



**CDH
PUEBLA**

¡Protegemos tus derechos!

DIRECCIÓN DE QUEJAS, ORIENTACIÓN Y TRANSPARENCIA

UNIDAD DE TRANSPARENCIA

FOLIO DE SOLICITUD DE ACCESO A LA
INFORMACIÓN: **210448324000148**

Oficio No. **CDH/UT/00172/2024**

H. Puebla de Zaragoza, 04 de noviembre de 2024.

C. FELIPE R B.
fromero@cemda.org.mx
P R E S E N T E:

Distinguida Persona Peticionaria:

Conforme lo establecido en el artículo 39, fracción XVI, del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, en concordancia al *Acuerdo del presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, por el que dispone que las facultades de establecer y coordinar los procedimientos para obtener y difundir la información pública; gestionar la información pública que sea requerida mediante solicitud de acceso a la información pública; y, dar cumplimiento las obligaciones de transparencia, acceso a la información pública y protección de datos personales, conforme a la ley en la materia, deponiendo el ser competencia de la Dirección de Planeación, Informática y Transparencia, pasando a cargo de la Dirección de Quejas y Orientación, de conformidad con el artículo 15 fracciones II, III y IV de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla*, de trece de agosto de dos mil veintiuno, en términos de los artículos 1, 4, 5, 6, 8, 12, fracción II, 15, 16, fracciones I, IV, VIII, 150 y 156 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla, me permito notificar la respuesta a su solicitud de acceso a la información con número de folio al rubro citado, misma que conforme a las atribuciones establecidas en la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, el Reglamento Interno, ha sido recibida para su debida atención.

Al respecto, resulta pertinente señalar a la persona peticionaria que conforme lo previsto en el artículo 154 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla, que esta Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla está obligada a otorgar acceso a los documentos que se encuentren en sus archivos o que estén obligados a documentar de acuerdo con sus facultades, competencias o funciones en el formato en que la persona solicitante manifieste, de entre aquellos formatos existentes, conforme a las características físicas de la información o del lugar donde se encuentre así lo permita.

Comisión de
Derechos Humanos
del Estado de Puebla

5 Poniente 339
Colonia Centro
C.P. 72000

T. 222 309 47 00
informes@cdhpuebla.org.mx
www.cdhpuebla.org.mx
Todos los servicios son gratuitos





CDH
PUEBLA

¡Protegemos tus derechos!

-2-

SAI Folio: 210448324000148

En ese sentido, es de señalarse que la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, conforme lo previsto en los artículos 102, Apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 142 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, 4, de la Ley y 11 del Reglamento Interno, estos últimos ordenamientos jurídicos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, esta es un organismo público autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propios, dotado de autonomía operativa, de gestión, decisión y presupuestaria. Tendrá como objetivo conocer de quejas presentadas por presuntas violaciones a los derechos humanos, cometidas por parte de autoridades estatales y municipales de naturaleza administrativa, o de cualquier otro servidor público, con excepción del Poder Judicial del Estado.

Atendiendo lo requerido en su solicitud de acceso a la información, este organismo público autónomo cuenta con un mecanismo de protección a derechos humanos a las personas defensoras de derechos humanos y periodistas, adscrito a la Primera Visitaduría General, mismo que podrá conocer de presuntas violaciones a derechos humanos de las personas de este grupo de atención prioritaria, dando la atención a las quejas presentadas por presuntas violaciones a derechos humanos, se realiza conforme el procedimiento establecido en la Ley, su Reglamento Interno, así como el Manual de Procedimientos, todos los ordenamientos jurídicos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. Realizándose tantas y cuantas actuaciones sean necesarias para la correcta integración del expediente de queja y con ello se tengan los elementos para determinar si existe una violación a derechos humanos de las personas peticionarias.

En caso de advertirse un riesgo de la consumación irreparable de las presuntas violaciones a derechos humanos. la persona titular de presidencia de la Comisión, o bien, las y los Visitadores Generales, podrán solicitar en cualquier momento a las autoridades competentes, tomen las medidas de carácter preventivo, precautorio, de conservación, o restitutorias, según lo requiera la naturaleza del asunto, sin prejuzgar el fondo del asunto.

De ahí que, la presente respuesta se notifica en forma legal por el medio señalado para recibir notificaciones al momento de la presentación de su solicitud de acceso a la información, en términos de los artículos 150 y 152 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla. No omito señalar que la presente respuesta fue previamente sometida al Comité de Transparencia de esta Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, el cual la aprobó los términos en los que se notifica.

Comisión de
Derechos Humanos
del Estado de Puebla

5 Poniente 339
Colonia Centro
C.P. 72000

T. 222 309 47 00
informes@cdhpuebla.org.mx
www.cdhpuebla.org.mx
Todos los servicios son gratuitos



No obstante, en caso de considerar que la respuesta a la solicitud de acceso a la información actualiza cualquiera de las causas señaladas en el artículo 170 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla, podrá interponer el Recurso de Revisión ante el Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Puebla (ITAIPIUE), ya sea por medios electrónicos, por la Plataforma Nacional, por escrito libre o a través de los formatos que para tal efecto proporcione la misma. Lo anterior atendiendo a lo previsto en los artículos 169 y 171 de la citada ley de la materia.

Finalmente, se le comunica que en términos de los artículos 4 y 6 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, 6 y 8 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Puebla, en correlación con los ordinales 5, segundo párrafo de la Ley y 9, segundo párrafo del Reglamento Interno, ambos ordenamientos jurídicos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, los datos personales proporcionados serán utilizados de manera confidencial y este organismo protector de derechos humanos queda a sus órdenes de así requerirlo con posterioridad.

