



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

PRESIDENCIA

Manual de
Procedimientos

CHIHUAHUA, CHIHUAHUA

ENERO 2017

ÍNDICE

ORGANIGRAMA	1
MAPA DE PROCESOS	2
AREAS INVOLUCRADAS	3
INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVO	5
PROCEDIMIENTOS:	
• AGENDA DEL PRESIDENTE	6 – 10
• REVISAR CORREOS	11 – 15
• MANEJO DE LLAMADAS DEL PRESIDENTE	16 – 20
• CONTESTACION DE OFICIO, CORREOS E INVITACIONES	21 – 25
• CON TESTACION A QUEJAS ENVIADAS A LA CNDH	26 – 30
• CONTROL DE DOCUMENTOS PARA FIRMA DEL PRESIDENTE	31 – 35
• RESERVACIONES DE AUDITORIO Y SALA DE CONSEJO	36 – 40
• CONTROL DE LISTA DE INVITADOS	41 – 45
• ACTUALIZACION DE BASE DE DATOS	46 – 50
• TAREAS DE RECEPCION	51 – 55
• ARCHIVO Y CONTROL DEL MISMO	56 – 60
• ASIGNACION DE DOCUMENTOS	61 – 65
• CONTROL DE LA PUERTA DEL PRESIDENTE	66 – 70
• RESERVACION DE VUELOS Y HOTELES	71 – 75
• INFORME DE VIATICOS	76 - 80
OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS	81





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

INTRODUCCIÓN

En el presente Manual de procedimientos están plasmadas detalladamente todas las actividades que se llevan a cabo dentro del área de **Coordinación de Presidencia**. El principal objetivo de esta área es que Coordinar todas las actividades que estén relacionadas directamente con el Presidente de la CEDH para que éste pueda desempeñar su función de la mejor manera. La Coordinación de presidencia lleva una agenda de los eventos y tareas que el Presidente realiza y atiende a todas las personas que acuden a él para la resolución problema o simplemente para tener una audiencia con él para tratar algún asunto de importancia. Además, Coordina las invitaciones a los eventos importantes de la CEDH, desde la selección de invitados hasta el diseño, impresión y entrega de las invitaciones.

La coordinación de Presidencia es quien más tiene contacto con todos los miembros de la CEDH, las oficinas Foráneas o Visitadurías y todas las dependencias que tengan alguna relación con la CEDH.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

OBJETIVO DEL MANUAL

Objetivo General

Mejorar la comunicación interna dentro de la Comisión para que exista un mejor entendimiento y certeza en las acciones que cada uno debe de emprender. Y hacia el exterior, para dar una imagen correcta y precisa de lo que es la Comisión Estatal de los Derechos Humanos y que el público pueda aprovechar adecuadamente los servicios con los que cuenta la CEDH en su conjunto.

Objetivos Específicos

Hacia el interior, establecer los lineamientos a seguir para asegurar la eficiencia y oportuna prestación del servicio a los ciudadanos que acuden a la CEDH, cuidando todos los detalles en cada una de las áreas y con cada uno de sus miembros para que pueda existir una mejora continua.

Que los miembros de la CEDH tengan claridad en sobre las tareas que realizan ellos mismos y los demás miembros de la Comisión, pero, sobre todo, lograr un sentido de pertenencia y que cada uno de sus miembros se sienta tomado en cuenta para que trabajen en completa armonía.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

AGENDA DEL PRESIDENTE

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 6

Área Responsable: Presidencia

1.1 Propósito del procedimiento.

Llevar la agenda del presidente de la mejor manera, evitando que se le empalmen eventos o citas con personas para hacer más dinámica y productiva su labor.

1.2 Alcance.

Las personas involucradas en este procedimiento son: la secretaria del presidente, el presidente y todas las personas que puedan solicitar una reunión con él.

1.3 Referencia.

Reglamento interno de la Comisión Estatal De Los Derechos Humanos

1.4 Responsabilidades

La persona encargada de que la agenda se lleve a cabo de la mejor manera es la encargada de *Coordinación de Presidencia* que a su vez es supervisada por el presidente de la CEDH y actuando como un filtro para el mismo, con respecto a lo que ocurre en la institución y con los organismos externos con los que trabajan.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

AGENDA DEL PRESIDENTE

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 7

Área Responsable: Presidencia

Políticas, Especificaciones y Lineamientos

Todas las personas que soliciten apartar una cita con el Presidente tendrán derecho por igual sin, embargo se tomará en cuenta la disponibilidad que tenga el mismo en su agenda

Para otorgar una cita se toma a consideración la opinión del Presidente, o si se tiene conocimiento de algún caso importante, de algún representante de otra dependencia se fija fecha y hora de dicha cita sin embargo también se debe consultar con el Presidente, explicando que se confirmará la cita que se le otorgado de primera mano por la secretaria.

Así mismo si la cita es solicitada por algún particular o visitantes del propio Organismo se toma en consideración el asunto que se vaya a tratar, dada la importancia del tema, ya que en muchos de los casos no precisamente es el Presidente quien debe atender dichos asuntos, por lo tanto, también se canalizaran a los diferentes departamentos a donde corresponda atenderlos.

La agenda se envía al finalizar la jornada laboral a los encargados del departamento de *Comunicación* quienes posteriormente publican en la página los eventos más importantes del presidente. El departamento de Comunicación no existe como tal, pero el departamento de *DHNET* y/o *Informática* cumplen esa función.

Es importante enviar la agenda **todos los días** al Presidente con las actualizaciones. Los viernes se le debe enviar la agenda de los próximos 7 días. Cuando se encuentre fuera de la ciudad, se debe de enviar la agenda de los próximos 7 a 10 días.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

AGENDA DEL PRESIDENTE

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 8

Área Responsable: Presidencia

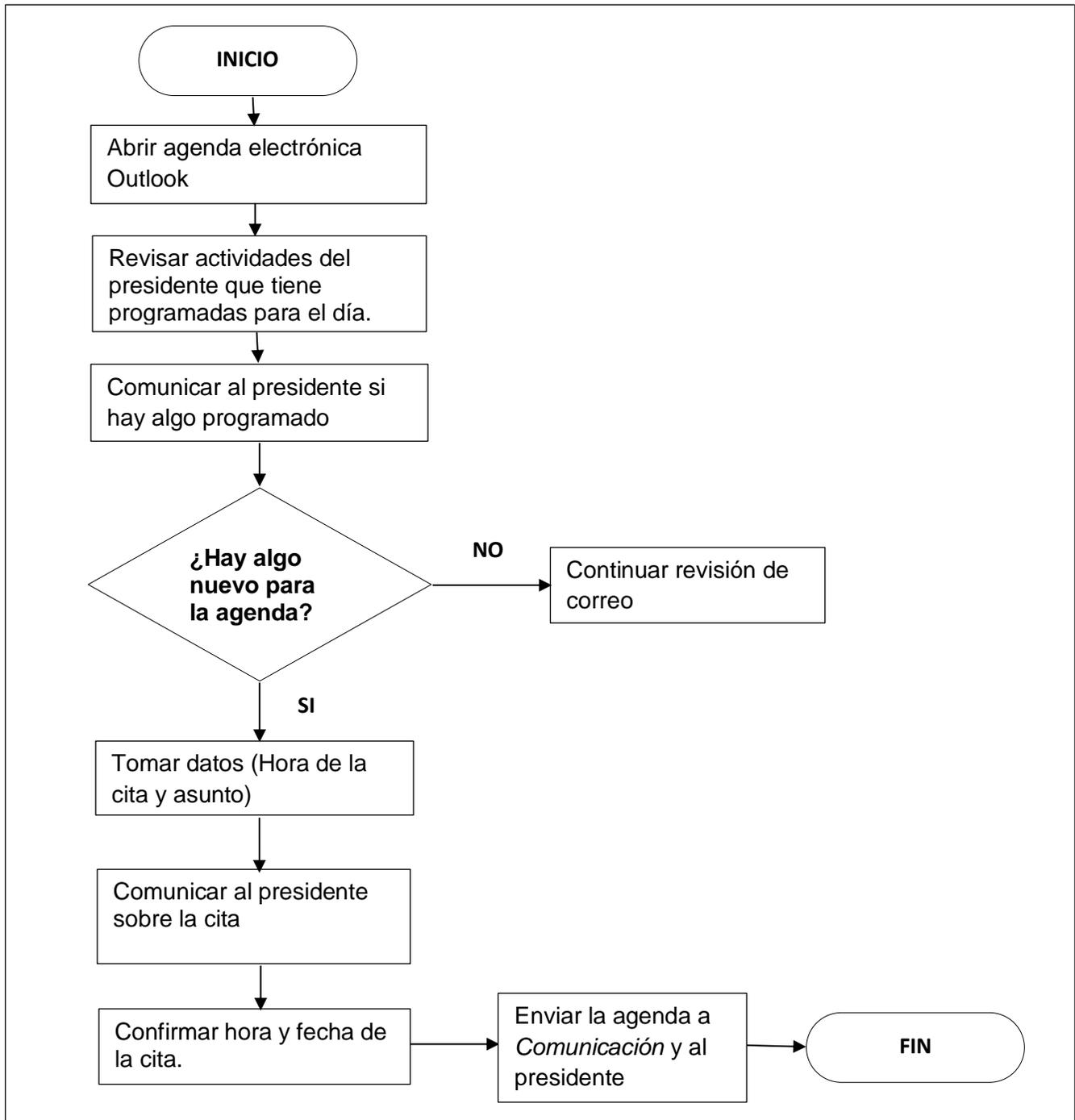
Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Secretaria de Presidencia	Abrir la agenda electrónica en <i>Outlook</i> .	Agenda electrónica
2	Secretaria de Presidencia	Revisar actividades del presidente que tiene programadas para el día.	
3	Secretaria de Presidencia	Comunicar al presidente si hay algo programado	
4	Secretaria de Presidencia	¿Hay algo nuevo para agenda?	
4.1		NO , continuar revisión de correo	
4.2		SI , tomar datos (Hora de la cita y asunto)	
4.2.1		Comunicar al presidente sobre la cita	
4.2.2		Confirmar hora y fecha de la cita	
4.2.3		Enviar la agenda a <i>Comunicación</i> y al Presidente.	



Área Responsable: Presidencia

Diagrama de Flujo





COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

AGENDA DEL PRESIDENTE

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 10

Área Responsable: Presidencia

FORMATOS

Instrucciones: adjuntar los formatos que se utilicen en este procedimiento



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

REVISAR CORREOS

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 11

Área Responsable: Presidencia

1.1 Propósito del procedimiento.

Tener un buen manejo de la cuenta de correo electrónico, revisando diariamente la bandeja de entrada e informándole al Presidente sobre los mensajes recibidos.

1.2 Alcance.

En este procedimiento se ven involucrados la secretaria del presidente y el presidente. De ser llevado a cabo este procedimiento de la manera correcta se verán beneficiados todas las personas que hagan algún tipo de solicitud o requerimiento por este medio.

1.3 Responsabilidades.

La persona responsable de que se lleve a cabo este procedimiento de manera correcta es la de Coordinación de Presidencia que a su vez es supervisada por el Presidente.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

REVISAR CORREOS

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 12

Área Responsable: Presidencia

Políticas, Especificaciones y Lineamientos

Todos los correos deben ser revisados y respondidos diariamente sin excepción a menos que el presidente indique lo contrario.

Todos los correos deben imprimirse antes de ser mostrados al presidente. Una vez que hayan sido revisados por el mismo y se les haya dado respuesta deben ser archivados sin excepción. En algunas ocasiones lo que se recibe a través del correo electrónico también se recibe de manera impresa, en este caso también debe ser archivado junto con el correo que se recibió.

