuales que le otorga la ley y, si es necesario se pide a la autoridad correspondiente respete las mismas.
Director de Quejas y Orientación	08	Procede al envío de toda la información obtenida mediante formatos (CEDH-DQO-01) y (AC-QO-03) a la Dirección de Quejas y Orientación.
Director de Quejas y Orientación	09	Recibe la información obtenida mediante los formatos (CEDH-DQO-01) y (CEDH-DQO-03).

Formuló
Lic. Luis Felipe Nava Fristán

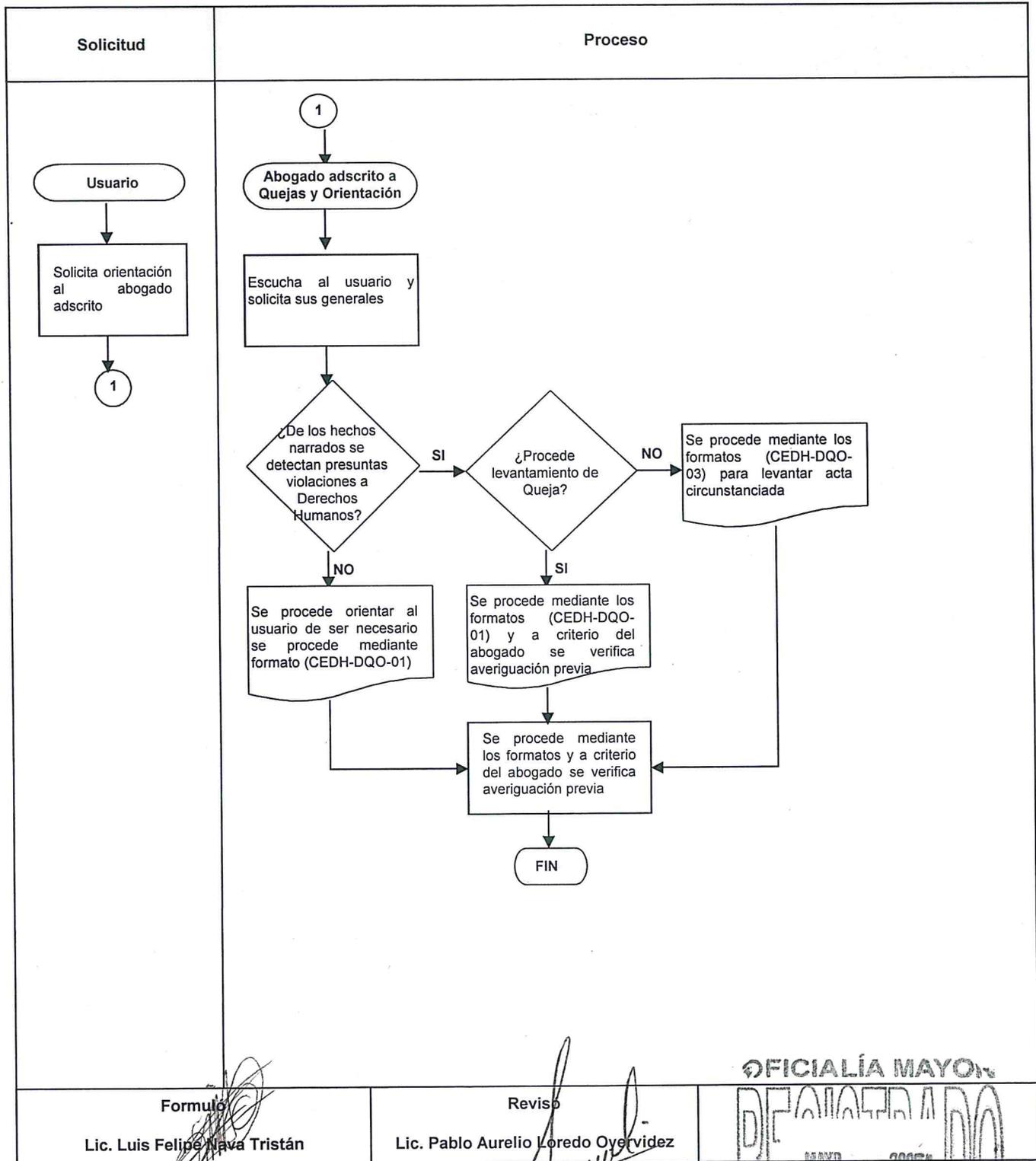
Revisó
Lic. Pablo Aurelio Loredó Oyervidez

OFICIALÍA MAYOR
Autorizó
REVISADO
MAYO 2005
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS
15/03/2005



Dirección de Quejas y Orientación

Procedimiento de Atención en los Separos del Edificio de Seguridad Pública "Lic. Daniel Berrones Meza"



OFICIALÍA MAYOR





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Rol itinerante de Jornadas por los Derechos Humanos

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Visitar los 58 municipios del Estado, con la finalidad de recabar quejas por presuntas violaciones a los derechos humanos, así como brindar asesoría y realizar gestiones ante la autoridad competente.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Unidades Administrativas que intervienen en el proceso de incidencias:

- ⇒ **Dirección de Quejas y Orientación.**
- ⇒ **Dirección Administrativa.**
- ⇒ **Presidencias Municipales de cada uno de los municipios que se visitan**





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

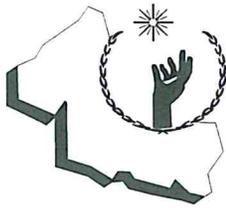
POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Dirección: Quejas y Orientación	Fecha de elaboración: Enero, 2004
Subdirección:	Hoja: 1-1
Procedimiento: Rol Itinerante de Jornadas por los Derechos Humanos	

- ⇒ Realizar agenda por parte de la Dirección de Quejas y Orientación para asistir a los diferentes municipios.
- ⇒ El Director de Quejas y Orientación seleccionará al abogado, que deberá de asistir al municipio correspondiente
- ⇒ De la Dirección de Quejas y Orientación, el abogado correspondiente solicitará mediante oficio (CEDH-DQO-10), a la Dirección Administrativa viáticos necesarios, así como vehículo para que los abogados asignados se trasladen al municipio agendado.
- ⇒ El abogado designado, deberá de coordinarse con las Presidencias Municipales a visitar, para que éstos difundan a la ciudadanía, así como recibir quejas y denuncias por presuntas violaciones a derechos humanos.
- ⇒ El abogado deberá instalar un módulo provisional en la plaza principal de cada uno de los municipios que se visiten, para atender a la ciudadanía del día en que se presentará.
- ⇒ El abogado deberá atender a toda la ciudadanía, gestionando y orientando en los casos que así lo prevea.
- ⇒ El abogado solicitará los generales de tosa persona que sea atendida, así como el asunto que se refiere.
- ⇒ El abogado designado deberá visitar e inspeccionar las celdas preventivas con la finalidad de que se encuentren en condiciones aceptables, así como a las personal detenidas en ese momento.
- ⇒ El abogado reporta mediante memorando a la dirección administrativa la comprobación de viáticos, así como hacer entrega del vehículo.
- ⇒ El abogado registra en el diario de jornadas, los datos referentes a cada visita, así como el levantamiento del acta correspondiente a la visita, además de las quejas recabadas que se turnarán a la dirección de Quejas y Orientación.
- ⇒ El abogado capturará en la base de datos las visitas comprendidas a cada municipio.

Fermuló Lic. Juan Jesús Mireles Palacios	Revisó Lic. Pablo Aurelio Loredo Oyévidez	OFICIALÍA MAYOR Autorizo
--	---	---

REALIZADO
MAYO 2005
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y METODOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección: Quejas y Orientación	Fecha de elaboración: Enero, 2004
Subdirección:	Hoja: 1-2
Procedimiento: Rol Itinerante de Jornadas por los Derechos Humanos	

Responsable	Operación No.	Descripción de la actividad
Director de Quejas y Orientación	01	Agenda visitas a los 58 municipios
	02	Selecciona al abogado quién habrá de asistir al municipio
	03	Solicita mediante memorando (CEDH-DQO-10) a la Dirección Administrativa los viáticos necesarios, así como vehículos.
Dirección Administrativa	04	Proporciona los viáticos solicitados, así como el vehículo
Abogado adscrito a la Dirección de Quejas y Orientación	05	Coordina vía telefónicas con los presidentes municipales a visitar, para dar a conocer la visita y así mismo difundirla.
	06	Instala un módulo provisional en la plaza principal, para atender a la ciudadanía
	07	Proporciona orientación a toda persona que llegue al módulo, recibirá quejas y denuncias por presuntas violaciones a derechos humanos.
	08	Solicita los gerentes de toda persona que sea atendida

Formuló
Lic. Juan Jesús Mirales Palacios

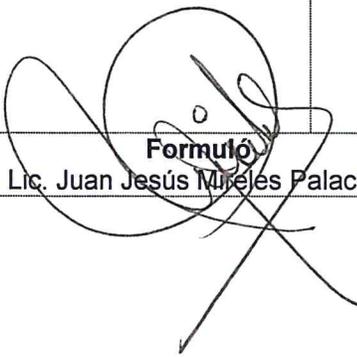
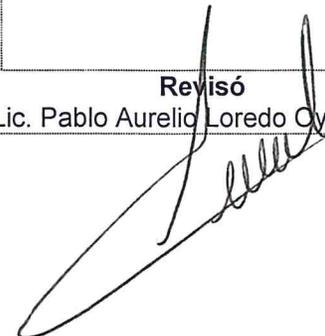
Revisó
Lic. Pablo Aurelio Loredo Ojervidez

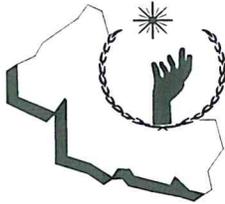
Autorizó
OFICIALIA MAYOR
MAYO 2005
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y METODOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

