



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

Orientación y Quejas

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

CHIHUAHUA, CHIHUAHUA
ENERO 2017

ÍNDICE



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ORGANIGRAMA	1
MAPA DE PROCESOS	2
ÁREAS INVOLUCRADAS	3
INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVO	5
Procedimientos:	
• ASESORÍA, GESTIÓN Y QUEJA	6 - 38
• ATENDER CASOS URGENTES	39 - 43
• CAPTURAR LAS ASESORÍAS, GESTIONES Y QUEJAS	44 - 51
• ELABORAR COPIAS CERTIFICADAS	52 - 56
• LLENAR LISTADOS	57 - 62
• DAR DE ALTA AUTORIDAD QUE NO SE ENCUENTRE EN EL SISTEMA	63 - 68
• LLEVAR LOS LIBROS	69 - 73
• HACER PAQUETES PARA ENVIAR	74 - 78
• INFORME SEMANAL DE QUEJAS Y GESTIONES PARA EL ÁREA DE CONTROL ANÁLISIS Y EVALUACIÓN	79 - 83
• INFORME DEL ÁREA DE ORIENTACIÓN Y QUEJAS, OFICINA CHIHUAHUA PARA EL JEFE DE DEPARTAMENTO	84 - 88
• INFORME PARA TRANSPARENCIA	89 - 93
• HACER REPORTE DE QUEJAS LOCALES DE LA CEDH	94 - 98
• REALIZAR ACUERDOS	99 - 103
OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS	104



INTRODUCCIÓN

En el presente Manual de procedimientos están plasmadas detalladamente todas las actividades que se llevan a cabo dentro de **Orientación y Quejas**. Esta área es una de las principales de la CEDH debido a que lleva a cabo uno de los procesos medulares de la Comisión, el proceso de la Queja.

La mayoría de los colaboradores de la CEDH dependen de Orientación y Quejas para poder llevar a cabo sus labores debido a que todo se origina en ésta área. Por esta razón el Orientación y Quejas juega un papel muy importante, además de que es el primer contacto que el ciudadano tiene con la CEDH.

En **Orientación y Quejas** se le escucha al ciudadano, se le orienta, se le brinda asesoría si así lo requiere, se le resuelve su problema por medio de una gestión o si su situación lo requiere puede entrar en un proceso de Queja.

En el proceso de Queja se ven involucradas las siguientes áreas:

- Orientación y Quejas
- Visitadurías
- Departamento de Control Análisis y Evaluación
- Presidencia
- Secretaría Ejecutiva

Los Orientadores, quienes son los responsables de atender a los ciudadanos, siempre deben tener una actitud de completo servicio y disponibilidad hacia las personas que acuden a la CEDH, de igual manera la recepcionista, la secretaria y todos los miembros de las demás áreas que se involucren.

Además es importante darle el debido seguimiento a cada uno de los casos que se presenten y que haya una promesa por parte de la CEDH para ser resueltos.

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 colaboradores de la CEDH tengan claridad 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 integrantes 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

ASESORÍA, GESTIÓN Y QUEJA

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión:1.0

Página: 6

Área Responsable: Orientación y Quejas

1.1 Propósito del procedimiento.

Atender a las personas que acudan a la CEDH con alguna situación o una Queja para poder ayudarlos a resolver su problema de la mejor manera o hacer los señalamientos adecuados a las autoridades que han violado los Derechos Humanos de los ciudadanos y ciudadanas.

La finalidad del área de Orientación y Quejas de la CEDH es incrementar el número de Gestiones y disminuir el número de expedientes de Quejas

1.2 Alcance.

Las personas que se ven involucradas en este procedimiento son: los Quejosos, el personal del área de *Orientación y Quejas*, los *Visitadores*, *el Presidente*, *la Secretaría Ejecutiva*, *las secretarías de todos los anteriores* y personas de otras dependencias que estén señaladas como presuntas violatorias de los Derechos Humanos. También pueden verse involucradas las dependencias u organizaciones que pudieran en un dado caso colaborar con la gestión o resolución de un conflicto.

1.3 Fundamento.

Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

1.4 Responsabilidades.

Todos los miembros de la CEDH involucrados en este proceso tienen la responsabilidad de hacer que el ciudadano o Quejoso se lleve la mejor experiencia y sobre todo hacer lo posible para que a las personas que acudan a la CEDH se leS resuelva la problemática que plantean en el menor tiempo posible y utilizando todos los recursos que estén a su alcance como servidores públicos.

El personal encargado de verificar que los procesos se lleven a cabo de la manera correcta son: el titular del Departamento de Control Análisis y Evaluación, el Titular del *Área de Orientación y Quejas*, *la Secretaría Ejecutiva y Presidencia.*



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

ASESORÍA, GESTIÓN Y QUEJA

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión:1.0

Página: 7

Área Responsable: Orientación y Quejas

1.5 Definiciones.

Asesoría.- Es el servicio que se le presta a las personas que acuden a la CEDH, pero su caso no representa una Queja o una Gestión que pueda ejecutarse, únicamente requieren orientación en algún tema. Generalmente son temas jurídicos relacionados con el derecho Internacional, Laboral, Penal, Civil, Familiar o Agrario. En algunas ocasiones también se puede dar asesoría administrativa de procesos o trámites en el sector público.

Gestión.- Es el proceso a través del cual se evita que el caso del quejoso entre a un proceso de *Queja*. Con la Gestión se pretende resolver el problema del quejoso de manera inmediata. Generalmente es ante organismos e instituciones médicas, educativas, del ministerio público o cualquiera que esté violando 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 a 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 a los Derechos Humanos se emite un acuerdo de no responsabilidad. En este procedimiento se involucran la mayor parte de las áreas de la CEDH.

Visitador.- Licenciado en Derecho que tiene la facultad de recibir o rechazar las quejas e inconformidades presentadas por los afectados, sus representantes o los denunciantes ante la CEDH, hacer la investigación necesaria para la solución del problema y cuando sea posible, solucionar de manera inmediata las violaciones de Derechos Humanos a través de la conciliación.

Queja Estatal.- Procedimiento que se lleva a cabo cuando presuntamente una autoridad, organismo o dependencia Estatal o Municipal ha violado los Derechos Humanos del quejoso.

Queja Federal.- Procedimiento que se lleva a cabo cuando presuntamente una autoridad, organismo o dependencia Federal ha violado los Derechos Humanos del quejoso.

Recomendación.- Documento que se emite a la autoridad cuando se comprueba que ha habido violación a los Derechos Humanos por parte de la autoridad.

Acuerdo de No Responsabilidad.- Documento que se emite cuando después de recabar pruebas se comprueba que no ha habido violación a los Derechos Humanos por parte de la autoridad.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

ASESORÍA, GESTIÓN Y QUEJA

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página 8

Área Responsable: Orientación y Quejas

Políticas, Lineamientos y Especificaciones

Los ciudadanos son recibidos en la recepción del *Área de Orientación y Quejas* en donde inmediatamente se les pide que se registren. Posteriormente deben ser canalizados con alguno de los Orientadores que se encuentre disponible.

La recepcionista del Área de Orientación y Quejas debe llevar un control del número de casos que va atendiendo cada Orientador para que el reparto del trabajo sea equitativo.

Una vez que el Orientador recibe al Quejoso, debe tomar los datos de identificación de la persona en el **Formato para orientación**. Una vez que se hayan tomado los datos, se le debe pedir a la persona que comience a relatar los hechos para posteriormente poder definir si será una **Asesoría**, una **Gestión** o una **Queja**.

ASESORÍA

La **Asesoría** generalmente es jurídica relacionada al Derecho Laboral, Penal, Civil o Familiar. En algunos casos la asesoría es administrativa.

Por la naturaleza del trabajo que realiza el Orientador éste debe contar con Licenciatura en Derecho.

GESTIÓN

En cuanto a la **Gestión** se refiere, se debe procurar solucionar el problema de la mejor manera y en el menor tiempo posible. Para hacer una gestión, generalmente se hace a través de llamadas telefónicas y oficios que permitan llegar a un acuerdo con la institución, organismo, dependencia o autoridad con la que el quejoso está teniendo problema.

Lo importante de la Gestión es resolver el problema y procurar que no entre en un procedimiento de Queja.

Las Gestiones generalmente se realizan ante:

- IMSS
- ISSTE
- Fiscalía
- Defensoría pública

Levar a cabo la Gestión implica que el Orientador atenderá exclusivamente al reclamante y lo ayudará a resolver su problema, mientras que en el procedimiento de la Queja, únicamente le corresponde atender el inicio del procedimiento con la elaboración de la Queja y el resto le corresponde al Visitador al que se le asigne el caso.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

ASESORÍA, GESTIÓN Y QUEJA

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página 9

Área Responsable: Orientación y Quejas

Políticas, Lineamientos y Especificaciones

QUEJA

La Queja es uno de los procedimientos más largos que tiene la CEDH el cual implica unainvestigación y en la que intervienen la mayor parte de las áreas de la institución .

ART. 25 *(Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)*

Cualquier persona podrá denunciar presuntas violaciones a los derechos humanos y acudir ante las oficinas de la Comisión Estatal para presentar, ya sea directamente o por medio de representante, quejas contra dichas violaciones.

Cuando los interesados estén privados de su libertad o se desconozca su paradero, los hechos se podrán denunciar por los parientes o vecinos de los afectados, inclusive por menores de edad.

Las organizaciones de la sociedad civil legalmente constituidas, podrán acudir ante la Comisión Estatal de los Derechos Humanos para denunciar las violaciones físicas, mentales económicas o culturales, no tengan capacidad efectiva de presentar quejas de manera directa.

ART. 26 *(Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)*

La queja solo podrá presentarse dentro del plazo de **un año**, partir de que se hubiera iniciado la ejecución de los hechos que se estimen violatorios o de que el quejoso hubiese tenido conocimiento de los mismos. En casos excepcionales y tratándose de infracciones graves a los derechos humanos, la Comisión Estatal podrá ampliar dicho plazo mediante resolución razonada. No contará plazo alguno cuando se trate de hechos que por su gravedad puedan ser considerados violaciones de esa humanidad.

ART. 27 *(Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)*

La instancia respectiva deberá presentarse por escrito, en casos urgentes podrá formularse por cualquier medio de comunicación electrónica; **por escrito o vía telefónica y a través de mecanismos accesibles para personas con discapacidad**; no se admitirán comunicaciones anónimas por lo que todo queja o reclamación deberá ratificarse dentro de los 3 días siguientes a su presentación, si el quejoso no se identifica y la suscribe en el primer momento.

Cuando los quejosos o denunciantes se encuentren recluidos en un centro de detención o reclusorio, sus denuncias realizadas por cualquiera de los medios señalados, en el párrafo que antecede, o cualquier otro medio, deberán ser transmitidos a la CEDH, sin demora alguna por los encargados de dichos centros o reclusorios o aquellas podrán entregarse directamente a los visitadores.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

ASESORÍA, GESTIÓN Y QUEJA

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 10

Área Responsable: Orientación y Quejas

Políticas, Lineamientos y Especificaciones

ART. 28 (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

La Comisión Estatal deberá poner a la disposición de los reclamantes formularios que faciliten el trámite y en todos los casos ejercerá la suplencia en la deficiencia de la queja, para la cual orientará a los comparecientes sobre el contenido de su queja o reclamación.

Las quejas también podrán presentarse oralmente, cuando los comparecientes no puedan escribir o sean menores de edad. Tratándose de personas que no hablen o entiendan correctamente el idioma español o de aquellos pertenecientes a los pueblos o comunidades indígenas que así lo requieran o personas con discapacidad auditiva o sordomudos, se les proporcionará gratuitamente un traductor o intérprete que tenga conocimiento de su lengua de señas mexicanas.

ART. 29 (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

En todos los casos que se requiera, la Comisión Estatal levantará un acta circunstanciada de sus actuaciones.

ART. 30 (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

En el supuesto de que los quejosos o denunciados no puedan identificar a las autoridades o servidores públicos, cuyos actos u omisiones consideren haber afectado sus derechos fundamentales, la instancia será admitida, si procede bajo la condición de que se logra dicha identificación en la investigación posterior de los hechos.

ART. 31 (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

La formulación de quejas y denuncias, así como las resoluciones, así como las resoluciones y recomendaciones que emita la comisión Estatal no afectarán el ejercicio de otros derechos y medios de defensa que puedan corresponder a los afectados conforme a las leyes, no suspenderán ni interrumpirán sus plazos preclusivos, de prescripción o caducidad. Esta circunstancia deberá señalarse a los interesados en el acuerdo de admisión de la instancia.

ART. 32 (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

Cuando la instancia sea inadmisibles por ser manifiestamente improcedente o infundada, será rechazada de inmediato. Cuando no corresponda de manera ostensible a la competencia de la Comisión Estatal deberá proporcionar orientación al reclamante a fin que acuda a la autoridad o servicio público a quien corresponda conocer o resolver el asunto.



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

ASESORÍA, GESTIÓN Y QUEJA

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 11

Área Responsable: Orientación y Quejas

Políticas, Lineamientos y Especificaciones

ART. 34 (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

Desde el momento en que se admita la queja, el presidente o los Visitadores y en su caso, el personal profesional, se pondrán en contacto inmediato con la autoridad señalada como responsable de la presunta Violación de los Derechos Humanos para intentar lograr una conciliación entre los intereses de partes involucradas, siempre dentro del respeto de los Derechos Humanos que se consideran afectados, a fin de lograr una solución inmediata en el conflicto.

De lograrse una solución satisfactoria, la Comisión Estatal lo hará constatar así y ordenará el archivo del expediente, el cual podrá reabrirse cuando los quejosos o denunciantes expresen a la Comisión Estatal que **no se ha cumplido con el compromiso en un plazo de 90 días**. Para estos efectos, la comisión Estatal en el término de 72 horas dictará el acuerdo correspondiente y, en su caso, proveerá las acciones y determinaciones conducentes.

ART. 35 (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

Si de la presentación de la queja no se deducen los elementos que permitan la intervención de la Comisión Estatal, ésta requerirá por escrito al quejoso para que la aclare. Si después de **dos requerimientos el quejoso no contesta, se enviará la queja al archivo**.

ART. 36 (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

En el informe que deberán rendir las autoridades señaladas como responsables contra las cuales se interponga queja o reclamación, se deberá hacer constar los antecedentes del asunto, los fundamentos y motivaciones de los actos u omisiones impugnados, si efectivamente éstos existieron, debiendo acompañar la documentación que lo acredite, así como los elementos de información que consideren necesarios para la documentación del asunto. La falta de rendición del informe o de la documentación que lo apoye, así como el retraso injustificado en su presentación, además de la responsabilidad respectiva, tendrá el efecto de que en relación con el trámite de la queja se tengan por cierto los hechos materia de la misma, salvo la prueba en contrario. [Adición por Decreto No. 807/2012 II P.O publicado en el Periódico Oficial Del Estado No. 76 del 22 de septiembre del 2012.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

ASESORÍA, GESTIÓN Y QUEJA

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 12

Área Responsable: Orientación y Quejas

Políticas, Lineamientos y Especificaciones

ART. 37 (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

Cuando para la resolución de un asunto se requiera una investigación, el Visitador tendrá las siguientes facultades:

- I. Pedir a las autoridades o servidores públicos a los que se imputen violaciones de Derechos Humanos, la presentación de informes o documentación adicional;
- II. Solicitar de otras autoridades, servidores públicos o particulares todo género de documentos e informes;
- III. Practicar visitas e inspecciones, ya sea personalmente o por medio del personal bajo su dirección en términos de ley.
- IV. Citar a las personas que deban comparecer como peritos y testigos; y
- V. Efectuar todas las demás acciones que conforme a derecho juzgue convenientes para el mejor conocimiento del asunto
- VI. Efectuar todas las demás acciones que conforme a derecho juzgue convenientes para el mejor conocimiento del asunto.

ART. 38 (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

El Visitador tendrá la facultad de solicitar en cualquier momento a las autoridades competentes que se tomen todas las medidas precautorias o cautelares necesarias para evitar la consumación irresponsable de las violaciones denunciadas y reclamadas, o la producción de daños de difícil reparación a los afectados, así como solicitar su modificación cuando cambien las situaciones que las justificaron.

Dichas medidas pueden ser de conservación o restitutorias, según lo requiera la naturaleza del asunto.

ART. 39 (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

Las pruebas que se presenten serán valoradas en su conjunto por el Visitador, de acuerdo con los principios de la lógica y de la experiencia, y en su caso de la legalidad, a fin de que puedan producir convicción sobre los hechos materia de la Queja.

ART. 40 (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

Las conclusiones del expediente, que serán la base de las recomendaciones, estarán fundamentadas exclusivamente en la documentación y pruebas que obren en el propio expediente.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

ASESORÍA, GESTIÓN Y QUEJA

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 13

Área Responsable: Orientación y Quejas

DE LOS ACUERDOS Y RECOMENDACIONES AUTÓNOMOS

ART. 41 (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

La Comisión Estatal de los Derechos Humanos podrá dictar acuerdos de trámite, que serán obligatorios para las autoridades y servidores públicos para que comparezcan o aporten información o documentación. [Artículo reformado mediante Decreto No. 807-2012 II P.O. publicado en el P.O.E. No. 76 del 22 de septiembre de 2012].

ART. 42 (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

Concluida la investigación, el visitador formulará en su caso, un proyecto de recomendación, o acuerdo de no responsabilidad en los cuales se analizarán los hechos, los argumentos y pruebas, así como los elementos de convicción y las diligencias practicadas, a fin de determinar si las autoridades o servidores han violado o no los derechos humanos de los afectados, al haber incurrido en actos y omisiones ilegales, irrazonables, injustas, inadecuadas o erróneas, o hubiesen dejado sin respuesta las solicitudes presentadas por los interesados durante el periodo que exceda notoriamente los plazos fijados por las leyes. En el proyecto de recomendación, se señalarán las medidas que procedan para la afectiva restitución de los afectados en sus derechos fundamentales, y si procede en su caso, para la preparación de los daños y perjuicios que se hubiesen ocasionado. Los proyectos antes referidos serán sometidos al presidente de la Comisión Estatal para su consideración final.

ART.43. (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

En caso de que no se comprueben las violaciones de los derechos humanos imputadas, la Comisión Estatal dictará acuerdo de no responsabilidad.

ART.44. (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

La recomendación será pública y autónoma, no tendrá carácter imperativo para la autoridad o servidor público a los cuales se dirigirá y, en consecuencia, no podrá por sí misma anular, modificar, o dejar sin efecto las resoluciones o actos contra los cuales se hubiese presentado lo queja o denuncia. En todo caso, una vez recibida, la autoridad o servidor público de que se trate informará, dentro de los quince días hábiles siguientes a su notificación, si acepta dicha recomendación. Entregará, en su caso, en otros quince días adicionales las pruebas correspondientes de que ha cumplido con la recomendación. Dicho plazo podrá ser ampliado cuando la naturaleza de la recomendación así lo amerite.

Todo servidor público está obligado a responder las recomendaciones que le presente la Comisión.



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

ASESORÍA, GESTIÓN Y QUEJA

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 14

Área Responsable: Orientación y Quejas

Cuando las recomendaciones emitidas no sean aceptadas o cumplidas por las autoridades o servidores públicos, éstos deberán fundar, motivar y hacer pública su negativa; además, el Congreso del Estado o la Diputación Permanente, en su caso, podrá llamar, a solicitud de la Comisión, a las autoridades o servidores públicos responsables para que comparezcan ante el Pleno Legislativo, a efecto de que expliquen el motivo de su negativa. [Párrafo adicionado mediante Decreto No. 807-2012 II P.O. publicado en el P.O.E. No. 76 del 22 de septiembre de 2012].

ART.45. (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

Las recomendaciones, acuerdos, resoluciones, u omisiones de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, son impugnables ante la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, conforme a lo dispuesto por el artículo 102, apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en la forma y términos que señala la Ley de la materia. [Artículo reformado mediante Decreto No. 807-2012 II P.O. publicado en el P.O.E. No. 76 del 22 de septiembre de 2012].

ART.46. (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

La Comisión Estatal no estará obligada a entregar ninguna de sus pruebas a la autoridad a la cual dirigió una recomendación o a un particular. Si dichas pruebas le son solicitadas, discrecionalmente determinara si son de entregarse o no.

ART.47. (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

Las recomendaciones y los acuerdos de no responsabilidad se referirán a casos concretos; las autoridades no podrán aplicarlos a otros casos por analogía o por mayoría de razón.

DE LAS NOTIFICACIONES Y LOS INFORMES

ART.48. (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

Las recomendaciones y los acuerdos de no responsabilidad se referirán a casos concretos; las autoridades no podrán aplicarlos a otros casos por analogía o por mayoría de razón.

ART.49. (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

El Presidente de la Comisión Estatal deberá publicar, en su totalidad o en forma resumida, las recomendaciones y los acuerdos de no responsabilidad de la Comisión Estatal. En casos excepcionales podrá determinar si los mismos solo deban comunicarse a los interesados de acuerdo con las circunstancias del propio caso.



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

ASESORÍA, GESTIÓN Y QUEJA

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 15

Área Responsable: Orientación y Quejas

ART.50. (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

El Presidente de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos presentará ante los poderes estatales un informe sobre las actividades que haya realizado en el período comprendido entre el 1º de enero y el 31 de diciembre del año inmediato anterior. Al efecto, comparecerá en sesión extraordinaria celebrada en el mes de enero ante el Pleno del Congreso del Estado, a la cual se invitará al Gobernador del Estado y al Supremo Tribunal de Justicia del Estado. Dicho informe será difundido en la forma más amplia posible para conocimiento de la sociedad. [Artículo reformado mediante Decreto No. 807-2012 II P.O. publicado en el P.O.E. NO. 76 del 22 de septiembre de 2012].

ART.51. (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

Los informes anuales del Presidente de la Comisión Estatal deberán comprender una descripción del número y características de las quejas y denuncias que se hayan presentado, los efectos de la labor de conciliación; las investigaciones realizadas, las recomendaciones y los acuerdos de no responsabilidad que hubiesen formulando; los resultados obtenidos, así como las estadísticas, los programas desarrollados y demás datos que se consideren convenientes. Así mismo, el informe podrá contener proposiciones dirigidas a las autoridades y servidores públicos competentes, tanto estatales como municipales, para promover la expedición o modificación de disposiciones legislativas y reglamentarias, así como para perfeccionar las prácticas administrativas correspondientes con el objeto de tutelar de manera más efectiva los derechos humanos de los gobernados y lograr una mayor eficiencia en la perfección de los servidores públicos.

ART.52. (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

Ninguna autoridad o servidor público dará instrucciones a la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, con motivo de los informes a que se refiere el artículo 50 de esta Ley. [Artículo reformado mediante Decreto No. 807-2012 II P.O. publicado en el P.O.E. No. 76 del 22 de septiembre de 2012].

OBLIGACIONES Y COLABORACIONES

ART.53. (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

De conformidad con lo establecido en esta Ley, las autoridades y servidores públicos estatales y municipales, involucrados en asuntos de la competencia de la Comisión, o que por razón de sus funciones o actividades puedan proporcionar información pertinente, deberán cumplir en sus términos con las peticiones de la Comisión en tal sentido.