Cuando el asunto del correo no corresponda a las funciones del presidente, éste debe ser canalizado al área que corresponda por instrucción del Presidente.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

REVISAR CORREOS

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 13

Área Responsable: Presidencia

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Secretaria de Presidencia	Revisar correo electrónico <i>Outlook</i> presidencia@cedhchihuahua.org.mx	
2	Secretaria de Presidencia	Acusar de recibido y agradecer por información cada uno de los correos	
3	Secretaria de Presidencia	Imprimir los correos	
4	Secretaria de Presidencia	Llevar correos impresos al Presidente	
5	Secretaria de Presidencia	Responder en base a las instrucciones del Presidente o canalizar al departamento que corresponda	



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

REVISAR CORREOS

CEDHCH-COP-00

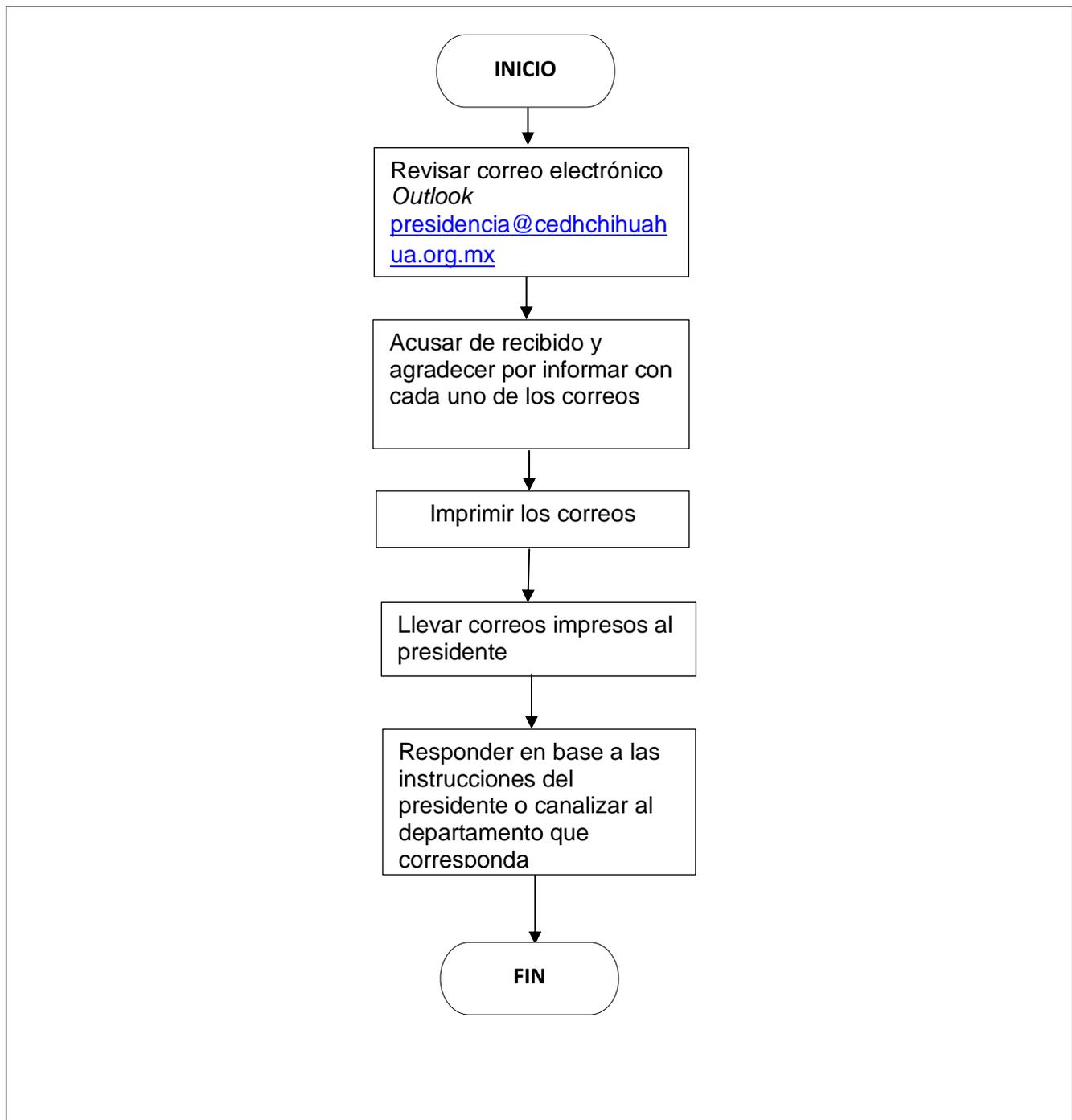
Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 14

Área Responsable: Presidencia

Diagrama de Flujo





COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

REVISAR CORREOS

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 15

Área Responsable: Presidencia

FORMATOS

Instrucciones: adjuntar los formatos que se utilizan en este procedimiento



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

MANEJO DE LLAMADAS DEL PRESIDENTE

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 16

Área Responsable: Presidencia

1.1 Propósito del procedimiento.

Llevar un control de las llamadas que entran y salen de presidencia. Procurando que ninguna llamada quede sin respuesta.

1.2 Alcance.

Las personas involucradas en este procedimiento son la secretaria de presidencia, el presidente y todas aquellas personas que soliciten algún requerimiento por este medio.

1.3 Responsabilidades.

La persona responsable de llevar a cabo este procedimiento de manera correcta es la misma secretaria que a su vez es supervisada por el Presidente.

1.4 Definiciones.

Una llamada pendiente es cuando no se pudo comunicar el presidente con esa persona y por consiguiente quedo en espera.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

MANEJO DE LLAMADAS DEL PRESIDENTE

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 17

Área Responsable: Presidencia

Políticas, Especificaciones y Lineamientos

Todas las llamadas entrantes deben responderse con el siguiente mensaje: "Comisión Estatal de Derechos Humanos, buenos días-buenas tardes según corresponda, le atiende _____".

Cuando soliciten hablar con el presidente, si él se encuentra ocupado o no está, se toman todos los datos y el asunto que se quiera tratar para posteriormente avisar al presidente. La llamada se devolverá en el momento en que él así lo indique.

Es muy importante esperar a que el presidente autorice que se le sea transferida una llamada, mientras él no lo indique solo se toman los datos.

En algunas ocasiones, cuando el presidente se encuentra fuera de la oficina o de la ciudad y la llamada es importante se puede *enlazar*, si él lo permite y si se tiene conocimiento de que pudiera estar desocupado. (Que no sea a la hora del evento al que acudió).

¿Cómo hacer el enlace?

Una vez que se tiene la llamada con la persona se enlaza presionando el botón **CONF.** seguido del número telefónico del presidente y se vuelve a presionar el botón **CONF** y mute.

Cuando el presidente desee que la secretaria lo comunique con cierta persona y esta persona no responda la llamada en ese momento, se anotará en una lista como "llamada pendiente".



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

MANEJO DE LLAMADAS DEL PRESIDENTE

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 18

Área Responsable: Presidencia

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Secretaria de Presidencia	Revisar si hay una llamada pendiente ¿Hay llamadas pendientes? Si , Comunicase con la persona que desee hablar el presidente NO , continuar haciendo otras labores	
2	Secretaria de Presidencia	Recibir llamada	
3	Secretaria de Presidencia	Notificar al presidente sobre la llamada	
4	Secretaria de Presidencia	¿Se encuentra disponible? SI , Pasar llamada al presidente NO , Tomar datos de la persona que se comunica.	
5		Devolver llamadas cuando haya respuesta del presidente	
6		¿El presidente se encuentra en la Comisión? NO , Enlazar llamada por vía telefónica del presidente según la persona y urgencia de la llamada. SI , Pasar llamada al presidente	



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

MANEJO DE LLAMADAS DEL PRESIDENTE

CEDHCH-COP-00

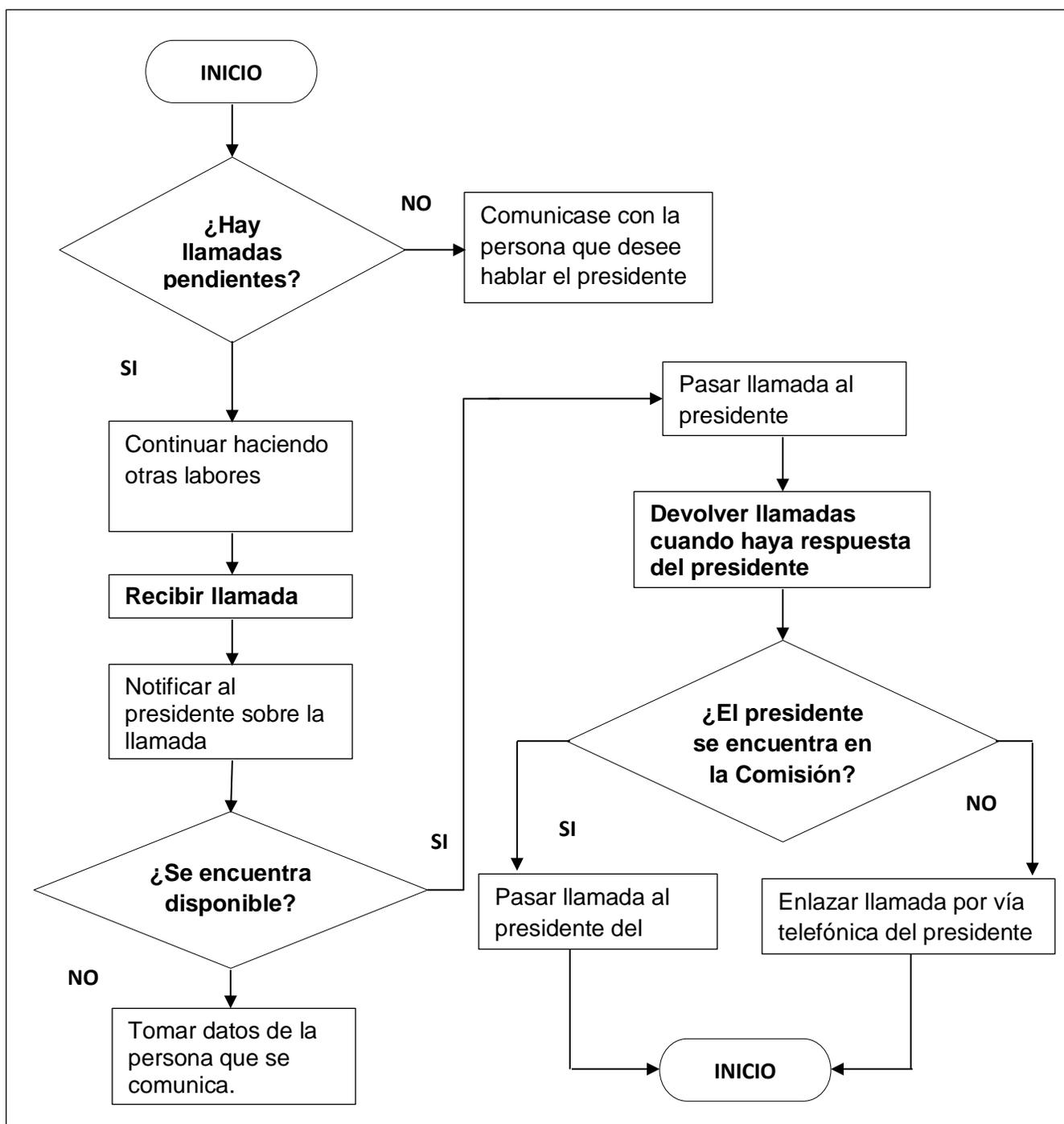
Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 19

Área Responsable: Presidencia

Diagrama de Flujo





COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

MANEJO DE LLAMADAS DEL PRESIDENTE

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 20

Área Responsable: Presidencia

FORMATOS

Instrucciones: adjuntar los formatos que se utilizan en este procedimiento



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

CONTESTACIONES DE OFICIO, CORREOS E INVITACIONES

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 21

Área Responsable: Presidencia

1.1 Propósito del procedimiento.

Responder a todos y cada uno de los oficios, correos e invitaciones que vayan dirigidos al presidente de la manera más cordial posible, procurando que las personas que le extienden una invitación siempre se vayan con la mejor imagen de la comisión y sobre todo crear cada vez más lazos que puedan beneficiar a la comisión.

1.2 Alcance.

Las personas involucradas en este procedimiento son la secretaria, el presidente y todas las personas que dirijan una invitación al presidente. De no llevar a cabo correctamente esos procedimientos podrían perderse lazos importantes para la comisión.

1.3 Responsabilidades.

La persona encargada de que este procedimiento se lleve a cabo de manera correcta es la secretaria del presidente quien a su vez es supervisada por el presidente.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

CONTESTACIONES DE OFICIO, CORREOS E INVITACIONES

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página : 22

Área Responsable: Presidencia

Políticas, Especificaciones y Lineamientos

Todos los oficios, correos e invitaciones deben ser contestados por el mismo medio en el que llegaron, ya sea correo electrónico o de manera impresa

Cuando se trate de correos electrónicos se debe responder de recibido, pero no se debe dar una respuesta hasta que se haya consultado con el presidente.

Cuando se respondan oficios de manera impresa o se hagan invitaciones, se deben enviar por paquetería. En algunos casos el mensajero de la Comisión hace el trabajo y en otros es necesario acudir a los servicios de la mensajería con la empresa que se tenga convenio en ese momento. Los formatos o guías deben ser proporcionados por la empresa de mensajería.

NOTA: El mensajero pasa todos los días por las mañanas y en la tarde pasa a las 16:00 hrs.