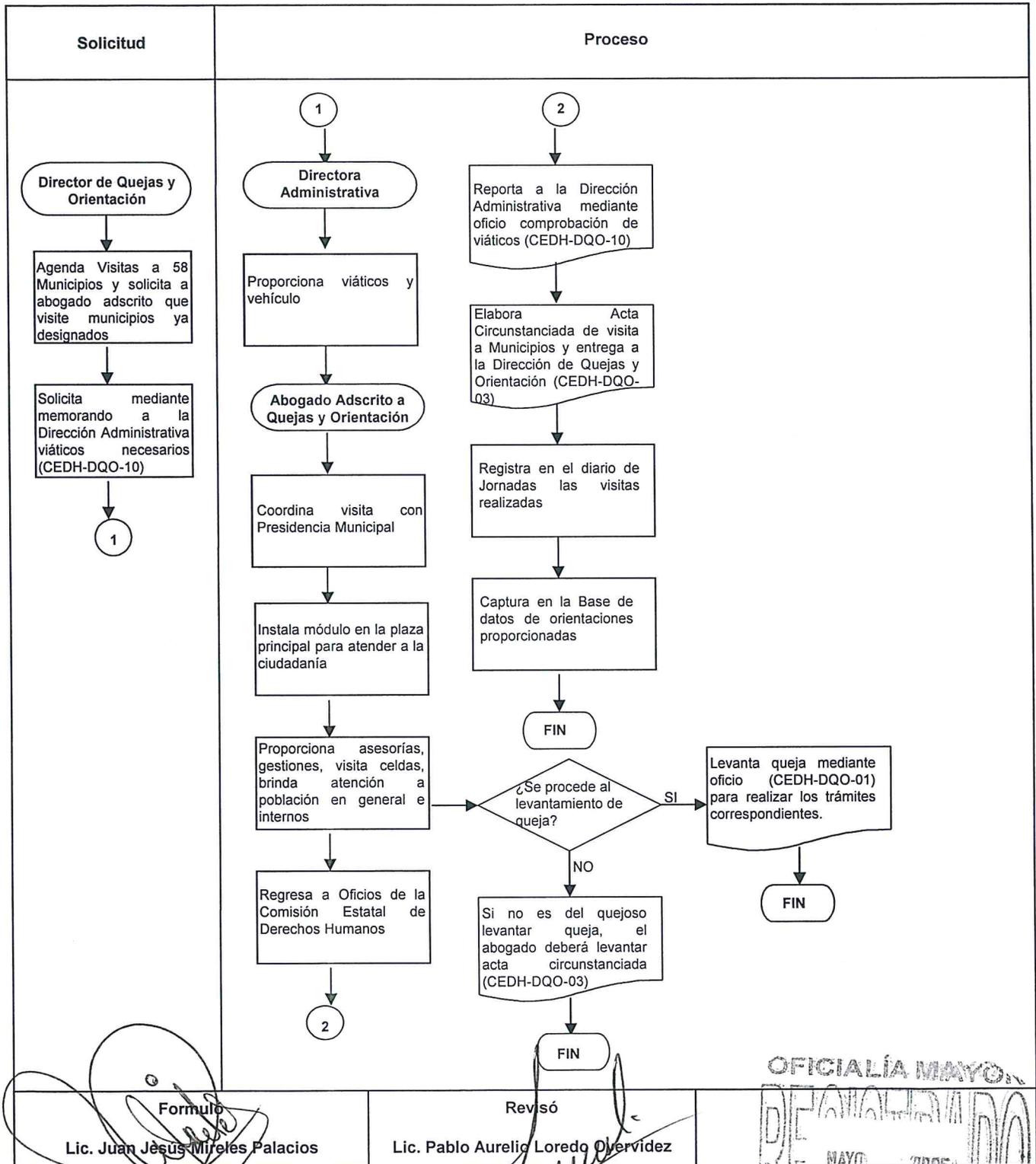
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección: Quejas y Orientación		Fecha de elaboración: Enero, 2004
Subdirección:		Hoja: 2-2
Procedimiento: Rol Itinerante de Jornadas por los Derechos Humanos		
Responsable	Operación No.	Descripción de la actividad
Abogado adscrito a la Dirección de Quejas y Orientación	09	Gestiona ante la autoridad correspondiente, cuando de la asesoría no se desprenden violaciones a los derechos humanos.
	10	Entrevista y se identifica con el encargado de las celdas preventivas, de cada municipio con la finalidad de inspeccionar y verificar que se encuentren en condiciones aceptables, así como revisar la integridad física de las personas detenidas que ahí se encuentren.
	11	Reporta mediante memorando (CEDH-DQ0-10), a la dirección administrativa la comprobación de viáticos.
	12	Entrega reporte de cada visita a la Dirección de Quejas y Orientación, así como las quejas (CEDH-DQO-01) que se hubiesen recavado en cada municipio.
	13	Registra el diario de jornadas los datos referentes a cada visita, así como elaboración de actas de asuntos relevantes.
	14	Captura en el programa de cómputo de Jornadas por los Derechos Humanos los casos atendidos de cada municipio visitado.
 Formuló Lic. Juan Jesús Mirales Palacios	 Revisó Lic. Pablo Aurelio Loredo Oyervidez	 Autorizó MAYO 2005 DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS



Dirección de Quejas y Orientación

Rol itinerante de Jornadas por los Derechos Humanos



OFICIALÍA MAYO

RECORRIDO

MAYO 2005

DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Rol de guardias

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Brindar el servicio que presta este Organismo las veinticuatro horas del día de tal forma que exista una inmediatez al llamado de las personas que necesitan la presencia de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Unidades Administrativas que intervienen en el proceso de incidencias:

- ⇒ **Dirección de Quejas y Orientación.**
- ⇒ **Primera Visitaduría General**
- ⇒ **Tercera Visitaduría General**
- ⇒ **Secretaría Técnica**





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Dirección: Quejas y Orientación	Fecha de elaboración: Enero, 2004
Subdirección:	Hoja: 1
Procedimiento: Rol de guardias	

- ⇒ Los abogados de la Comisión Estatal de Derechos Humanos deberán prestar el apoyo sin pretexto de horario o día a la ciudadanía que requiera la presencia del personal de este organismo siempre y cuando se encuentre dentro del ámbito de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
- ⇒ Los abogados que participen en el rol de guardias deberán contar con la copia simple del memorando del rol (CEDH-DQO-13) con la debida anticipación que se requiera ya que dichos abogados deben programar sus horarios y días en que tengan su guardia.
- ⇒ Al momento que se le requiera el abogado de guardia deberá contar con su credencial que lo acredite como abogado de este organismo para identificarse con los posibles quejosos evitando así un posible mal entendido con la ciudadanía.
- ⇒ En el momento de que se le solicite por medio del radio Nextel el abogado de guardia deberá comunicarse de inmediato a las oficinas para proporcionarle la información que requiera el caso.
- ⇒ Al término del período de guardia el abogado deberá elaborar un informe de lo ocurrido durante el tiempo que duró su guardia mediante formato (CEDH-DQO-14), de tal forma se pueda enterar de lo acontecido tanto al Director de Quejas y Orientación como la Presidencia de este organismo.
- ⇒ Por ningún pretexto o motivo el abogado de guardia deberá olvidar o no portar el radio Nextel que se le proporcione por parte de la Dirección de Quejas y Orientación para su rápida localización y ubicación.
- ⇒ Al momento de estar de guardia el abogado deberá acudir los días sábado y domingo en un horario de 8:00 horas a las 15:00 horas de su respectiva semana de guardia.
- ⇒ Si se realizan gastos de traslado y / o alimento con motivo de su guardia deberán reportarlo a la Dirección de Administración, previa justificación y bajo el criterio de la Administradora de la Comisión Estatal de Derechos humanos, deberán presentar factura o vale según sea el momento de lo gastado se le retribuirá la erogación hecha por el abogado de guardia.

Formuló Lic. Cinthya Fabiola Hernández Loredo	Revisó Lic. Pablo Aurelio Loredo Cervidez	Autorizó OFICIALÍA MAYOR
---	---	------------------------------------





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección: Quejas y Orientación	Fecha de elaboración: Enero, 2004
Subdirección:	Hoja: 1-1
Procedimiento: Rol de guardias	

Responsable	Operación No.	Descripción de la actividad
Director de Quejas y Orientación	01	Realiza el rol de guardias con los abogados participantes *Puede variar el período de tiempo en que se elabore el rol de guardias ya que depende de la cantidad de los abogados que participen en dicho rol.
Secretaria de Quejas y Orientación	02	Elabora memorando (CEDH-DQO-13) con el rol de guardias. a) Nombre del abogado de guardia b) Domicilio del abogado de guardia c) Número telefónico (Si es que lo proporciona) d) Se le indica que su guardia comenzará el viernes a las 8:00 horas, tiempo en el cual deberá portar un radio Nextel para que en cualquier momento que se le requiera se reporte a las oficinas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos. e) Se le hará saber que deberá elaborar un informe mediante memorando (CEDH-DQO-14), en donde manifieste lo acontecido durante su guardia.
Director de Quejas y Orientación	03	Firma memorando (CEDH-DQO-13) y ordena a la Secretaria de Quejas y Orientación saque copias fotostáticas y entregue a todos y cada uno de los abogados que intervienen en el rol de guardia
Secretaria de Quejas y Orientación	04	Saca copias fotostáticas del memorando (CEDH-DQO-13)
	05	Entrega a cada uno de los abogados la copia del memorando (CEDH-DQO-13) que participan en el rol de guardia
Abogado adscrito a Quejas y Orientación	06	Firma de enterado en el memorando original (CEDH-DQO-13) y recibe la copia del rol de guardia
Secretaria de Quejas y Orientación	07	Guarda original del memorando (CEDH-QO-13) en carpeta LEFORT, para conocimiento.