Sin otro particular, reitero las muestras de mi distinguida consideración.

ATENTAMENTE



Comisión de
Derechos Humanos
del Estado de Puebla

LIC. MARIO OCTAVIO MELÉNDEZ LÓPEZ
TITULAR DE LA UNIDAD DE TRANSPARENCIA

Gobierno del Estado de Puebla

Secretaría de Gobernación

Orden Jurídico Poblano

Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla



REFORMAS

| Publicación | Extracto del texto |
|--------------------|---|
| 24/mar/2000 | Se expide la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. |
| 11/sep/2006 | Artículo único. Se REFORMAN la fracción XI del artículo 13 y el segundo párrafo del 62 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. |
| 14/ene/2009 | Artículo único. Se Reforman la fracción III del Artículo 7, segundo párrafo del artículo 8, primero y tercer párrafo del artículo 10, se ADICIONAN las fracciones I, II, III y IV al artículo 8, el párrafo cuarto y quinto del artículo 10, todos de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado. |
| 19/may/2014 | ÚNICO.- Se Reforman el primer párrafo del artículo 2 y la fracción IV del 8; y se Deroga la fracción III del artículo 14, todos de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. |
| 19/oct/2015 | ÚNICO.- Se reforma el artículo 25, el párrafo primero del 28, y el párrafo primero del 34 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. |
| 27/jul/2018 | ARTÍCULO SEGUNDO. Se REFORMA la fracción X del artículo 13 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. |
| 10/dic/2018 | ÚNICO: Se REFORMAN las fracciones XIV y XV; y se ADICIONA la fracción XVI, todas del artículo 13 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla |
| 22/jun/2022 | ÚNICO. Se REFORMAN las fracciones XV y XVI y se ADICIONA la fracción XVII al artículo 13 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. |
| 28/nov/2023 | ÚNICO. Se Reforman la fracción XI del artículo 13, el 22 y la fracción III del 57; todos de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. |

| | |
|-------------|--|
| 01/dic/2023 | ÚNICO. Se Reforman los artículos 8 y 10 de la ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. |
|-------------|--|

CONTENIDO

| | |
|---|----|
| LEY DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | 7 |
| TÍTULO I | 7 |
| DISPOSICIONES GENERALES | 7 |
| CAPÍTULO ÚNICO | 7 |
| Artículo 1..... | 7 |
| Artículo 2..... | 7 |
| Artículo 3..... | 7 |
| Artículo 4..... | 7 |
| Artículo 5..... | 8 |
| TÍTULO II | 8 |
| DE LA ESTRUCTURA DE LA COMISIÓN | 8 |
| CAPÍTULO I..... | 8 |
| DE LA INTEGRACIÓN DE LA COMISIÓN | 8 |
| Artículo 6..... | 8 |
| CAPÍTULO II..... | 8 |
| DEL NOMBRAMIENTO DEL PRESIDENTE..... | 8 |
| Artículo 7..... | 8 |
| Artículo 8..... | 9 |
| Artículo 9..... | 10 |
| CAPÍTULO III..... | 10 |
| DE LA INTEGRACIÓN DEL CONSEJO CONSULTIVO | 10 |
| Artículo 10..... | 10 |
| CAPÍTULO IV..... | 11 |
| DEL NOMBRAMIENTO DEL SECRETARIO TÉCNICO EJECUTIVO ... | 11 |
| Artículo 11..... | 11 |
| CAPÍTULO V..... | 12 |
| DEL NOMBRAMIENTO DE LOS VISITADORES GENERALES | 12 |
| Artículo 12..... | 12 |
| TÍTULO III | 12 |
| DE LAS ATRIBUCIONES Y COMPETENCIA..... | 12 |
| CAPÍTULO I..... | 12 |
| DE LAS ATRIBUCIONES Y COMPETENCIA DE LA COMISIÓN | 12 |
| Artículo 13..... | 12 |
| Artículo 14..... | 14 |
| CAPÍTULO II..... | 14 |
| DE LAS ATRIBUCIONES DEL PRESIDENTE DE LA COMISIÓN..... | 14 |
| Artículo 15..... | 14 |
| CAPÍTULO III..... | 16 |
| DE LAS ATRIBUCIONES Y FACULTADES DEL CONSEJO CONSULTIVO..... | 16 |

| | |
|--|----|
| Artículo 16..... | 16 |
| Artículo 17..... | 16 |
| CAPÍTULO IV..... | 17 |
| DE LAS ATRIBUCIONES DEL SECRETARIO TÉCNICO EJECUTIVO | 17 |
| Artículo 18..... | 17 |
| CAPÍTULO V..... | 18 |
| DE LAS ATRIBUCIONES DE LOS VISITADORES GENERALES | 18 |
| Artículo 19..... | 18 |
| Artículo 20..... | 18 |
| CAPÍTULO VI..... | 19 |
| DISPOSICIONES COMUNES A LOS CAPÍTULOS ANTERIORES..... | 19 |
| Artículo 21..... | 19 |
| Artículo 22..... | 19 |
| Artículo 23..... | 19 |
| Artículo 24..... | 19 |
| TÍTULO IV | 20 |
| DEL PROCEDIMIENTO..... | 20 |
| CAPÍTULO I..... | 20 |
| DE LA QUEJA..... | 20 |
| Artículo 25..... | 20 |
| Artículo 26..... | 20 |
| Artículo 27..... | 20 |
| Artículo 28..... | 21 |
| Artículo 29..... | 21 |
| Artículo 30..... | 21 |
| Artículo 31..... | 21 |
| Artículo 32..... | 21 |
| Artículo 33..... | 22 |
| Artículo 34..... | 22 |
| Artículo 35..... | 22 |
| Artículo 36..... | 23 |
| Artículo 37..... | 23 |
| Artículo 38..... | 23 |
| Artículo 39..... | 23 |
| Artículo 40..... | 24 |
| Artículo 41..... | 24 |
| Artículo 42..... | 24 |
| CAPÍTULO II..... | 25 |
| DE LOS ACUERDOS, RECOMENDACIONES Y DOCUMENTOS DE NO RESPONSABILIDAD | 25 |
| Artículo 43..... | 25 |
| Artículo 44..... | 25 |
| Artículo 45..... | 26 |