Con respecto a las invitaciones, éstas deben ser enviadas por correo electrónico con los términos que el presidente establezca.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

CONTESTACIONES DE OFICIO, CORREOS E INVITACIONES

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 23

Área Responsable: Presidencia

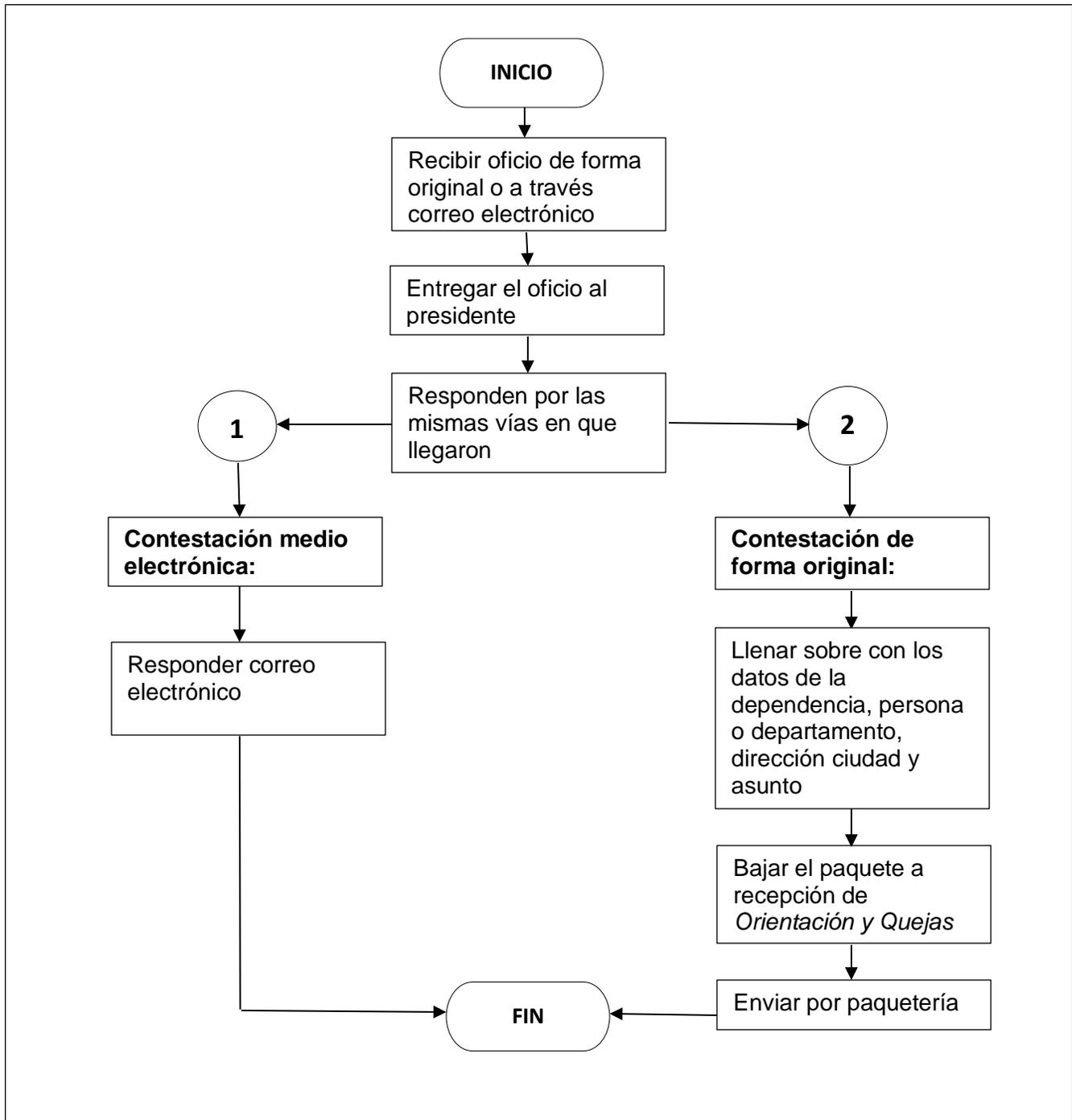
Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Secretaria de Presidencia	Recibir oficio de forma original o a través de correo electrónico	E-mail
2	Secretaria de Presidencia	Entregar el oficio al presidente	
3	Secretaria de Presidencia	Responden por las mismas vías en que llegaron	
		Contestación medio electrónico: Responder correo electrónico	
		Contestación de forma original	
6	Secretaria de Presidencia	Llenar sobre con los datos de la dependencia, persona o departamento, dirección ciudad y asunto	Formato de Guía (son proporcionados por el mismo servicio de paquetería)
7	Secretaria de Presidencia	Bajar el paquete a recepción de <i>Orientación y Quejas</i>	
8	Secretaria de Presidencia	Enviar por medio de paquetería	



Área Responsable: Presidencia

Diagrama de Flujo





COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

CONTESTACIONES DE OFICIO, CORREOS E INVITACIONES

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 25

Área Responsable: Presidencia

FORMATOS

Instrucciones: adjuntar los formatos que se utilizan en este procedimiento



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

CONTESTACIÓN A QUEJAS ENVIADAS POR LA CNDH

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 26

Área Responsable: Presidencia

1.1 Propósito del procedimiento.

Responder a las Quejas que son enviadas por parte de la CNDH por razón de competencia, es decir cuando las Quejas que recibió la CNDH no son su competencia si no que deben ser resueltas por la CEDH Chihuahua o alguna de sus oficinas foranes (Juárez, Parral, Delicias, Cuauhtémoc, Nuevo Casa Grandes o Madera).

1.2 Alcance.

En este procedimiento se ven involucradas la *Coordinación De Presidencia*, la CNDH y las oficinas foráneas de la CEDH.

1.3 Responsabilidades.

La persona encargada de que este procedimiento se lleve a cabo es la coordinadora De Presidencia.

1.4 Definiciones.

CNDH. - Comisión Nacional de los Derechos Humanos

Queja. - Es el procedimiento medular de la CEDH, con el que se pretende resolver el problema del quejoso e investigar a fondo si realmente ha habido violación de los Derechos Humanos. De ser así se emite una *recomendación para que la autoridad resarza sus daños y en caso de no existir la violación de los Derechos Humanos se emite un acuerdo de no responsabilidad. En este procedimiento se involucra la mayor parte de las áreas de la CEDH*



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

CONTESTACIÓN A QUEJAS ENVIADAS POR LA CNDH

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 27

Área Responsable: Presidencia

Políticas, Especificaciones y Lineamientos

En algunas ocasiones los Quejosos envía sus Quejas directamente a la CNDH y ésta tiene que reenviarlas a la CEDH Chihuahua porque no es de su competencia, es decir, no le corresponde resolver ese asunto debido a que la autoridad que presuntamente violó los Derechos Humanos no es una autoridad Federal. La CEDH se encarga de resolver asuntos relacionados con autoridades Estatales y la CNDH de asuntos relacionados con autoridades Nacionales.

Cuando se reciban reenvíos de Quejas de la CNDH Chihuahua, serán reenviadas a las oficinas foranes correspondientes ya sea Juárez, Parral, Delicias, Cuauhtémoc, Nuevo Casa Grandes o Madera. Este envío se hace mediante un oficio por instrucción del Presidente.

Cuando los asuntos correspondan a las oficinas de la ciudad de Chihuahua, se deben canaliza la Orientación y Quejas o a la dependencia correspondiente en la que se le dará seguimiento.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

CONTESTACIÓN A QUEJAS ENVIADAS POR LA CNDH

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 28

Área Responsable: Presidencia

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Secretaria de Presidencia	Recibir el documento	
2	Secretaria de Presidencia	¿Corresponde a Chihuahua? (lo determina el presidente) SI. Canalizar a <i>Orientación y Quejas</i> NO. Envía a la oficina que responda. (Juárez, Parral, Delicias, Cuauhtémoc, Nuevo Casas Grandes o Madera)	
3	Secretaria de Presidencia	Informar a quien envió la Queja en donde se le va a dar seguimiento al expediente	
4	Secretaria de Presidencia	Responder mediante un oficio a la competencia que corresponda el caso	



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

CONTESTACIÓN A QUEJAS ENVIADAS POR LA CNDH

CEDHCH-COP-00

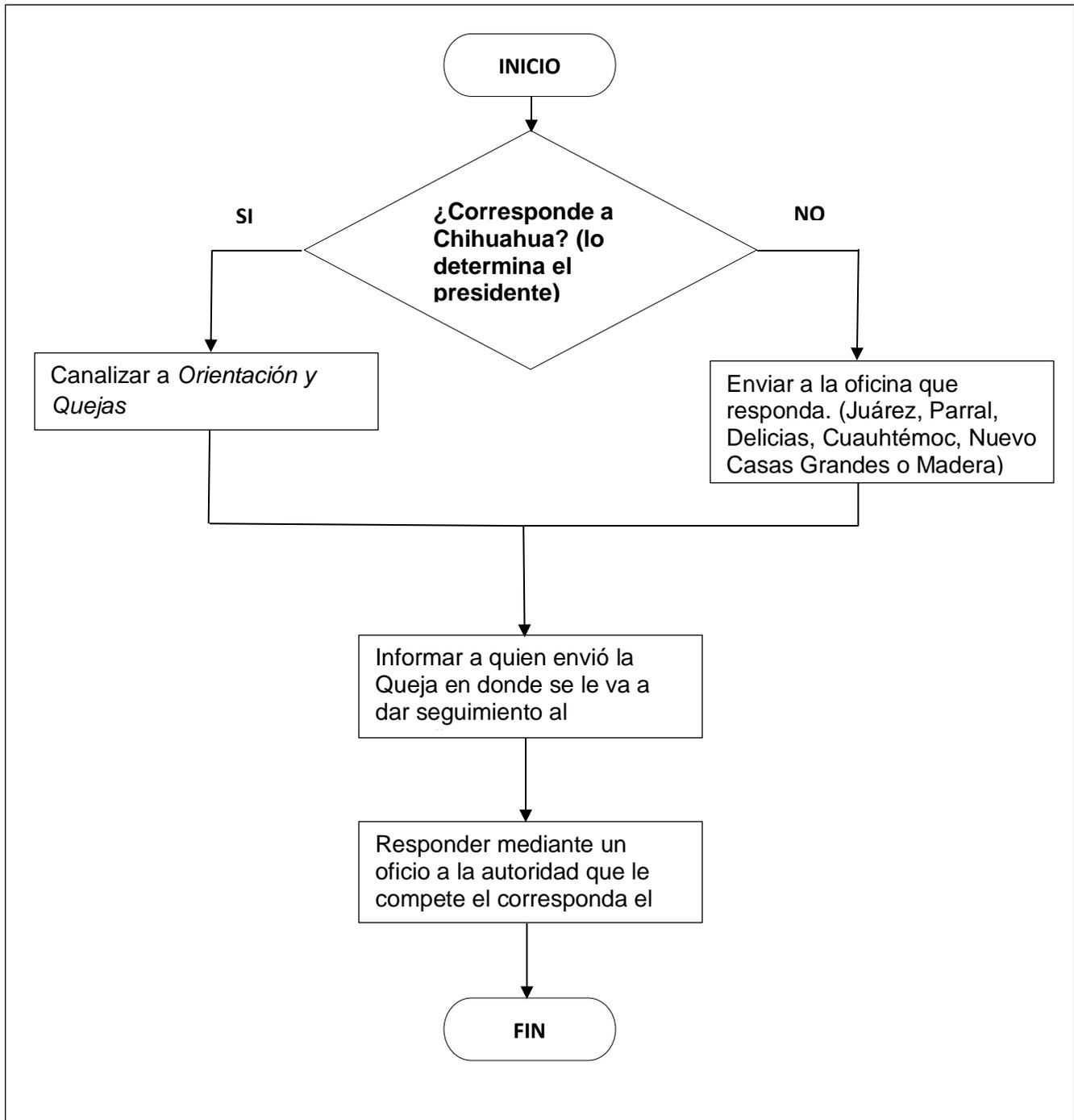
Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 29

Área Responsable: Presidencia

Diagrama de Flujo





COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

CONTESTACIÓN A QUEJAS ENVIADAS POR LA CNDH

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 30

Área Responsable: Presidencia

FORMATOS

Instrucciones: adjuntar los formatos que se utilizan en este procedimiento



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

CONTROL DE DOCUMENTOS PARA FIRMA DE PRESIDENTE

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 31

Puesto Responsable: Presidencia

1.1 Propósito del procedimiento.

Tener un control de los documentos que llegan a presidencia para que sean autorizados y firmados por el presidente.

1.2 Alcance.

Las personas involucradas en este procedimiento son la persona coordinadora de presidencia, el Presidente y todas las personas que soliciten la firma.

1.3 Referencia.

Reglamento Interno de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos

1.4 Responsabilidades.

El Presidente es quien se encarga de autorizar y de supervisar que este procedimiento se lleve a cabo de la manera correcta.

1.5 Definiciones.

Convenio. - Acuerdo entre dos o más personas o entidades sobre un asunto.