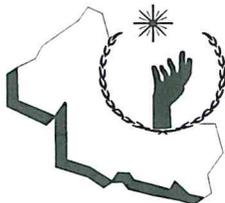
Formulo
Lic. Cinthya Fabiola Hernández Loredo

Revisó
Lic. Pablo Aurelio Loredo Overidez

OFICIALÍA MAYOR

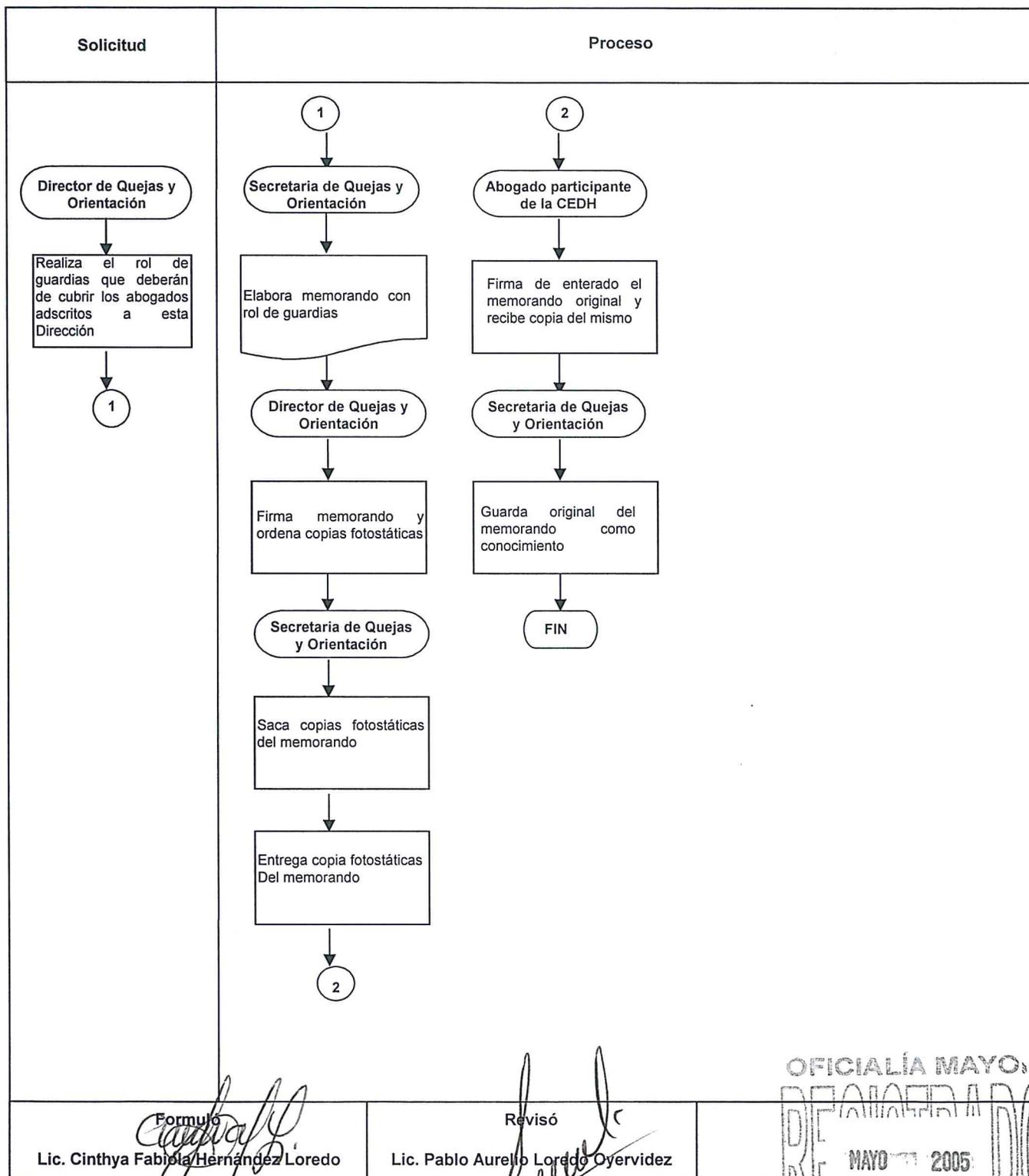
REVISADO
Autorizo
MAYO 2005

DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y METODOS



Dirección de Quejas y Orientación

Rol de guardias





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Registro y captura de orientaciones

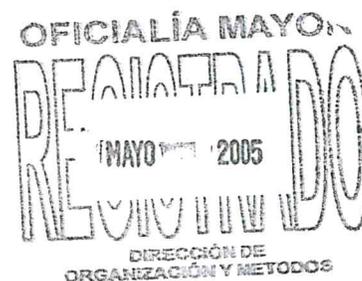
OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Mantener el control estadístico sobre las orientaciones brindadas a lo largo del mes que corresponda.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Unidades Administrativas que intervienen en el proceso de incidencias:

- ⇒ Dirección de Quejas y Orientación.
- ⇒ Coordinación de Cómputo





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Dirección: Quejas y Orientación	Fecha de elaboración: Enero, 2004
Subdirección:	Hoja: 1-1
Procedimiento: Registro y captura de orientaciones	

⇒ Mensualmente se informará al Director de Quejas y Orientación el número total de las orientaciones brindadas, por cada uno de los abogados adscritos.

⇒ Las orientaciones anotadas en el libro de registro serán capturadas en un programa especial diseñado por la responsable de coordinación de cómputo, las cuales se guardarán en un diskette de 3.5", que serán entregados al Director de Quejas y Orientación.

⇒ Cada uno de los abogados adscritos a la Dirección de Quejas y Orientación será responsable de anotar en el libro de Registro de orientaciones antes del primer día de cada mes, las orientaciones brindadas por él.

⇒ La información recabada a lo largo de los doce meses servirá para que al momento de rendirse el informe anual de éste organismo se tenga conocimiento por parte de la sociedad de las actividades realizadas a lo largo del año.

⇒ El Director de Quejas y Orientación designará al abogado adscrito a la misma Dirección encargado de la captura de las orientaciones anotadas en el Libro de Registro a la Computadora.

Formuló Lic. Cinthya Fabiola Hernández Loredo	Revisó Lic. Pablo Aurelio Loredo Oyervidez	Autorizó
---	--	-----------------

OFICIALÍA MAYOR
RECEBIDA
MAYO 2005
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

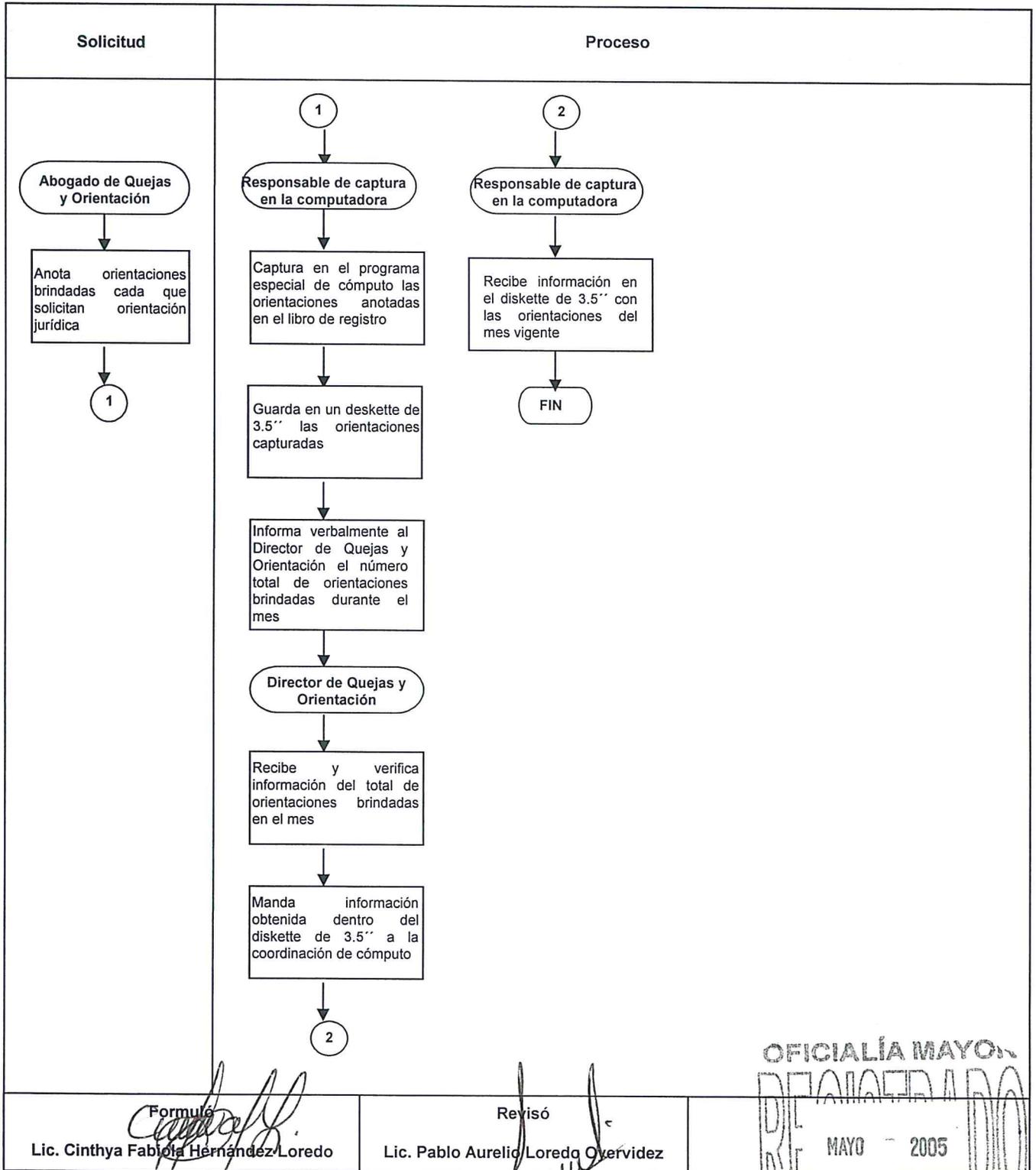
Dirección: Quejas y Orientación		Fecha de elaboración: Enero, 2004
Subdirección:		Hoja: 1-1
Procedimiento: Registro y captura de orientaciones		
Responsable	Operación No.	Descripción de la actividad
Abogado adscrito a Quejas y Orientación	01	Anota las orientaciones brindadas a lo largo de cada mes, en el Libro de Registro de Orientaciones
Responsable de captura en la Computadora	02	Captura en el programa especial de cómputo las orientaciones anotadas en el Libro de Registro
	03	Guarda en el Diskette de 3.5" las orientaciones capturadas
Director de Quejas y Orientación	04	Informa verbalmente al Director de Quejas y Orientación el número total de orientaciones brindadas durante el mes, así mismo entrega la información contenida en el Diskette de 3.5"
	05	Recibe y verifica información del total de orientaciones brindadas por los abogados de la Dirección de Quejas y Orientación.
Responsable de Cómputo	06	Manda información obtenida dentro del Diskette de 3.5" a la Coordinación de Cómputo, para el seguimiento correspondencia.
		Recibe información en el Diskette de 3.5" de las orientaciones del mes.
Formuló Lic. Cinthya Fabiola Hernández Loredo		Revisó Lic. Pablo Aurelio Loredo Overvidez

OFICIAL MAYOR
REVISADO
 MAYO 2005
 DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y METODOS



Dirección de Quejas y Orientación

Registro y captura de orientaciones





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Correspondencia

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

Que la Directora de Quejas y Orientación, revise y dé el trámite correspondiente.