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

ASESORÍA, GESTIÓN Y QUEJA

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 16

Área Responsable: Orientación y Quejas

ART.54. (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

Las autoridades o servidores públicos a los que se les solicite información o documentación que se estime con carácter reservado, lo comunicarán a la Comisión Estatal y expresarán las razones para considerarla así. En ese supuesto, los visitadores de la Comisión Estatal tendrán la facultad de hacer la calificación definitiva sobre la reserva, y solicitar que se les proporcione la información o documentación que se manejará en la más estricta confidencialidad.

ART.55. (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

En los términos previstos en esta Ley, las autoridades y servidores públicos, estatales y municipales, colaborarán dentro del ámbito de su competencia, con la Comisión Estatal de los Derechos Humanos. La Comisión Estatal de los Derechos Humanos auxiliará a la Comisión Nacional de Derechos Humanos, en los términos de los convenios o acuerdos que celebre con este organismo. [Artículo reformado mediante Decreto No. 807-2012 II P.O. publicado en el P.O.E. No. 76 del 22 de septiembre de 2012]

DE LAS AUTORIDADES Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS

ART.56. (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

Las autoridades y los servidores públicos serán responsables penal y administrativamente por los actos u omisiones en que incurran durante y con motivo de la tramitación de quejas e inconformidades ante la Comisión Estatal de los Derechos Humanos, de acuerdo con las disposiciones constitucionales y legales aplicables. [Artículo reformado mediante Decreto No. 807-2012 II P.O. publicado en el P.O.E. No. 76 del 22 de septiembre de 2012]

ART.57. (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

La Comisión Estatal podrá rendir informe especial cuando persistan actitudes u omisiones que impliquen conductas evasivas o de entorpecimiento por parte de las autoridades y servidores públicos que deban intervenir o colaborar en sus investigaciones, no obstante los requerimientos que esta les hubiere formulado. La Comisión Estatal denunciará ante los órganos competentes los delitos o faltas que, independientemente de dichas conductas o actitudes, hubiesen cometido las autoridades o servidores públicos de que se trate. Respecto a los particulares que durante los procedimientos de la Comisión Estatal incurran en faltas o en delitos, la misma lo hará del conocimiento de las autoridades competentes para que sean sancionados de acuerdo con las leyes de la materia.



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

ASESORÍA, GESTIÓN Y QUEJA

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 17

Área Responsable: Orientación y Quejas

ART.58. (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

La Comisión Estatal deberá poner en conocimiento de las autoridades superiores competentes, los actos u omisiones en que incurran autoridades y servidores públicos, durante y con motivo de las investigaciones que realiza dicha Comisión, para efectos de la aplicación de las sanciones administrativas que deban imponerse. La autoridad superior deberá informar a la Comisión Estatal sobre las medidas y sanciones disciplinarias impuestas.

ART.59. (Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos)

Además de las denuncias sobre los delitos y faltas administrativas en que pueden incurrir las autoridades y servidores públicos en el curso de las investigaciones seguidas por la Comisión Estatal, podrá solicitar la amonestación pública o privada, según el caso, al titular de la dependencia de que se trata.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

ASESORÍA, GESTIÓN Y QUEJA

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 18

Área Responsable: Orientación y Quejas

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Recepcionista	Recibir al Quejoso o Reclamante	
2	Recepcionista	Tomar los datos de identificación de la persona	Libro de registro
3	Recepcionista	Canalizar a la persona con el orientador que esté disponible	
4	Orientador	Recibir a la persona	
5	Orientador	Tomar los datos personales del ciudadano	Formato para orientación
6	Orientador	Escuchar al ciudadano	
7	Orientador	Interpretar lo que busca	
8	Orientador	Identificar si es una Asesoría , una Gestión o una Queja	
9	Orientador	¿Es una Asesoría, una Gestión o una Queja?	
A.1	Orientador	ASESORIA. Definir qué tipo de Asesoría puede ser (Administrativa, jurídica, etc...)	
A.2	Orientador	Dar la orientación necesaria para que la persona resuelva su problema	
G.1	Orientador	GESTIÓN. Llamar a la autoridad competente	
G.2	Orientador	¿Se resolvió el problema con la llamada?	
G.2.1	Orientador	Si, Dar por terminada la Gestión	
G.2.2	Orientador	No, Hacer oficio correspondiente para la autoridad señalada.	Oficio
G.2.2.3	Orientador	Entregar al ciudadano el oficio para que le sirva como salvoconducto	



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

ASESORÍA, GESTIÓN Y QUEJA

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 19

Área Responsable: Orientación y Quejas

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
G.3	Orientador	Dar seguimiento para verificar que el problema del quejoso se haya resuelto	
G.4	Orientador	¿Se resolvió el problema con el oficio?	
G.4.1	Orientador	SI. Dar por terminada la Gestión	
G.4.2	Orientador	NO. Buscar otra alternativa	
Q.1	Orientador	QUEJA. Recabar información detallada para elaboración de proyecto de Queja	
Q.2	Orientador	Hacer un borrador de los hechos que ellos hayan manifestado	Documento de Word
Q.3	Orientador	Imprimir	
Q.4	Orientador	Pedir al Quejoso que revise el documento	Documento de Word
Q.5	Orientador	Hacer las modificaciones que el Quejoso indique	Documento de Word
Q.6	Orientador	Imprimir nuevamente	
Q.7	Orientador	Pedir firma al Quejoso	
Q.7.N	Orientador	¿El caso compete a la Comisión Estatal o a otro organismo?	
Q.7.N	Orientador	OTROS ORGANISMOS. Elaborar un oficio dirigido a la CNDH, CONAMED, CONAPRED u otra instancia según corresponda.	
Q.7.N.1	Orientador	Sacar una copia de una identificación del quejoso	
Q.7.N.2	Orientador	Proporcionar a la Secretaria los documentos incluyendo la copia de la identificación del quejoso para que los envíe a la instancia correspondiente	



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

ASESORÍA, GESTIÓN Y QUEJA

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 20

Área Responsable: Orientación y Quejas

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
Q.7.N.3	Secretaria O.Q	Poner los documentos en un sobre membretado	
Q.7.N.4	Secretaria O.Q	Llenar una papeleta con los datos del destinatario y pegarla en el sobre	Papeleta de mensajería
Q.7.N.5	Secretaria O.Q	Colocar sobre con el resto de la paquetería	
Q.7.E	Orientador	Estatal. Elaborar acuerdo de radicación	Acuerdo de Radicación
Q.7.E.1	Orientador	Asignar número de expediente según el Libro de Gobierno	
Q.7.E.2	Orientador	Proporcionar al Quejoso los datos del Visitador que llevará su caso	
Q.7.E.3	Orientador	Entregar expediente a la secretaria del Área	Expediente de Queja
Q.7.E.4	Secretaria O.Q	Escanear y subir el expediente al sistema	Expediente de Queja
Q.7.E.5	Secretaria O.Q	Entregar expediente al Visitador correspondiente según el Libro de gobierno	Expediente de Queja
Q.8	Visitador	Recibir Expediente	
Q.9	Visitador	Solicitar los informes a la autoridad involucrada a través de un escrito o por teléfono	
Q.10	Visitador	Esperar 15 días para recibir los informes	
Q.11	Visitador	¿La autoridad envió los informes?	
Q.11.1	Visitador	NO. Hacer una nueva solicitud de la misma manera con un plazo de 10 días. (Si es la 2ª o 3ª solicitud)	Oficio
Q.11.1.2	Visitador	Esperar 10 días	
Q.11.2.	Visitador	SI. Citar al Quejoso para informarle de la contestación de la autoridad	



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

ASESORÍA, GESTIÓN Y QUEJA

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 21

Área Responsable: Visitadurías

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
Q.11.2.2	Visitador	Entregar al Quejoso una copia de la contestación de la autoridad	
Q.12	Visitador	¿El quejoso está de acuerdo con los informes de la autoridad?	
Q.12.1	Visitador	SI. Buscar que la autoridad resarza los daños al quejoso	
Q.12.2	Visitador	NO. Hacer una notificación al quejoso mediante un escrito solicitándole que manifieste por escrito lo que a su derecho convenga	Acta circunstanciada
Q.12.2.1	Visitador	Esperar un plazo de 15 días para que el quejoso haga las manifestaciones que a su interés convenga	
Q.12.2.2	Visitador	Intentar una conciliación o solución durante el trámite	
Q.13	Visitador	¿Respondió el quejoso a la solicitud?	
Q.13.1.A	Visitador	NO. A) Continuar la investigación cuando sea factible	
Q.13.1.B	Visitador	B) Enviar el expediente al Archivo cuando no haya posibilidad de recabar evidencia	
Q.13.2	Visitador	SI. Recabar las evidencias necesarias para el esclarecimiento de los hechos	
Q.13.2.1		¿Se requiere analizar el fondo del asunto para resolver?	
Q.13.2.1.1		NO. Emitir un acuerdo de conclusión por desistimiento, solución, conciliación o incompetencia según corresponda.	Acuerdo de conclusión
Q.13.2.1.2		SI. Se declara agotada la etapa de investigación	



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

ASESORÍA, GESTIÓN Y QUEJA

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 22

Área Responsable: Visitadurías

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
Q.14	Visitador	¿La autoridad resultó violatoria de los Derechos Humanos?	
Q.14.1	Visitador	NO. Elaborar proyecto de Acuerdo de No Responsabilidad (ANR)	Proyecto de ANR
Q.14.2	Visitador	SI. Hacer un proyecto de recomendación a la autoridad.	Proyecto de Recomendación
Q.15	Visitador	Entregar a la secretaria del Dpto. de Control Análisis y Evaluación (C.A.E).	
Q.16	Secretaria C.A.E	Registrar en el libro de proyectos de Recomendación	Libro de Proyectos de Recomendaciones y ANR
Q.17	Secretaria C.A.E	Entregar al Titular del Departamento de Control, Análisis y Evaluación (C.A.E)	
Q.18	Titular de Control Análisis y Evaluación Titular C.A.E	Revisar que el proyecto de Recomendación o el Acuerdo de No Responsabilidad cumpla con los requerimientos	
Q.19		¿Hay observaciones en el proyecto de Recomendación/ Acuerdo de No Responsabilidad?	
Q.19.2	Titular C.A.E	SI. Devolver proyecto de Recomendación/ Acuerdo de No Responsabilidad al Visitador responsable	
Q.19.2	Titular C.A.E	NO. Entregar proyecto de Recomendación/ Acuerdo de No Responsabilidad al Presidente	
Q.20	Presidente	Revisar proyecto de Recomendación/ Acuerdo de No Responsabilidad	
Q.21	Presidente	¿Hay observaciones en el proyecto de Recomendación/ Acuerdo de No Responsabilidad?	
Q.21.1	Presidente	SI. Devolver el Proyecto al titular del Dpto. de C.A.E	



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

ASESORÍA, GESTIÓN Y QUEJA

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 23

Área Responsable: C.A.E., Sec. E., Presidencia

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
Q.21.2	Secretaria del Dpto. de C.A.E	NO. Asignar número de Proyecto de Recomendación o de ANR y registrar en el Libro	Libro de Proyectos
Q.22	Presidente	Firmar proyecto de Recomendación/ Acuerdo de No Responsabilidad	
Q.23	Presidente	Devolver proyecto de Recomendación/ Acuerdo de No Responsabilidad al Dpto. de Control Análisis y Evaluación	
Q.24	Titular C.A.E	Entregar proyecto de Recomendación/ Acuerdo de No Responsabilidad a Secretaría Ejecutiva	
Q.25	Secretaria de Secretaría	Elaborar notificación de la Recomendación o ANR	
Q.26	Ejecutiva	Entregar al mensajero	
Q.27	Mensajero	Entregar Recomendación o ANR a la autoridad o al Quejoso según corresponda.	
Q.28	Secretaría Ejecutiva	Esperar un máximo de 15 días la respuesta por parte de la autoridad	
Q.29	Secretaría Ejecutiva	Recibir respuesta por parte de la autoridad	
Q.30		Hacer del conocimiento del Quejoso	
Q.31	Secretaría Ejecutiva	¿La autoridad aceptó la recomendación?	
Q.31.1	Secretaría Ejecutiva	NO. Hacer del conocimiento público esta circunstancia y del quejoso	
Q.31.2	Secretaría Ejecutiva	SI. Esperar las pruebas de cumplimiento. (Esperar 15 días como máximo).	
Q.32	Secretaría Ejecutiva	Dar seguimiento de la Recomendación emitida	



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

ASESORÍA, GESTIÓN Y QUEJA

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 24

Área Responsable: Secretaría Ejecutiva

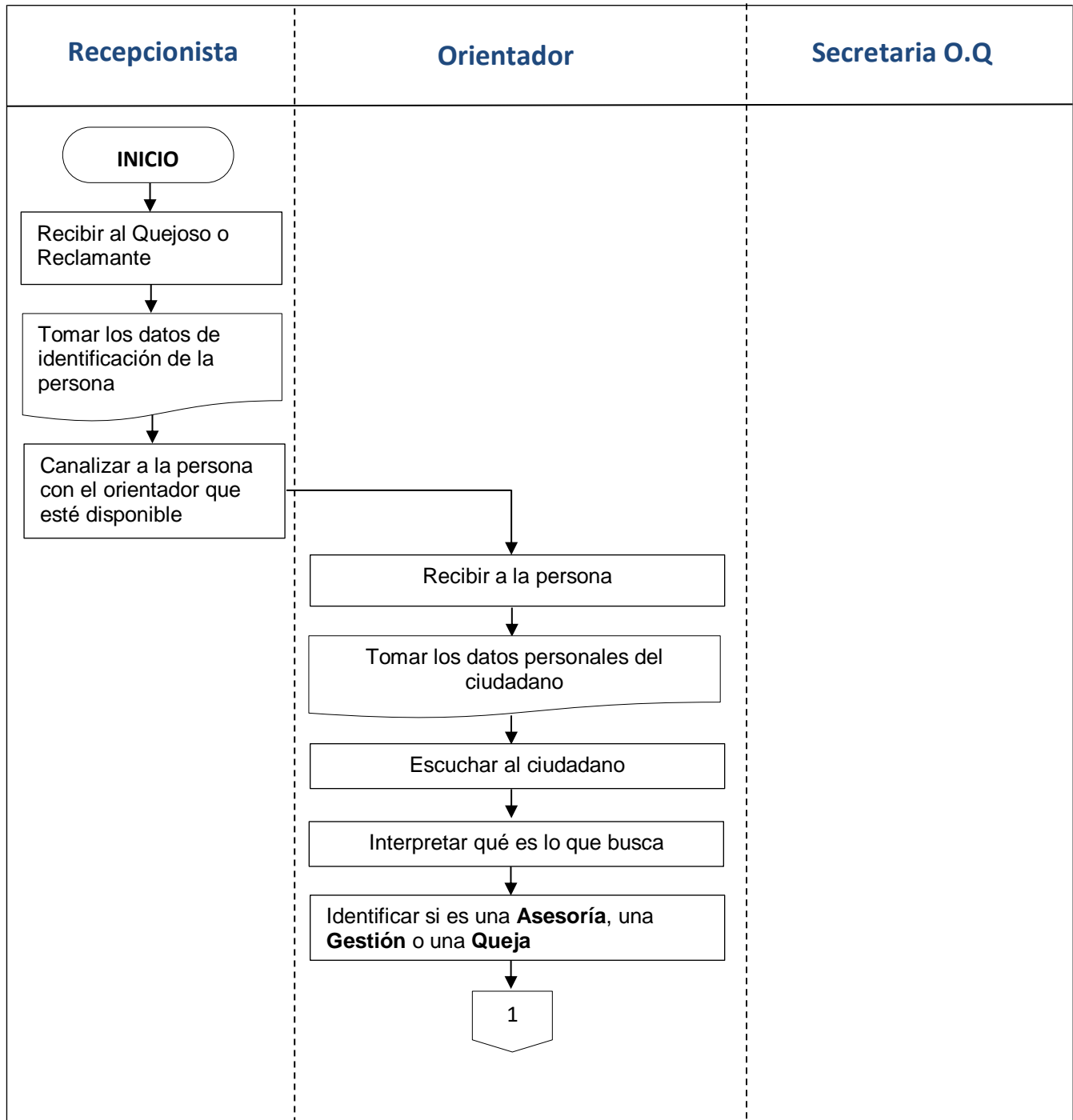
Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
Q.33	Secretaría Ejecutiva	Entregar un reporte al presidente de el seguimiento que se le ha dado a la recomendación	
Q.34	Secretaría Ejecutiva	¿Se impugnó la recomendación emitida?	
Q.34.1	Secretaría Ejecutiva	NO. Dar el seguimiento necesario o dar por cumplida la Recomendación según corresponda	
Q.34.2	Secretaría Ejecutiva	SI. Elaborar un oficio para la CNDH informando sobre la impugnación	Impugnación
Q.34.2.1	Secretaria de Secretaría E.	Elaborar copias de expediente	Expediente de Queja
Q.34.2.2	Secretaria de Secretaría E.	Certificar las copias expediente	
Q.34.2.3	Secretaria de Secretaría E.	Poner en un sobre membretado con todos los datos	
Q.34.2.4	Secretaria de Secretaría E.	Dejar en el área de paquetería	
Q.34.2.5	Secretaria de Secretaría E.	Entregar al mensajero de la empresa de paquetería	
Q.34.2.6	Mensajero	Notificar al Quejoso que su caso fue remitido a la CNDH	oficio
Q.35	Secretaría Ejecutiva	¿La CNDH confirmó el deshecho?	
Q.35.1	Secretaría Ejecutiva	CONFIRMA.- Estar al pendiente de esa confirmación	
Q.35.2	Secretaría Ejecutiva	DESHECHA.- Se da por terminado el trámite de la resolución	