Convenio de Voluntariado.- Se lleva a cabo cuando una persona desea trabajar como voluntario a la CEDH y por medio de este se da por entendido que no se recibirá sueldo por el trabajo realizado



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

CONTROL DE DOCUMENTOS PARA FIRMA DE PRESIDENTE

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 32

Área Responsable: Presidencia

Políticas, Especificaciones y Lineamientos

El *departamento de Administración* se encarga de hacer o recibir de otras dependencias externas o internas los documentos que requieren la firma del Presidente. Estos documentos por lo regular tratan cuestiones de dinero, chequeras, gastos o compras.

si se trata de dinero o autorizar compras el Coordinador de Presidencia lo tratará con el Presidente y si requiere firma, él sabrá si la otorga posteriormente el Departamento de Servicios Administrativos hará lo conducente según sea el caso.

En algunas ocasiones se reciben los documentos de las diferentes oficinas para la firma de convenio o convenio de voluntariado/servicio que también debe ser del conocimiento del Presidente.

Los documentos que regularmente se le entregan al Presidente por parte del Departamento de Servicios Administrativos son trámites relacionados con pagos o autorizaciones de pagos o compras



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

CONTROL DE DOCUMENTOS PARA FIRMA DE PRESIDENTE

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 33

Área Responsable: Presidencia

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Secretaria de Presidencia	Recibir de departamento de <i>Administración</i> los documentos	
2	Secretaria de Presidencia	Pasar al presidente para firma	
3	Secretaria de Presidencia	Recibir los documentos firmados	
4	Secretaria de Presidencia	Devolver a administrativos	



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

CONTROL DE DOCUMENTOS PARA FIRMA DE PRESIDENTE

CEDHCH-COP-00

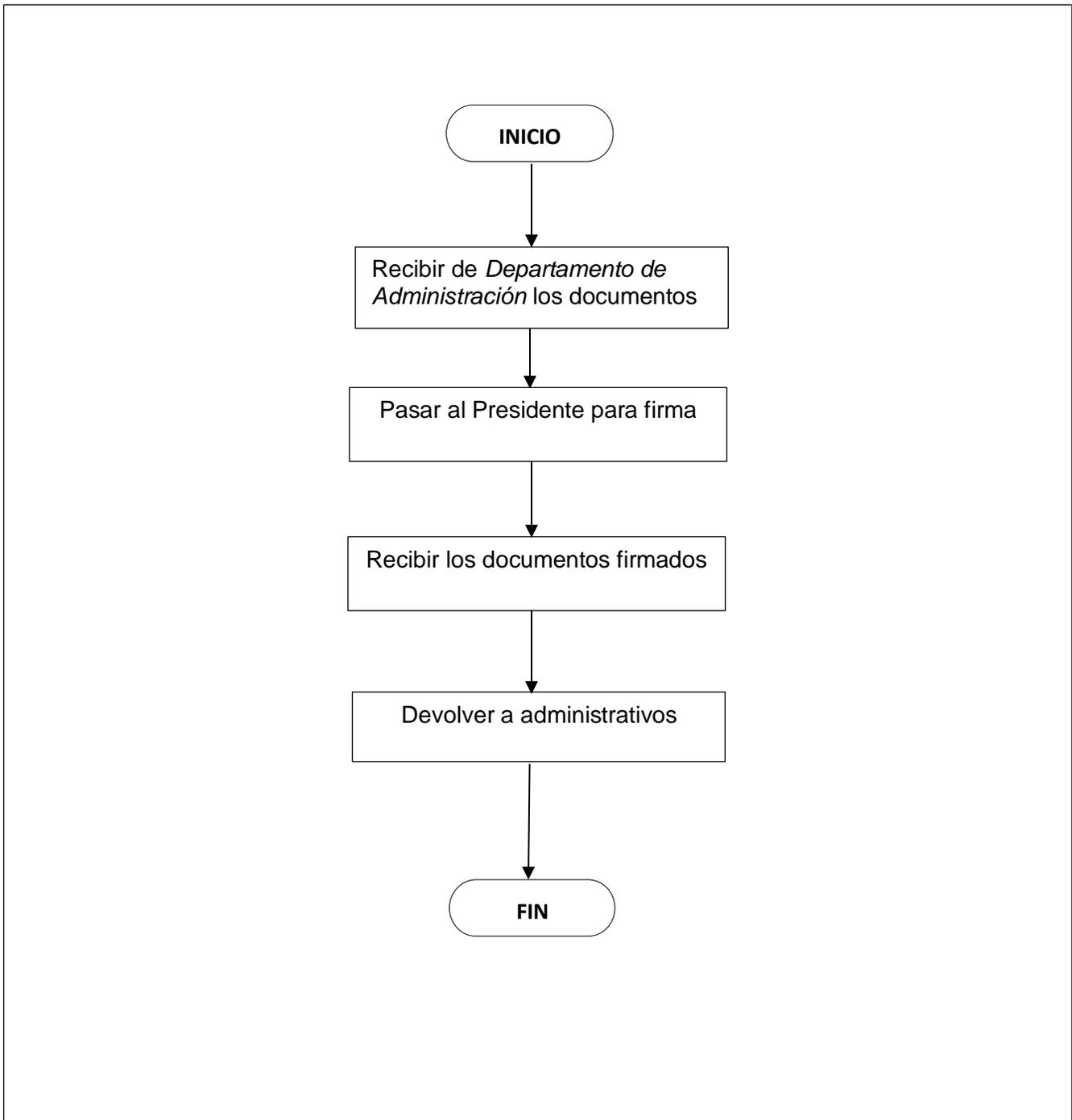
Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 34

Área Responsable: Presidencia

Diagrama de Flujo





COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

CONTROL DE DOCUMENTOS PARA FIRMA DE PRESIDENTE

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 35

Área Responsable: Presidencia

FORMATOS

Instrucciones: adjuntar los formatos que se utilizan en este procedimiento



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

RESERVACIONES DE AUDITORIO Y SALA DE CONSEJO

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 36

Área Responsable: Presidencia

1.1 Propósito del procedimiento.

Tener un control de las reservaciones que se hagan tanto del Auditorio como de la Sala De Consejo para que los ciudadanos puedan disponer de las instalaciones de la mejor manera y recibir mejor servicio posible.

1.2 Alcance.

Las personas involucradas en este procedimiento son: la *Coordinadora de Presidencia*, los encargados del área de *Informática* y la persona que esté encargada del mobiliario y equipo que se pueda requerir al momento de usar las instalaciones. Además, se involucran las personas que reservan y el público que pudiera asistir a los eventos

1.3 Responsabilidades.

La persona encargada de asegurar que este procedimiento se coordine de la mejor manera es la *Coordinadora de Presidencia*.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

RESERVACIONES DE AUDITORIO Y SALA DE CONSEJO

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 37

Área Responsable: Presidencia

Políticas, Especificaciones y Lineamientos

Todas las personas que soliciten el uso del Auditorio o de la Sala de Consejo tendrán derecho al uso de las mismas, siempre y cuando sea para eventos con *un interés social y sin fines de lucro*.

Si se encuentra disponible el auditorio, se aparte y se queda pendiente de oficio, y este debe de cumplir con los requisitos (quien y para que los solicita).

Toda persona que desee reservar, debe enviar un oficio vía correo electrónico el cual debe contener el **lugar que se solicita, la fecha y hora**, además del **nombre de la organización y/o persona que está solicitando**.

Todas las reservaciones se deben registrar en la agenda en la carpeta de "Eventos" con la siguiente información:

- **Asunto:**(nombre del evento)
- **Ubicación:**(sala de juntas, biblioteca o auditorio)
- **Hora de inicio**
- **Hora de finalización**
- **Cuerpo:**(En este campo se debe pone el responsable del apartado o la persona de enlace, nombre, teléfono, y especificar lo que requiere para el evento (sonido, pantalla, audio, micrófonos y el acomode de sillas y mesas). Número personas, manteles, coffee break (este se da solo si se autoriza por el presidente).

Después de hacer una reservación se le debe notificar a las personas que estén encargadas del mobiliario y equipo y de lo que se pueda requerir adicionalmente para el evento.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

RESERVACIONES DE AUDITORIO Y SALA DE CONSEJO

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 38

Área Responsable: Presidencia

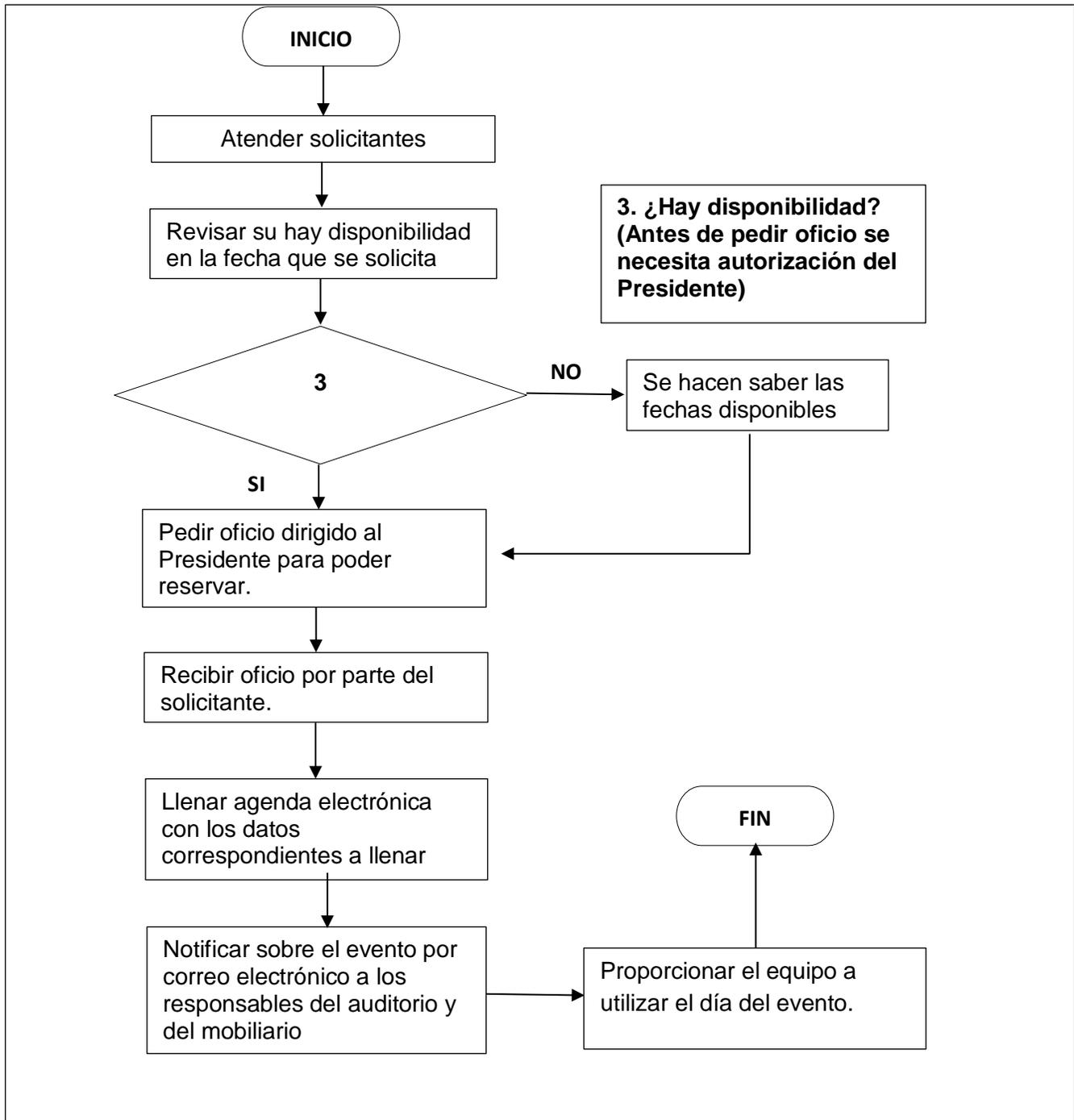
Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Secretaria de presidencia	Atender a los solicitantes	
2	Secretaria de Presidencia	Revisar su hay disponibilidad en la fecha que se solicita	
3	Secretaria de Presidencia	¿Hay disponibilidad? (Antes de pedir oficio se necesita autorización del Presidente) NO. Se hacen saber las fechas disponibles SI. Pedir oficio dirigido al Presidente para poder reservar.	
4	Secretaria de Presidencia	Recibir un oficio de por parte del solicitante	
5	Secretaria de Presidencia	Llenar agenda electrónica con los datos correspondientes a llenar	
6	Secretaria de Presidencia	Notificar sobre el evento por correo electrónico a los responsables del Auditorio y del mobiliario	
7	Secretaria de Presidencia	Proporcionar el equipo a utilizar el día del evento	



Área Responsable: Presidencia

Diagrama de Flujo





COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

RESERVACIONES DE AUDITORIO Y SALA DE CONSEJO

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 40

Área Responsable: Presidencia

FORMATOS

Instrucciones: adjuntar los formatos que se utilizan en este procedimiento



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

CONTROL DE LISTA DE INVITADOS A EVENTOS

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 41

Área Responsable: Presidencia

1.1 Propósito del procedimiento.

Llevar un control de las personas que son invitadas a los eventos de la CEDH, procurando siempre hacerlo de manera muy cordial y siendo muy incluyentes con todas las dependencias que puedan tener algún tipo de relación de la CEDH.