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Unidades Administrativas que intervienen en el proceso de incidencias:

⇒ **Dirección de Quejas y Orientación.**





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Dirección: Quejas y Orientación	Fecha de elaboración: Enero, 2004
Subdirección:	Hoja: 1
Procedimiento: Correspondencia	

- ⇒ La secretaria es la responsable de recibir la correspondencia para la inmediata entrega a la Dirección de Quejas y Orientación.
- ⇒ El Director de Quejas y Orientación, es el único responsable de llevar a cabo el trámite correspondiente.
- ⇒ La secretaria es la responsable de recibir la correspondencia para la inmediata entrega a la Dirección de Quejas y Orientación.
- ⇒ Siempre que se reciba correspondencia deberán de anotar en un libro de "bitácora", anotando la fecha y hora en que se recibió, nombre de la persona que la envía, ¿qué tipo de correspondencia es?, describir lo que contiene el escrito en forma breve.
- ⇒ Si de la correspondencia que envían, es motivo para realizar el expediente con queja, la secretaria elaborará el expediente de queja conformado de los oficios (CEDH-DQO-02), así como también, si solamente piden asesoría, se elabora el oficio de asesoría (CEDH-DQO-12), así como también si al escrito le faltan datos se elaborará un oficio de citorio (CEDH-DQO-07)
- ⇒ Siempre que envíen oficios o documentos que sean para el simple conocimiento de la Dirección, se archivará en una carpeta denominada "Escritos para conocimiento".

Formulo Lic. Cinthya Fabiola Hernández Loredo	Revisó Lic. Pablo Aurelio Loredo Oyervidez	Autorizó
---	--	-----------------

OFICIALÍA MAYOR
REGISTRADO
MAYO 2005
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección: Quejas y Orientación	Fecha de elaboración: Enero, 2004
Subdirección:	Hoja: 1-1
Procedimiento: Correspondencia	

Responsable	Operación No.	Descripción de la actividad
Secretaria de Quejas y Orientación	01	Recibe la correspondencia de: a) Oficialía de Partes b) Secretaria de Presidencia
Responsable de captura en la Computadora	02	Recibe la correspondencia de la siguiente manera: a) Sella, firma de recibido, anota día y hora de recepción
	03	Registra la correspondencia en bitácora denominada "Control de Correspondencia Recibida", anotando los siguientes datos: a) Fecha y hora con la que se recibió tanto en Oficialía de Partes como en la Presidencia b) Nombre de la persona que la envía c) ¿Qué tipo de correspondencia es? d) Describe lo que contiene el escrito e) Registra la fecha y hora con la que recibió la correspondencia
Responsable de Cómputo	04	Entrega al Director de Quejas y Orientación para su revisión y tramitación
Secretaria de Quejas y Orientación	05	Recibe la correspondencia ya revisada por el Director de Quejas y Orientación y le da el siguiente trámite: a) Cuando es queja, integra expediente (CEDH-DQO-02) b) Cuando solicitan asesoría, elabora oficio (CEDH-DQO-12) c) Cuando el escrito no está claro o le faltan datos, elabora oficio-citatorio (CEDH-DQO-07) d) Cuando el escrito es para conocimiento de la Comisión se archiva en una carpeta de argollas denominadas "Escritos para Conocimiento"

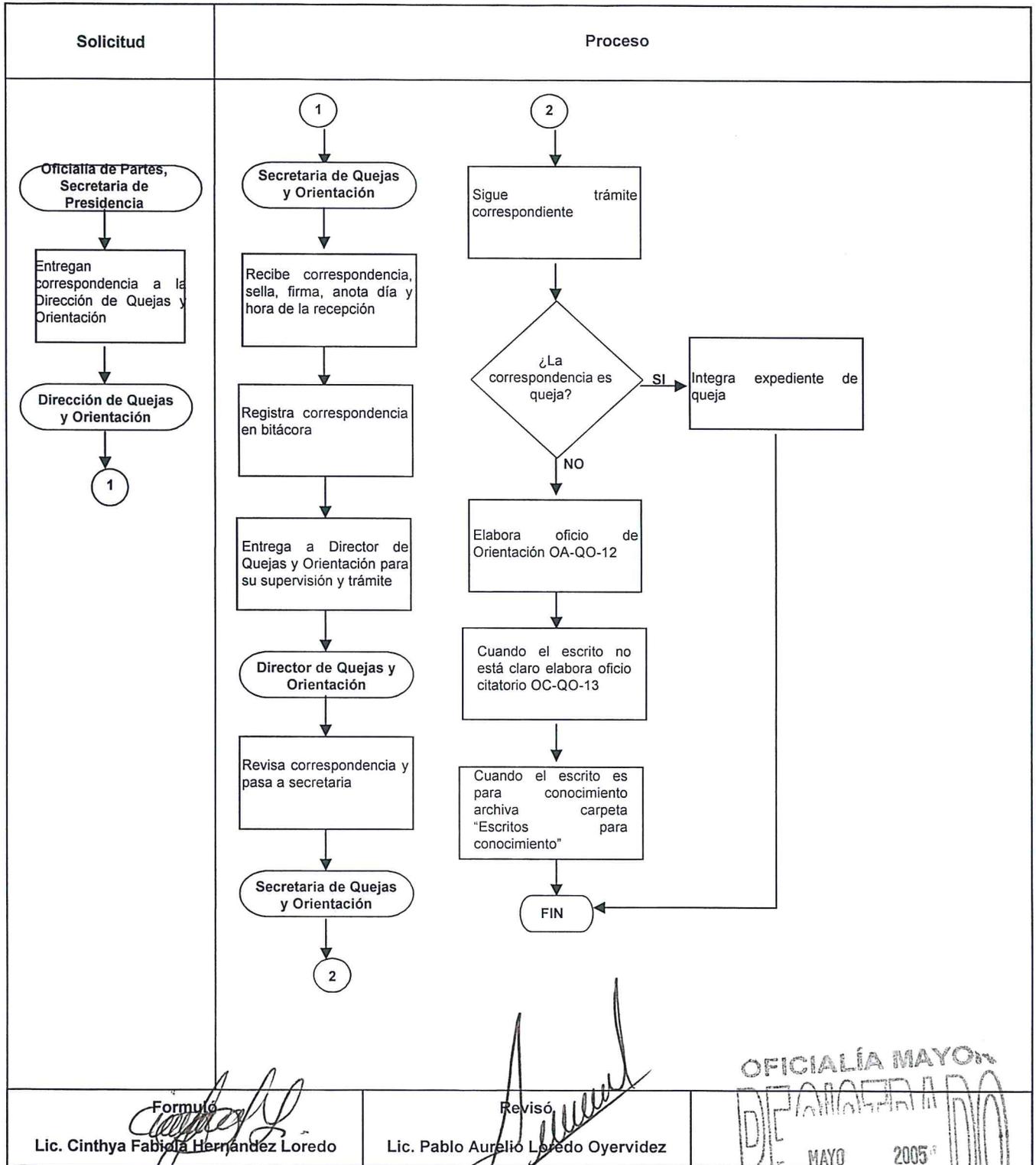
Formuló Lic. Cinthya Fabiola Hernández Loredo	Revisó Lic. Pablo Aurelio Loredo Oyervidez	Autorizó
---	--	-----------------

OFICIALÍA DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN
REVISADO
MAYO 2005
REVISADO
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y METODOS



Dirección de Quejas y Orientación

Correspondencia

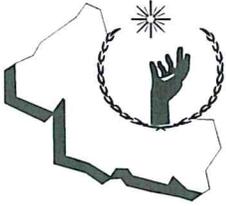


OFICIALÍA MAYOR

REANDEARDO

MAYO 2005

DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

NOMBRE DEL PROCEDIMIENTO:

Integración del expediente de queja

OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO:

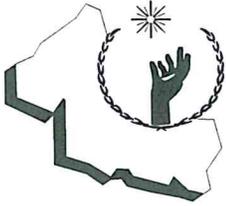
Trámite del expediente de queja

ÁREAS DE APLICACIÓN:

Unidades Administrativas que intervienen en el proceso de incidencias:

- ⇒ **Dirección de Quejas y Orientación.**
- ⇒ **Primera Visitaduría General**
- ⇒ **Segunda Visitaduría General**
- ⇒ **Tercera Visitaduría General**
- ⇒ **Cuarta Visitaduría General**
- ⇒ **Dirección Administrativa**



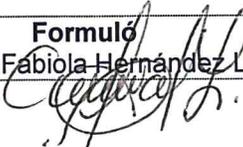
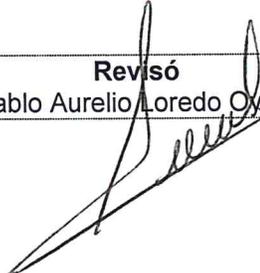


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

POLÍTICAS DE OPERACIÓN

Dirección: Quejas y Orientación	Fecha de elaboración: Enero, 2004
Subdirección:	Hoja: 1
Procedimiento: Integración del expediente de queja	

- ⇒ El Director de Quejas y Orientación recibe la queja y la turna a la secretaria de dicho departamento para que realice la integración del expediente.
- ⇒ La secretaria de esta Dirección fotocopiará la queja y anexos, cuando estos existan.
- ⇒ La secretaria será la encargada de elaborar oficio de radicación de queja (CEDH-DQO-04), para así turnarlo al quejoso o persona que envía la queja.
- ⇒ La secretaria de esta Dirección elaborará el memorando correspondiente (CEDH-DQO-05) con el cual se entrega el expediente de queja a la Visitaduría que corresponda.
- ⇒ El Director de Quejas y Orientación será el único que deberá firmar los oficios que integran el expediente de queja, así como dicha queja.
- ⇒ Integrar el expediente de queja con: la queja original firmada por el usuario, el oficio y memorando firmado por el Director de Quejas y Orientación, en un fólter tamaño oficio con logotipo de la Comisión, membretado con el nombre del usuario y número de queja que le corresponda.
- ⇒ Turnar el expediente de queja a la Visitaduría General que corresponda, con una fotocopia del memorando para que en éste, firme de recibido el Visitador y entregue a la Dirección de Quejas y Orientación.