| | |
|--|----|
| Artículo 46..... | 26 |
| Artículo 47..... | 26 |
| Artículo 48..... | 26 |
| Artículo 49..... | 26 |
| Artículo 50..... | 27 |
| CAPÍTULO III..... | 27 |
| DE LAS NOTIFICACIONES, LOS INFORMES Y LAS INCONFORMIDADES | 27 |
| Artículo 51..... | 27 |
| Artículo 52..... | 27 |
| Artículo 53..... | 27 |
| Artículo 54..... | 28 |
| TÍTULO V | 28 |
| DE LOS PROCEDIMIENTOS ESPECIALES..... | 28 |
| CAPÍTULO I..... | 28 |
| DEL PROCEDIMIENTO ESPECIAL EN EL CASO DE PERSONAS DESAPARECIDAS | 28 |
| Artículo 55..... | 28 |
| Artículo 56..... | 28 |
| Artículo 57..... | 28 |
| Artículo 58..... | 29 |
| Artículo 59..... | 29 |
| CAPÍTULO II..... | 30 |
| DE LA SOLICITUD DE EXHIBICIÓN DE PERSONAS | 30 |
| Artículo 60..... | 30 |
| Artículo 61..... | 30 |
| Artículo 62..... | 30 |
| Artículo 63..... | 31 |
| TÍTULO VI..... | 31 |
| DE LAS AUTORIDADES Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS | 31 |
| CAPÍTULO ÚNICO | 31 |
| OBLIGACIONES Y COLABORACIÓN | 31 |
| Artículo 64..... | 31 |
| Artículo 65..... | 32 |
| TÍTULO VII..... | 32 |
| DE LA RESPONSABILIDAD DE LAS AUTORIDADES Y SERVIDORES PÚBLICOS | 32 |
| CAPÍTULO ÚNICO | 32 |
| Artículo 66..... | 32 |
| Artículo 67..... | 32 |
| Artículo 68..... | 32 |
| Artículo 69..... | 33 |
| TÍTULO VIII..... | 33 |

| | |
|--|----|
| DE LA PREVENCIÓN, DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS..... | 33 |
| CAPÍTULO ÚNICO | 33 |
| Artículo 70..... | 33 |
| Artículo 71..... | 34 |
| TÍTULO IX..... | 34 |
| DEL RÉGIMEN LABORAL..... | 34 |
| CAPÍTULO ÚNICO | 34 |
| Artículo 72..... | 34 |
| Artículo 73..... | 34 |
| TRANSITORIOS..... | 35 |
| TRANSITORIOS..... | 36 |
| TRANSITORIOS..... | 37 |
| TRANSITORIOS..... | 38 |
| TRANSITORIOS..... | 39 |
| TRANSITORIOS..... | 40 |
| TRANSITORIOS..... | 41 |
| TRANSITORIOS..... | 42 |
| TRANSITORIOS..... | 43 |
| TRANSITORIOS..... | 44 |

LEY DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

TÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 1

La presente Ley es de orden público, interés social y de aplicación en todo territorio del Estado en materia de derechos humanos, en términos del Apartado B del artículo 102 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Artículo 2¹

La Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, es un organismo público autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propios. Estará dotado de autonomía operativa, de gestión, decisión y presupuestaria; tiene como objeto la protección, respeto, vigilancia, prevención, observancia, promoción, defensa, estudio y divulgación de los derechos humanos, según lo previsto por el orden jurídico mexicano.

Artículo 3

Cuando en el presente ordenamiento se mencione la palabra Comisión, se entenderá a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

Artículo 4

La Comisión tendrá competencia en todo el territorio del Estado, y conocerá de las quejas relacionadas con presuntas violaciones a los derechos humanos, si éstas fueren imputadas a autoridades y servidores públicos estatales y municipales.

La Comisión actuará como receptora de quejas que resulten de la competencia de la Comisión Nacional de Derechos Humanos, de las Comisiones de Derechos Humanos de otras entidades federativas y de cualquier otro organismo, institución o dependencia que tenga relación con los derechos humanos. Sin admitir la instancia la

¹ Artículo reformado el 19/may/2014

turnará a quien corresponda, notificando de ello al quejoso; sin perjuicio del auxilio que la Comisión Local pueda prestar a favor de aquéllas, en la atención inmediata de su queja.

Artículo 5

Los procedimientos que se sigan ante la Comisión, deberán ser breves, sencillos y estarán sujetos sólo a las formalidades esenciales que requiera la documentación de los expedientes respectivos. Además, de acuerdo con los principios de inmediatez, concentración y rapidez, se procurará en la medida de lo posible, establecer contacto directo con quejosos, denunciantes y autoridades, para evitar la dilación de las comunicaciones escritas.