1.2 Alcance.

Este procedimiento involucra al presidente, su coordinadora, personal de la CEDH, el mensajero, las dependencias y personas que son invitadas al evento.

1.3 Responsabilidades.

Se hará cargo Presidencia de realizar las invitaciones y etiquetado siempre y cuando el Presidente lo asigne, así como la realización de oficios e invitaciones los cuales firma el Presidente e indica para quien van dirigidos



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

CONTROL DE LISTA DE INVITADOS A EVENTOS

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 42

Área Responsable: Presidencia

Políticas, Especificaciones y Lineamientos

Para todos los eventos importantes de la CEDH es indispensable elaborar invitaciones e invitar a las personas de las otras dependencias que se consideren importantes. Los datos de estas personas se encuentran registrados en la base de datos (dependencia, titular, dirección, teléfono y correo electrónico).

La base de datos está dividida por: dependencia de gobierno estatal, federal, municipal, iniciativa privada, asociaciones civiles, partidos políticos, invitados importantes.

Cuando el evento es muy grande se contrata a una empresa externa de mensajería para que haga el reparto de las invitaciones, sin embargo, no se deja de considerar al mensajero de la CEDH, a los visitantes y algún otro miembro de la CEDH.

Cuando se trata del informe anual y del aniversario de la Comisión se invita a TODO EL ESTADO. Cuando es un evento distinto a los anteriores, los invitados se eligen dependiendo del evento y de las indicaciones del presidente.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

CONTROL DE LISTA DE INVITADOS A EVENTOS

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 43

Área Responsable: Presidencia

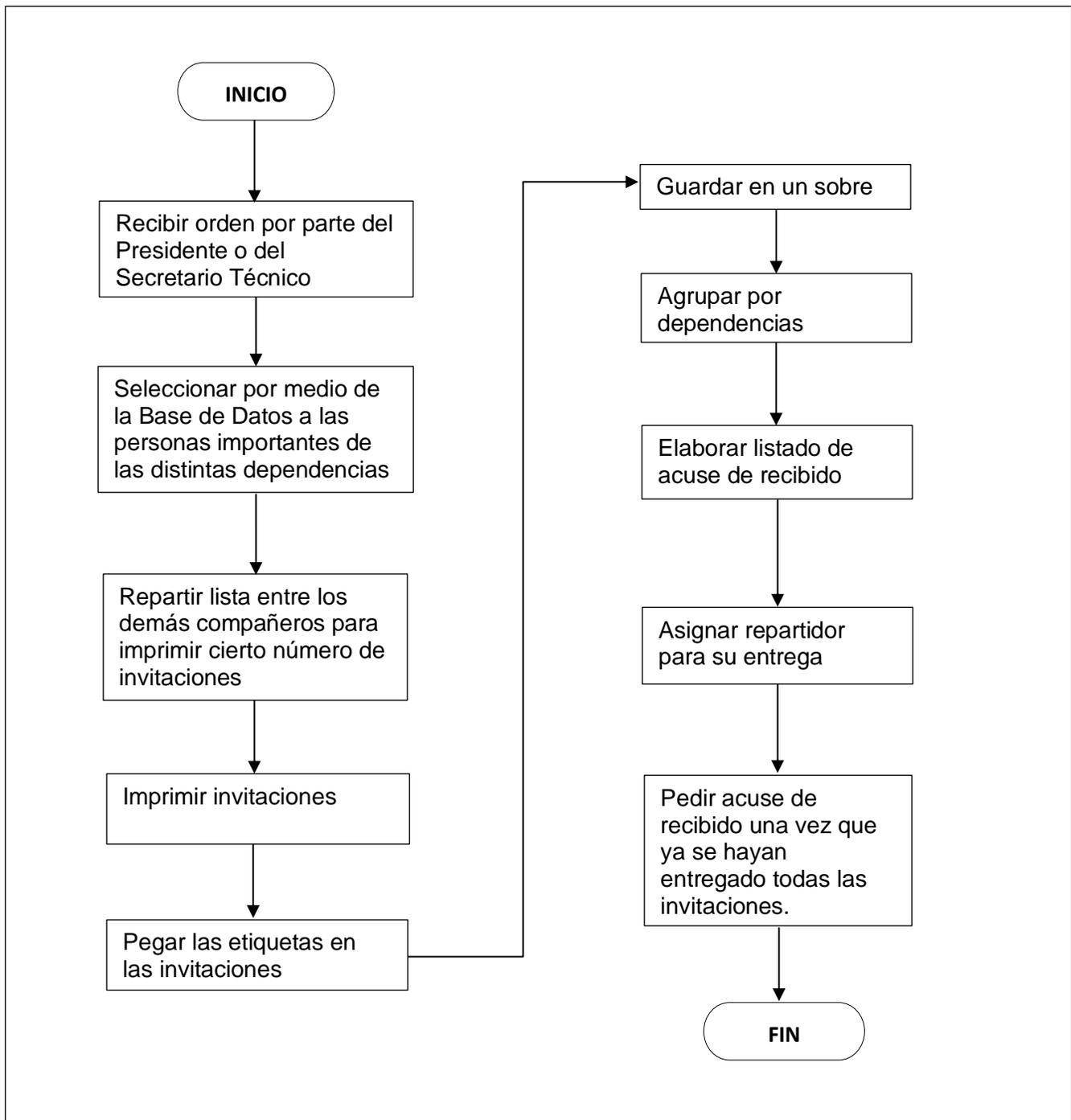
Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Secretaria de Presidencia	Recibir orden por parte del Presidente o del Secretario Técnico	
2	Secretaria de Presidencia	Tomar de la Base de Datos las listas de las Secretarías, Dependencias, Instituciones, Organismos de la Sociedad Civil e Invitados Especiales.	Base de Datos
3	Secretaria de Presidencia	Repartir lista entre los demás compañeros asignados a apoyar para estas tareas, para hacer el etiquetado de las invitaciones, con los datos correspondientes como lo son: Nombre titular, cargo y a donde corresponde.	Invitaciones
4	Personal de la CEDH asignado por la coordinación de Presidencia	Pegar las etiquetas en las invitaciones impresas	Lista en Excel
5		Guardar en un sobre	
6		Agrupar por dependencias	
7		Elaborar listado de acuse de recibido	
8		Asignar repartidor para su entrega	
9		Pedir acuse de recibido una vez que ya se hayan entregado todas las invitaciones.	



Área Responsable: Presidencia

Diagrama de Flujo





COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

CONTROL DE LISTA DE INVITADOS A EVENTOS

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 45

Área Responsable: Presidencia

FORMATOS

Instrucciones: adjuntar los formatos que se utilizan en este procedimiento



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

ACTUALIZACIÓN DE BASE DE DATOS

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 46

Área Responsable: Presidencia

1.1 Propósito del procedimiento.

Tener una base de datos lo más actualizada posible para lograr tener una buena comunicación con las dependencias externas.

1.2 Alcance.

Este procedimiento es exclusivo de la *Coordinación de Presidencia*, sin embargo, afecta al presidente y las personas que se encuentren en esta base de datos.

1.3 Responsabilidades.

La persona encargada de que este procedimiento se lleve a cabo de la manera correcta es la *Coordinación de Presidencia* en conjunto con el Presidente.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

ACTUALIZACIÓN DE BASE DE DATOS

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 47

Área Responsable: Presidencia

Políticas, Especificaciones y Lineamientos

Es de suma importancia que se realicen los cambios necesarios en la base de datos cuando algún cargo de las dependencias externas esté ocupado por una nueva persona. Generalmente se recibe esta notificación a través de un oficio o un correo que envía la dependencia que ha tenido modificaciones en su personal.

La responsabilidad de hacer estos cambios es exclusiva de la *Coordinación de Presidencia*. En algunos casos el presidente es quien le avisa sobre los cambios que surjan.

Cuando se conforme alguna nueva dependencia se da de alta en la base de datos.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

ACTUALIZACIÓN DE BASE DE DATOS

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 48

Área Responsable: Presidencia

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Secretaria de Procidencia	Recibir notificación de que una nueva persona está ocupando el cargo	Oficio o correo
2	Secretaria de Procidencia	Entrar a la base de datos	
3	Secretaria de Procidencia	Cambiar el nombre	
4	Secretaria de Procidencia	Cambiar el cargo	



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

ACTUALIZACIÓN DE BASE DE DATOS

CEDHCH-COP-00

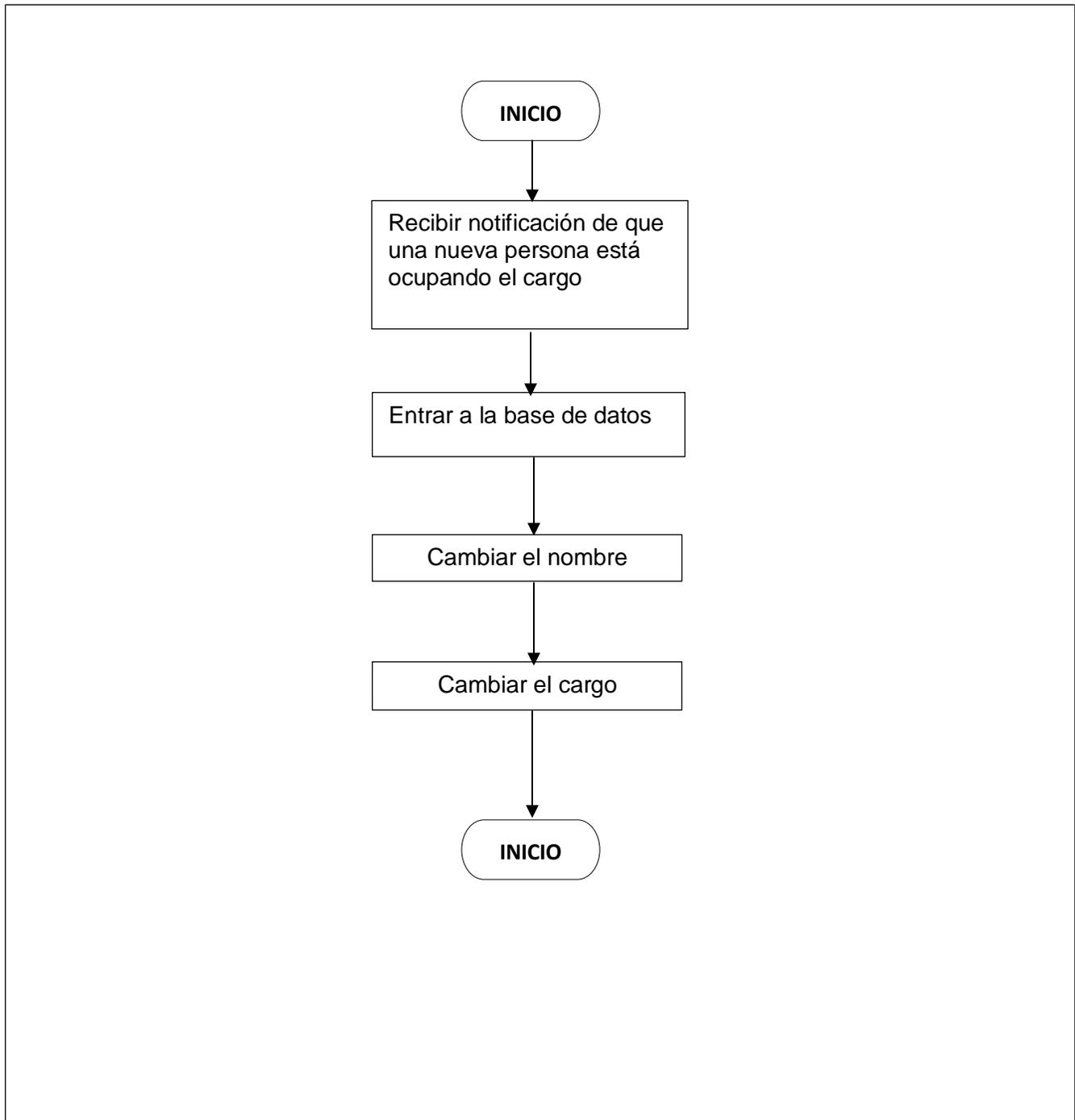
Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 49

Área Responsable: Presidencia

Diagrama de Flujo





COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

ACTUALIZACIÓN DE BASE DE DATOS

CEDHCH-COP-00

Fecha: Sep.2016

Versión: 1.0

Página: 50

Área Responsable: Presidencia

FORMATOS

Instrucciones: adjuntar los formatos que se utilizan en este procedimiento



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

TAREAS DE RECEPCIÓN

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 51

Área Responsable: Presidencia

1.1 Propósito del procedimiento.

Atender de la manera más atenta a todas las personas que lleguen a la CEDH y que su primer contacto se la *Coordinación de Presidencia*. Canalizarlos con la persona adecuada para que su caso sea atendido lo antes posible.