Formuló Lic. Cinthya Fabiola Hernández Loredo 	Revisó Lic. Pablo Aurelio Loredo Oyérvidez 	Autorizó 2005 
--	---	---



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección: Quejas y Orientación		Fecha de elaboración: Enero, 2004
Subdirección:		Hoja: 1-2
Procedimiento: Integración del expediente de queja		
Responsable	Operación No.	Descripción de la actividad
Director de Quejas y Orientación	01	Entrega la queja a la secretaria para integrar el expediente
Secretaria de Quejas y Orientación	02	Revisa que la queja contenga: nombre del usuario, dirección, municipio, comunidad, ranchería, teléfono y firma original de quien interpone la queja
	03	Fotocopia la queja y anexos, si estos existen para, posteriormente, archivarse en una carpeta de argollas denominada "Consecutivo de Quejas" y así tener un acceso inmediato a éstas cuando sea necesario
	04	Elabora oficio de radicación de queja (CEDH-DQO-04) y entrega a la directora de Quejas y Orientación para su revisión y firma
	05	Elabora memorando (CEDH-DQO-05) con el que se entrega el expediente de queja a las Visitadurías Generales, el que revisa y firma la Directora de Quejas y Orientación
Director de Quejas y Orientación	06	Entrega a la secretaria, ya revisado y firmado de recibido, el oficio (CEDH-DQO-04) y el memorando (CEDH-DQO-05) para lo que corresponda
Formuló Lic. Cinthya Fabiola Hernández Loredo	Revisó Lic. Pablo Aurelio Loredo Overvidez	Autorizó

Cinthya Fabiola Hernández Loredo

Pablo Aurelio Loredo Overvidez

OFICIALÍA MAYOR
MAYO 2005
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

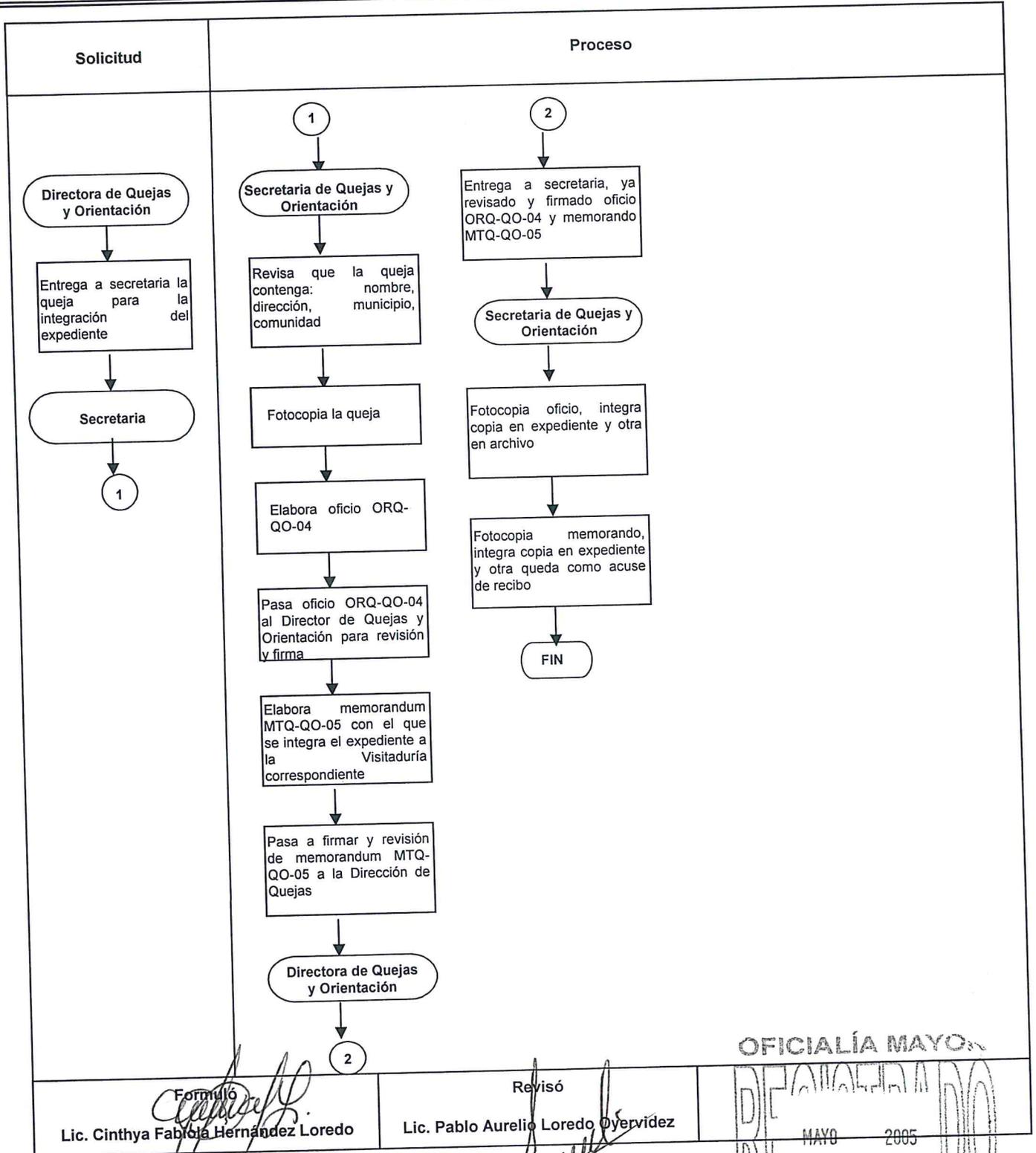
Dirección: Quejas y Orientación		Fecha de elaboración: Enero, 2004
Subdirección:		Hoja: 2-2
Procedimiento: Integración del expediente de queja		
Responsable	Operación No.	Descripción de la actividad
Secretaría de Quejas y Orientación	07	Fotocopiar dos veces el oficio (CEDH-DQO-04) una de las cuales se archiva en carpeta de argollas denominada "Consecutivo de Oficios" y, la otra, se integra en el expediente de queja
	08	
	09	Fotocopiar el memorando (CEDH-DQO-05) el cual servirá como acuse de recibo en la entrega del expediente de queja a la Visitaduría General que corresponda
Secretaría de Quejas y Orientación	10	Realizar la integración del expediente de queja de la siguiente manera: a) Se integra la queja original y anexos b) Fotocopia del oficio (CEDH-DQO-04) c) Agregar el memorando (CEDH-DQO-05) original d) Todo integrado en un fólter tamaño oficio con el logotipo de la Comisión, membretándolo con el nombre del usuario y el número de queja que le corresponda
		Elabora el acuse de recibo (CEDH-DQO-06) con el cual se manda el oficio (CEDH-DQO-04)
Formuló Lic. Cinthya Fabiola Hernández Loredo	Revisó Lic. Pablo Aurelio Loredo Overidez	Autorizó

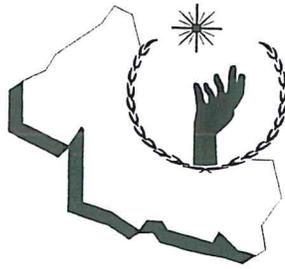
OFICIALÍA MAYOR
REVISADO
REVISADO
 MAYO 2005
 DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS



Dirección de Quejas y Orientación

Integración del expediente de queja





DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

CATALOGO de Formas

APLICADO A:
DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

SAN LUIS POTOSI, S.L.P., ENERO DEL 2004



Formato de Queja

objetivo

Levantar queja por medio de la computadora al agraviado o denunciante cuando acude en forma personal a este organismo a denunciar presuntas violaciones a Derechos Humanos.



PRESENTACIÓN DE QUEJA

Con fecha ①, la suscrita Lic. ②,
Directora de Quejas y Orientación de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, hace constar que el Lic. ③, abogado adscrito a la ④ misma Dirección recibió en estas oficinas a el(la) C. ⑤, quien tiene su domicilio ubicado en la calle ⑤ No. ⑥ de la Colonia ⑦, con número telefónico ⑧, de ocupación ⑨, de ⑩ años de edad, de estado civil ⑪ de educación ⑫ se identifica con ⑬, la cual contiene ⑭, misma que se le hace entrega en estos momentos al compareciente por no ser necesaria y quien manifiesta lo siguiente:

⑮

Siento todo lo que tiene que manifestar por el momento, lo anterior con fundamento en los artículos 16 y 30 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos y 97 del reglamento de la ley en cita.

OFICIALÍA MAYOR
RECEBIDO
ABR. 2005
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y METODOS

Formato de Acta Circunstanciada

objetivo

Levantar Acta circunstanciada por medio de la computadora o a mano, cuando de una actuación de la Directora y / o abogado adscrito a Quejas y Orientación, así lo requiera.



ACTA CIRCUNSTANCIADA
QO- 1 / 2

En la ciudad de San Luis Potosí capital del Estado del mismo nombre y siendo las 3 horas del 4 de 5 del 6 la suscrita Lic. 7 Directora de Quejas y Orientación de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, con fundamento en los artículos 16 y 30 de la ley de este organismo y 97 de su Reglamento -----

-----HACE CONSTAR-----

(8)

No habiendo nada más que hacer constar se da por concluida la presente acta.-----

OFICIALIA MAYOR
RECORRIDO
ABR. 2005
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y METODOS

Formato de Oficio de Radicación de Queja

objetivo

Informar al agraviado o denunciante sobre la aceptación de su queja relacionada con presuntas violaciones a Derechos Humanos en este organismo.


COMISION ESTATAL DE
DERECHOS HUMANOS
SAN LUIS POTOSI

DIRECCIÓN DE QUEJAS Y
ORIENTACIÓN

OFICIO No. 1 / 2

ASUNTO: RADICACIÓN DE
RECEPCIÓN DE QUEJA

Fecha: 3

Comunico a usted que con el día 4 de 5 del presente año, esta Comisión Estatal de Derechos Humanos recibió su queja, por presuntas violaciones a sus derechos fundamentales.