La información o documentación que se aporte dentro de los asuntos que esté conociendo la Comisión deberá ser de carácter estrictamente confidencial.

TÍTULO II

DE LA ESTRUCTURA DE LA COMISIÓN

CAPÍTULO I

DE LA INTEGRACIÓN DE LA COMISIÓN

Artículo 6

La Comisión estará integrada por un Presidente, un Secretario Técnico Ejecutivo, hasta cinco Visitadores Generales, Visitadores Adjuntos y el personal profesional, técnico y administrativo necesario para la realización de sus funciones.

Además contará con un Consejo Consultivo, como coadyuvante en el cumplimiento de su objetivo.

CAPÍTULO II

DEL NOMBRAMIENTO DEL PRESIDENTE

Artículo 7

El Presidente de la Comisión, deberá reunir para su designación los siguientes requisitos:

I. Ser ciudadano poblano, en ejercicio de sus derechos;

II. Tener treinta y cinco años de edad, como mínimo al día de su nombramiento;

III. Poseer título de Licenciatura en Derecho o Abogado, con experiencia mínima en el ejercicio de la profesión de cinco años y conocimientos acreditables en materia de derechos humanos;²

IV. Gozar de buena reputación y reconocido prestigio; y

V. No haber sido condenado por delito intencional que amerite pena corporal.

Artículo 8³

El Congreso del Estado, elegirá a la persona titular de la Presidencia de la Comisión de entre las propuestas de organizaciones más representativas de la sociedad -Universidades, Asociaciones Civiles, Colegios, Sociedades, Organismos y demás afines- que se hayan distinguido en el ámbito de la defensa de los derechos humanos y que estén legalmente constituidos.

Para elegir a la persona titular de la Presidencia de la Comisión, se seguirá el siguiente procedimiento:

I.- El Congreso publicará a través de la Junta de Gobierno y Coordinación Política, dentro del plazo de quince días hábiles previos a la conclusión del mandato de la persona titular de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, una convocatoria en los medios de comunicación electrónica y cuando menos en dos diarios de mayor circulación en el Estado.

II.- Dentro de los quince días hábiles a que se hace referencia la fracción anterior la Junta de Gobierno y Coordinación Política del Congreso tendrá un periodo de cinco días naturales para recibir las propuestas que de las personas aspirantes a ocupar el cargo hagan las organizaciones sociales, mismas que deberán acompañarse del currículum de la o las personas aspirantes, el sustento del mismo y los motivos que fundamenten la o las propuestas, mismas que serán turnadas a la Comisión General de Derechos Humanos del Congreso.

III.- Las personas aspirantes a titular de la Presidencia que reúnan los requisitos establecidos en la convocatoria, comparecerán ante la Comisión General de Derechos Humanos. En dicha comparecencia, las personas aspirantes presentarán en forma oral y por escrito un

² Fracción reformada el 14/ene/2009

³ Artículo reformado el 01/dic/2023.

proyecto de programa de trabajo que acredite los conocimientos sobre la materia.

La Comisión General de Derechos Humanos emitirá el dictamen respectivo y deberá presentarlo a la Junta de Gobierno y Coordinación Política para su aprobación correspondiente; y

IV.- El Congreso en sesión de Pleno elegirá a la persona titular de la Presidencia de la Comisión de Derechos Humanos del Estado, requiriéndose para ello el voto de las dos terceras partes de las y los Diputados presentes. La persona titular de la Presidencia durará en su cargo cinco años, pudiendo ser ratificada por el Congreso del Estado, sin mediar convocatoria.

Artículo 9

El Presidente de la Comisión podrá ser destituido, y en su caso, sujeto a responsabilidad, sólo por las causas y mediante los procedimientos establecidos por el Título Noveno, Capítulo I de la Constitución Política del Estado. En ese supuesto o en el caso de renuncia, el Presidente será sustituido interinamente por el Primer Visitador General hasta en tanto no se elija un nuevo Presidente.

Durante las ausencias temporales o licencias del Presidente de la Comisión, su representación legal y funciones serán cubiertas por el Visitador General que corresponda, atendiendo a su orden progresivo.

CAPÍTULO III

DE LA INTEGRACIÓN DEL CONSEJO CONSULTIVO

Artículo 10⁴

El Consejo Consultivo a que se refiere el artículo 6 de la presente Ley, se integrará por cinco personas ciudadanas, hombres y mujeres de reconocido prestigio en la sociedad, poblanas y poblanos en pleno ejercicio de sus derechos ciudadanos, con conocimiento en materia de derechos humanos y cuando menos tres de estas personas no deberán desempeñar cargo o comisión como personas servidoras públicas durante el tiempo de su gestión.

La persona titular de la Presidencia de la Comisión lo será también del Consejo Consultivo. Los cargos de las demás personas integrantes del Consejo serán honoríficos.

⁴ Artículo reformado el 01/dic/2023.

Las personas integrantes del Consejo Consultivo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado serán electas por el Honorable Congreso del Estado; mediante el voto de las dos terceras partes de las personas integrantes presentes en la sesión de Pleno correspondiente, debiendo ser sustituidas cada dos años.

La Comisión General de Derechos Humanos convocará con un mes de anticipación a la conclusión del cargo de la persona integrante que corresponda y a través de los medios de comunicación electrónicos y al menos en dos medios impresos de mayor circulación en el Estado, a todas aquellas personas que estén interesadas y reúnan los requisitos mencionados en el presente artículo a efecto de que se inscriban ante ella y participen en la selección que hará la propia Comisión.