1.2 Alcance.

Las personas involucradas en este procedimiento son: la encargada de *Coordinación de Presidencia*, el presidente, los miembros del Dpto. de *Análisis, Control y Evaluación* y los del Dpto. de *Orientación y Quejas*.

1.3 Responsabilidades.

La persona encargada de llevar a cabo este procedimiento es la Coordinadora de Presidencia quien es supervisada por el Presidente.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

TAREAS DE RECEPCIÓN

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 52

Área Responsable: Presidencia

Políticas, Especificaciones y Lineamientos

Una de las tareas principales de la recepcionista es atender a toda persona que llegue a la CEDH y que desee hablar con algún agente.

Cuando llega una persona a la CEDH se recibe con un atento saludo “Buenos días, ¿En qué puedo ayudarle?” y posteriormente se pide el número del expediente. En caso de que la persona no lo tenga a la mano, éste se pide en *Orientación y Quejas*.

Ejemplo de expediente: YA8816 – Yuliana Acosta, se pone la clave según las iniciales del visitador designado.

Los criterios que se utilizan para canalizar a las personas son los siguientes:

- Si es algo respecto alguno de los expedientes (cuando no se le ha dado seguimiento a su caso, que de alguna manera se están quejando del Visitador) Oficina de *Control, Análisis y Evaluación*.
- Si es para alguna solicitud de prácticas o recomendaciones ya emitidas o tomar criterio si el Presidente no se encuentra y según sea el caso, turnarlo con Secretario Técnico.
- Si se trata de alguna queja, se canaliza al área *Orientación y Quejas*.
- Si es un CV o solicitud de empleo, dejarlo para comentarlo con el Presidente.

La segunda tarea importante de esta área es el manejo de llamadas que entran al teléfono oficial de la Comisión. Existe un conmutador para las llamadas generales.

Al recibir una llamada se da un saludo atento “Buenos días Comisión estatal de derechos humanos”

En caso de que una persona solicite hablar con el Presidente se le pide tiempo para poder rastrear el expediente y que de esta manera él pueda verlo y saber de qué asunto se trata antes de recibir a la persona.

Si se trata de algún medio de comunicación lo atenderá directamente el Titular del Departamento de Control, Análisis y Evaluación, si el Presidente no se encuentra, comentarlo con el Secretario Técnico para ver la posibilidad de que él los atienda o decida.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

TAREAS DE RECEPCIÓN

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 53

Área Responsable: Presidencia

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Secretaria de Procidencia	Recibir llamada	
1.1	Secretaria de Procidencia	Tomar datos y asunto de la persona que se comunica. Nombre: Teléfono: Asunto:	
1.2	Secretaria de Procidencia	(si es conocido del Presidente preguntar específicamente de donde le conocen)	
2	Secretaria de Procidencia	Canalizar la llamada a quien le corresponda	
2.1	Secretaria de Procidencia	Llegan personas	
2.2	Secretaria de Procidencia	Recibir a la persona	
2.3	Secretaria de Procidencia	Pedir su número de expediente	
2.4	Secretaria de Procidencia	Mandar a la persona al área que corresponda	



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

TAREAS DE RECEPCIÓN

CEDHCH-COP-00

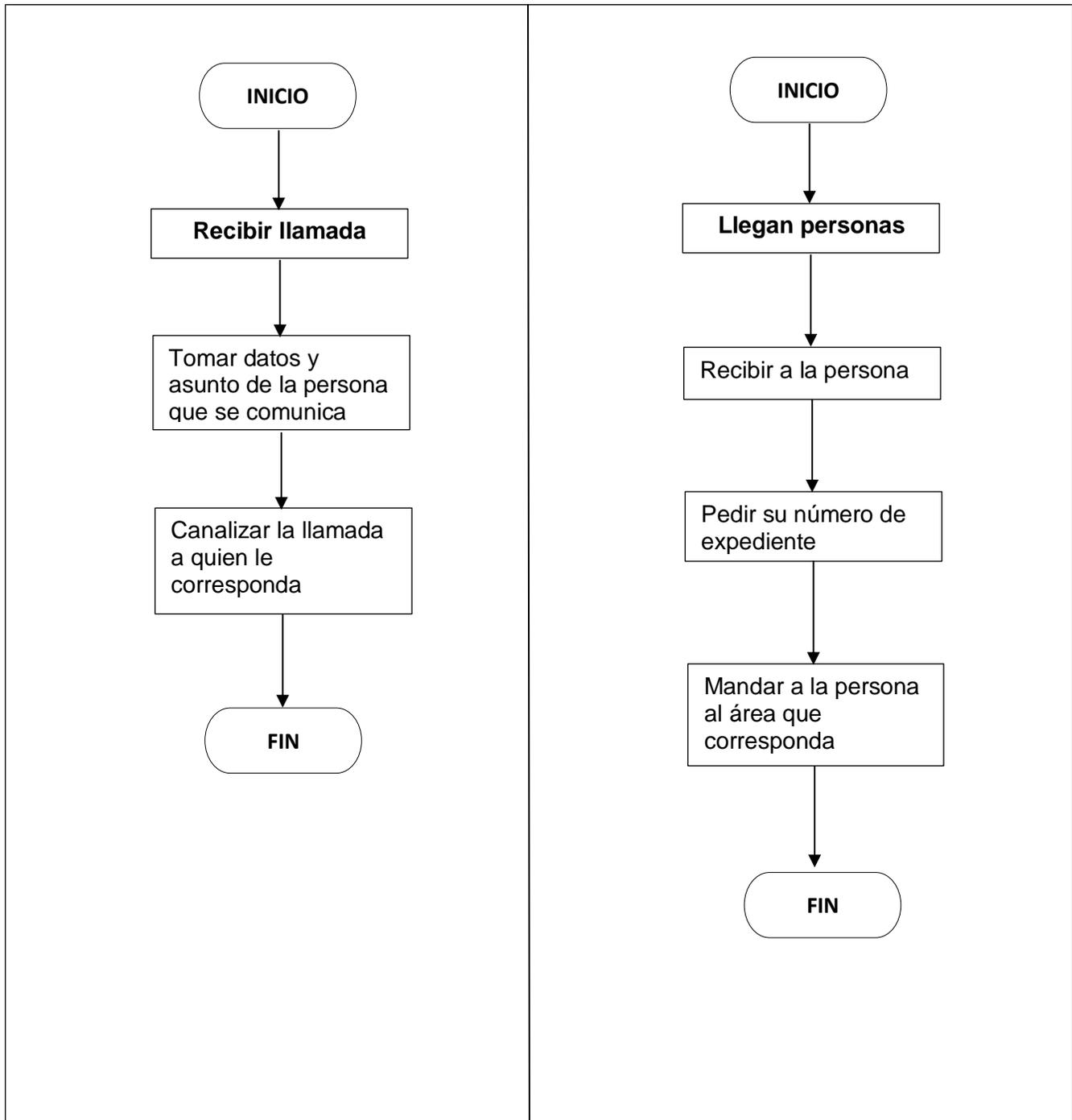
Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 54

Área Responsable: Presidencia

Diagrama de Flujo





COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

TAREAS DE RECEPCIÓN

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 55

Área Responsable: Presidencia

FORMATOS

Instrucciones: adjuntar los formatos que se utilicen en este procedimiento



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

ARCHIVO Y CONTROL DEL MISMO

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 56

Área Responsable: Presidencia

1.1 Propósito del procedimiento.

Manejar y cuidar de forma adecuada los documentos que estén dirigidos al Presidente para que puedan estar disponibles en el momento en el que se requieran.

1.2 Alcance.

Las personas involucradas en este procedimiento son la Coordinadora de Presidencia, el Presidente y las personas que soliciten un documento del archivo.

1.3 Responsabilidades.

La persona encargada de que este procedimiento se lleve a cabo de la manera correcta es la Coordinadora de Presidencia, quien es supervisada por el Presidente.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

ARCHIVO Y CONTROL DEL MISMO

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 57

Área Responsable: Presidencia

Políticas, Especificaciones y Lineamientos

Todos los documentos que se reciben de manera impresa se registran en una base de datos de Excel (Agenda Lic. Registro) y deben ser archivados en las carpetas que el presidente ha nombrado y asignado. En caso de que no exista una carpeta adecuada para ciertos documentos, se deben crear carpetas nuevas. Todo esto cuando el Presidente lo indique y decida abrir una nueva carpeta ya que él proporcionará el nombre.

Cuando se añadan los documentos en las carpetas, los más actuales deben quedar en la parte de arriba.

En caso de que algún miembro de la comisión requiera de un documento que se encuentre en este archivo, solo se podrá prestar si el presidente lo autoriza y se tendrá que anotar a quien se prestó la carpeta o documento en el listado de carpetas, al momento de ser regresado se borra el nombre de a quien se le prestó.

La base de datos debe de llevar el siguiente registro de datos:

- Número de Registro
- Fecha
- Dependencia
- Asunto



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

ARCHIVO Y CONTROL DEL MISMO

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 58

Área Responsable: Presidencia

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Secretaría de Presidencia	Para buscar y prestar archivo:	
1.1	Secretaría de Presidencia	Abrir documento de Excel "AGENDA LIC. REGISTROS"	
1.2	Secretaría de Presidencia	Ir a la pestaña "INDICE GENERAL"	
1.3	Secretaría de Presidencia	Registrar a quien se le prestó el archivo	
2	Secretaría de Presidencia	Para archivar:	
2.1	Secretaría de Presidencia	Ir al archivero y buscar por orden alfabético	
2.2	Secretaría de Presidencia	Anexar el documento	
2.3	Secretaría de Presidencia	Registrar en Excel el documento nuevo que se archivó.	



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

ARCHIVO Y CONTROL DEL MISMO

CEDHCH-COP-00

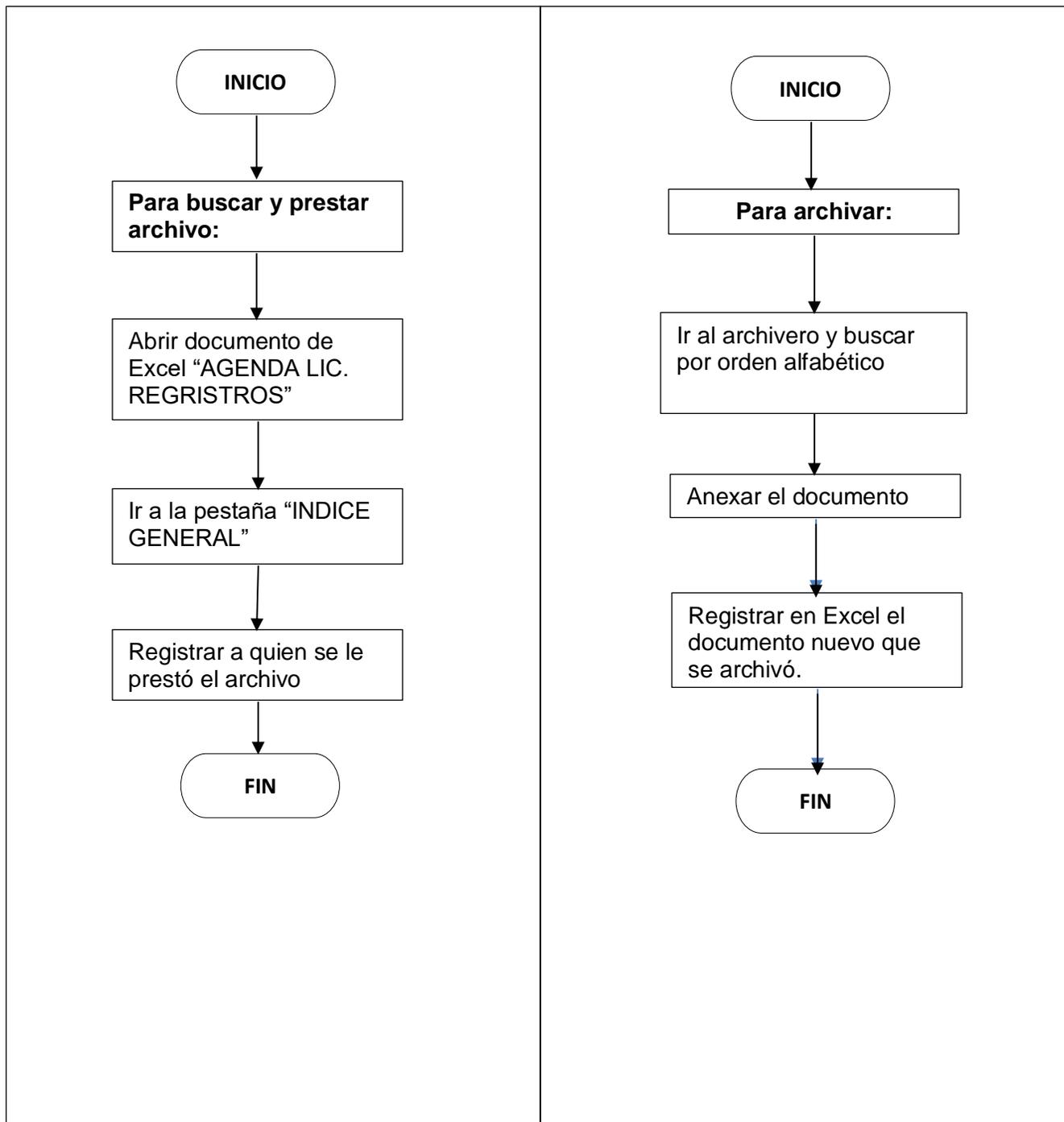
Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 59

Área Responsable: Presidencia

Diagrama de Flujo





COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

ARCHIVO Y CONTROL DEL MISMO

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 60

Área Responsable: Presidencia

FORMATOS

Instrucciones: adjuntar los formatos que se utilicen en este procedimiento



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

ASIGNACIÓN DE DOCUMENTOS

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 61

Área Responsable: Presidencia

1.1 Propósito del procedimiento.

Repartir o asignados, según como el presidente lo indique todos los documentos que se reciban por parte de *Recepción* u *Oficialía Mayor*.