De conformidad con los artículos 6º Fracción I de la Ley de esta Comisión 70 y 87 de su Reglamento, su queja se encuentra recibida y registrada con el número de expediente CEDH-Q- 6 / 7 y ha sido turnada al Lic. 8 Visitador General de esta Comisión, para su calificación, con el fin de que agilice y, en su caso, determine si procede o no su queja. De no ser procedente, se le explicarán las causas de incompetencia de la Comisión Estatal de Derechos Humanos y, en su defecto, la orientación que sea adecuada.

Si usted requiere información breve sobre la tramitación de su asunto, puede solicitarla a los teléfonos: 811-51-15, 811-10-16 y 811-60-64.

Para proporcionarle datos más detallados y substanciales es necesario que usted solicite por escrito la tramitación a nuestras oficinas ubicadas en Mariano Otero No. 685, Col. Tequisquiapan. Para cualquier consulta acerca de su queja, le solicito atentamente indique el número de expediente.

Sin otro particular, reitero a usted las seguridades de mi más alta y distinguida consideración

DIRECTORA DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

LIC. 10

OFICIALÍA MAYOR
RECORRIDO
ABR. 2005
DIRECCIÓN DE
ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Formato de Memorando de Turnar Queja

objetivo

Turnar a la Visitaduría que corresponda para su debido seguimiento e investigar sobre las presuntas violaciones a Derechos Humanos.


COMISION ESTATAL DE
DERECHOS HUMANOS
SAN LUIS POTOSI

DIRECCIÓN DE QUEJAS Y
ORIENTACIÓN

OFICIO N° 1 / 2

ASUNTO: SE TURNA EXPEDIENTE
A LA 3 VISITADURÍA
GENERAL

Fecha: 4

LIC. 5
6 VISITADOR GENERAL
PRESENTE.-

Con fundamento en el artículo 87 del Reglamento de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, le turno el expediente No. CEDH-Q-7 / 8 en 9 fojas, correspondiente a la queja presentada por 10 en agravio de 11, para que sea analizada y calificada por esa Visitaduría a su digno cargo.

Agradezco su atención y lo saludo cordialmente.

DIRECTORA DE QUEJAS Y ORIENTACION

LIC. 12

OFICIALÍA MAYOR
RECEBIDO
ABR. 2005
DIRECCIÓN DE
ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Formato de Acuse de Recibo

objetivo

Enviar a Servicio Postal Mexicano para que haga llegar la notificación al agraviado o denunciante sobre la aceptación de su queja relacionada con presuntas violaciones a Derechos Humanos.

ACUSE DE RECIBO

OFICIO No. 1 2
REFERENTE: 3
ASUNTO: 3

4

5

6 COMISIÓN ESPECIAL DE DERECHOS HUMANOS

7 MARIANO GARCÍA GARCÍA CON RESCOTERÍA 685 8

9 DANILO MC TEQUISQUITAPAN

10 SAN LUIS POTOSÍ, S.L.P.

11 C.P. 78233

12

13

14

15

16

17

OFICIALÍA MAYOR
RECEBIDO
ABR. 2005
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

Formato de Citatorio

objetivo

Citar a usuario, agraviado o denunciante para que haga la respectiva aclaración llegar la notificación al agraviado o denunciante sobre sobre la aceptación de su queja relacionada con presuntas violaciones a Derechos Humanos.


COMISION ESTATAL DE
DERECHOS HUMANOS
SAN LUIS POTOSI

FECHA 1

DIRECCIÓN DE QUEJAS Y
ORIENTACIÓN

OFICIO: 2 /200 3

ASUNTO: Citatorio.

NOMBRE 4
DIRECCIÓN 5
LUGAR 6

De la manera más atenta me permito citar a usted a esta Comisión Estatal de Derechos Humanos en un horario de las 7 a las 8 horas del 9 de 10 del 11 con la Lic. 12 Directora de Quejas y Orientación, o bien comunicarse a los teléfonos 8-11-51-15, 8-11-10-16 y 8-11-60-64, en relación a la copia de la queja que mandó a este organismo y que presentó en la Procuraduría General de Justicia del Estado. Lo anterior, para tratar asuntos relacionados con su queja.

Sin otro particular, quedo de usted

DIRECTORA DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN

LIC 13

OFICIALÍA MAYOR
RECEBIDO
ABR. 2005
DIRECCIÓN DE
ORGANIZACIÓN Y METODOS

Formato de Canalización

objetivo

Enviar mediante oficio al usuario ante las autoridades o instituciones municipales, estatales y federales para que realice los trámites pertinentes relativos al problema que plantee.

 COMISION ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS SAN LUIS POTOSI	COMISION ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS DIRECCION DE QUEJAS Y ORIENTACION OFICIO No. ① / ② ASUNTO: Canalización
---	---

Fecha: ③

LIC. ④

PRESENTE.-

Por este conducto ⑤ e la manera mas atenta solicito a usted le brinde el apoyo necesario al C. ⑤, quien solicito ayuda a esta Comisión Estatal de Derechos Humanos y por considerar que el asunto que nos expone es de su competencia y de ser atendido por esa Institución se puede ver favorecido en la petición que nos hace.

Con fundamento en el artículo 55 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, agradeceré a usted nos comunique si tiene alguna información a la brevedad posible.

Sin otro particular y en espera de que nos informe del trámite del mismo, reitero a Usted las seguridades de mi más alta y distinguida consideración.

"PORQUE TODOS TENEMOS DERECHOS"

ATENTAMENTE
DIRECTORA DE
ORIENTACIÓN Y QUEJAS

LIC. ⑥

OFICIALÍA MAYOR
RECEBIDO
1 ABR. 2005
DIRECCIÓN DE
ORGANIZACIÓN Y METODOS

Formato de Detenidos

objetivo

Información relativa a las personas detenidas dentro de los separos de la policía ministerial con la finalidad de llevar un control de la mismas y los tipos de problemas que presentan.

COMISION ESTATAL DE DERECHOS HUMANOS MODULO		ATENCION A DETENIDOS					
		FECHA:	①				
NOMBRE	②						
DOMICILIO	③						
EDAD	④	TEL.	⑤	EDO. CIVIL	⑥	OCUPACION	⑦
DELITO(S) QUE SE LE IMPUTA(N)	⑧						
A DISPOSICION DE	⑨						
CORPORACION POLICIACA QUE REALIZO DETENCION	⑩						
OBSERVACIONES	⑪						
ABOGADO RESPONSABLE DE LA ATENCION		⑫					

OFICIALÍA MAYOR
REVISADO
ABR. 2005
DIRECCIÓN DE ORGANIZACIÓN Y METODOS

Formato de Viáticos

objetivo Informar y solicitar al área administrativa sobre necesidades de viáticos requeridos por salidas de comisión.


COMISION ESTATAL DE
DERECHOS HUMANOS

MEMORANDUM

FECHA: _____ (1) _____

PARA: _____ (2) _____ DE: _____ (3) _____

Mucho agradeceré, proporcione viáticos correspondientes al Lic. _____ (4) _____,
ya que fue comisionado al Municipio de _____ (5) _____, por instrucciones de la
Presidenta de este Organismo.

DIRECTOR DE QUEJAS Y ORIENTACION

_____ (6) _____

OFICIALÍA MAYOR
REAGIRADO
1 ABR. 2005
DIRECCIÓN DE
ORGANIZACIÓN Y METODOS

Formato de Acuerdo

objetivo

Levantar queja de oficio después de la valoración hecha por parte de la Presidenta de este organismo la cual me mediante éste acuerdo autorizara el levantamiento de queja.


COMISION ESTATAL DE
DERECHOS HUMANOS
SAN LUIS POTOSI

ACUERDO

En la ciudad de San Luis Potosí, S.L.P., a los _____¹ días del mes _____² del año _____³, con fundamento en el artículo 6 fracción II inciso "a" de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos y 76 del Reglamento y visto el contenido de la nota periodística aparecida en el diario " _____⁴ ", de fecha _____⁵, del presente año, se desprenden presuntas violaciones a los derechos humanos, por lo que se determina el trámite de oficio para el expediente de queja. Así lo acuerda y firma la Lic. _____⁶, Presidenta de la Comisión Estatal de Derechos Humanos. _____

LIC. _____⁷

OFICIALÍA MAYOR
REAFIRMADO
ABR. 2005
DIRECCIÓN DE

1. Municipio en que se realizaron los presuntos hechos violatorios a los Derechos Humanos
2. Fecha en que se levanta queja.
3. Nombre del denunciante .
4. Calle, Numero del domicilio exterior o interior, andador ó privada, colonia y municipio del denunciante.
5. Referencia entre que calles se encuentra el domicilio del denunciante.
6. Teléfono residencial o celular del denunciante.
7. Sexo del denunciante.
8. Numero de años cumplidos del denunciante.
9. Estado civil del denunciante.
10. Otro numero telefónico en donde se le pueda localizar al denunciante.
11. Grupo social al que pertenece el denunciante.
12. Nombre del agraviado
13. Calle, Numero del domicilio exterior o interior, andador ó privada, colonia y municipio del agraviado.
14. Teléfono residencial o celular del agraviado.
15. Sexo del agraviado.
16. Numero de años cumplidos del agraviado.
17. Estado civil del agraviado.
18. Servidor público o autoridad contra la que se señala los presuntos hechos violatorios a Derechos Humanos

Elabora

Dirección de Quejas y Orientación

Distribución

Original:
Visitadurías Generales.

1a COPIA:
Archivo.

Periodicidad

Cada que se requiera.

Medio para obtener la forma

Programa Word, Office '98.

Nombre del archivo

Catálogo de Formas DQO
Documento CEDH-DQO-01.



19. Identificación que portaba el servidor publico al momento de ocurrido los presuntos violatorios a Derechos Humanos.
20. Vestimenta que portaba el servidor público al momento de ocurrido los presuntos violatorios a Derechos Humanos.
21. Unidad de transporte que traía el servidor público al momento de ocurrido los presuntos violatorios a Derechos Humanos.
22. Corporación policíaca a la que pertenece el servidor público causante de la violación a los Derechos Humanos.
23. Hechos que motivan la el levantamiento de la queja o denuncia

Elabora

Dirección de Quejas y Orientación

Distribución

ORIGINAL:
Visitadurías Generales.