La Comisión General contará con un plazo de quince días para emitir dictamen y presentarlo a la Junta de Gobierno y Coordinación Política para su aprobación y presentación al Pleno del Congreso.

CAPÍTULO IV

DEL NOMBRAMIENTO DEL SECRETARIO TÉCNICO EJECUTIVO

Artículo 11

El Secretario Técnico Ejecutivo, será nombrado y removido libremente por el Presidente de la Comisión y deberá reunir para su designación los siguientes requisitos:

- I. Ser ciudadano poblano, en pleno ejercicio de sus derechos;
- II. Ser mayor de veintiocho años de edad, al día de su nombramiento;
- III. Poseer Título de Licenciado en Derecho, con tres años de ejercicio profesional;
- IV. Gozar de buena reputación y reconocido prestigio; y
- V. No haber sido condenado por delito intencional que amerite pena corporal.

CAPÍTULO V

DEL NOMBRAMIENTO DE LOS VISITADORES GENERALES

Artículo 12

Los Visitadores Generales, serán nombrados y removidos libremente por el Presidente de la Comisión y deberán reunir para su designación los siguientes requisitos:

- I. Ser ciudadano poblano, en pleno ejercicio de sus derechos;
- II. Ser mayor de treinta años de edad, a la fecha de su nombramiento;
- III. Poseer Título de Licenciado en Derecho, con cinco años de ejercicio profesional;
- IV. Gozar de buena reputación y reconocido prestigio; y
- V. No haber sido condenado por delito intencional que amerite pena corporal.

TÍTULO III

DE LAS ATRIBUCIONES Y COMPETENCIA

CAPÍTULO I

DE LAS ATRIBUCIONES Y COMPETENCIA DE LA COMISIÓN

Artículo 13

Para el cumplimiento de sus objetivos, la Comisión tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Recibir y tramitar quejas de presuntas violaciones a los derechos humanos;
- II. Conocer e investigar, a petición de parte o de oficio, presuntas violaciones de derechos humanos, en los siguientes casos:
 - a) Por actos u omisiones de autoridades estatales y municipales;
 - b) Cuando un particular cometa un ilícito con la tolerancia, anuencia o participación de alguna autoridad o servidor público, o bien cuando la última se niegue infundadamente a ejercer las atribuciones que legalmente le correspondan, en relación con dichos ilícitos; particularmente tratándose de conductas que afecten la integridad física de las personas.

- III. Solicitar al Ministerio Público a través de los Visitadores, se tomen las medidas necesarias para salvaguardar los derechos humanos de las víctimas de los delitos, cuando éstas o sus representantes legales no lo puedan hacer;
- IV. Formular Recomendaciones públicas, autónomas, no vinculatorias, denuncias y quejas ante las autoridades respectivas;
- V. Procurar la conciliación entre los quejosos y las autoridades señaladas como responsables, así como la inmediata solución del conflicto planteado, cuando la naturaleza del caso lo permita;
- VI. Impulsar la observancia de los derechos humanos en el Estado;
- VII. Proponer a las autoridades estatales y municipales, que en el ámbito de sus respectivas competencias, promuevan las reformas legislativas y reglamentarias correspondientes, así como los cambios o modificaciones de prácticas administrativas que redunden en una mejor protección de los derechos humanos;
- VIII. Proponer programas y acciones en coordinación con las dependencias competentes, sobre tratados, convenciones y acuerdos internacionales en materia de derechos humanos, signados y ratificados por México, que impulsen su cumplimiento en el Estado;
- IX. Promover el estudio, enseñanza y divulgación de los derechos humanos en el ámbito municipal, estatal, nacional e internacional;
- X. Difundir programas preventivos en materia de derechos humanos, procurando que también se elaboren en la lengua materna de las siete etnias oficialmente reconocidas en el Estado, para que sus integrantes los puedan comprender en su propia lengua.⁵
- XI. Supervisar, que las personas que se encuentren privadas de su libertad en los diversos establecimientos de detención o reinserción como cárceles municipales, Instituciones Policiales y Centros Penitenciarios en el Estado, así como en los Centros de Internamiento Especializado para Adolescentes, Centros de Internamiento Médico, Psiquiátrico o cualquier otro que la autoridad destine, que hayan cometido conductas tipificadas como delitos por la legislación del Estado, cuenten con las prerrogativas constitucionales y se garantice la plena vigencia de sus derechos humanos. Cuando se presuma que han sufrido malos tratos o tortura, se podrá solicitar el reconocimiento médico, físico y psicológico de las personas detenidas, así como la intervención de las autoridades competentes para que se

⁵ Fracción reformada el 27/jul/2018.

tomen las medidas correspondientes, en términos de la legislación aplicable;⁶

XII. Coadyuvar con el Ejecutivo del Estado, en materia de derechos humanos, propiciando en la sociedad el desarrollo de esa cultura;

XIII. Expedir su Reglamento Interno;

XIV. Hacer cumplir en el territorio del Estado de Puebla, los Tratados, Convenios y Acuerdos Internacionales, ratificados por el Gobierno Mexicano en materia de Derechos Humanos;⁷

XV. Impulsar la protección efectiva, observancia, promoción, estudio y divulgación de los derechos de niñas, niños y adolescentes;⁸