Área Responsable: Orientación y Quejas

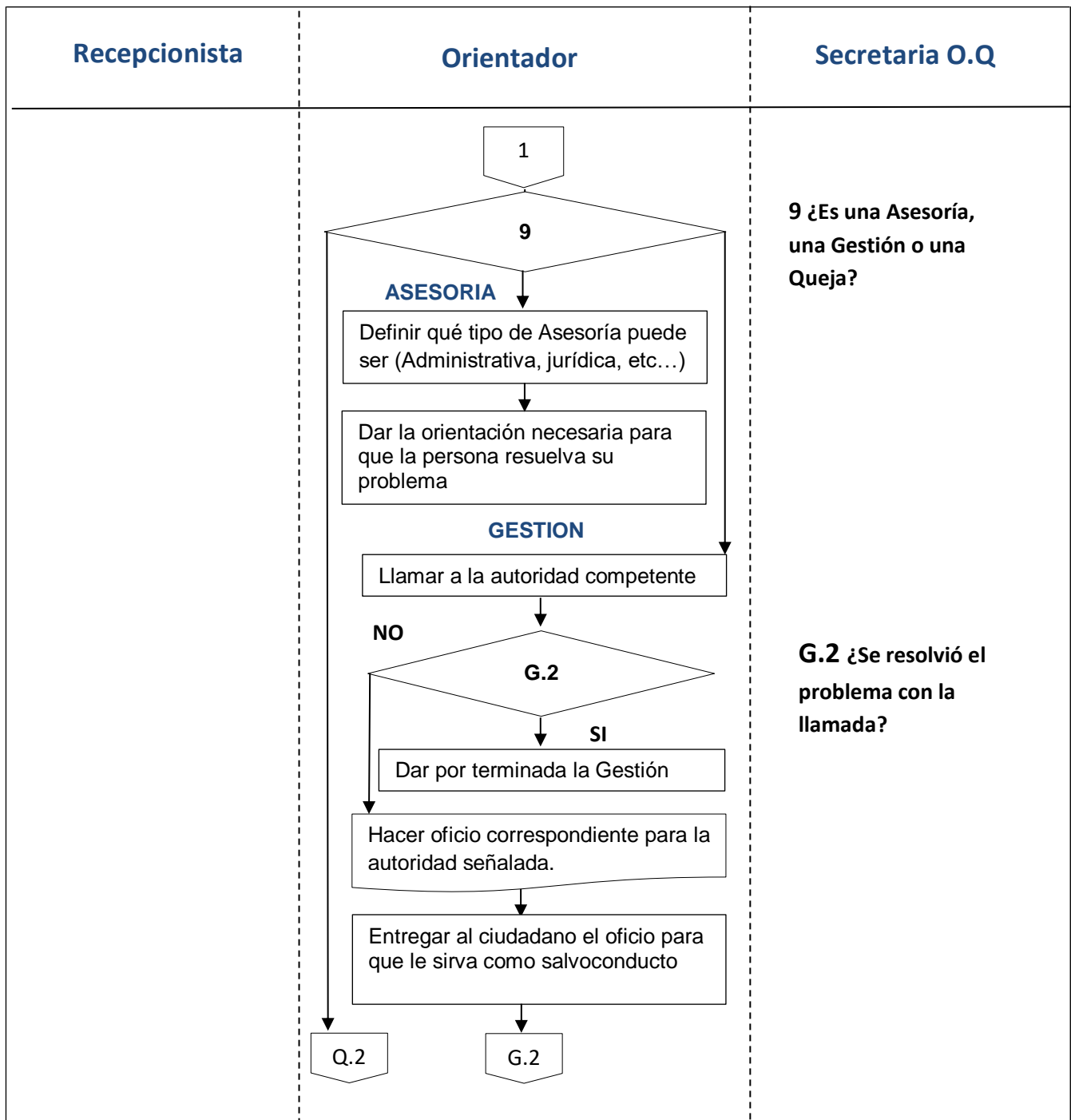
Diagrama de Flujo





Área Responsable: Orientación y Quejas

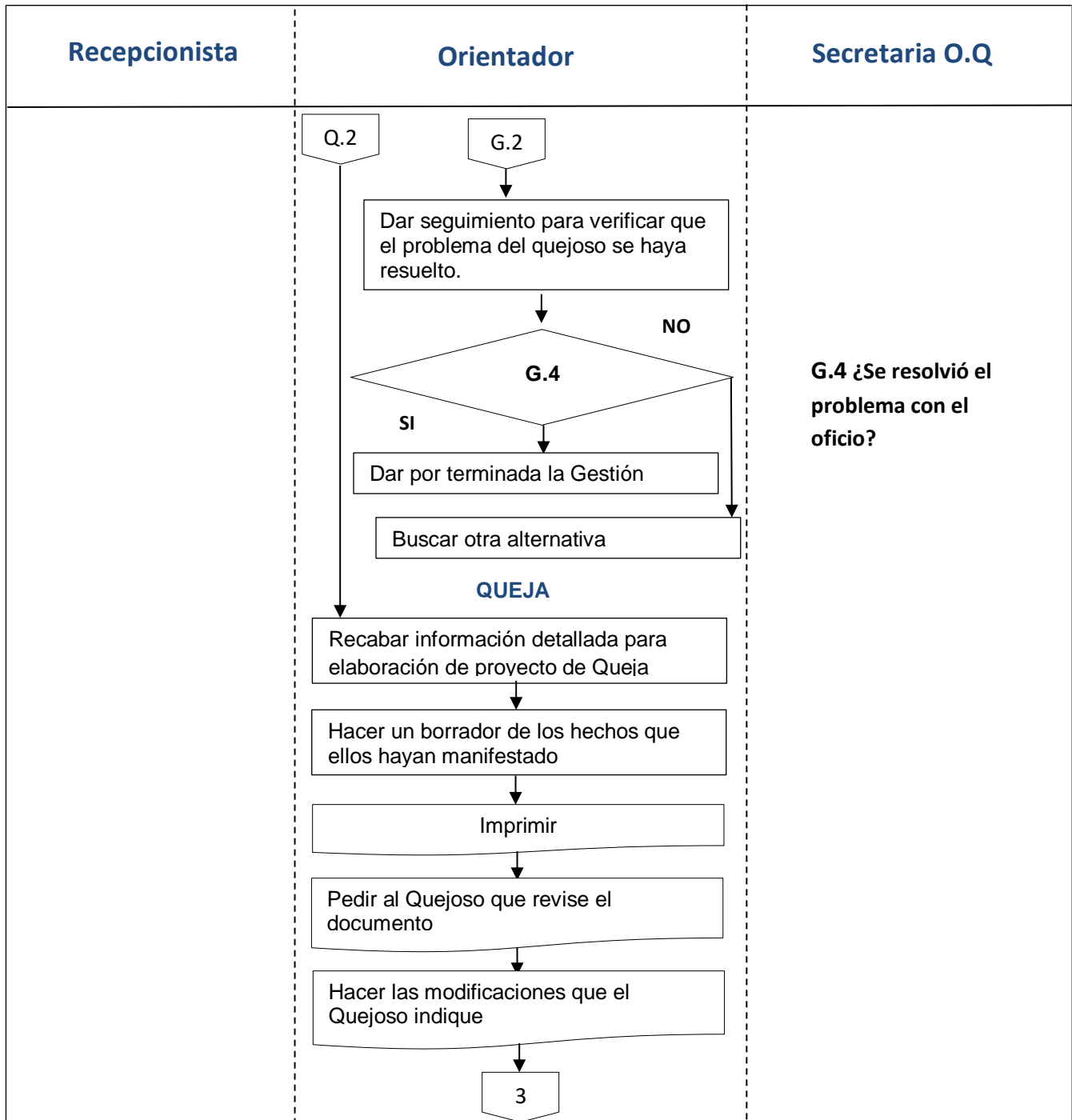
Diagrama de Flujo





Área Responsable: Orientación y Quejas

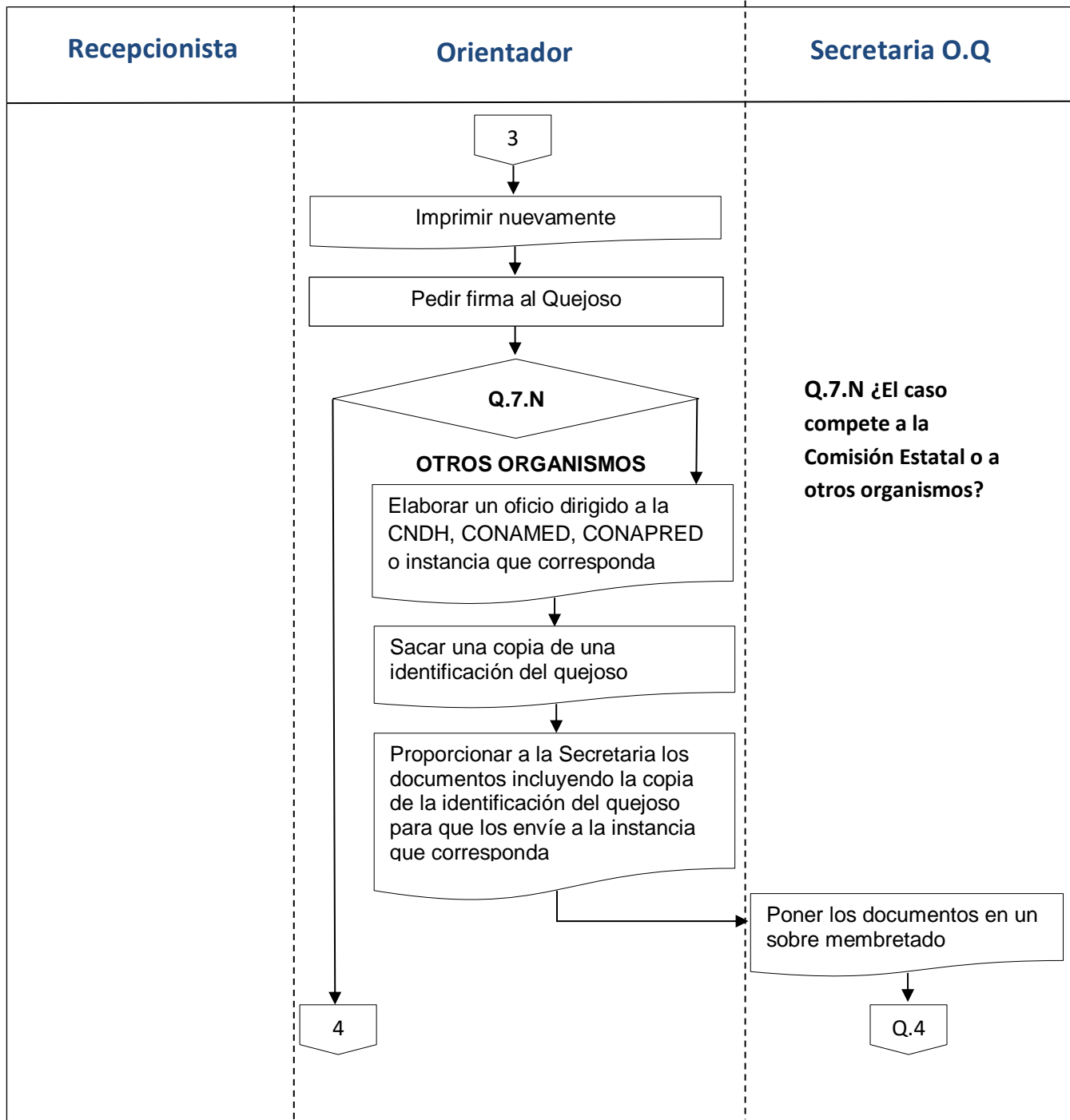
Diagrama de Flujo





Área Responsable: Orientación y Quejas

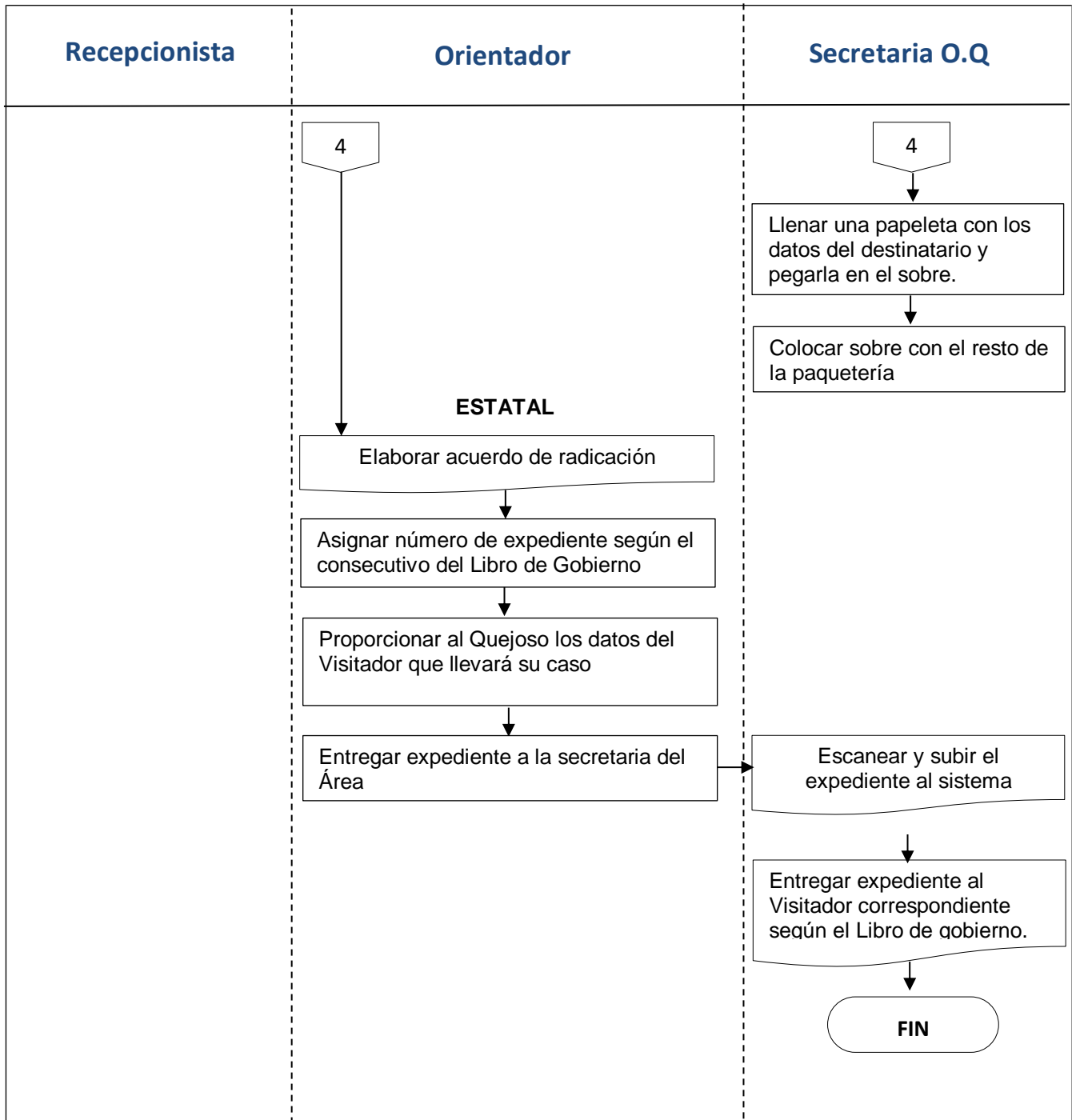
Diagrama de Flujo





Área Responsable: Orientación y Quejas

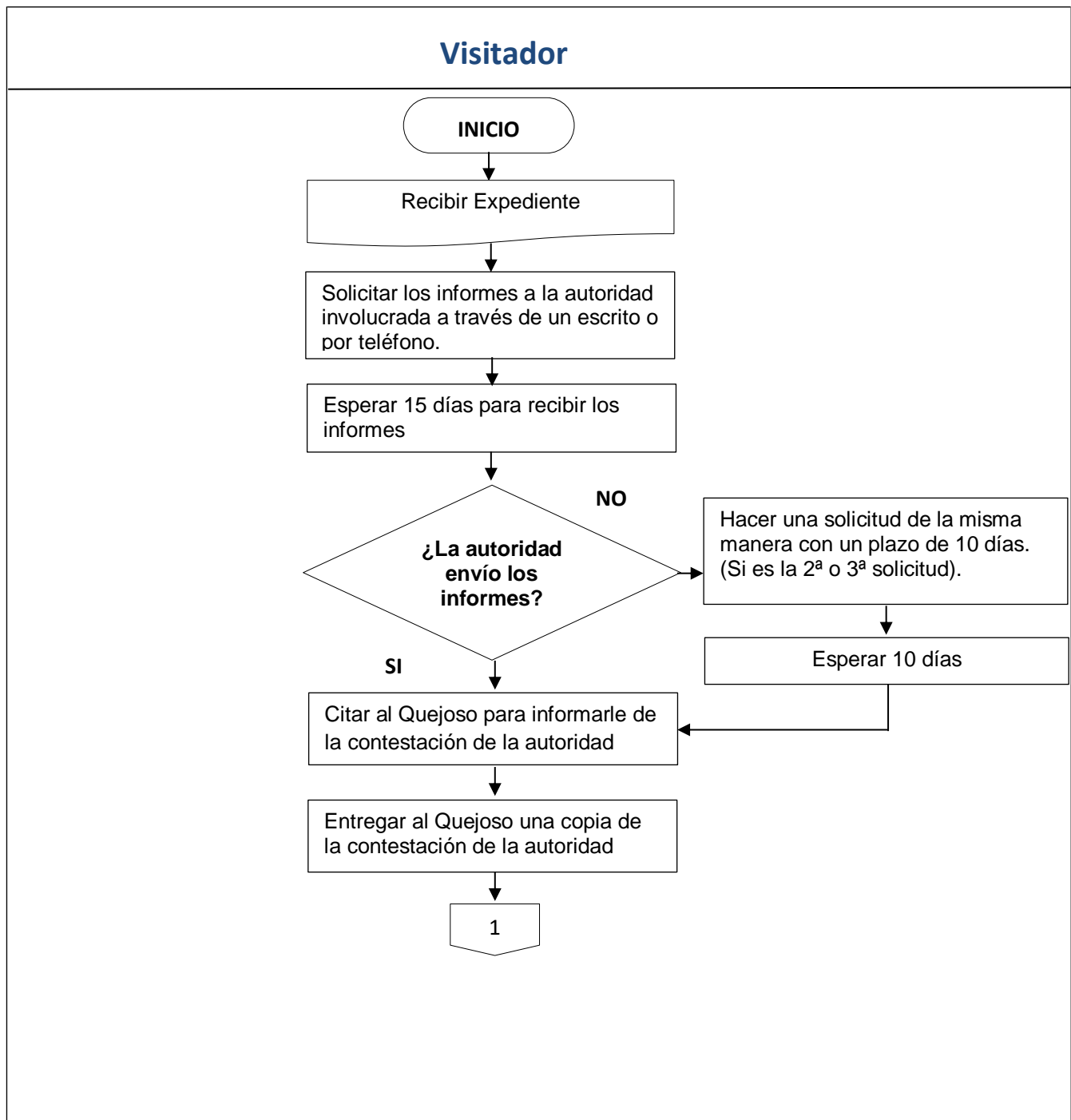
Diagrama de Flujo





Área Responsable: Visitadurías

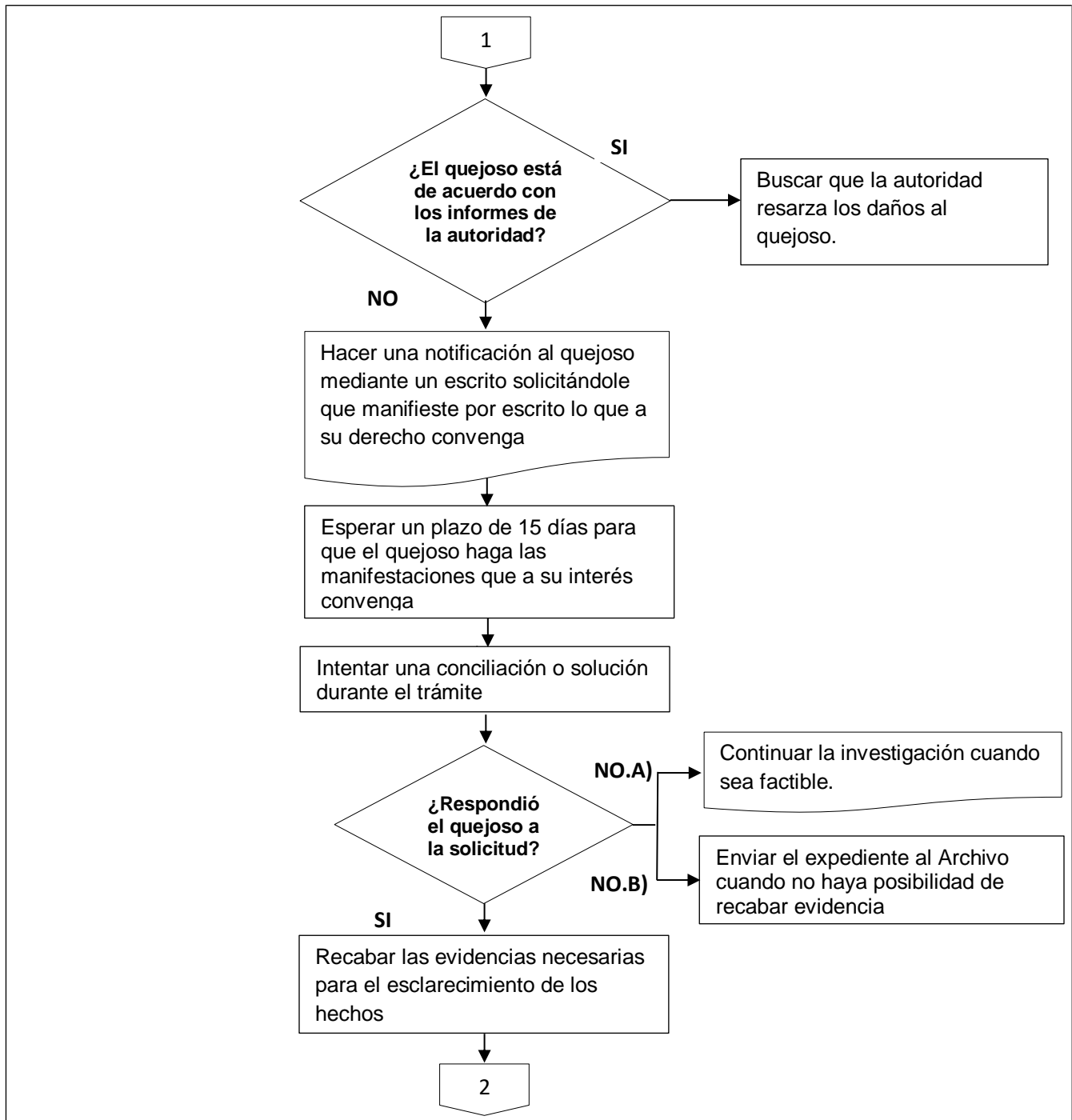
Diagrama de Flujo





Área Responsable: Visitadurías

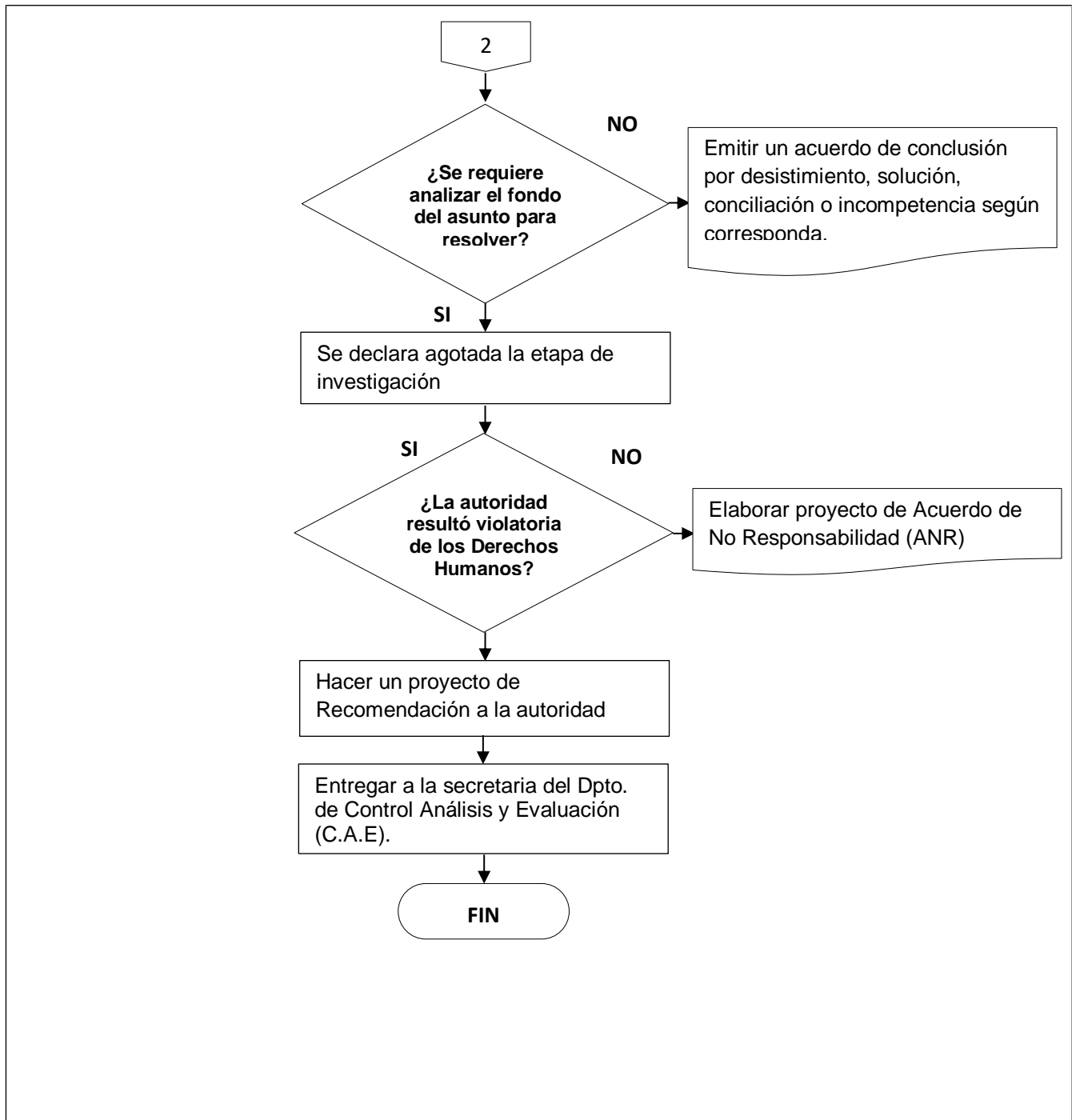
Diagrama de Flujo





Área Responsable: Visitadurias

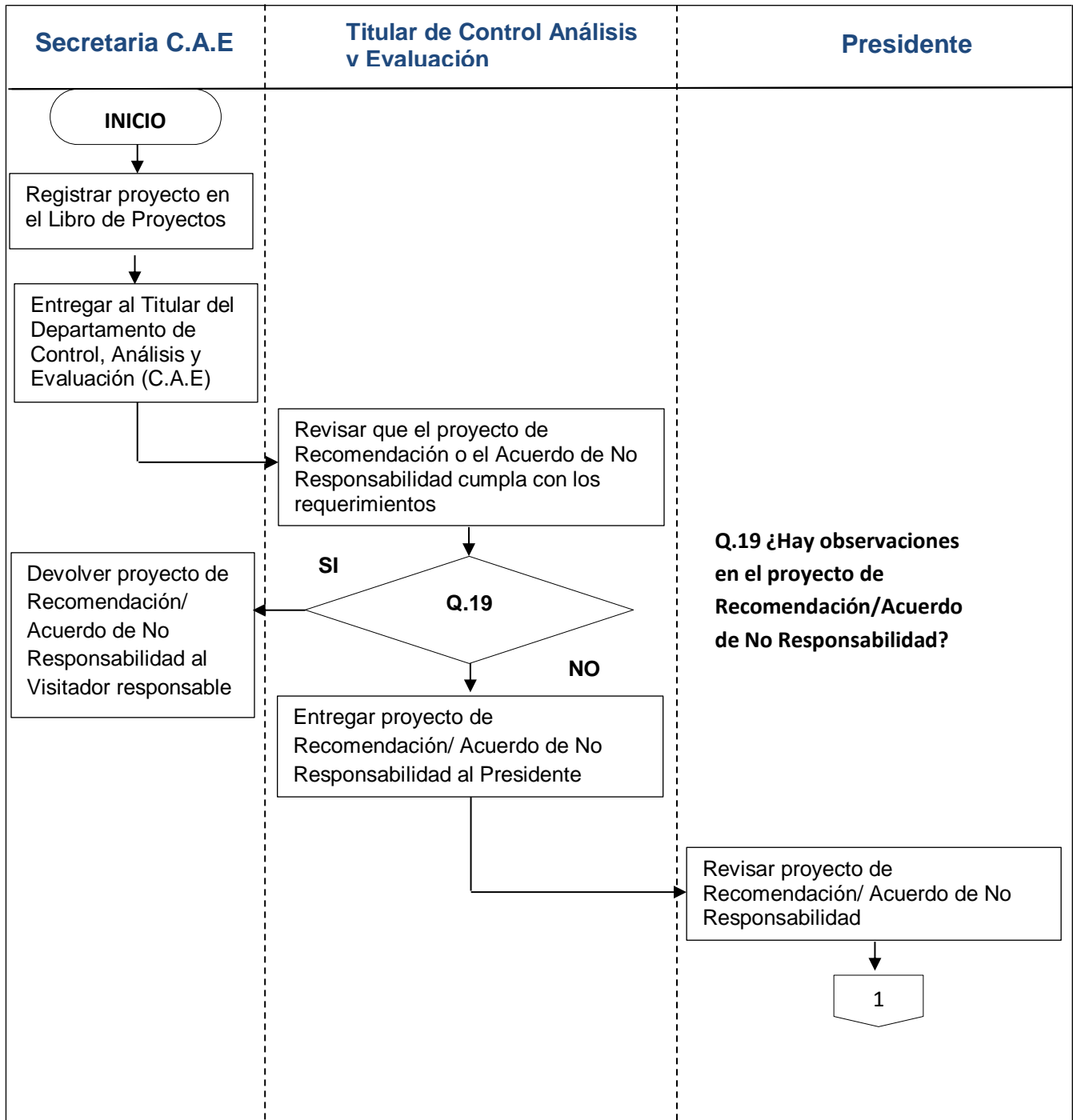
Diagrama de Flujo





Área Responsable: Control, Análisis y Evaluación y Presidencia

Diagrama de Flujo





COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

ASESORÍA, GESTIÓN Y QUEJA

CEDHCH-OQ-00

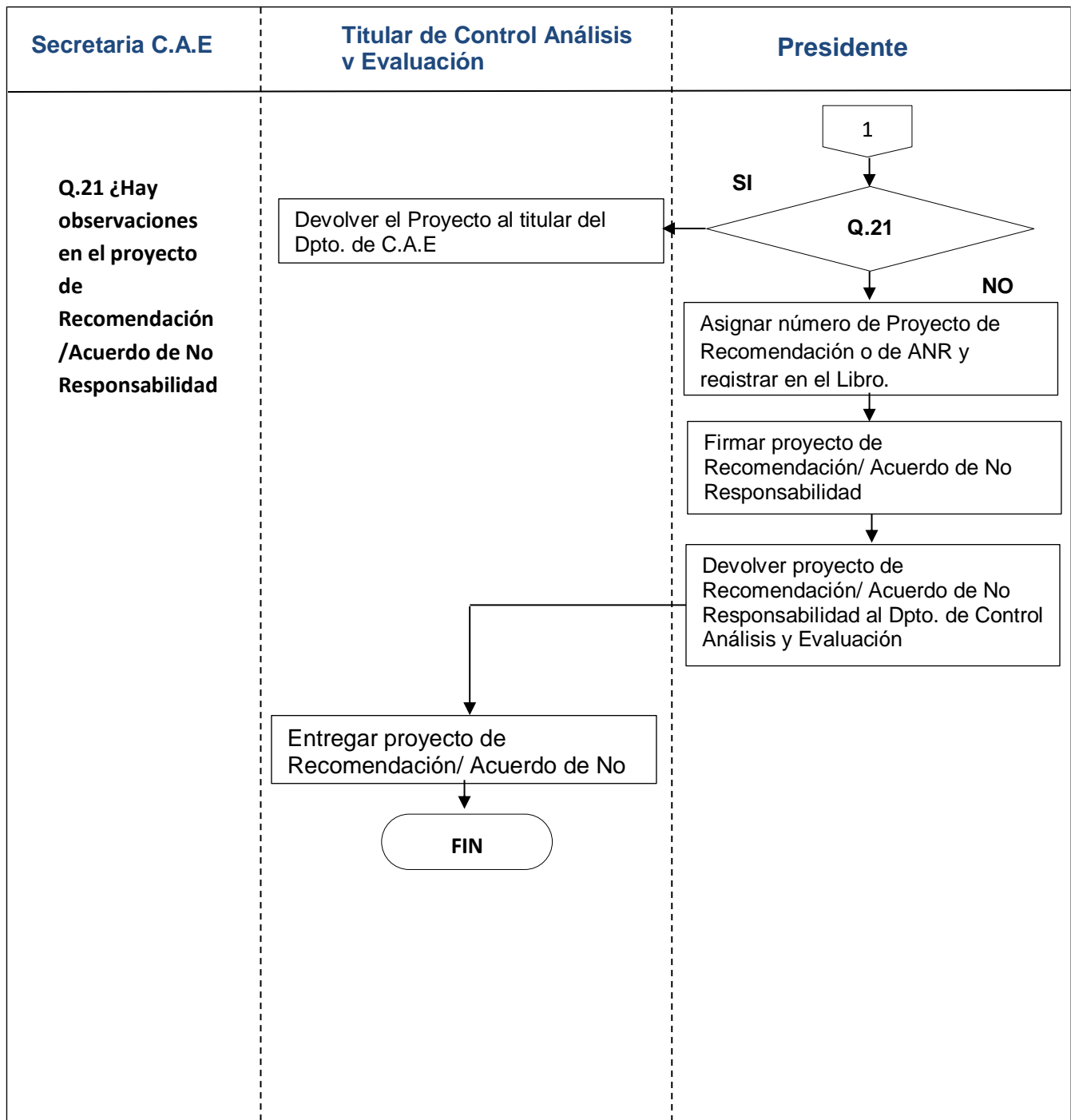
Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 34

Área Responsable: Control, Análisis y Evaluación y Presidencia

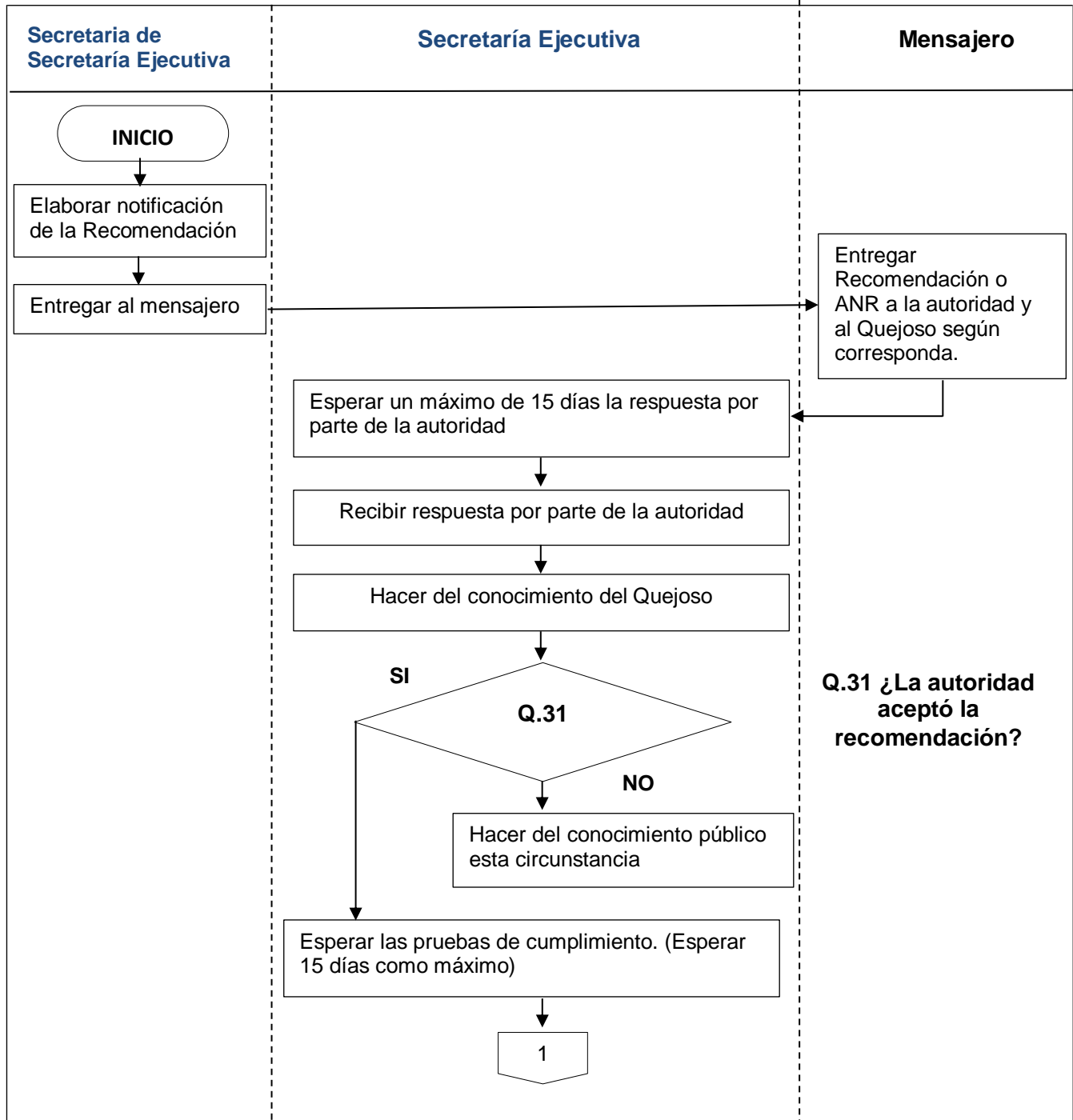
Diagrama de Flujo





Área Responsable: Secretaría Ejecutiva Y Servicios Administrativos.

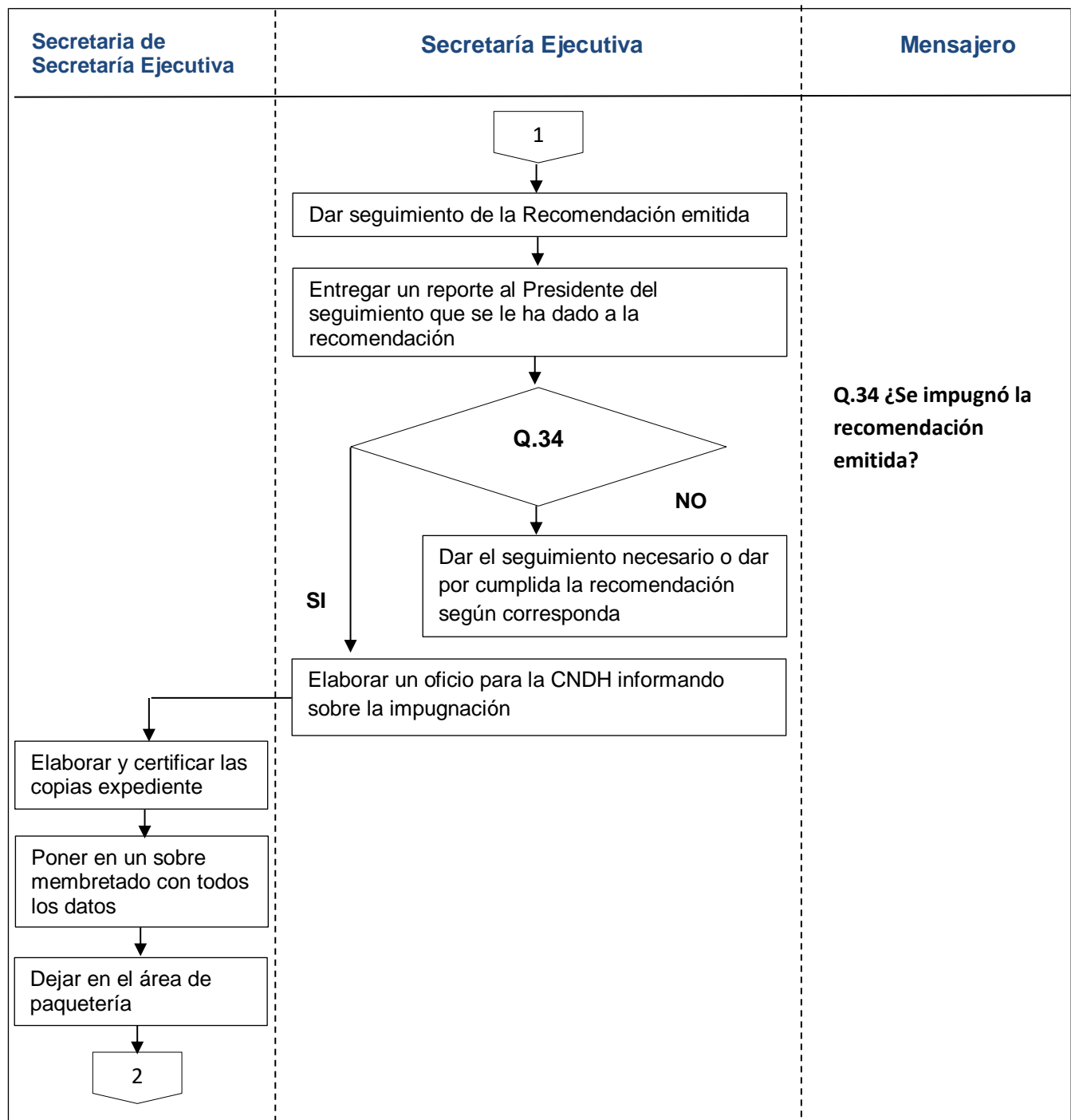
Diagrama de Flujo





Área Responsable: Secretaría Ejecutiva y Servicios Administrativos.

Diagrama de Flujo





COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

ASESORÍA, GESTIÓN Y QUEJA

CEDHCH-OQ-00

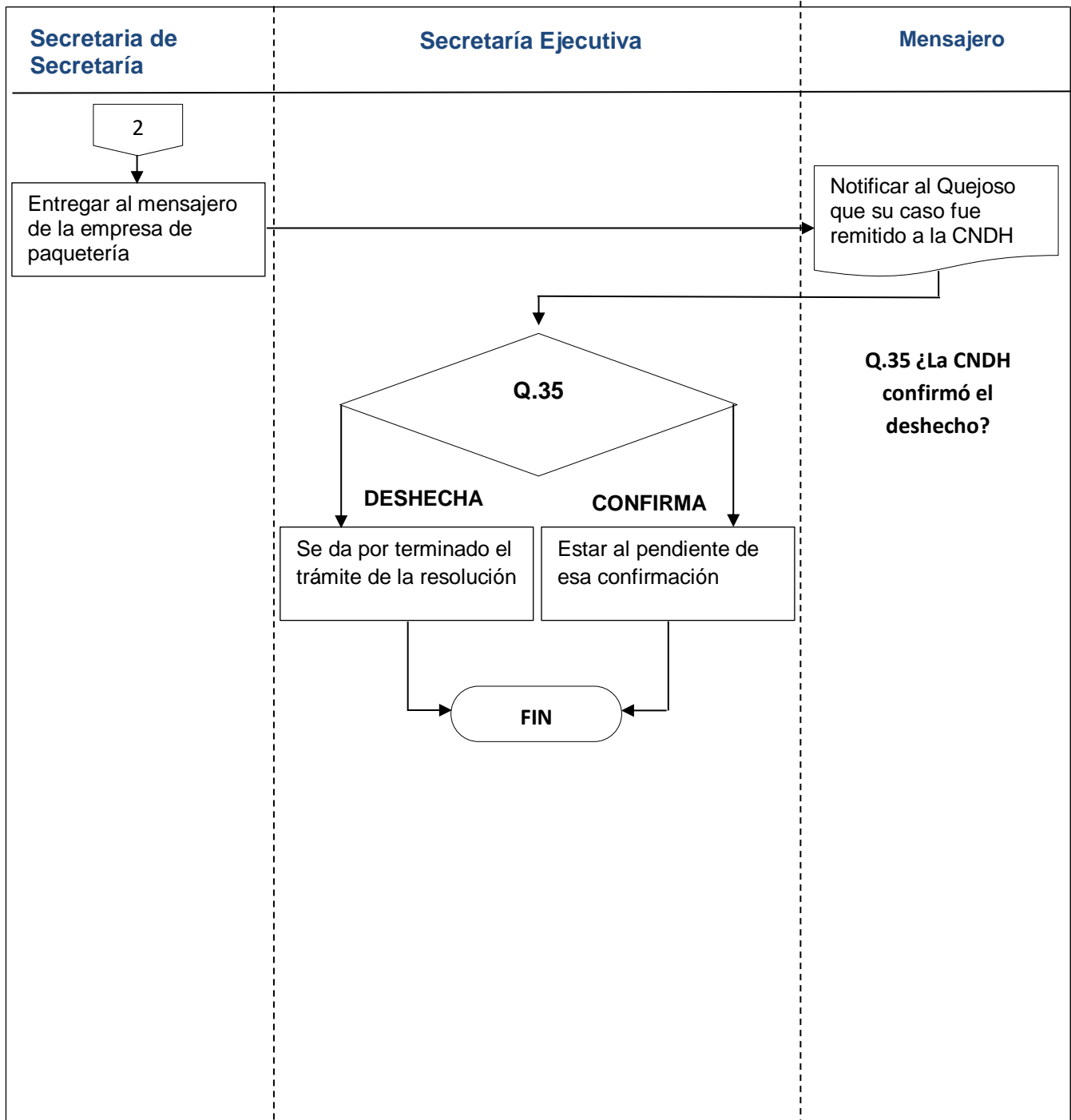
Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 37

Área Responsable: Secretaría Ejecutiva y Servicios Administrativos.

Diagrama de Flujo





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

QUEJA, GESTIÓN Y ASESORÍA

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 38

Área Responsable: Orientación y Quejas

FORMATOS

Instrucciones: Adjunte todos los formatos que se utilizan en este procedimiento



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

ATENDER CASOS URGENTES

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene. 2017

Versión: 1.0

Página: 39

Área Responsable: Jefe de departamento

1.1 Propósito del procedimiento.

El procedimiento de Atender Casos Urgentes tiene como finalidad proteger los derechos de la persona cuando exista un posible conflicto con las autoridades o dependencias que representan al Estado. Por lo general son casos en los que la persona afectada no puede asistir a la CEDH y es una situación que se debe de resolver en el momento.

1.2 Alcance.

Quienes que se involucran en este procedimiento son el Presidente, el Titular del Área de *Orientación y Quejas*, el *Visitador Adscrito al Área de Seguridad Pública y CERESOS*, las autoridades o dependencias con las que se presentan los conflictos y las personas (público en general) que requieren que su problema sea resuelto.

1.3 Fundamento.

Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos
Reglamento interno de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos

1.4 Responsabilidades.

Generalmente quienes asumen la responsabilidad para que se resuelvan los Casos Urgentes de la ciudadanía son el Presidente, el titular del Área de *Orientación y Quejas* y el *Visitador Adscrito al Área de Seguridad Pública y CERESOS*.