1a COPIA:
Archivo.

Periodicidad

Cada que se requiera.

Medio para obtener la forma

Programa Word, Office '98.

Nombre del archivo

Catálogo de Formas DQO
Documento CEDH-DQO-01.



1. Fecha en que se levanta queja.
2. Nombre de la Directora de Quejas y Orientación que hace constar.
3. Abogado de Quejas y Orientación que levanta la queja.
4. Nombre del agraviado o denunciante .
5. Calle, andador ó privada.
6. Numero del domicilio exterior o interior.
7. Colonia, Fraccionamiento o conjunto habitacional.
8. Teléfono residencial o celular.
9. Ocupación, cargo o empleo .
10. Numero de años cumplidos.
11. Estado civil del agraviado o denunciante.
12. Nivel de estudios .
13. Documento oficial que avale su identificación .
14. Descripción de datos de la identificación oficial.
15. Hechos relacionados con las presuntas violaciones a Derechos Humanos .

Elabora

Dirección de Quejas y Orientación

Distribución

ORIGINAL:
Visitadurías Generales.

1a COPIA:
Archivo.

Periodicidad

Cada que se requiera.

Medio para obtener la forma

Programa Word, Office '98.

Nombre del archivo

Catálogo de Formas DQO
Documento CEDH-DQO-02.



1. Numero consecutivo.
2. Año correspondiente.
3. Hora de elaboración.
4. Día de elaboración .
5. Mes de elaboración.
6. Año de elaboración.
7. Persona que avala el contenido del Acta Circunstanciada.
8. Hechos relacionados con la actuación motivo del Acta.

Elabora

Dirección de Quejas y Orientación

Distribución

ORIGINAL:
Visitadurías Generales.

1a COPIA:
Archivo.

Periodicidad

Cada que se requiera.

Medio para obtener la forma

Programa Word, Office '98.

Nombre del archivo

Catálogo de Formas DQO
Documento CEDH-DQO-03.



1. Consecutivo de oficio expedido.
2. Año de elaboración del oficio .
3. Fecha de elaboración.
4. Día de recepción de queja o denuncia.
5. Año de recepción de queja o denuncia.
6. Numero consecutivo de expediente.
7. Año de elaboración del expediente.
8. Persona a quien fue turnado el expediente para su seguimiento
9. Numero de Visitador a quien va dirigida.
10. Nombre y firma de quien turna expediente para su seguimiento

Elabora

Dirección de Quejas y Orientación

Distribución

ORIGINAL:
Visitadurías Generales.

1a COPIA:
Archivo.

Periodicidad

Cada que se requiera.

Medio para obtener la forma

Programa Word, Office '98.

Nombre del archivo

Catálogo de Formas DQO
Documento CEDH-DQO-04.



1. Consecutivo de oficio expedido.
2. Año de elaboración del oficio .
3. Numero de Visitaduría que llevara el seguimiento de la queja
4. Fecha de elaboración.
5. Nombre de la persona a quien va dirigido
6. Cargo que tiene la persona a quien va dirigido
7. Numero consecutivo de expediente.
8. Año de elaboración del expediente.
9. Numero de fojas del expediente.
10. Nombre de la persona que levanto la queja o denuncia
11. Nombre de la persona agraviada.
12. Nombre y firma de quien turna expediente para su seguimiento

Elabora

Dirección de Quejas y Orientación

Distribución

ORIGINAL:
Visitadurías Generales.

1a COPIA:
Archivo.

Periodicidad

Cada que se requiera.

Medio para obtener la forma

Programa Word, Office '98.

Nombre del archivo

Catálogo de Formas DQO
Documento CEDH-DQO-05.



1. Consecutivo de oficio de anexo a enviar.
2. Numero de expediente correspondiente al que corresponde el oficio.
3. Asunto del oficio
4. Tipo de envió.
5. Numero de folio correspondiente al acuse
6. Remitente.
7. Domicilio del remitente.
8. Numero exterior del domicilio.
9. Colonia del domicilio.
10. Ciudad y municipio.
11. Código Postal.
12. Lugar de destino.
13. Fecha de recepción del destinatario.
14. Nombre del destinatario.
15. Domicilio del destinatario
16. Población del destinatario
17. Nombre y forma de la persona que recibe

Elabora

Dirección de Quejas y Orientación

Distribución

ORIGINAL:
Visitadurías Generales.

Periodicidad

Cada que se requiera.

Medio para obtener la forma

Programa Word, Office '98.

Nombre del archivo

Catálogo de Formas DQO
Documento CEDH-DQO-06.



1. Fecha de expedición de oficio.
2. Numero consecutivo de oficio.
3. Año en que corresponde
4. Nombre del destinatario.
5. Dirección del destinatario.
6. Ciudad y municipio.
7. Hora inicial del rango de tolerancia para hacerse presente.
8. Hora final del rango de tolerancia para presentarse.
9. Día o días en que debe presentarse el destinatario.
10. Mes en el que debe presentarse el destinatario.
11. Año correspondiente.
12. Nombre del abogado con el que deberá presentarse.
13. Abogado responsable del citatorio.

Elabora

Dirección de Quejas y Orientación

Distribución

ORIGINAL:
Quejoso.

1a COPIA:
Expediente

2a COPIA:
Archivo.

Periodicidad

Cada que se requiera.

Medio para obtener la forma

Programa Word, Office '98.

Nombre del archivo

Catálogo de Formas DQO
Documento CEDH-DQO-07.



1. Numero consecutivo.
2. Año correspondiente.
3. Fecha de elaboración.
4. Persona y dirección a quien va dirigido la canalización.
5. Nombre del destinatario.
6. Abogado responsable de la canalización.

Elabora

Dirección de Quejas y Orientación

Distribución

ORIGINAL:
Servidor Público

1a COPIA:
Quejoso.

2a COPIA:
Archivo.

Periodicidad

Cada que se requiera.

Medio para obtener la forma

Programa Word, Office '98.

Nombre del archivo

Catálogo de Formas DQO
Documento CEDH-DQO-08.



1. Fecha de atención.
2. Nombre de la persona detenida a quien se le realiza la entrevista.
3. Domicilio de la persona detenida a quien se le realiza la entrevista.
4. Numero de años cumplidos de la persona detenida a quien se le realiza la entrevista.
5. Numero telefónico de la persona detenida a quien se le realiza la entrevista.
6. Estado civil de la persona detenida a quien se le realiza la entrevista.
7. Oficio, empleo o trabajo de la persona detenida a quien se le realiza la entrevista.
8. Delito(s) por los que se encuentra detenido y privado de su libertad.
9. Autoridad ante la cual esta a disposición.
10. Autoridad policíaca que participo en la detención de la persona detenida.
11. Información adicional que se necesita para orientar o gestionar lo necesario.
12. Abogado de este organismo que realizo la entrevista

Elabora

Dirección de Quejas y Orientación

Distribución

ORIGINAL:
Abogado responsable

Periodicidad

Cada que se requiera.

Medio para obtener la forma

Programa Word, Office '98.

Nombre del archivo

Catálogo de Formas DQO
Documento CEDH-DQO-09.



1. Fecha de elaboración.
2. Nombre a quien va dirigido.
3. Nombre del solicitante.
4. Abogado asignado a comisión.
5. Lugar de comisión.
6. Firma del solicitante.

Elabora

Dirección de Quejas y Orientación

Distribución

ORIGINAL:
Dirección de Administración

1a COPIA:
Abogado Comisionado

2a COPIA:
Archivo

Periodicidad

Cada que se requiera.

Medio para obtener la forma

Programa Word, Office '98.

Nombre del archivo

Catálogo de Formas DQO
Documento CEDH-DQO-10.



1. Día de elaboración de acuerdo.
2. Mes de elaboración de acuerdo.
3. Año de elaboración de acuerdo.
4. Nombre del medio informativo de donde se levanta la queja.
5. Fecha de publicación de la nota periodística.
6. Nombre de la Presidenta del organismo.
7. Firma de la Presidenta del organismo

Elabora

Dirección de Quejas y Orientación

Distribución

ORIGINAL:
Visitadurías Generales

1a COPIA:
Archivo

Periodicidad

Cada que se requiera.

Medio para obtener la forma

Programa Word, Office '98.

Nombre del archivo

Catálogo de Formas DQO
Documento CEDH-DQO-11.



1. Fecha de elaboración de oficio de contestación.
2. Consecutivo de oficio.
3. Nombre del usuario.
4. Dirección a donde va dirigido el oficio.
5. Municipio, ejido, comunidad, estado, a donde va dirigido el oficio.
6. Fecha en que solicito asesoría el usuario.
7. Respuesta del abogado responsable de dar la asesoría al usuario por escrito
8. Firma del abogado responsable de la asesoría.

Elabora

Dirección de Quejas y Orientación

Distribución

ORIGINAL:
Usuario

1a COPIA:
Archivo

Periodicidad

Cada que se requiera.

Medio para obtener la forma

Programa Word, Office '98.

Nombre del archivo

Catálogo de Formas DQO
Documento CEDH-DQO-12.



GLOSARIO

Acta Circunstanciada: Documento que se elabora en virtud de una actividad realizada por el abogado de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

Agraviado: Persona física afectada en sus Derechos Humanos por parte de un servidor público y / o autoridad.

Autoridad o servidor público: Ente público reconocido por el Estado, que comete una acción u omisión en perjuicio del agraviado o denunciante.

Averiguación Previa: Conjunto de actuaciones e investigaciones realizadas y ordenadas por el Representante Social, para el esclarecimiento de hechos constitutivos de delito.

Calificación: Avista que el abogado le da al escrito de queja para determinar la presunta violación cometida en su agravio.

Canalización: Oficio que se elabora para que el usuario sea recibido en determinada institución o autoridad para su atención.

Denunciante: Persona que pone en conocimiento presuntas violaciones de Derechos Humanos agravio de otra persona de otra.

Derechos Humanos: Son aquellos inherentes a la persona humana, universales, inalienables e imprescriptibles que deben respetar cualquier tipo de autoridad reconocida por el Estado.