XVI. Promover la observancia del seguimiento, evaluación y monitoreo, en materia de igualdad entre mujeres y hombres; y⁹

XVII.-Las demás que le otorgue la presente Ley y otros ordenamientos legales.¹⁰

Artículo 14

La Comisión no podrá conocer de los asuntos relativos a:

I. Actos y resoluciones de organismos y autoridades electorales;

II. Resoluciones de carácter jurisdiccional;

III. Se deroga.¹¹

IV. Consultas formuladas por autoridades, particulares u otras entidades, sobre la interpretación de las disposiciones constitucionales y legales; y

V. Actos u omisiones provenientes de la autoridad judicial del Estado.

CAPÍTULO II

DE LAS ATRIBUCIONES DEL PRESIDENTE DE LA COMISIÓN

Artículo 15

El Presidente de la Comisión, tiene las siguientes atribuciones:

⁶ Fracción reformada el 11/sep/2006 y el 28/nov/2023.

⁷ Fracción reformada el 10/dic/2018.

⁸ Fracción reformada el 10/dic/2018 y el 22/jun/2022.

⁹ Fracción adicionada el 10/dic/2018 y reformada el 22/jun/2022.

¹⁰ Fracción adicionada el 22/jun/2022.

¹¹ Fracción reformada el 11/sep/2006.

- I. Ejercer la representación legal de la Comisión;
- II. Formular los lineamientos generales a los que se sujetarán las actividades administrativas de la Comisión, así como nombrar, remover, dirigir y coordinar a los funcionarios y al personal bajo su autoridad;
- III. Dictar las medidas que juzgue convenientes para el mejor desempeño de las funciones de la Comisión;
- IV. Distribuir y delegar funciones, en términos de su Reglamento Interno;
- V. Rendir un informe anual al Congreso del Estado y al Titular del Ejecutivo, sobre las actividades realizadas por la Comisión; dicho informe será difundido ampliamente para conocimiento de la sociedad;
- VI. Suscribir, en términos de la legislación aplicable, las bases de coordinación y convenios de colaboración con autoridades y organismos de defensa de los derechos humanos, así como con instituciones académicas y asociaciones culturales, para el mejor cumplimiento de sus fines;
- VII. Presentar denuncias penales o administrativas, cuando fuere necesario;
- VIII. Emitir recomendaciones y documentos de no responsabilidad, que resulten de la investigación realizada;
- IX. Formular las propuestas generales conducentes a una mejor protección de los derechos humanos en el Estado;
- X. Elaborar el proyecto de presupuesto anual de egresos de la Comisión, presentarlo al Consejo Consultivo para su aprobación y remitirlo al Ejecutivo del Estado, para su inclusión en el presupuesto de egresos de la Entidad;
- XI. Informar al Consejo Consultivo sobre el ejercicio presupuestal;
- XII. Llevar a cabo reuniones con organizaciones no gubernamentales de defensa de los derechos humanos, a fin de intercambiar puntos de vista sobre los objetivos de la Comisión, así como sobre la situación de los derechos humanos en el Estado, debiendo realizarse por lo menos una reunión por año; y
- XIII. Las demás que le señalen la presente Ley y otros ordenamientos.

CAPÍTULO III

DE LAS ATRIBUCIONES Y FACULTADES DEL CONSEJO CONSULTIVO

Artículo 16

El Consejo Consultivo tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Establecer lineamientos generales de actuación de la Comisión;
- II. Aprobar el Reglamento Interno de la Comisión;
- III. Autorizar el proyecto de informe que el Presidente de la Comisión presente anualmente;
- IV. Aprobar el proyecto de presupuesto de egresos que presente el Presidente de la Comisión;
- V. Conocer el informe del Presidente de la Comisión, respecto del ejercicio presupuestal;
- VI. Solicitar al Presidente de la Comisión, información adicional sobre los asuntos que se encuentren en trámite o que haya resuelto la misma; y
- VII. Proponer al Presidente de la Comisión, en términos de la legislación aplicable, las bases de coordinación y convenios de colaboración con autoridades y organismos de defensa de los derechos humanos, así como con instituciones académicas y asociaciones culturales, para el mejor cumplimiento de sus fines.

Artículo 17

El Consejo Consultivo funcionará en sesiones ordinarias y extraordinarias, y tomará sus decisiones por mayoría de votos de los miembros presentes; en caso de empate, el Presidente, tendrá voto de calidad. Las sesiones ordinarias se verificarán cuando menos una vez al mes y las extraordinarias podrán convocarse por el Presidente de la Comisión o mediante solicitud que a éste formulen, por lo menos tres Consejeros, cuando estimen que hay razones de importancia para ello, informando a los miembros del Consejo Consultivo por lo menos con cinco días de anticipación.

CAPÍTULO IV

DE LAS ATRIBUCIONES DEL SECRETARIO TÉCNICO EJECUTIVO

Artículo 18

El Secretario Técnico Ejecutivo, acordará directamente con el Presidente de la Comisión y tendrá las siguientes funciones:

- I. Proponer el proyecto de actas de las sesiones ordinarias y extraordinarias que el Consejo Consultivo celebre;
- II. Remitir oportunamente a los Consejeros, los citatorios, órdenes del día y material indispensable para la realización de las sesiones;
- III. Proporcionar a los Consejeros el apoyo necesario, para el mejor desempeño de sus funciones;
- IV. Someter a consideración del Presidente de la Comisión, los proyectos de la normatividad de la misma, así como las propuestas de modificación al marco legal que la rige;
- V. Organizar el material necesario para la elaboración de la Gaceta de la Comisión, de la cual será el Director;
- VI. Coordinar la edición de las publicaciones que realice la Comisión;
- VII. Supervisar las actividades de distribución y comercialización de las publicaciones;
- VIII. Diseñar y supervisar los programas de capacitación en materia de derechos humanos;
- IX. Proponer los proyectos de reformas a leyes y reglamentos, en términos de la fracción VII del artículo 13 de esta Ley;
- X. Colaborar con el Presidente de la Comisión, en la elaboración de los informes anuales;
- XI. Promover y fortalecer las relaciones con las organizaciones no gubernamentales de derechos humanos en el Estado;
- XII. Promover el estudio y enseñanza de los derechos humanos en el sistema educativo del Estado;
- XIII. Promover al Consejo y al Presidente de la Comisión, las políticas generales en materia de derechos humanos habrá de seguir la Comisión ante los organismos gubernamentales y no gubernamentales;
- XIV. Fortalecer las relaciones de la Comisión con organismos públicos, sociales o privados, en materia de derechos humanos;

XV. Enriquecer, mantener y custodiar el acervo documental de la Comisión; y

XVI. Las demás que el Presidente y el Consejo le encomienden y le señale el Reglamento Interno.

CAPÍTULO V

DE LAS ATRIBUCIONES DE LOS VISITADORES GENERALES

Artículo 19

Al frente de la Visitaduría General habrá un Visitador General, quien se auxiliará de los Visitadores Adjuntos.

Los Visitadores Adjuntos deberán reunir los mismos requisitos que el Visitador General, a excepción de la edad, que será mayor de veinticinco años y una experiencia de tres años y tendrán las mismas obligaciones y atribuciones en la investigación de presuntas violaciones a los derechos humanos que esta Ley establece para aquéllos.

Artículo 20

Los Visitadores Generales tendrán las siguientes atribuciones:

I. Recibir, admitir o rechazar las quejas e inconformidades presentadas por los afectados, sus representantes o los denunciantes ante la Comisión;

II. Iniciar a petición de parte la investigación de las quejas e inconformidades que le sean presentadas;

III. Tramitar de oficio en forma discrecional, la investigación de presuntas violaciones a derechos humanos que refieran los medios de comunicación;

IV. Solicitar al Ministerio Público, se tomen las medidas necesarias para salvaguardar los derechos humanos de las víctimas de los delitos, cuando éstas o sus representantes legales no lo puedan hacer;

V. Llevar a cabo las gestiones necesarias, para lograr por medio de la conciliación, la solución inmediata de las violaciones de derechos humanos, que por su propia naturaleza así lo permita;

VI. Realizar investigaciones y estudios para formular los proyectos de recomendación o documentos de no responsabilidad, que se someterán al Presidente de la Comisión para su consideración; y

VII. Las demás que les señale la presente Ley, el Reglamento Interno y el Presidente de la Comisión.

CAPÍTULO VI

DISPOSICIONES COMUNES A LOS CAPÍTULOS ANTERIORES

Artículo 21

El Presidente de la Comisión, los Visitadores y el personal profesional tendrán fe pública, entendiéndose por ésta la facultad de autenticar documentos preexistentes o declaraciones y hechos que tengan lugar y estén aconteciendo durante el desempeño de sus funciones.

Las declaraciones y hechos a que alude el párrafo que antecede, se harán constar en acta circunstanciada que al efecto levante el funcionario correspondiente.

Artículo 22¹²

Durante la fase de investigación de la queja, los Visitadores Generales y los Adjuntos, dentro de sus atribuciones, podrán solicitar al titular de cualquier oficina administrativa o Centro Penitenciario, las facilidades necesarias para investigar los hechos motivo de la queja..

Artículo 23

El Presidente de la Comisión y los Visitadores, no podrán ser sujetos de responsabilidad civil, penal o administrativa, por las opiniones o recomendaciones que formulen, o por los actos que realicen con motivo de las funciones propias del cargo que les asigna esta Ley.

Artículo 24

Las funciones del Presidente de la Comisión, de los Visitadores y del Secretario Técnico Ejecutivo, son incompatibles con el desempeño de cualquier otro empleo, cargo o comisión de la Federación, del Estado, Municipios y organismos públicos o privados y con el desempeño de su profesión, exceptuando las actividades académicas no remunerativas.

¹² Artículo reformado el 28/nov/2023.

TÍTULO IV
DEL PROCEDIMIENTO
CAPÍTULO I
DE LA QUEJA

Artículo 25¹³

Cualquier persona podrá denunciar presuntas violaciones a los derechos humanos de manera presencial, por teléfono o por Internet, ya sea directamente o por medio de representante, quejas contra dichas violaciones.

En caso de presentar la queja o denuncia por escrito, por teléfono o por Internet, se le citará al quejoso para que comparezca de manera personal en un plazo no mayor de tres días posteriores a la presentación de la queja.

La notificación de la cita mencionada en el párrafo anterior se realizará por la misma vía en la que fue interpuesta la queja. En caso de realizarse la queja o denuncia vía telefónica el quejoso deberá otorgar un domicilio o una dirección electrónica donde se le notificará de todos los actos inherentes a la queja. Si la queja o denuncia se realiza de manera electrónica, el quejoso deberá proporcionar una dirección de correo electrónico donde se le notificará de todos los actos concernientes a su queja.

Artículo 26

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

Las organizaciones no gubernamentales legalmente constituidas, podrán acudir ante la Comisión, para denunciar probables violaciones de derechos humanos, respecto de personas que por sus condiciones físicas, mentales, económicas o culturales, no tengan la capacidad de presentar quejas de manera directa.