1.5 Definiciones.

Caso Urgente.- Situación que surge de imprevisto en la que alguna autoridad ha violado los derechos humanos de una o varias personas y se requiere la intervención de la CEDH de inmediato. Por lo general no hay tiempo suficiente para que la persona afectada acuda a hacer el trámite de Queja o Gestión como se hace en un procedimiento normal.



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

ATENDER CASOS URGENTES

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 40

Área Responsable: Jefe de departamento

Políticas, Lineamientos y Especificaciones

Existen situaciones en las que CEDH debe intervenir (si el presidente de la CEDH lo ordena) sin la necesidad de que el o los ciudadanos afectados acudan a presentar su Queja.

Por lo general son acontecimientos de alto impacto que se encuentran en la opinión pública o los medios de comunicación. En estos casos, el Presidente en coordinación con Titular del Área de *Orientación y Quejas* y el *Visitador Adscrito al Área de Seguridad Pública y CERESOS*, toman una determinación para atender el conflicto que ocurre, tratan de resolverlo de la mejor manera y explican a los ciudadanos cómo se le va a dar seguimiento a lo ocurrido por parte de la CEDH. En la mayoría de las ocasiones el *Visitador Adscrito al Área de Seguridad Pública y CERESOS* es quien acude.

En estas situaciones no se tiene el tiempo suficiente para que las personas acudan a la CEDH a realizar su trámite de Gestión o Queja como normalmente se haría. El encargado de atender los casos urgentes debe actuar de manera rápida y resolver la problemática lo antes posible.

Como punto importante, al Presidente de la CEDH se le debe proporcionar toda la información recolectada del conflicto presentado para que esté informado de lo sucedido.



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

ATENDER CASOS URGENTES

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 41

Área Responsable: Orientación y Quejas

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Titular del Área	Recibir llamada	
2	Titular del Área	Solicitar información sobre donde ocurre el evento y de que se trata	
3	Titular del Área	Trasladarse al lugar donde ocurren los hechos emergentes	
4	Titular del Área	Buscar testigos	
5	Titular del Área	Levantar testimonios	
6	Titular del Área	Tomar fotografías del conflicto	
7	Titular del Área	Reportar el caso al Presidente de CEDH para mantenerlo informado	



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

ATENDER CASOS URGENTES

CEDHCH-OQ-00

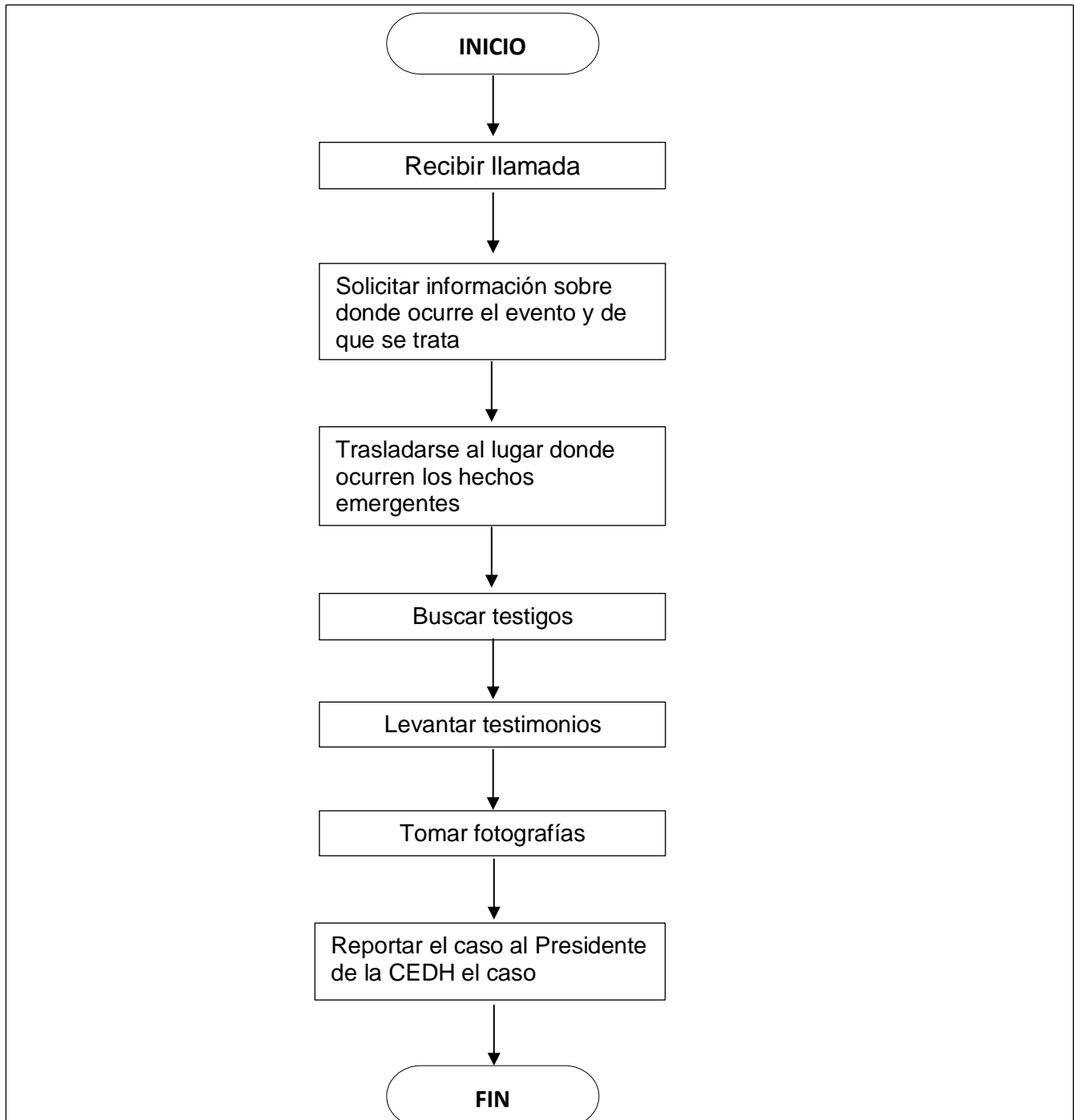
Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 42

Área Responsable: Orientación y Quejas

Diagrama de Flujo





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

ATENDER CASOS URGENTES

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 43

Área Responsable: Orientación y Quejas

FORMATOS

Instrucciones: Adjunte todos los formatos que se utilizan en este procedimiento



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

CAPTURAR LAS ASESORÍAS, GESTIONES Y QUEJAS

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 44

Área Responsable: Orientación y Quejas

1.1 Propósito del procedimiento.

El propósito de esta actividad es llevar un registro y control de todas las Asesorías, Gestiones y Quejas que se presentan en la CEDH.