Detenido: Persona que se encuentra privada de su libertad, en tanto no se aclare su situación jurídica dentro del termino legal constitucional.

Gestión: Acción que realiza el abogado de la Comisión estatal de Derechos Humanos con la finalidad de resolver de manera inmediata el o los problemas del usuario.

Lesas humanidad: Menoscabo y crueldad extrema que puede sufrir una persona en su dignidad.

Orientación jurídica: consejo legal que se brinda al usuario que ayuda a entender el problema planteado y tomar una decisión al respecto.

Queja : Excitativa hecha por cualquier persona en la que da a conocer los acontecimientos en los que se presumen violaciones a Derechos Humanos.

Radicación: Registro de datos de determinado documento en el libro asignado para ello.



INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

Dependencia: Comisión Estatal de Derechos Humanos
 Dirección: Quejas y Orientación
 Área:
 Unidad administrativa:
 Fecha: Enero del 2004

Nombre del procedimiento	Objetivo	Flujo	Anexos		Formatos	
			Clave	Nombre	Clave	Nombre
Correspondencia	Que el Director de Quejas y Orientación, revise y dé el trámite correspondiente	x			CEDH-DQO-12 CEDH-DQO-07	FORMATO DE ASESORIA CITATORIO
Integración Integración del expediente de queja	Trámite del expediente de queja	x			CEDH-DQO-04 CEDH-DQO-05 CEDH-DQO-06	OFICIO DE RADICAR QUEJA MEMORANDO DE TURMAR QUEJA ACUSE DE RECIBO

OFICIALÍA MAYOR
REVISIÓN
 ABR 2005
 DIRECCIÓN DE
 ORGANIZACIÓN Y METODOS

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

Dependencia: Comisión Estatal de Derechos Humanos
 Dirección: Quejas y Orientación
 Área:
 Unidad administrativa:

Fecha: Enero del 2004

Nombre del procedimiento	Objetivo	Flujo	Anexos		Formatos	
			Clave	Nombre	Clave	Nombre
Orientación jurídica por vía telefónica	Tener un acercamiento más oportuno con el usuario del servicio de esta Dirección de Quejas y Orientación al orientar con mayor rapidez respecto de la naturaleza del problema que planteo proporcionándole de manera concreta y precisa sobre las posibles formas de solución	x			CEDH-DQO-01 CEDH-DQO-02 CEDH-DQO-03 CEDH-DQO-07 CEDH-DQO-08	FORMATO DE QUEJA QUEJA ACTA CIRCUNSTANCIADA OFICIO DE RADICAR QUEJA MEMORANDO DE TURNAR QUEJA ACUSE DE RECIBO
Canalización de usuario	En razón de la incompetencia legal de este organismo se canalizará al usuario a la diversa institución pública que corresponda a efecto de que conozca del asunto que aquel plantea; lo anterior con base a la materia sobre la que verse el problema	x			CEDH-DQO-08	CANALIZACIÓN
Atención en el módulo del Edificio de Seguridad Pública "Lic. Daniel Berrones Meza"	Proporcionar de manera directa e inmediata a todas las personas que solicitan un orientación	x			CEDH-DQO-01 CEDH-DQO-03 CEDH-DQO-08	FORMATO DE QUEJA CIRCUNSTANCIADA CANALIZACIÓN
Atención en los separos del Edificio de Seguridad Pública "Lic. Daniel Berrones Meza"	Proporcionar de manera directa e inmediata a las personas detenidas	x			CEDH-DQO-01 CEDH-DQO-03 CEDH-DQO-09	FORMATO DE QUEJA CIRCUNSTANCIADA DE DETENIDO
Rol Itinerante de Jornadas por los Derechos Humanos	Visitar los 56 municipios del Estado, con la finalidad de recavar quejas por presuntas violaciones a los Derechos Humanos, así como brindar asesoría y realizar gestiones ante la autoridad competente	x			CEDH-DQO-01 CEDH-DQO-10	FORMATO DE QUEJA FORMATO DE VIATICOS
Rol de guardias	Brindar el servicio que presta este organismo las 24 horas del día de la forma que exista una immediatez al llamado de las personas que necesitan la presencia de la Comisión Estatal de Derechos Humanos	x			CEDH-DQO-13 CEDH-DQO-14	FORMATO DE RELACION DE GUARDIAS FORMATO DE INFORMACION DE GUARDIA
Registro y captura de orientaciones	Mantener el control estadístico sobre la orientaciones	x				

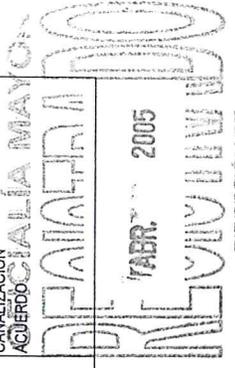
OFICIALIA MAYOR
 REVISADO
 ABR. 2005

INVENTARIO DE PROCEDIMIENTOS

Dependencia: Comisión Estatal de Derechos Humanos
 Dirección: Quejas y Orientación
 Área:
 Unidad administrativa:

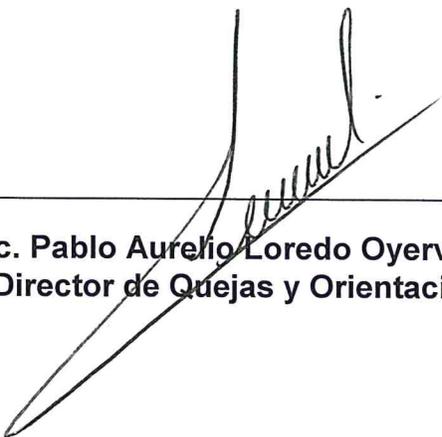
Fecha: Enero del 2004

Nombre del procedimiento	Objetivo	Flujo	Atributos		Formatos	
			Clave	Nombre	Clave	Nombre
Levantamiento de queja en forma personal	Recabar quejas contra presuntas violaciones a los Derechos Humanos de los usuarios, por parte de las autoridades o de servidores públicos a quienes se les atribuyan actos u omisiones específicas	x			CEDH-DQO-01 CEDH-DQO-02 CEDH-DQO-03 CEDH-DQO-04 CEDH-DQO-05 CEDH-DQO-06	FORMATO DE QUEJA QUEJA ACTA CIRCUNSTANCIADA OFICIO DE RADICAR QUEJA MEMORANDO DE TURNAR QUEJA ACUSE DE RECIBO
Levantamiento de queja en forma escrita	Recabar quejas contra presuntas violaciones a los Derechos Humanos de los usuarios, por parte de las autoridades o de servidores públicos a quienes se les atribuyan actos u omisiones específicas	x			CEDH-DQO-03 CEDH-DQO-04 CEDH-DQO-05 CEDH-DQO-06 CEDH-DQO-07	ACTA CIRCUNSTANCIADA OFICIO DE RADICAR QUEJA MEMORANDO DE TURNAR QUEJA ACUSE DE RECIBO CITATORIO
Levantamiento de queja por correo electrónico	Recabar quejas contra presuntas violaciones a los Derechos Humanos de los usuarios, por parte de las autoridades o de servidores públicos a quienes se les atribuyan actos u omisiones específicas	x			CEDH-DQO-03 CEDH-DQO-04 CEDH-DQO-05 CEDH-DQO-06 CEDH-DQO-07	ACTA CIRCUNSTANCIADA OFICIO DE RADICAR QUEJA MEMORANDO DE TURNAR QUEJA ACUSE DE RECIBO CITATORIO
Levantamiento de queja de oficio	Recabar quejas contra presuntas violaciones a los Derechos Humanos de los usuarios, por parte de las autoridades o de servidores públicos a quienes se les atribuyan actos u omisiones específicas por conducto de los medios de información	x			CEDH-DQO-04 CEDH-DQO-05 CEDH-DQO-06 CEDH-DQO-11	OFICIO DE RADICAR QUEJA MEMORANDO DE TURNAR QUEJA ACUSE DE RECIBO ACUERDO
Orientación jurídica al usuario	Orientar al compareciente respecto de la naturaleza del problema que plantea proporcionándole jurídicamente de manera concreta y precisa las posibles formas de solución	x			CEDH-DQO-01 CEDH-DQO-02 CEDH-DQO-03 CEDH-DQO-08	FORMATO DE QUEJA ACTA CIRCUNSTANCIADA CANALIZACION
Orientación jurídica al usuario por escrito	Orientar al compareciente respecto de la naturaleza del problema que plantea proporcionándole jurídicamente de manera concreta y precisa sobre las posibles formas de solución	x			CEDH-DQO-06 CEDH-DQO-08 CEDH-DQO-12	ACTA CIRCUNSTANCIADA CANALIZACION ACUERDO



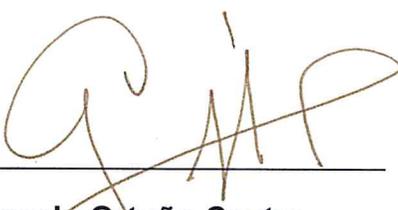
AUTORIZACION

RESPONSABLE DE LA FORMULACION DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS



Lic. Pablo Aurelio Loredó Oyervidez
Director de Quejas y Orientación

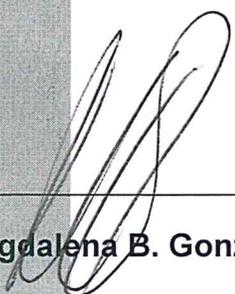
REVISOR



Lic. Gonzalo Ortuño Castro
Director de Organización y Métodos

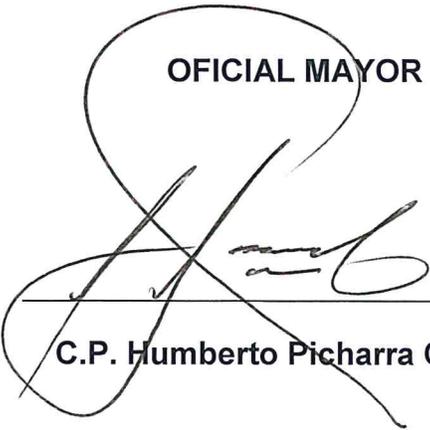
AUTORIZAN

PRESIDENTA DE LA CEDH



Lic. Magdalena B. González Vega

OFICIAL MAYOR



C.P. Humberto Picharra Carrete