1.2 Alcance.

Las personas involucradas en este procedimiento son: la *coordinadora de Presidencia*, *Recepción*, *Oficialía Mayor* y cualquier miembro de la CEDH a la que se le turnen los documentos.

1.3 Responsabilidades.

Coordinación de Presidencia y el Presidente son los encargados de llevar a cabo este procedimiento.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

ASIGNACIÓN DE DOCUMENTOS

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 62

Área Responsable: Presidencia

Políticas, Especificaciones y Lineamientos

Todos los documentos que provengan de Recepción u Oficialía de partes deben ser asignados según como el presidente lo indique.

Una vez que se hayan turnado los documentos, deben ser registrados en el formato. Se debe especificar si es correo electrónico anotando de donde procede y su contenido, si es un oficio debe anotarse el número de oficio y el nombre del titular del área.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

ASIGNACIÓN DE DOCUMENTOS

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 63

Área Responsable: Presidencia

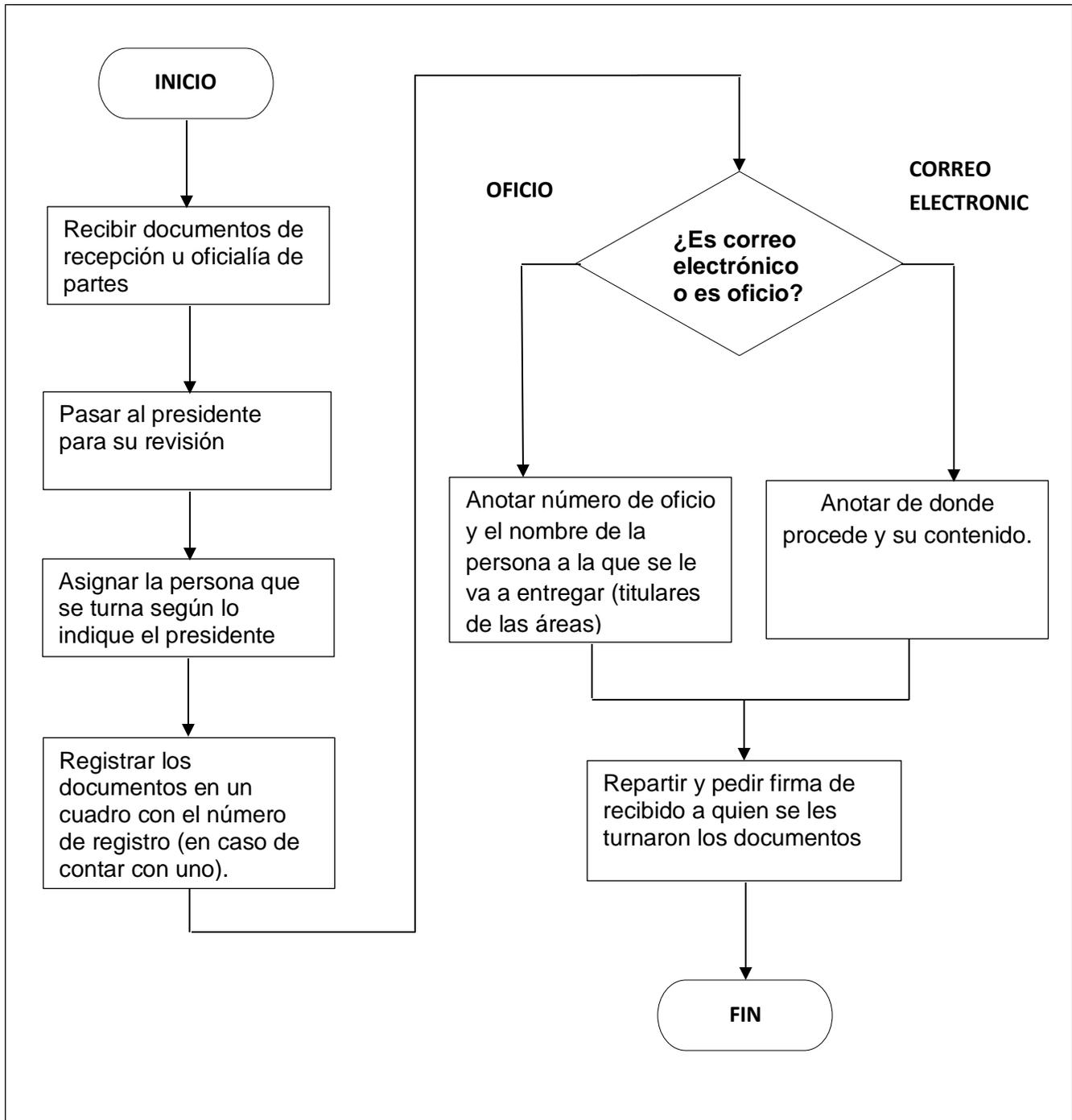
Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Secretaria de Presidencia	Recibir documentos de <i>Recepción</i> u <i>Oficialía de partes</i> .	
2	Secretaria de Presidencia	Pasar al Presidente para su revisión.	
3	Secretaria de Presidencia	Asignar la persona que se turna según lo indique el Presidente.	
4	Secretaria de Presidencia	Registrar los documentos en un cuadro con el número de registro (en caso de contar con uno).	
5	Secretaria de Presidencia	¿Es correo electrónico o es oficio? CORREO ELECTRÓNICO , anotar de donde procede y su contenido. OFICIO anotar número de oficio y el nombre de la persona a la que se le va a entregar (titulares de las áreas).	
6	Secretaria de Presidencia	Repartir y pedir firma de recibido a quien se les turnaron los documentos.	Cuaderno de Asignación de Documentos



Área Responsable: Presidencia

Diagrama de Flujo





COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

ASIGNACIÓN DE DOCUMENTOS

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 65

Área Responsable: Presidencia

FORMATOS

Instrucciones: adjuntar los formatos que se utilizan en este procedimiento



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

CONTROL DE PUERTA DEL PRESIDENTE

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 66

Área Responsable: Presidencia

1.1 Propósito del procedimiento.

Mantener control y un orden con las visitas del presidente que a su vez permitirá proporcionarle al presidente seguridad.

1.2 Alcance.

En este procedimiento se ven involucrados: Coordinación de Presidencia, el Presidente y cualquier persona que desea tener una audiencia con el Presidente.

1.3 Responsabilidades.

La persona encargada de este procedimiento es exclusivamente la Coordinadora de Presidencia.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

CONTROL DE PUERTA DEL PRESIDENTE

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 67

Área Responsable: Presidencia

Políticas, Especificaciones y Lineamientos

La puerta del presidente se abre mediante un control eléctrico que solo maneja la Coordinadora de Presidencia.

Pueden solicitar la entrada personas externas o internas. Cuando son externos el Presidente es quien autoriza la entrada y regularmente es conforme como han llegado, si tiene cita previa se da prioridad. Cuando son internas en conforme van solicitando entrar con el Presidente.

Las personas externas pueden ser desde un mandatario importante o la prensa hasta un Quejoso que se encuentra inconforme con la atención recibida por otras autoridades o por otros miembros de la CEDH.

Cuando recién llegan las personas y son externas, se hace un registro anotando el nombre, teléfono y el asunto que desean tratar con el presidente.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

CONTROL DE PUERTA DEL PRESIDENTE

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página:68

Área Responsable: Presidencia

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Secretaria de Presidencia	Recibir solicitud de audiencia con el Presidente	
2	Secretaria de Presidencia	Avisar al Presidente	
3	Secretaria de Presidencia	Indicar el orden de entrada al solicitante	
4	Secretaria de Presidencia	Abrir la puerta de la oficina cuando sea el turno	



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

CONTROL DE PUERTA DEL PRESIDENTE

CEDHCH-COP-00

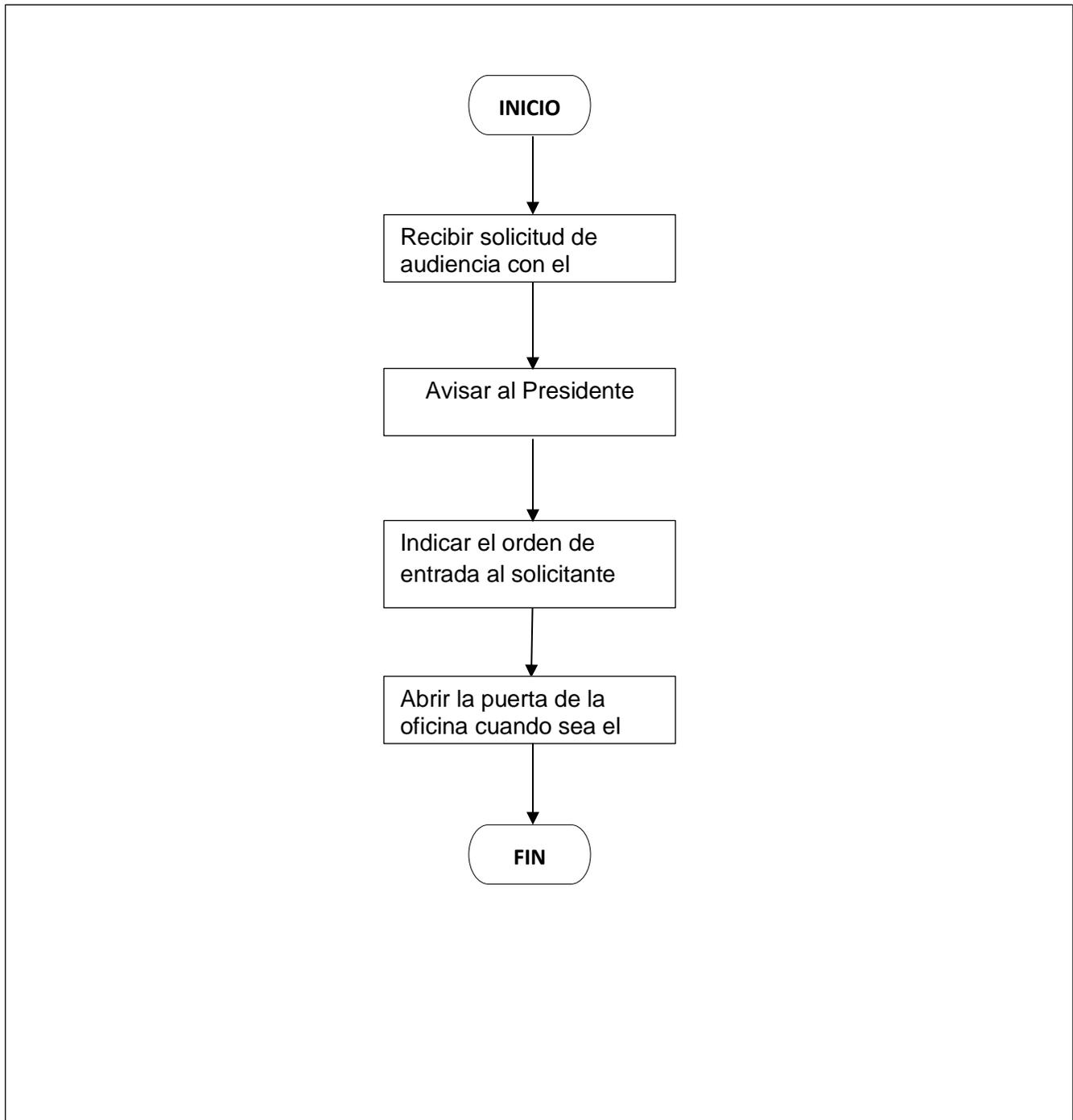
Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 69

Área Responsable: Presidencia

Diagrama de Flujo





COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

CONTROL DE PUERTA DEL PRESIDENTE

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 70

Área Responsable: Presidencia

FORMATOS

Instrucciones: adjuntar los formatos que se utilizan en este procedimiento



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

RESERVACIÓN DE VUELOS Y HOTELES

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 71

Área Responsable: Presidencia

1.1 Propósito del procedimiento.

Hacer reservación de vuelos y hoteles cuando alguno de los miembros de la CEDH lo requiera para hacer labores o proyectos fuera de la ciudad, siempre procurando con la mayor anticipación posible y al menor costo posible. La persona que autoriza las reservaciones es exclusivamente el Presidente.