1.2 Alcance.

Esta actividad incluye a la secretaria quien se encarga de subir la información al sistema, el Titular del Área de *Orientación y Quejas*, los orientadores y los Visitadores que dan seguimiento a las mismas.

1.3 Referencia.

Reglamento interno de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos
Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos

1.4 Responsabilidades.

El responsable de subir esta información al sistema es la secretaria del departamento y a su vez, es supervisada por el Titular del Área de *Orientación y Quejas*.



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

CAPTURAR LAS ASESORÍAS, GESTIONES Y QUEJAS

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 45

Área Responsable: Orientación y Quejas

Políticas, Lineamientos y Especificaciones

Este procedimiento se lleva a cabo una vez que el orientador ha atendido a los reclamantes o quejosos y es llevado a cabo por la secretaria, quien se encarga de subir las asesorías, gestiones y quejas al sistema.

Todas estas actividades son registradas en los libros correspondientes:

- Libro de Gestiones
- Libro de Quejas Estatales
- Libro de Quejas Federales
- Libro de Asesorías

La información que se encuentra en estos libros son: Los datos personales de la persona a la que se atendió y el asunto.

El sistema en línea al que se va subir la información es: <http://beta.cedh.uach.mx/>. La secretaria tiene su propia cuenta de usuaria y contraseña para poder entrar.

Cuando se sube una Queja o una Gestión, se hace una narración de los hechos dentro del sistema. En caso de que no exista una narración de los hechos en el documento, se escanea el documento y se sube al sistema.

Para poder determinar el tipo de violación de Derechos Humanos que se ha cometido y etiquetar el documento en el sistema, existe un manual llamado "CLASIFICACION DE LOS DERECHOS HUMANOS". De acuerdo a la clasificación contenida en dicho manual, el Titular del Área de *Orientación y Quejas* determina inicialmente el tipo de violación que se ha cometido.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

CAPTURAR LAS ASESORÍAS, GESTIONES Y QUEJAS

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 46

Área Responsable: Orientación y Quejas

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Secretaria	Registro de Asesorías	
1.2		Revisar asesorías en el “Libro de Asesorías”	
1.3		Marcar en el “Libro de Asesorías” quién fue el que dio la asesoría	
1.4		Entrar a la página http://beta.cedh.uach.mx/	
1.5		Dar “clic” en Entrevistas	
1.6		Dar “clic” en Asesorías	
1.7		Dar “clic” en Nueva Asesoría	
1.8		Llenar datos generales de las personas	
1.9		Escribir narración de hechos en el sistema	
1.10		Subir Asesoría	
2	Secretaria	Registro de Quejas	
2.1		Entrar a la página http://beta.cedh.uach.mx/	
2.2		Dar “clic” en Entrevistas	
2.3		Dar “clic” en Quejas	
2.4		Dar “clic” en Nueva Queja	
2.5		Llenar datos generales	
2.6		¿Existe narración de hechos?	
2.6.1		NO , Escanear Queja	
		Subir documento escaneado	



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

CAPTURAR LAS ASESORÍAS, GESTIONES Y QUEJAS

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 47

Área Responsable: Orientación y Quejas

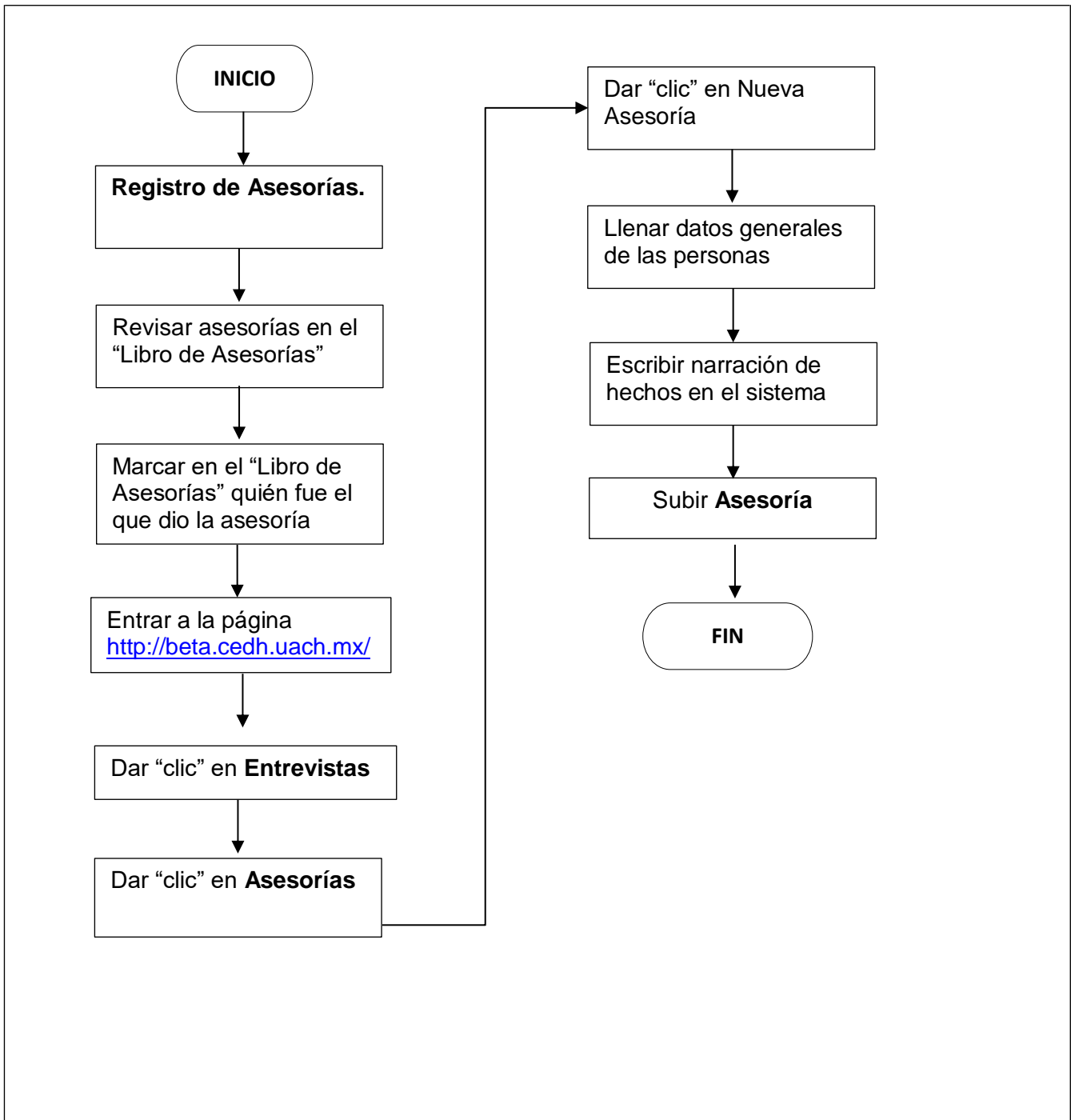
Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
2.6.2		Complementar violación a Derechos Humanos Dar "clic" en Subir Queja SI , Hacer narración de hechos	
3	Secretaria	Complementar violación a derechos humanos Subir Queja Registro de Gestiones	
3.1		Entrar a la página http://beta.cedh.uach.mx/	
3.2		Dar "clic" en Entrevistas	
3.3		Dar "clic" en Gestiones	
3.4		Dar "clic" en Nueva Gestión	
3.5		Llenar datos generales	
3.6		¿Existe narración de hechos?	
3.6.1		NO , Escanear documento Subir documento escaneado	
3.6.2		Complementar violación a derechos humanos Subir gestión SI , Hacer narración de hechos Complementar violación a derechos humanos Subir gestión	



Área Responsable: Orientación y Quejas

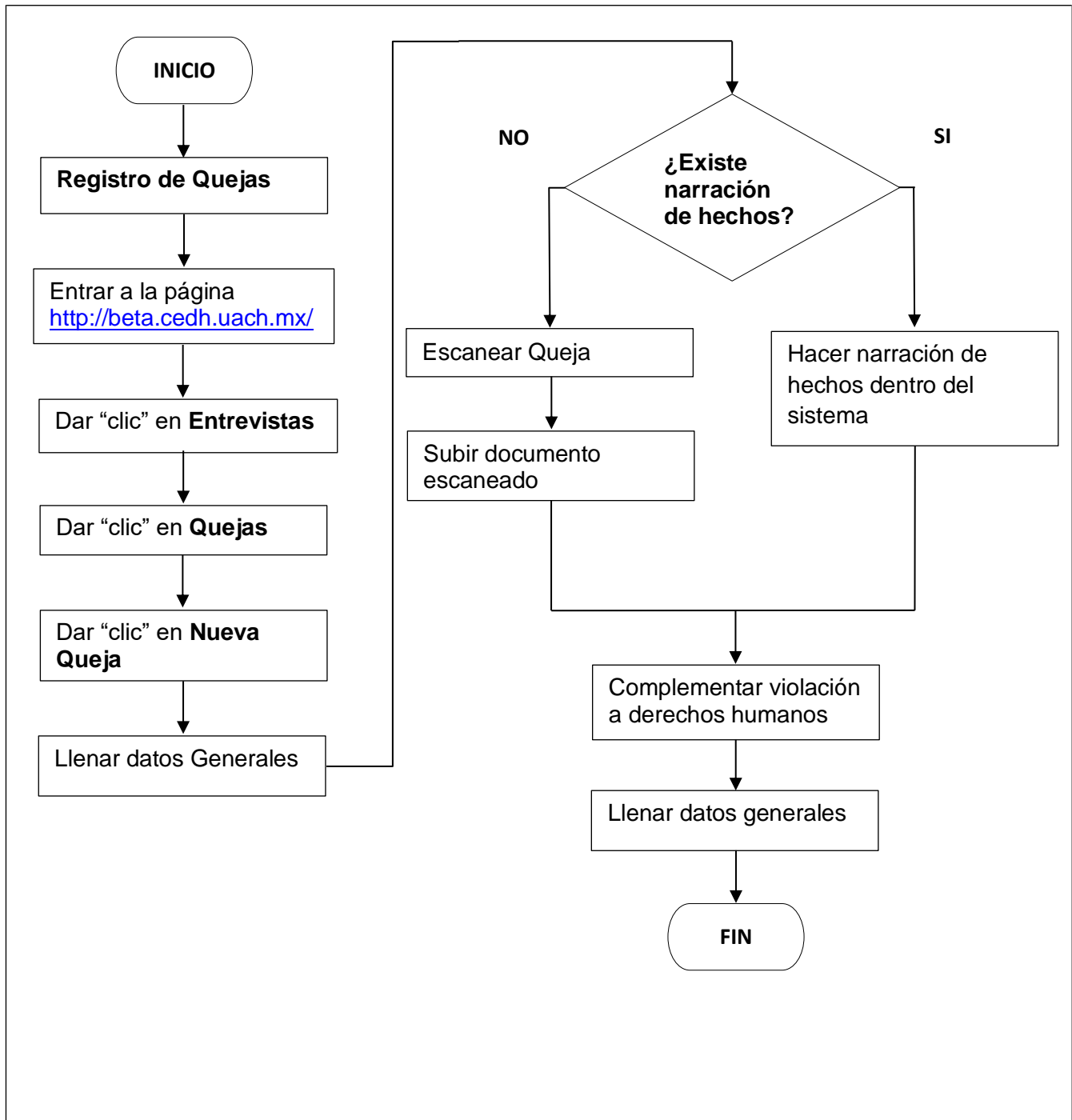
Diagrama de Flujo





Área Responsable: Orientación y Quejas

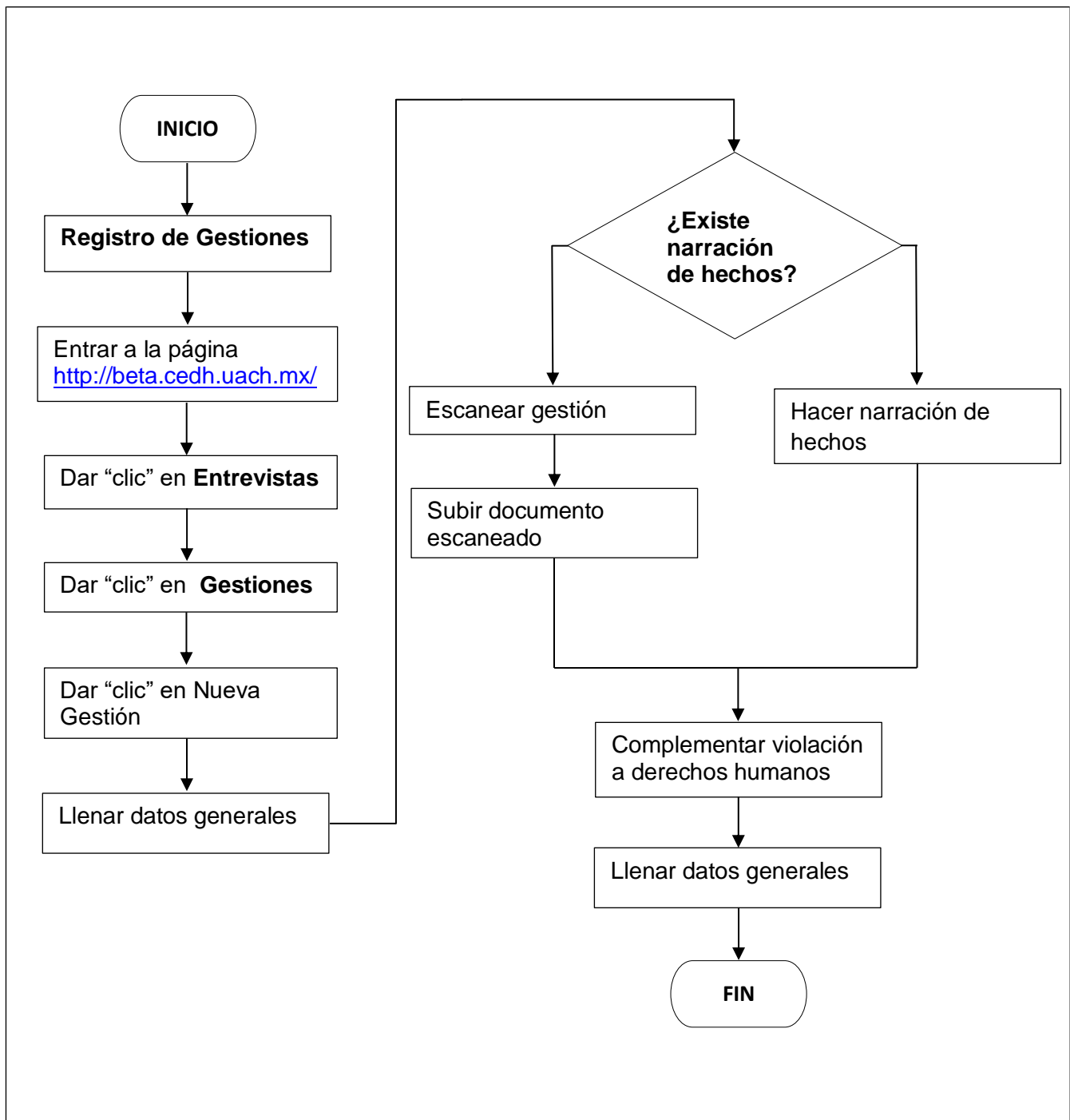
Diagrama de Flujo





Área Responsable: Orientación y Quejas

Diagrama de Flujo





COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

CAPTURAR LAS ASESORÍAS, GESTIONES Y QUEJAS.

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 51

Área Responsable: Orientación y Quejas

FORMATOS

Instrucciones: Adjunte todos los formatos que se utilizan en este procedimiento



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

ELABORAR COPIAS CERTIFICADAS

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 52

Área Responsable: Orientación y Quejas

1.1 Propósito del procedimiento.

Entregar las copias certificadas a los organismos públicos o particulares que las solicitan para dar seguimiento a los casos que así lo requieran.

1.2 Alcance.

Esta actividad incluye a la secretaria que se encarga de hacer las copias y al Titular del Área quien recibe el oficio de solicitud y certifica las copias.

1.3 Fundamento

Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos

1.4 Responsabilidades.

La responsable de elaboración de este procedimiento es la secretaria bajo la supervisión del Titular del Área de Orientación y Quejas.

1.5 Definiciones.

Copia certificada.-Documento que contiene la transcripción total o parcial de otro y que además está firmada y sellada por algún órgano de la administración pública que acredita que no se trata de una falsificación. En el caso de la CEDH quienes tienen la facultad de certificar las copias son los Visitadores y el Titular del Área de *Orientación y Quejas* ya que cuentan fe pública.



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

ELABORAR COPIAS CERTIFICADAS

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 53

Área Responsable: Orientación y Quejas

Políticas, Lineamientos y Especificaciones

Hay algunas autoridades que requieren copia de algunos documentos que se encuentran en la CEDH mismas que tienen la facultad de solicitar una copia. Para que estas copias tengan validez, es importante que sean certificadas y para esto deben ir firmadas y selladas por la autoridad competente de la CEDH. Quienes tienen la facultad de dar fe pública a los documentos son los Visitadores de la CEDH quienes deben contar con la profesión de abogado.

Las copias certificadas tienen que ser solicitadas a través de un oficio o que el solicitante acuda directamente a la CEDH.

La secretaria de *Orientación y Quejas* es quien cuenta con todos los documentos del área en sus carpetas.

Quienes tienen la facultad de solicitar copias certificadas son: cualquier dependencia pública o particular que lo requiera. Éstas pueden solicitar cualquier documento que se encuentre en el área de *Orientación y Quejas*.

Existe un formato que contiene una caratula para anexar las copias certificadas en el cual se especifica que son copias certificadas. El Titular del Área certifica que son copias, la fecha en que fueron elaboradas las copias y se tiene que mencionar al Titular de Área.

Las copias son sacadas en la copiadora del mismo departamento y se tienen que anexar a la caratula. En la parte de atrás de esas copias se debe hacer una remembranza de las copias certificadas y debe incluirse la firma del Titular del Área.

NOTA: Todas las copias certificadas tienen que ser sellados de que son copias certificadas, de sin texto (cuando hay espacios en blanco) e incluir los sellos de la CEDH.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

ELABORAR COPIAS CERTIFICADAS

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 54

Área Responsable: Orientación y Quejas

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Titular del área	Recibir oficio de Solicitud de Copias Certificadas	
2	Secretaria	Sacar copias	Expediente
3	Secretaria	Escribir en la carátula que son copias certificadas	Carpeta
4	Secretaria	Anexar copias a la carátula	
5	Secretaria	Hacer remembranza de que son copias certificadas en el reverso de cada hoja	
6	Titular del área	Firmar copias	
7	Secretaria	Grapar copias certificadas	
8	Secretaria	Sellar copias con el sello de la CEDH	
9	Secretaria	Sellar de "Sin Texto"	
10	Secretaria	Poner sello que dice copias certificadas	
11	Secretaria	Entregar a la persona que los solicitó	



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

ELABORAR COPIAS CERTIFICADAS

CEDHCH-OQ-00

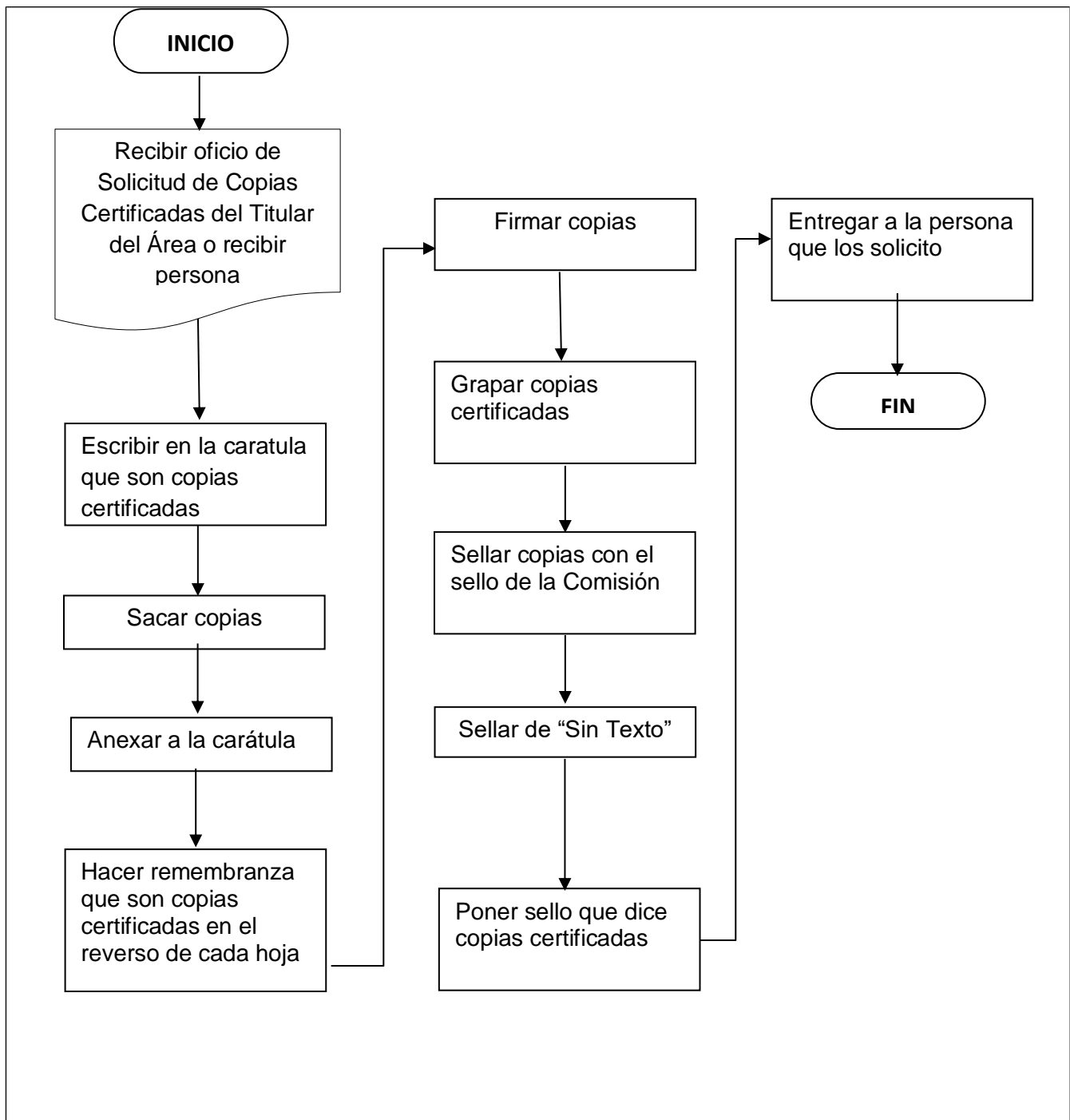
Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 55

Área Responsable: Orientación y Quejas

Diagrama de Flujo





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

ELABORAR COPIAS CERTIFICADAS

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 56

Área Responsable: Orientación y Quejas

FORMATOS

Instrucciones: Adjunte todos los formatos que se utilizan en este procedimiento



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

LLENAR LISTADOS

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 57

Área Responsable: Orientación y Quejas

1.1 Propósito del procedimiento.

El objetivo de hacer listados es tener un mayor orden y control de la información que llega a la CEDH de situaciones de grupos vulnerables

1.2 Alcance.

Esta actividad es realizada por el Titular del área y por la secretaria.

1.3 Referencia.

Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humano – Artículos 16 y 29
Reglamento – Artículo 65

1.4 Responsabilidades.

Los responsables de elaborar y vigilar que esta actividad sea realizada son el Titular del área y la secretaria.

1.5 Definiciones.

Visitador DSP.- Visitador adscrito al área de Seguridad Pública.

Comparecencia.- Cuando una persona acude a la CEDH a realizar una manifestación.

Acta Circunstanciada.- Documento en el cual se hace constar alguna actuación practicada por un servidor público de la CEDH.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

LLENAR LISTADOS

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 58

Área Responsable: Orientación y Quejas

Políticas, Lineamientos y Especificaciones

Este procedimiento consiste en registrar en las listas los hechos importantes y que hacen referencia a grupos vulnerables. Las listas se han asignado con distintos nombres. Ejemplo:

- Lista de jueces - Internos – tortura
- Persona con antecedentes penales
- Lista de desaparecidos

Cada asunto se registra en la lista según corresponda y en caso de no existir una lista adecuada se debe crear una.

Existen dos tipos de listados: Cuando llega un oficio a la CEDH o cuando la persona se presenta en la Comisión.

Cuando la persona se encuentra presente, se hace un acta circunstanciada o comparecencia en las que se manifiesta la situación o el problema.

Como no se cuenta con lo necesario para realizar una Queja, se toma registro y se hace se agrega al listado.

La información es capturada en un cuadro en Excel con que cuenta la secretaria del área.

Estos listados son de situaciones en particular de grupos vulnerables como:

- Familiares de desaparecidos
- Torturados
- Personas detenidas
- Etc.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

LLENAR LISTADOS

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 59

Área Responsable: Orientación y Quejas

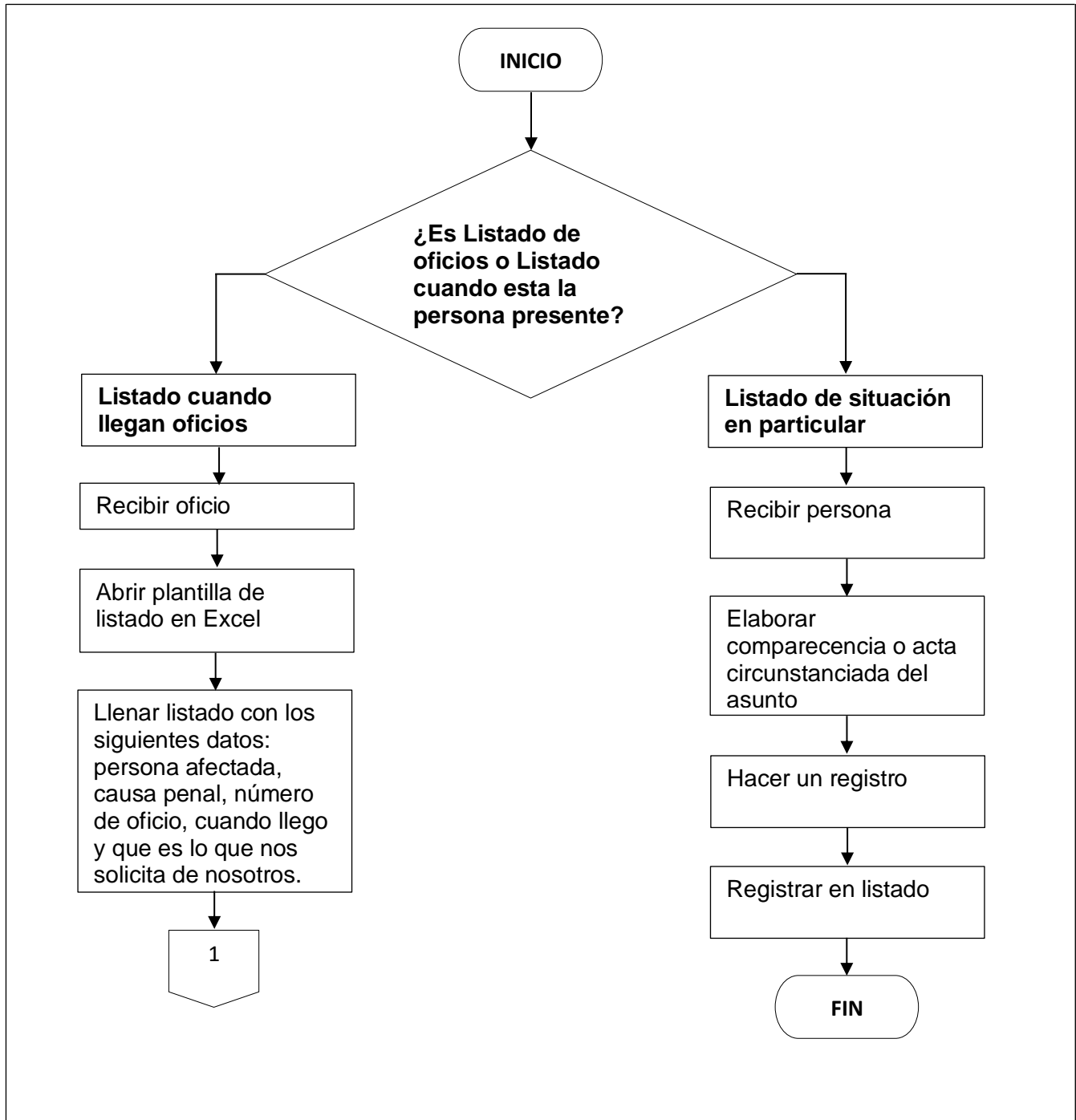
Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Secretaria	¿Es Listado de oficios o Listado cuando esta la persona presente?	
1.2	Secretaria	Listado cuando llegan oficios	
1.3	Secretaria	Recibir oficio	
1.4	Secretaria	Abrir plantilla de listado en Excel	
1.5	Secretaria	Llenar listado con los siguientes datos: persona afectada, causa penal, número de oficio, cuando llego y que es lo que nos solicita de nosotros	
1.6	Secretaria	¿Ya existe queja de la persona?	
1.7	Secretaria	SI , Hacer oficio para dárselo al Visitador que le dará seguimiento	
1.8	Secretaria	NO , Dar al Visitador DSP para que verifique que si es cierto o las conteste	
2	Secretaria	Listado de situación en particular	
2.1	Secretaria	Recibir persona	
2.2	Secretaria	Elaborar comparecencia o acta circunstanciada del asunto	
2.3	Secretaria	Hacer un registro	
2.4	Secretaria	Registrar en listado	



Área Responsable: Orientación y Quejas

Diagrama de Flujo





COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

LLENAR LISTADOS

CEDHCH-OQ-00

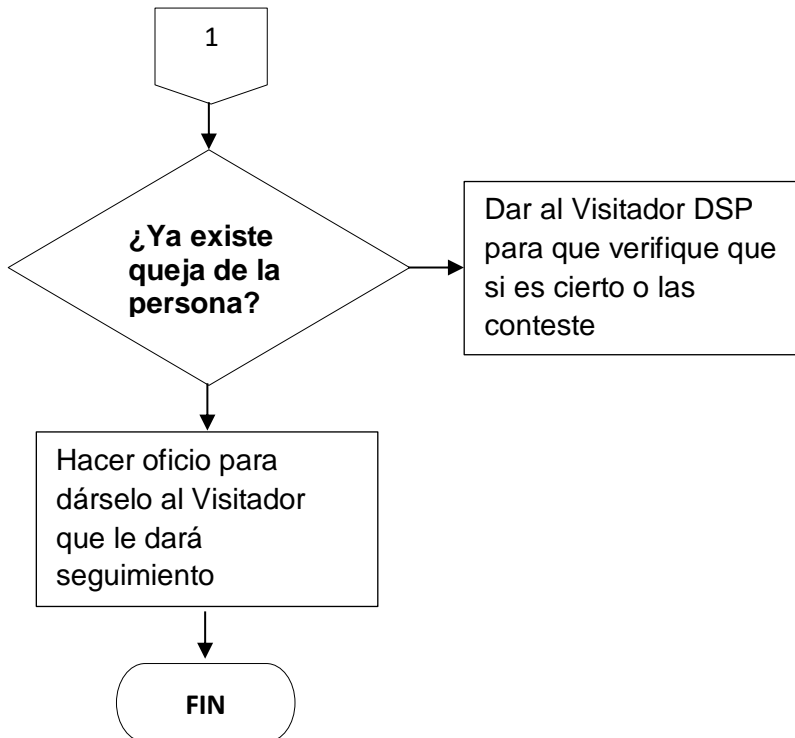
Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 61

Área Responsable: Orientación y Quejas

Diagrama de Flujo





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

LLENAR LISTADOS

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 62

Área Responsable: Orientación y Quejas

FORMATOS

Instrucciones: Adjunte todos los formatos que se utilizan en este procedimiento



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

DAR DE ALTA AUTORIDAD QUE NO SE ENCUENTRE EN EL SISTEMA

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 63

Área Responsable: Orientación y Quejas

1.6 Propósito del procedimiento.

El objetivo de este procedimiento es dar de alta en el sistema a las autoridades que no se encuentren en el mismo para posteriormente registrar las Quejas que correspondan a dichas autoridades y de esta manera poder tener un control de las Quejas que son adjudicadas a cada una de las autoridades.

1.7 Alcance.

Esta actividad es realizada por la secretaria del área y tiene impacto en todas las áreas que se involucran en el proceso de la Queja como lo son: las Visitadurías; Control, Análisis y Evaluación, secretaría Ejecutiva y Presidencia.

1.8 Referencia.

Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos

1.9 Responsabilidades.

Los responsables de elaborar y vigilar que esta actividad sea realizada son el Titular del área y la secretaria.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

DAR DE ALTA AUTORIDAD QUE NO SE ENCUENTRE EN EL SISTEMA

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 64

Área Responsable: Orientación y Quejas

Políticas, Lineamientos y Especificaciones

En el sistema de Quejas de la CEDH, las Quejas se encuentran clasificadas por autoridad. Se cuenta con una carpeta por cada autoridad que se ve involucrada en las Quejas de supuestas violaciones a los Derechos Humanos.

La secretaria se encarga de entrar al sistema (<http://beta.cedh.uach.mx/>) con su usuario y contraseña y de dar de alta a la autoridad en caso de que no se encuentre registrada en el sistema.

Cuando una Oficina foránea de la Comisión necesite dar de alta a una autoridad, éstas notifican vía telefónica a la CEDH de Chihuahua para que sean dadas alta.

Antes de dar de alta una autoridad se requiere investigarla para poder desglosar la información correctamente y además poder saber de dónde proviene esa autoridad.

Para poder dar de alta a la autoridad se necesita comenzar desde la autoridad más alta de donde proviene esta autoridad.

Si es Municipal, Estatal o Federal, a qué poder pertenece (Ejecutivo, Legislativo, Judicial), la institución a que pertenece, etcétera.

Se deben llenar los cuatro puntos que se encuentran dentro de la opción Autoridades y son los siguientes:

- Dependencia
- Dirección
- Oficinas
- Departamento



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

DAR DE ALTA AUTORIDAD QUE NO SE ENCUENTRE EN EL SISTEMA

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 65

Área Responsable: Orientación y Quejas

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Secretaria	Recibir llamada para dar de alta autoridad	
2	Secretaria	Investigar autoridad para poder catalogar	
3	Secretaria	Iniciar sesión a la página http://beta.cedh.uach.mx/	
4	Secretaria	Dar "clic" en Administración	
5	Secretaria	Seleccionar la opción " Autoridades "	
6	Secretaria	Selección la opción " Dependencia "	
8	Secretaria	Dar "clic" en " Nueva Dependencia "	
9	Secretaria	Llenar los rubros que se piden	
10	Secretaria	Dar "clic" en " Crear Dependencia "	
11	Secretaria	Seleccionar en "Autoridades" la opción " Direcciones "	
12	Secretaria	Dar "clic" en " Nueva Dirección "	
13	Secretaria	Llenar los rubros que se piden	
14	Secretaria	Dar "clic" en " Crear Dirección "	
15	Secretaria	Seleccionar en "Autoridades" la opción " Oficinas "	
16	Secretaria	Dar "clic" en " Nueva Oficina "	
17	Secretaria	Llenar los rubros que se piden	
18	Secretaria	Dar "clic" en " Crear Oficina "	
19	Secretaria	Seleccionar en " Autoridades " la opción " Departamento "	
18	Secretaria	Dar "clic" en " Nuevo Departamento "	



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

**DAR DE ALTA AUTORIDAD QUE
NO SE ENCUENTRE EN EL
SISTEMA**

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 66

Área Responsable: Orientación y Quejas

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
19	Secretaria	Llenar los rubros que se piden	
20	Secretaria	Dar "clic" en " Crear Departamento "	



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

DAR DE ALTA AUTORIDAD QUE NO SE ENCUENTRE EN EL SISTEMA

CEDHCH-OQ-00

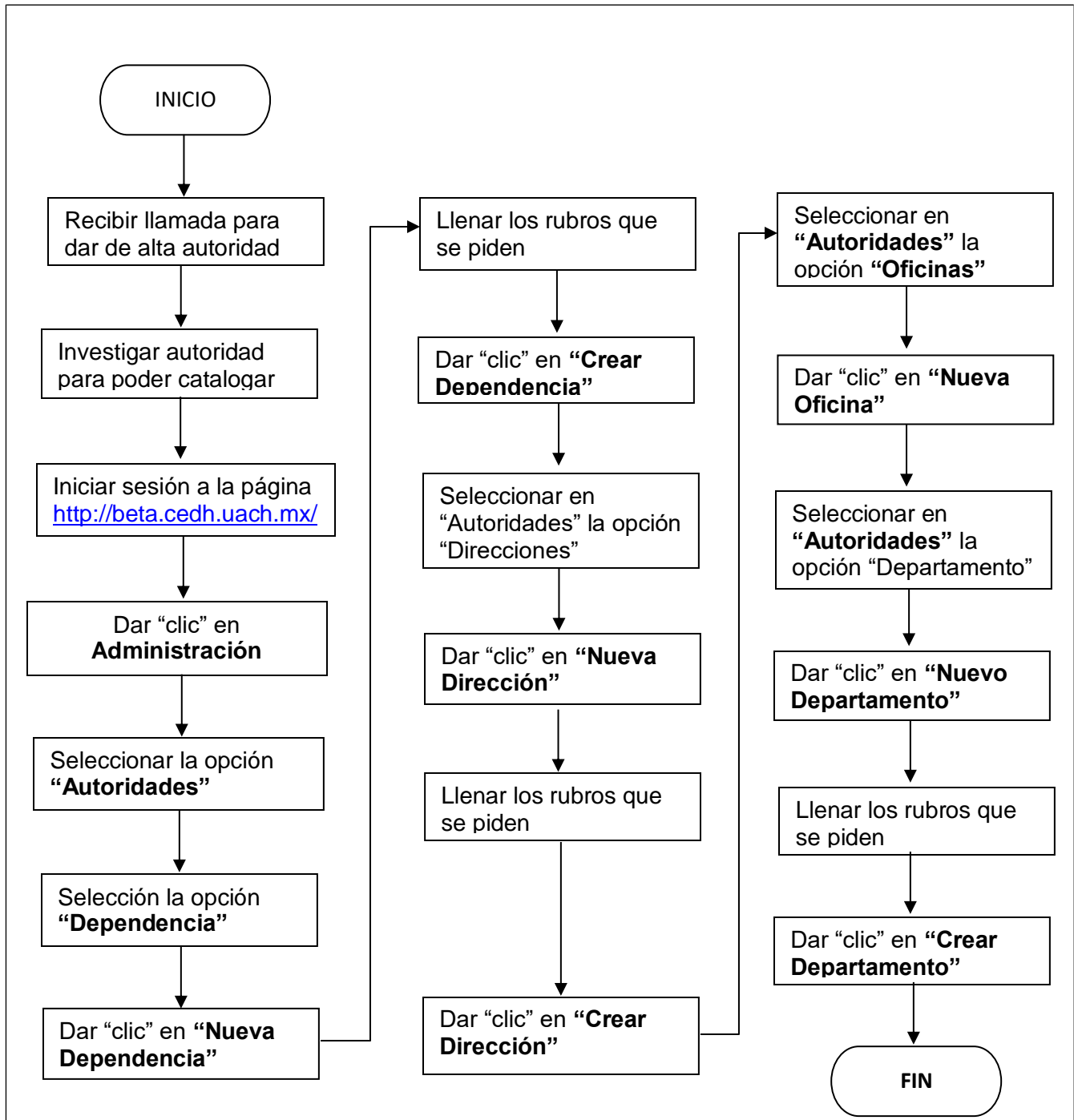
Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 67

Área Responsable: Orientación y Quejas

Diagrama de Flujo





COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

**DAR DE ALTA AUTORIDAD QUE
NO SE ENCUENTRE EN EL
SISTEMA**

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 68

Área Responsable: Orientación y Quejas

FORMATOS

Instrucciones: Adjunte todos los formatos que se utilizan en este procedimiento



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

LLEVAR LOS LIBROS

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 69

Área Responsable: Orientación y Quejas

1.1 Propósito del procedimiento.

El objetivo es llevar un registro de cada Asesoría, Gestión y Queja que se lleve a cabo con el objetivo de llevar un cálculo del número de casos que se presentan en la CEDH y además poder saber qué miembro de la CEDH atendió cada caso.

Este procedimiento también tiene como objetivo repartir equitativamente los casos a los Visitadores para que todos trabajen con la misma carga de trabajo.

1.2 Alcance.

Esta actividad incluye a la secretaria quien es la encargada de los libros, los orientadores y el titular del área.

1.3 Referencia.

Reglamento Interno de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos

1.4 Responsabilidades.

El responsable de llevar a cabo esa actividad es la secretaria que a su vez es supervisada por el Titular del Área.

1.5 Definiciones.

CONAPRED: El Consejo Nacional para Prevenir La Discriminación, CONAPRED, es un órgano de Estado creado por la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, aprobada el 29 de abril de 2003, y publicada en el Diario Oficial de la Federación.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

LLEVAR LOS LIBROS

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 70

Área Responsable: Orientación y Quejas

Políticas, Lineamientos y Especificaciones

En este libros se anotan cada Orientación, Gestión y Queja Federal o del CONAPRED

Los libros que son manejados por la secretaria son los siguientes:

- Oficios
- Gestiones
- Quejas Federales
- Quejas de CONAPRED

Los libros son llenados de manera diferente

- **Oficios:** quien recibió a la persona, número consecutivo, año, destinatario, y fecha que se envió.
- **Gestiones:** confirmar que fue gestión, número consecutivo, a quien fue dada la gestión, día y mes que se dio la gestión, solución que se le dio la gestión y fecha en que se solucionó.
- **Quejas Federales:** número de expediente, nombre del quejoso, cuando se recibió, cuando se envió y el tipo de discriminación o asunto.
- **Quejas de CONAPRED:** número consecutivo y año, nombre dl quejoso, cuando se recibió, fecha en que se dio solución, problema y la institución a la que es dirigida la queja.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

LLEVAR LOS LIBROS

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 71

Área Responsable: Orientación y Quejas

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
A	Secretaria	Registrar oficios en el libro de "Oficios"	
1A	Secretaria	Anotar datos: quién lo recibió, número consecutivo, año, destinatario, y fecha que se envió.	
B	Secretaria	Registrar gestiones en el libro de "Gestiones"	
1B	Secretaria	Anotar datos: confirmar que fue gestión, número consecutivo, a quién fue dada la gestión, día y mes que se dio la gestión, solución que se le dio a la gestión y fecha en que se solucionó.	
C	Secretaria	Registrar quejas del CONAPRED en el libro de "Quejas del CONAPRED"	
1C	Secretaria	Anotar datos: número de expediente, nombre del quejoso, cuando se recibió, cuando se envió y el tipo de discriminación o asunto.	
D	Secretaria	Registrar quejas federales en el libro de "Quejas Federales"	
1D	Secretaria	Anotar datos: número consecutivo y año, nombre del quejoso, cuando se recibió, fecha en que se dio solución, problema y la institución a la que es dirigida la Queja.	