1.2 Alcance.

En este procedimiento se ven involucrados todas las personas de la CEDH que puedan solicitar reservación de vuelos y hoteles, el Presidente y su coordinadora.

1.3 Responsabilidades.

La única persona que puede autorizar las reservaciones es el Presidente quien da la orden de realizar las mismas a la Coordinadora de Presidencia.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

RESERVACIÓN DE VUELOS Y HOTELES

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 72

Área Responsable: Presidencia

Políticas, Especificaciones y Lineamientos

- Los boletos deben ser comprados con la agencia que se tiene convenio en el momento
- Los boletos son enviados por vía electrónica
- El Presidente toma la decisión final sobre la selección de las reservaciones
- Si existe tarifa-convenio con la Comisión se hace saber o depende del evento, los mismos organizadores indican cuando es necesario pedir la tarifa-convenio.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

RESERVACIÓN DE VUELOS Y HOTELES

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 73

Área Responsable: Presidencia

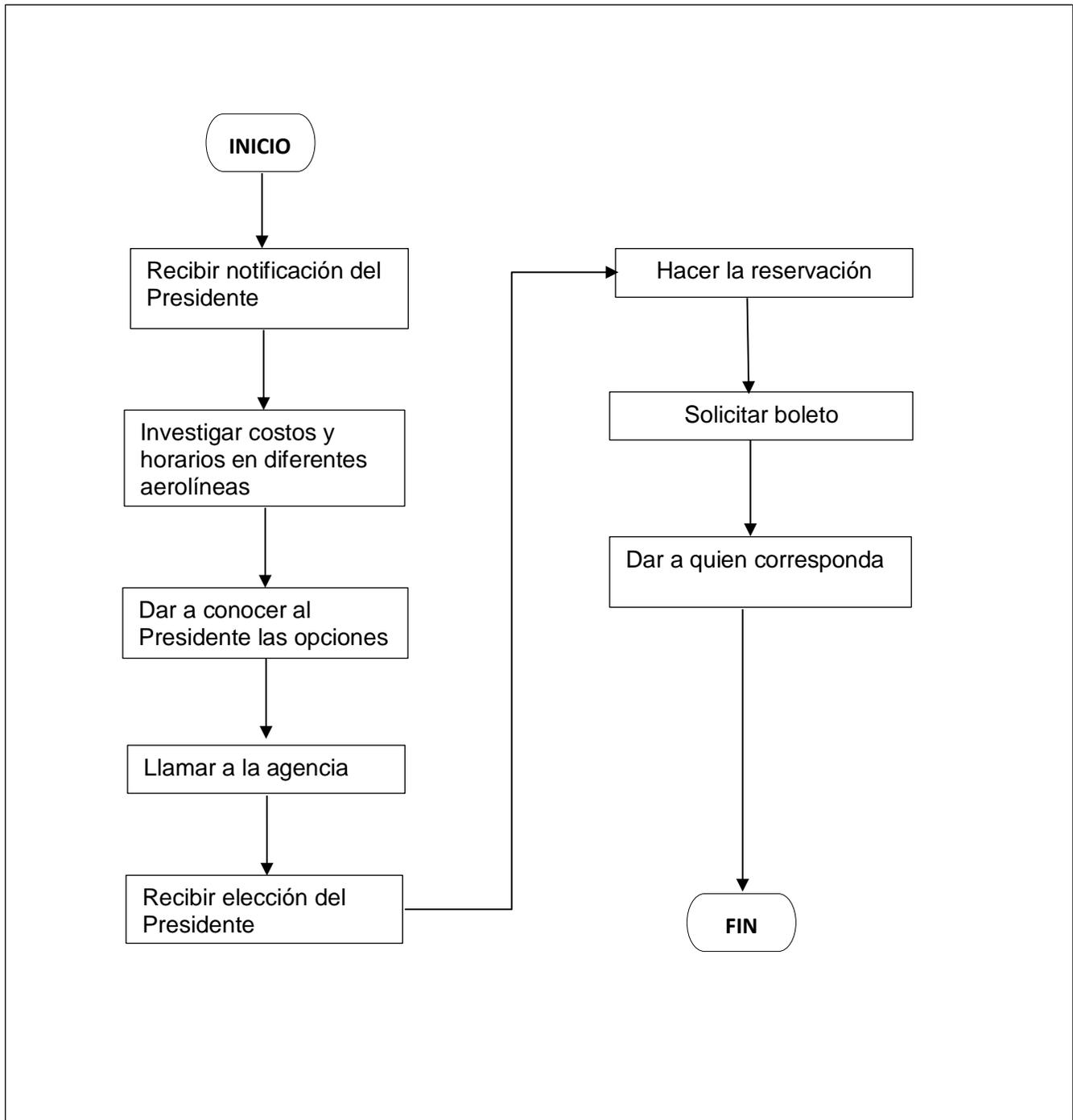
Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Secretaria de Presidencia	Recibir notificación del Presidente	
2	Secretaria de Presidencia	Investigar costos y horarios en diferentes aerolíneas	
3	Secretaria de Presidencia	Dar a conocer al Presidente las opciones	
4	Secretaria de Presidencia	Recibir elección del Presidente	
5	Secretaria de Presidencia	Llamar a la agencia	
6	Secretaria de Presidencia	Hacer la reservación	
7	Secretaria de Presidencia	Solicitar boleto	
8	Secretaria de Presidencia	Dar a quien corresponda	



Área Responsable: Presidencia

Diagrama de Flujo





COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

RESERVACIÓN DE VUELOS Y HOTELES

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 75

Área Responsable: Presidencia

FORMATOS

Instrucciones: adjuntar los formatos que se utilizan en este procedimiento



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

INFORME DE VIÁTICOS

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 75

Área Responsable: Presidencia

1.1 Propósito del procedimiento.

Elaborar la Liquidación de Gastos de Viaje para el Departamento de Administración sobre viáticos utilizados por el Presidente en algún viaje fuera de la ciudad o algún gasto derivado de algún evento, y que dicho pago haya sido realizado por el Presidente

1.2 Alcance.

En este procedimiento se ven involucrados se involucran la coordinadora de presidencia, el departamento de *Administración* y el Presidente.

1.3 Responsabilidades.

La persona responsable de llevar a cabo este procedimiento es la Coordinadora de Presidencia quien es supervisada por el Presidente y por el encargado del Dpto. de *Administración* para que se realizado correctamente el procedimiento.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

INFORME DE VIÁTICOS

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 77

Área Responsable: Presidencia

Políticas, Especificaciones y Lineamientos

Es muy importante presentar por parte del Presidente las facturas, tickets o notas de gastos de los viáticos. Los tickets o facturas deben ser de manera electrónica, si el Presidente solamente presenta los tickets sin facturar habrá que realizar la factura electrónica con los datos del ticket, si no se llegara a tener manera de conseguir la factura electrónica deberá informarse al Jefe Administrativo para que el autorice que se reciba así.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

INFORME DE VIÁTICOS

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 78

Área Responsable: Presidencia

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Secretaria de Presidente	Recibir facturas o <i>ticket</i> del Presidente	Formato de Viáticos "Liquidación de Gastos de Viaje"
2	Secretaria de Presidente	Llenar el formato	
3	Secretaria de Presidente	Desglosar los datos y gastos	
4	Secretaria de Presidente	Pedir firma del Presidente	
5	Secretaria de Presidente	Entregar al personal administrativo	



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

INFORME DE VIÁTICOS

CEDHCH-COP-00

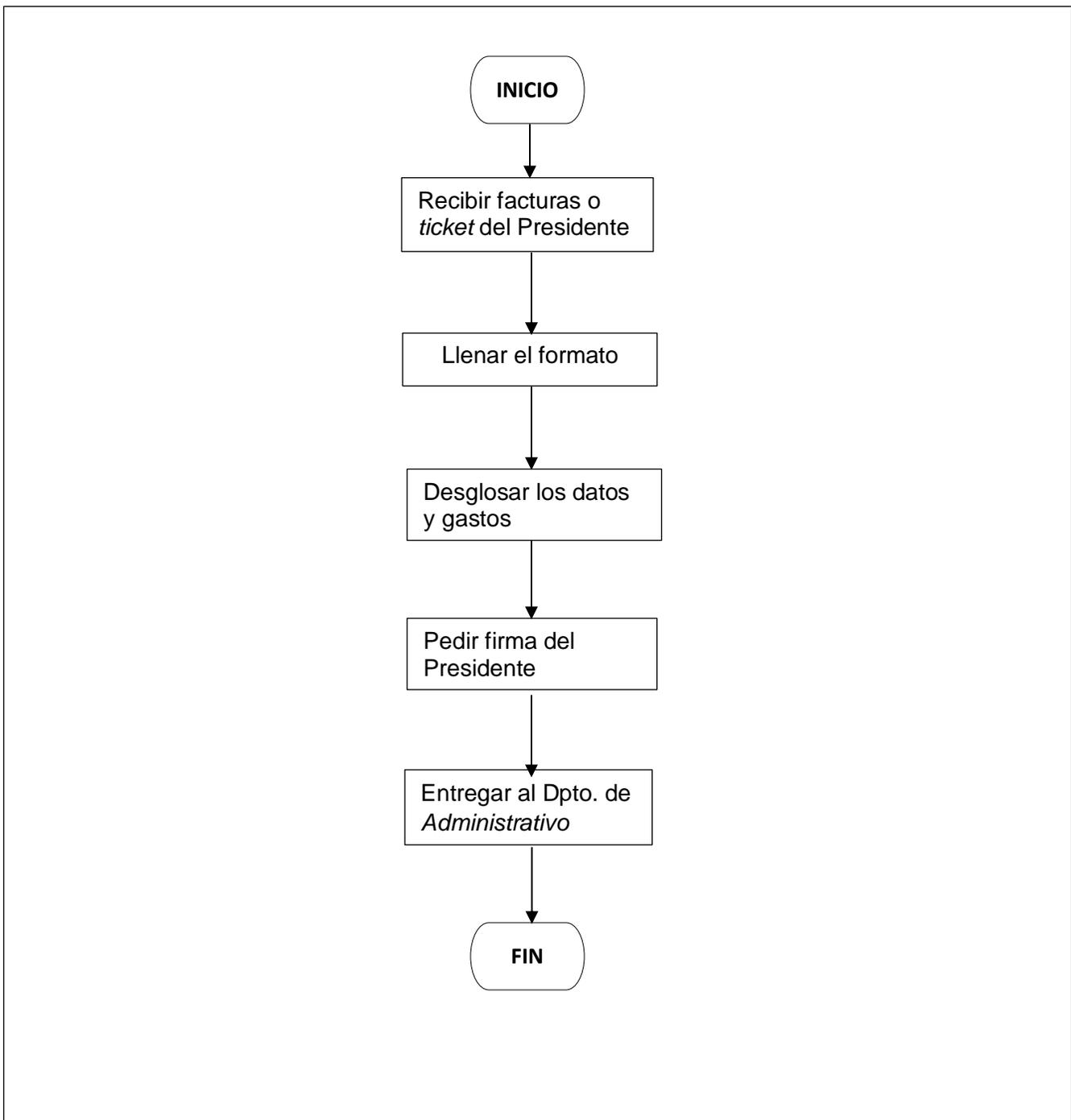
Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 79

Área Responsable: Presidencia

Diagrama de Flujo





COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

INFORME DE VIÁTICOS

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 80

Área Responsable: Presidencia

FORMATOS

Instrucciones: adjuntar los formatos que se utilizan en este procedimiento



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
C H I H U A H U A

OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS

CEDHCH-COP-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 81

Área Responsable: Presidencia

- No existe una firma de recibido por lo tanto se sugiere un formato para el control de estos documentos.
- No archivar los documentos que estén en el correo electrónico, se hace duplicación de archivos.
- Las invitaciones no se deberían de archivar.