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

LLEVAR LOS LIBROS

CEDHCH-OQ-00

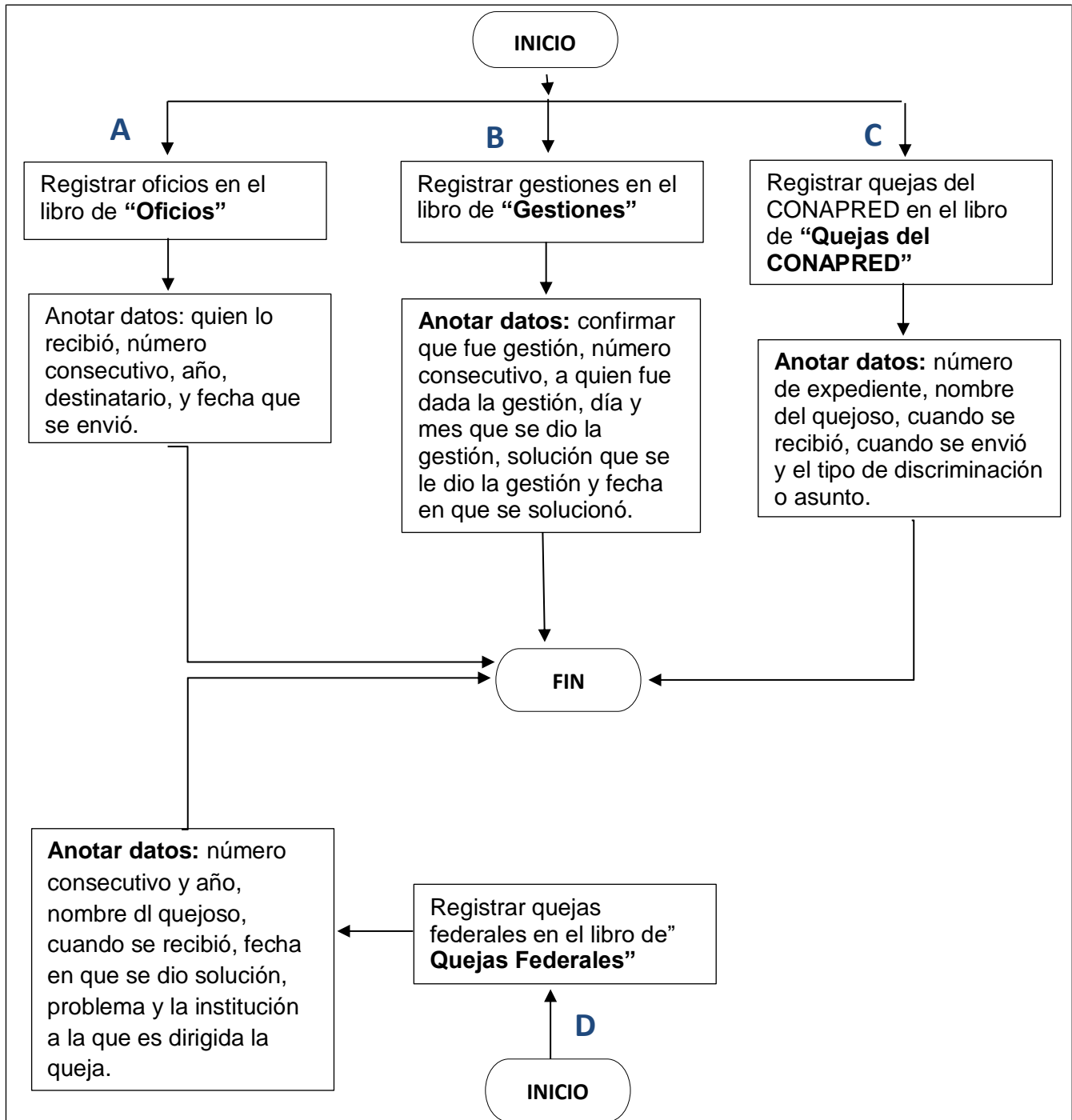
Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 72

Área Responsable: Orientación y Quejas

Diagrama de Flujo





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

LLEVAR LOS LIBROS

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 73

Área Responsable: Orientación y Quejas

FORMATOS

Instrucciones: Adjunte todos los formatos que se utilizan en este procedimiento



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

HACER PAQUETES PARA ENVIAR

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 74

Área Responsable: Orientación y Quejas

1.1 Propósito del procedimiento.

El propósito de este procedimiento es empaquetar correctamente los oficios, o correspondencia y además llenar correctamente los formatos o *guías* para que los documentos y/o paquetes lleguen al destino que se desea.

1.2 Alcance.

Esta actividad incluye a la secretaria, los orientadores y el titular del área de *Orientación y Quejas* quien necesite enviar documentos.

1.3 Responsabilidades.

La encargada de elaborar esta actividad es la secretaria y quien la supervisa es el titular del área de *Orientación y Quejas*.

1.4 Definiciones.

Guía.- Formato que proporcionan las compañías de paquetería el cual contiene la información del remitente y el destinatario. Este formato le permite tener un control tanto a la empresa de paquetería como a la persona que envía los documentos o paquetes.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

HACER PAQUETES PARA ENVIAR

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 75

Área Responsable: Orientación y Quejas

Políticas, Lineamientos y Especificaciones

La secretaria de *Orientación y Quejas* es quien se encarga de hacer los paquetes de documentos para enviarlos a otras oficinas, dependencias, organismos o autoridades. Esta tarea se realiza cuando se lo solicite el Titular del Departamento o cuando sea necesario enviar algún documento.

Se debe elaborar una papeleta para entregársela a la empresa de paquetería y en esa papeleta se ponen los datos del destinatario.

Los papeles que se envían tiene que ser enviados en sobres membretados por la CEDH y firmados por el Titular del área de *Orientación y Quejas*.

La empresa de paquetería al recoger los paquetes deja una papeleta la cual es recogida por el área de administrativos.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

HACER PAQUETES PARA ENVIAR

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 76

Área Responsable: Orientación y Quejas

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Secretaria	Hacer oficio para poder turnar los documentos y enviar.	Oficio
2	Secretaria	Poner los documentos en sobres membretados por la CEDH.	
3	Secretaria	Hacer papeleta para la empresa de correspondencia	Papeleta
4	Secretaria	Dejar en el área de paquetería.	



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

HACER PAQUETES PARA ENVIAR

CEDHCH-OQ-00

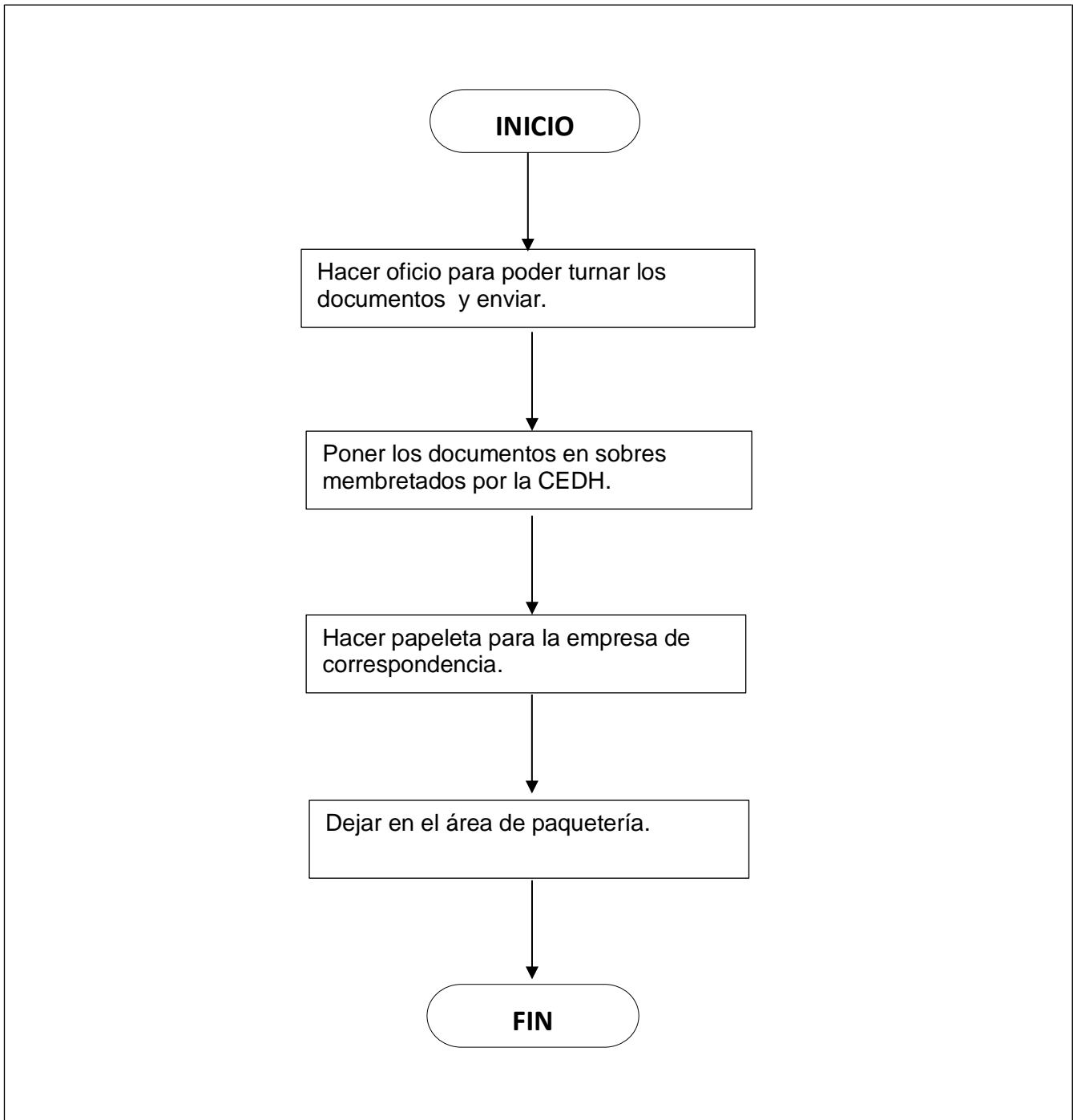
Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 77

Área Responsable: Orientación y Quejas

Diagrama de Flujo





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

HACER PAQUETES PARA ENVIAR

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 78

Área Responsable: Orientación y Quejas

FORMATOS

Instrucciones: Adjunte todos los formatos que se utilizan en este procedimiento



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

INFORME SEMANAL DE QUEJAS Y GESTIONES PARA EL ÁREA DE CONTROL ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 79

Área Responsable: Orientación y Quejas

1.1 Propósito del procedimiento.

El propósito de hacer este informe es llevar un registro estadístico de las Orientaciones, Gestiones, Quejas locales y federales que realizan dentro de la CEDH y reportarlas de manera semanal al área de *Control Análisis y Evaluación*.

1.2 Alcance.

Esta actividad incluye al a la secretaria quien se encarga de hacer los reportes, el área de control y al Titular del Área de *Orientación y Quejas* a quienes le llegan los reportes

1.3 Referencia.

Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos

1.4 Responsabilidades.

La secretaria del área es la encargada de hacer los reportes mientras que el Titular del área es la persona encargada de revisar los mismos.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

INFORME SEMANAL DE QUEJAS Y GESTIONES PARA EL ÁREA DE CONTROL ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 80

Área Responsable: Orientación y Quejas

Políticas, Lineamientos y Especificaciones

El informe para el área de control es realizado y entregado por semana y éste debe de contener el número de quejas radicadas, orientaciones brindadas, gestiones realizadas y quejas federales recibidas. La información es vaciada en un formato de Excel llamada "reporte área de control". El informe debe ser entregado al Titular del área de *Control, Análisis y Evaluación*.

La información que se utiliza en este informe es obtenida de los libros de "Quejas Locales", "Quejas Federales" y Gestiones. Las orientaciones que han sido brindadas esa semana se buscan en el sistema.

Existe un usuario con el cual la secretaria puede entrar al *Sistema de Quejas* para ver todas las quejas del Estado.

La secretaria del área de *Orientación y Quejas* lleva el registro digital en su computadora, el Titular del área de *Control, Análisis y Evaluación* lleva un registro físico y es archivado en su oficina.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

INFORME SEMANAL DE QUEJAS Y GESTIONES PARA EL ÁREA DE CONTROL ANÁLISIS Y EVALUACIÓN

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 81

Área Responsable: Orientación y Quejas

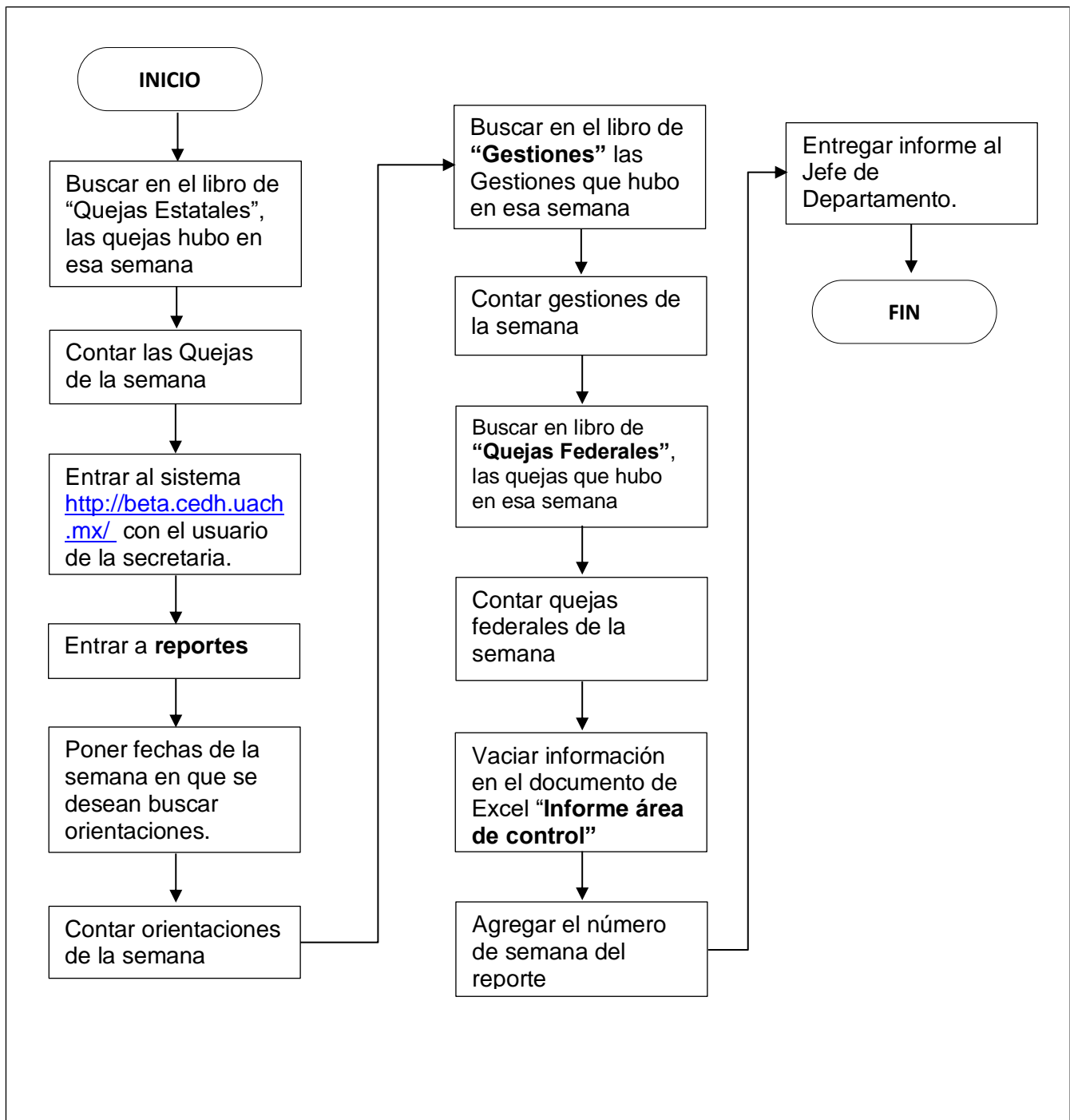
Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Secretaria	Buscar en el libro de “Quejas Estatales” , las quejas hubo en esa semana	
2	Secretaria	Contar las Quejas de la semana	
3	Secretaria	Entrar al sistema http://beta.cedh.uach.mx/ con el usuario de la secretaria.	
4	Secretaria	Entrar a reportes	
5	Secretaria	Poner fechas de la semana en que se desean buscar orientaciones.	
6	Secretaria	Contar orientaciones de la semana	
7	Secretaria	Buscar en el libro de “Gestiones” las Gestiones que hubo en esa semana	
8	Secretaria	Contar gestiones de la semana	
9	Secretaria	Buscar en libro de “Quejas Federales” , las quejas que hubo en esa semana	
10	Secretaria	Contar quejas federales de la semana	
11	Secretaria	Vaciar información en el documento de Excel “informe área de control”	
12	Secretaria	Agregar el número de semana del reporte	
13		Entregar informe al Jefe de Departamento.	



Área Responsable: Orientación y Quejas

Diagrama de Flujo





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

**INFORME SEMANAL DE QUEJAS Y
GESTIONES PARA EL ÁREA DE CONTROL
ANÁLISIS Y EVALUACIÓN**

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 83

Área Responsable: Orientación y Quejas

FORMATOS

Instrucciones: Adjunte todos los formatos que se utilizan en este procedimiento



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

**INFORME DEL ÁREA DE
ORIENTACIÓN Y QUEJAS, OFICINA
CHIHUAHUA PARA EL JEFE DE
DEPARTAMENTO**

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 84

Área Responsable: Orientación y Quejas

1.1 Propósito del procedimiento.

El propósito de hacer informes es llevar un registro estadístico de las Orientaciones, Gestiones, Quejas locales y Federales que realizan dentro de la Comisión.

Reportar al Titular del Área, que tipo de casos que se han presentado en la CEDH y el total de casos atendidos.

1.2 Alcance.

Esta actividad incluye al a la secretaria quien se encarga de hacer los reportes y al Titular del Área de Orientación y Quejas quien le llega el reporte

1.3 Fundamento.

Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos

1.4 Responsabilidades.

La responsabilidad de hacer estos reportes es la secretaria del Área de Orientación y Quejas.

El encargado de supervisar esta actividad es el Titular del Área de Orientación y Quejas, a quien le llega este reporte.



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

**INFORME DEL ÁREA DE
ORIENTACIÓN Y QUEJAS, OFICINA
CHIHUAHUA PARA EL JEFE DE
DEPARTAMENTO**

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 85

Área Responsable: Orientación y Quejas

Políticas, Lineamientos y Especificaciones

El reporte para el área de Orientación y Quejas es realizado y entregado semanalmente al Titular del Área, este debe de contener:

- El número de la semana del año en que se está haciendo el reporte
- El número de orientaciones, quejas locales, gestiones, quejas federales
- Total de casos atendidos

Conforme pasa el tiempo se deben ir agregando las semanas en el mismo reporte. Semanalmente se debe ir añadiendo la información que se plasma en el REPORTE SEMANAL DE QUEJAS Y GESTIONES que se elabora para el área de *Control Análisis y Evaluación* y debe agregarse la columna con total de casos que debe de llevar.

Este reporte es registrado digitalmente por la secretaria y es archivado físicamente en la oficina del Titular del Área de Orientación y Queja.



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

**INFORME DEL ÁREA DE
ORIENTACIÓN Y QUEJAS, OFICINA
CHIHUAHUA PARA EL JEFE DE
DEPARTAMENTO**

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 86

Área Responsable: Orientación y Quejas

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Secretaria	Abrir el documento REPORTE SEMANAL DE QUEJAS Y GESTIONES.	
2	Secretaria	Vaciar información en el formato “Titular del Área.”	
3	Secretaria	Agregar número de semana	
4	Secretaria	Anotar número de Quejas locales, orientaciones, gestiones, y quejas federales.	
5	Secretaria	Anotar total de casos atendidos	
6	Secretaria	Entregar a Titular del Área de Orientación y Quejas.	



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

INFORME DEL ÁREA DE ORIENTACIÓN Y QUEJAS, OFICINA CHIHUAHUA PARA EL JEFE DE DEPARTAMENTO

CEDHCH-OQ-00

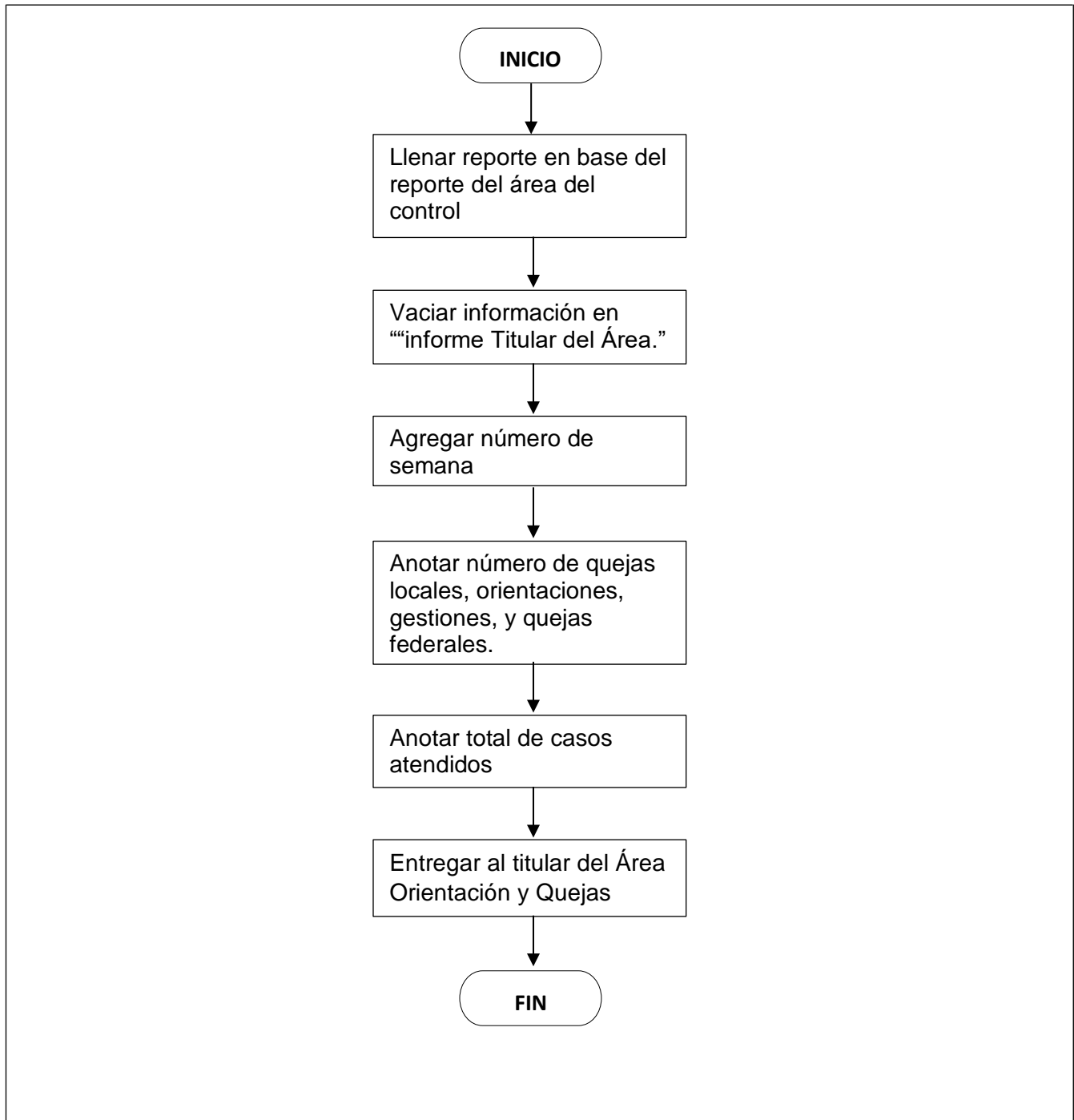
Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 87

Área Responsable: Orientación y Quejas

Diagrama de Flujo





COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

**INFORME DEL ÁREA DE
ORIENTACIÓN Y QUEJAS, OFICINA
CHIHUAHUA PARA EL JEFE DE
DEPARTAMENTO**

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 88

Área Responsable: Orientación y Quejas

FORMATOS

Instrucciones: Adjunte todos los formatos que se utilizan en este procedimiento



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

INFORME PARA TRANSPARENCIA

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 89

Área Responsable: Orientación y Quejas

1.1 Propósito del procedimiento.

El propósito de hacer informes es llevar un registro estadístico de las quejas locales que se presentan en la CEDH y reportárselo a *Unidad de Información*.

1.2 Alcance.

Esta actividad incluye al a la secretaria quien se encarga de hacer el reporte, a la Unidad de Información que le llega el informe y al Titular del Área de *Orientación y Quejas*, quien supervisa esta actividad.

1.3 Referencia

Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos

1.4 Responsabilidades.

La responsabilidad de hacer estos reportes es la secretaria del Área de Orientación y Quejas.

El encargado de supervisar esta actividad es el Titular de esta área y el área de transparencia a quien le llega este informe.



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

INFORME PARA TRANSPARENCIA

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 90

Área Responsable: Orientación y Quejas

Políticas, Lineamientos y Especificaciones

El reporte para el área de transparencia es entregado semanalmente, este informe debe de contener el número de quejas locales que fueron atendidas esa semana, la autoridad a la que fue dirigida la queja y el número total de quejas. Esta información es vaciada en un documento en Excel llamado "informe transparencia " mismo que debe ser entregado al encargado del área de unidad de información para que esa información sea publicada en la página Web de la CEDH.

Las quejas locales se buscan en el "libro de quejas locales".

Este reporte lo tiene registrado la secretaria de manera digital y este se archiva en la oficina del área de unidad de información de manera física.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

INFORME PARA TRANSPARENCIA

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 91

Área Responsable: Orientación y Quejas

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Secretaria	Buscar en el “ Quejas Estatales ” las Quejas de la semana	
2	Secretaria	Vaciar información en documento de Excel “informe transparencia”	
3	Secretaria	Anotar fecha de la semana	
4	Secretaria	Anotar número de Quejas	
5	Secretaria	Anotar la autoridad que cometió la Queja	
6	Secretaria	Anotar total de Quejas	
7	Secretaria	Entrega informe a transparencia	



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

INFORME PARA TRANSPARENCIA

CEDHCH-OQ-00

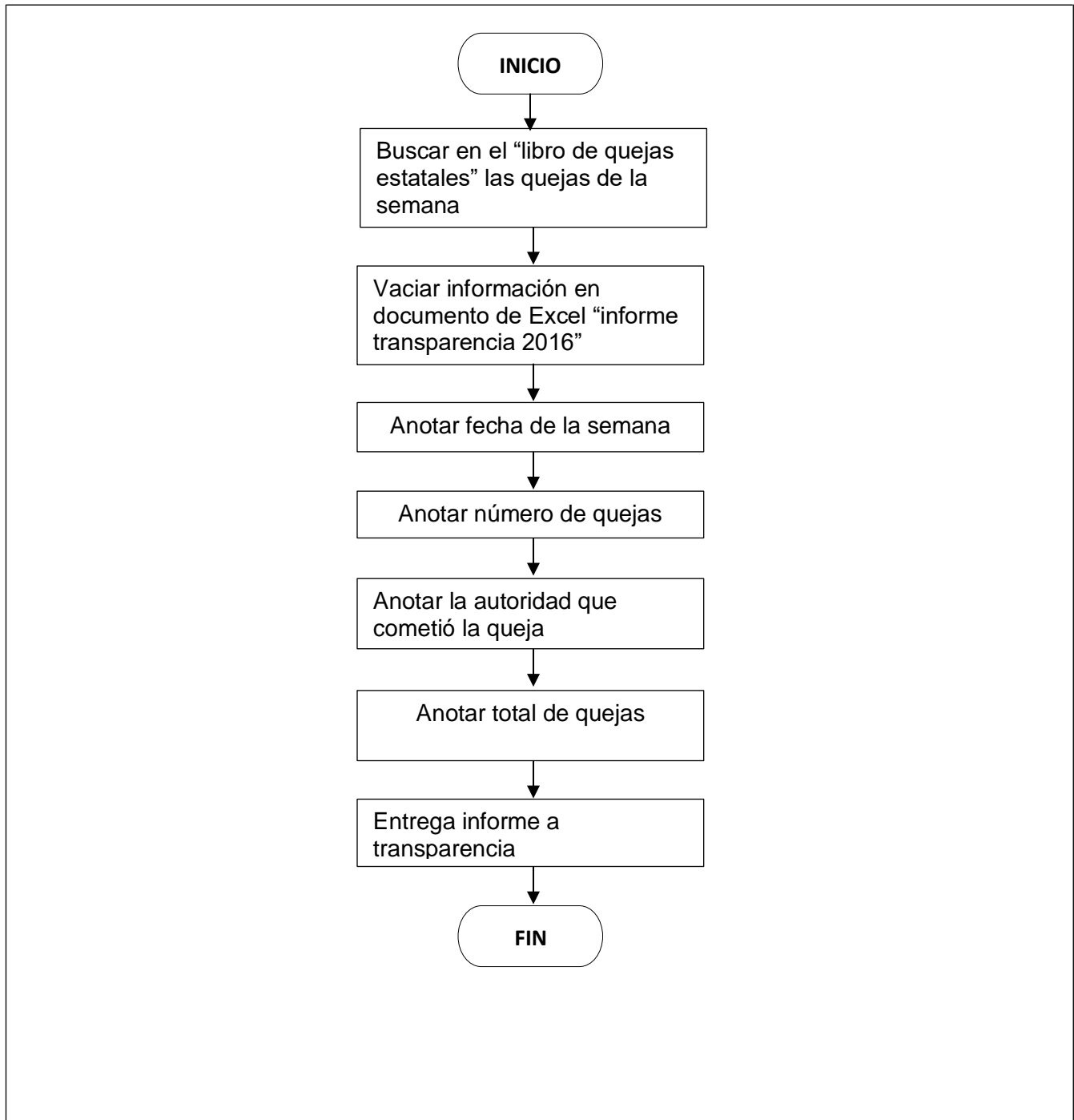
Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 92

Área Responsable: Orientación y Quejas

Diagrama de Flujo





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

INFORME PARA TRANSPARENCIA

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 93

Área Responsable: Orientación y Quejas

FORMATOS

Instrucciones: Adjunte todos los formatos que se utilizan en este procedimiento



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

HACER REPORTE DE QUEJAS LOCALES DE LA CEDH

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 94

Área Responsable: Orientación y Quejas

1.1 Propósito del procedimiento.

El propósito de hacer informes es llevar un registro estadístico de las quejas locales que se presentan en la CEDH de todo el Estado.

1.2 Alcance.

Esta actividad incluye al a la secretaria quien se encarga de hacer los reportes, el área transparencia, el área de control y al Titular del Área de *Orientación y Quejas* quienes le llegan los reportes.

1.3 Referencia.

Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos

1.4 Responsabilidades.

La responsabilidad de hacer estos reportes es la secretaria del Área de *Orientación y Quejas*.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

HACER REPORTE DE QUEJAS LOCALES DE LA CEDH

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 95

Área Responsable: Orientación y Quejas

Políticas, Lineamientos y Especificaciones

El reporte de la CEDH se hace quincenalmente, en este ponen el número de quejas locales y en qué estado fueron atendidas, las autoridades a las que va dirigida la queja, y el número de quejas que han tenido las autoridades en la semana, los principales actos violatorios, y el número de actos violatorios que se han cometido, y las Recomendaciones de las distintas Oficinas de la Comisión en el Estado. La información es vaciada en un formato en Excel llamado "informe quincenal".

Las Oficinas a las que se les marca para solicitar información son: Chihuahua, Juárez, Delicias, Hidalgo del Parral, Nuevo Casas Grandes y Cuauhtémoc.

Las recomendaciones son obtenidas de la página de las diferentes Oficinas de la Comisión en el Estado.

(Página: <http://www.cedhchihuahua.org.mx/>)

Existe un usuario en el cual la secretaria puede entrar para ver todas las quejas del Estado.
(Sistema: <http://beta.cedh.uach.mx/>)

Este reporte es registrado digitalmente por la secretaria y también se archiva físicamente en la oficina de la secretaria de *Orientación y Quejas* en la carpeta llamada "reporte quincenal".



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

HACER REPORTE DE QUEJAS LOCALES DE LA CEDH

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 96

Área Responsable: Orientación y Quejas

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Secretaria	Marcar por teléfono a las Oficinas foráneas	
2	Secretaria	Solicitar número de quejas locales	
3	Secretaria	Entrar en el sistema con usuario del todo el estado http://beta.cedh.uach.mx/	
4	Secretaria	Entrar a reportes	
5	Secretaria	Anotar fechas en las que se desea buscar quejas	
6	Secretaria	Anotar autoridades y número de quejas a la autoridad	
7	Secretaria	Anotar principales actos violatorios y número de quejas	
8	Secretaria	Entrar a la página de la Comisión para buscar recomendaciones http://www.cedhchihuahua.org.mx/	
9	Secretaria	Entrar a resoluciones	
10	Secretaria	Entrar en la opción recomendaciones	
11	Secretaria	Contar recomendaciones del Estado	
12	Secretaria	Vaciar información en documento de Excel	
13	Secretaria	Entregar reporte al Titular de Orientación y Quejas	



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

HACER REPORTE DE QUEJAS LOCALES DE LA CEDH

CEDHCH-OQ-00

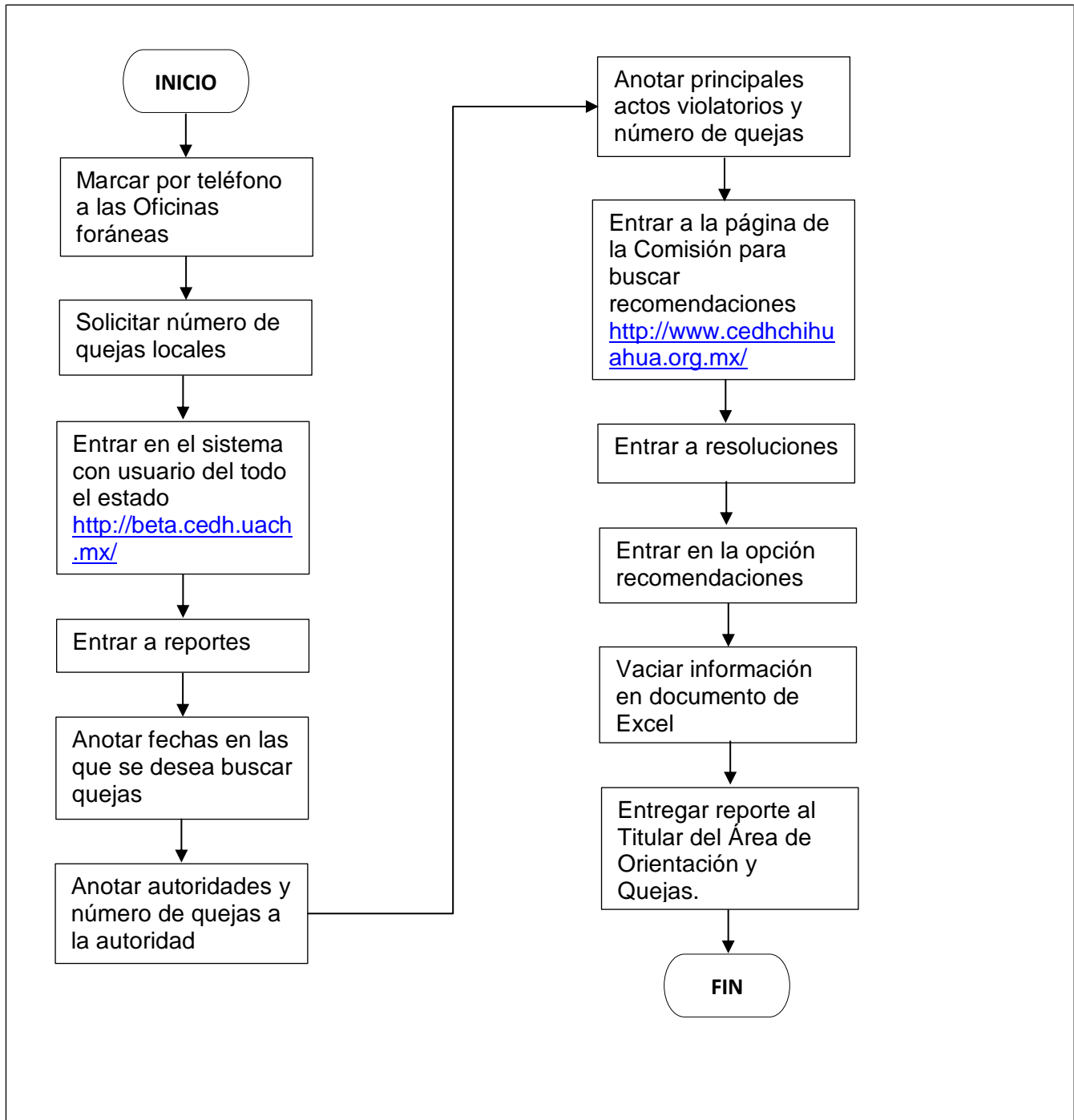
Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 97

Área Responsable: Orientación y Quejas

Diagrama de Flujo





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

HACER REPORTE DE QUEJAS LOCALES DE LA CEDH

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 98

Área Responsable: Orientación y Quejas

FORMATOS

Instrucciones: Adjunte todos los formatos que se utilizan en este procedimiento



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

REALIZAR ACUERDOS

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 99

Área Responsable: Orientación y Quejas

1.1 Propósito del procedimiento.

El propósito de este procedimiento es notificar al Quejoso si su asunto compete o no a la CEDH, para alguna aclaración que se deba hacer relacionada a su problema o para darle concluir su asunto.

1.2 Alcance.

Este procedimiento incluye al Titular del Área de Orientación y Quejas quien es el encargado de redactar estos acuerdos y a los Quejosos.

1.2 Referencia.

Ley de la Comisión Estatal de los Derechos Humanos

1.1 Responsabilidades.

La responsabilidad de elaborar estos acuerdos es de la secretaria del área de Orientación y Quejas y que a la vez es supervisada por Titular de la misma área



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

REALIZAR ACUERDOS

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 100

Área Responsable: Orientación y Quejas

Políticas, Lineamientos y Especificaciones

Se hacen ciertos acuerdos para darle conclusión a asuntos como acuerdos de aclaración, inadmisibilidad y de archivo.

Acuerdo de inadmisibilidad: este acuerdo se hace para notificarle a la persona que se presentó o envió un escrito que no se le puede dar entrada a su caso o auxiliarle ya que no le compete a la Comisión.

Acuerdo de aclaración: este documento se hace para solicitarle a la persona que envió un escrito que asista para aclarar su queja o que su queja no puede ser atendida en la CEDH.

Acuerdo de archivo: este acuerdo se hace cuando la persona que se presentó o entregó un escrito ya no se presenta a la Comisión en el lapso correspondiente para aclarar su queja, y se le notifica que se procede a archivar su caso.

Los escritos que se reciben son archivados junto con el acuerdo que se elabora y se registra digitalmente en la computadora para saber que se hizo con el documento.



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

REALIZAR ACUERDOS

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 101

Área Responsable: Orientación y Quejas

Descripción de Actividades

Paso	Responsable	Actividad	Documento de Trabajo (Clave)
1	Secretaria	Recibir persona o Recibir escrito	
2	Secretaria	¿Es acuerdo de inadmisibilidad, acuerdo de aclaración o acuerdo de archivo?	
3	Secretaria	Acuerdo de inadmisibilidad	
3.1	Titular del Área	Redactar acuerdo de inadmisibilidad, en el cual se da a saber a la persona que no se le puede auxiliar	Acuerdo de inadmisibilidad
4	Secretaria	Acuerdo de aclaración	
4.1	Titular del Área	Redactar acuerdo en el cual se le aclara a la persona según sea el asunto	Acuerdo de aclaración
5	Secretaria	Acuerdo de archivo	
5.1	Titular del Área	Redactar acuerdo de archivo	Acuerdo de archivo



COMISIÓN ESTATAL DE LOS
DERECHOS HUMANOS
CHIHUAHUA

REALIZAR ACUERDOS

CEDHCH-OQ-00

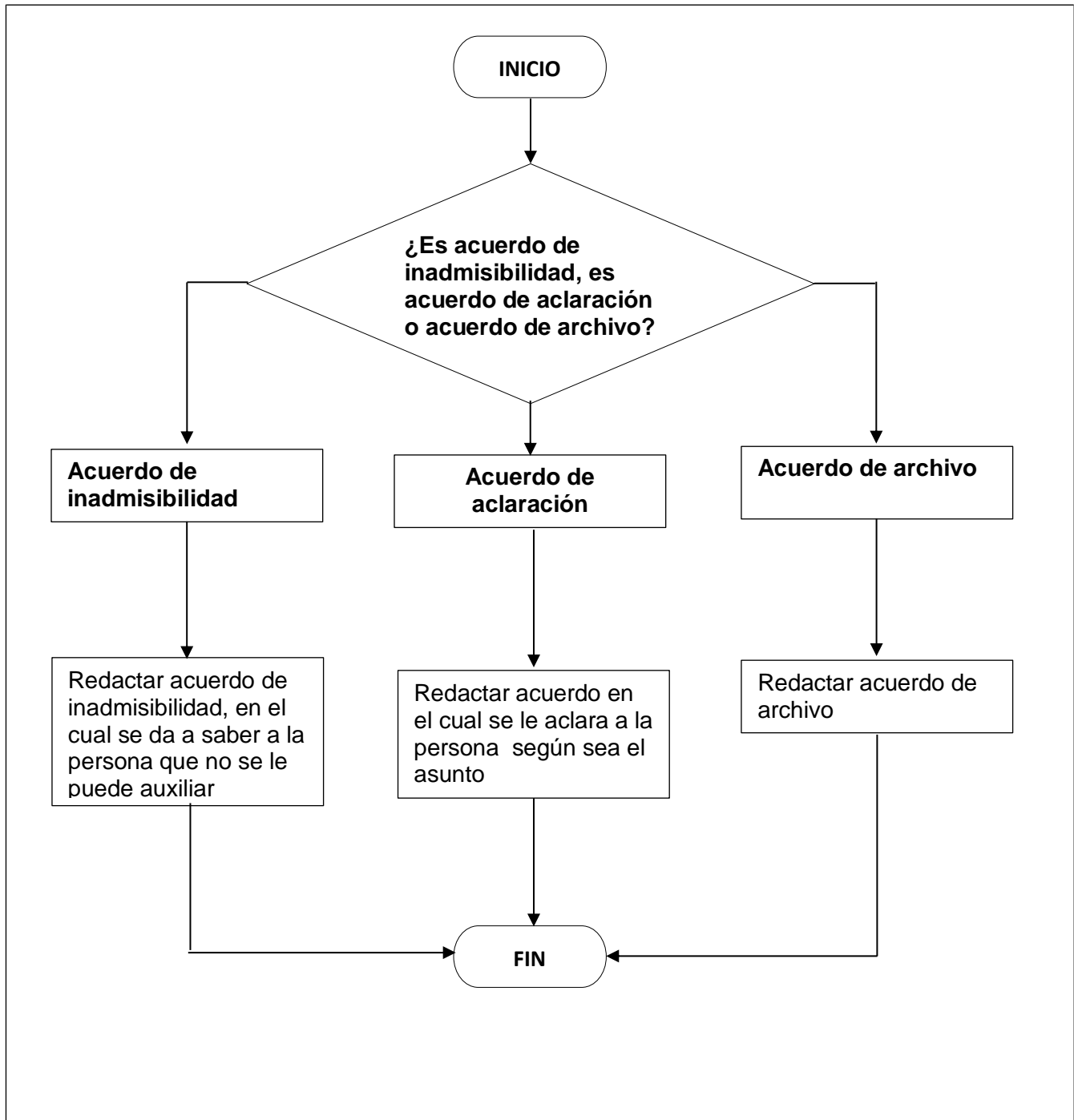
Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 102

Área Responsable: Orientación y Quejas

Diagrama de Flujo





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

REALIZAR ACUERDOS

CEDHCH-OQ-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 103

Área Responsable: Orientación y Quejas

FORMATOS

Instrucciones: Adjunte todos 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-DA-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 86

Área Responsable: Departamento de Servicios Administrativos

- En la entrada de Orientación y Quejas, mantener limpio y ordenado. Actualmente hay mucha contaminación visual, muchos carteles y avisos que ya están caducos. Nuestra sugerencia es, primero que nada, quitar los carteles que ya no cumplen con ninguna función y posteriormente asignar un espacio exclusivo para pegar los carteles y que inclusive, tengan un nombre. Ejemplo: PERSONA EXTRAVIADAS, CAPACITACIÓN, MUJERES, PÚBLICO EN GENERAL, AVISOS GENERALES, etc.
- Poner plantas en la entrada de Orientación y Quejas. Es importante darle calidez y vida al lugar.
- Poner un sistema de aromatizantes para que siempre haya un aroma agradable
- Poner pantallas en la entrada en las que se puedan proyectar videos y animaciones informativas relacionada a los Derechos Humanos y sobre todo al proceso de la Queja
- Hacer campañas para que la gente sepa cuál es la verdadera función de la CEDH y los orientadores no pierdan tiempo resolviendo casos que no le competen
- Terapia psicológica para los orientadores debido a que constantemente están expuestos a situaciones que implican mucho desgaste emocional.



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

OBSERVACIONES Y SUGERENCIAS

CEDHCH-DA-00

Fecha: Ene.2017

Versión: 1.0

Página: 86

Área Responsable: Departamento de Servicios Administrativos

- En la entrada de Orientación y Quejas, mantener limpio y ordenado. Actualmente hay mucha contaminación visual, muchos carteles y avisos que ya están caducos. Nuestra sugerencia es, primero que nada, quitar los carteles que ya no cumplen con ninguna función y posteriormente asignar un espacio exclusivo para pegar los carteles y que inclusive, tengan un nombre. Ejemplo: PERSONA EXTRAVIADAS, CAPACITACIÓN, MUJERES, PÚBLICO EN GENERAL, AVISOS GENERALES, etc.
- Poner plantas en la entrada de Orientación y Quejas. Es importante darle calidez y vida al lugar.
- Poner un sistema de aromatizantes para que siempre haya un aroma agradable
- Poner pantallas en la entrada en las que se puedan proyectar videos y animaciones informativas relacionada a los Derechos Humanos y sobre todo al proceso de la Queja
- Hacer campañas para que la gente sepa cuál es la verdadera función de la CEDH y los orientadores no pierdan tiempo resolviendo casos que no le competen
- Terapia psicológica para los orientadores debido a que constantemente están expuestos a situaciones que implican mucho desgaste emocional
- Cubrir (no personal del área de Orientación y Quejas) área de recepción en ausencia de recepcionista.
- Que el trabajo sea más equitativo.
- Contar con una base de datos de reporteros
- Realización de boletines al menos cada 15 días para entregar a reporteros cuando asistan a la CEDH por información.
- Aviso de los eventos organiza la Comisión para así la recepcionista estar enterada y darle información a cualquier persona que se presente preguntando por un evento.
- Cursos o capacitación para saber cómo tratar las personas a los quejosos
- *Remodelación del área Orientación y Quejas, en particular el área de la recepcionista, está un poco escondida y no le puede dar el trato que corresponde a las personas: Recepción enfrente y las secretarías atrás para que fluya más el movimiento y trato con las personas
- *Realizar solo el trabajo que le compete al área en la que está asignada la persona