Artículo 27

La queja sólo podrá presentarse dentro del plazo de un año, contado a partir de que se hubiera iniciado la ejecución de los hechos que se

¹³ Artículo reformado el 19/oct/2015.

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 podrá ampliar dicho plazo mediante una resolución razonada.

No contará plazo alguno, en caso de violaciones a los derechos a la vida, a la libertad y a la integridad física y psíquica de las personas o que atenten contra una comunidad o un grupo social.

Artículo 28

Las quejas y denuncias deberán ser firmadas de manera autógrafa o por medio de firma electrónica, de acuerdo al medio por el que fue presentada la queja.¹⁴

Cuando los quejosos o denunciantes se encuentren privados de su libertad, las denuncias deberán ser turnadas a la Comisión, sin demora alguna, por los encargados de los centros de detención, o podrán entregarse personalmente a los Visitadores.

Artículo 29

La Comisión designará personal de guardia para recibir y atender reclamaciones o quejas urgentes, a cualquier hora del día o de la noche.

Artículo 30

La Comisión deberá poner a disposición de los reclamantes, formularios que faciliten el trámite y en todo caso, los orientará sobre el contenido de su queja. Las denuncias podrán presentarse por comparecencia y tratándose de personas que no hablen el idioma español, se les proporcionará gratuitamente un traductor.

Artículo 31

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

Artículo 32

En el supuesto de que los quejosos o denunciantes no puedan identificar a las autoridades o servidores públicos, cuyos actos u omisiones consideren haber afectado sus derechos fundamentales, la

¹⁴ Párrafo reformado el 19/oct/2015.

denuncia será admitida, si procede, bajo la condición de que se logre dicha identificación en la investigación de los hechos.

Artículo 33

La formulación de quejas, así como las resoluciones, recomendaciones y documentos de no responsabilidad que emita la Comisión, no afectarán el ejercicio de otros derechos y medios de defensa que conforme a las leyes puedan corresponder a los afectados; de igual manera, no suspenderán ni interrumpirán los plazos de prescripción o caducidad. Esta circunstancia deberá señalarse a los interesados, en el acuerdo de admisión de la queja.

Artículo 34

Una vez admitida la queja, deberá ponerse en conocimiento de las autoridades señaladas como responsables, utilizando en casos de urgencia cualquier medio de comunicación, incluyendo el electrónico. En la misma comunicación, se solicitará a dichas autoridades o servidores públicos rindan un informe sobre los actos u omisiones que se les atribuyan en la queja, el cual deberán presentar dentro de un plazo máximo de quince días naturales a través del sistema electrónico que para tal efecto se implemente. En las situaciones que a juicio de la Comisión se consideren urgentes, dicho plazo podrá ser reducido.¹⁵

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

Artículo 35

El informe que rindan las autoridades señaladas como responsables, deberá contener la afirmación o negación respecto de la existencia de los actos u omisiones impugnados, de existir éstos, se incluirán los antecedentes, fundamentos o motivaciones, así como los elementos de información que consideren pertinentes.

La falta de documentación que respalde el informe o la no entrega de éste, así como el retraso injustificado en su presentación, además de la responsabilidad respectiva, tendrá el efecto de que dentro del

¹⁵ Párrafo reformado el 19/oct/2015.

trámite de la queja, se tendrán por ciertos los hechos materia de la misma, salvo prueba en contrario.

Artículo 36

La Comisión, por conducto de su Presidente, y previa consulta con el Consejo Consultivo, podrá declinar su competencia en un caso determinado, cuando así lo considere conveniente, para preservar la autonomía y autoridad moral de la Institución.

Artículo 37

Desde el momento en que la Comisión tenga conocimiento de una presunta violación a derechos humanos, el Presidente y los Visitadores, se pondrán en contacto inmediato con la autoridad o servidor público señalado como responsable, a efecto de lograr una conciliación entre los intereses de las partes involucradas y solucionar el conflicto.

Aceptada la conciliación entre las partes, la autoridad o servidor público deberá acreditar dentro del término de quince días hábiles, haber dado cumplimiento a las medidas conciliatorias, lo que dará lugar a que la Comisión declare como concluido el expediente. Dicho plazo podrá ser ampliado, a criterio de la Comisión, cuando así lo requiera la naturaleza del asunto.

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

Artículo 38

Una vez presentada y ratificada la queja y si de ésta no se deducen elementos que ameriten la intervención de la Comisión, se requerirá por escrito al quejoso para que aporte mayores datos. Si después de dos requerimientos el quejoso no comparece, la queja se archivará por falta de interés.

Artículo 39

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 documentos adicionales;
- II. Solicitar de otras autoridades, servidores públicos o particulares, todo género de documentos e informes al respecto;
- III. Practicar visitas e inspecciones, ya sea de manera personal o a través del cuerpo técnico o profesional bajo su dirección, en términos de Ley;
- IV. Citar a las personas que deban comparecer como peritos o testigos; y
- V. Efectuar todas las demás acciones que conforme a derecho, juzgue convenientes para el mejor conocimiento del asunto.

Artículo 40

El Presidente de la Comisión o los Visitadores, podrán solicitar en cualquier momento a las autoridades competentes, tomen las medidas necesarias, para evitar la consumación irreparable de las presuntas violaciones a derechos humanos, así como solicitar su modificación cuando cambien las situaciones que las justificaron. Dichas medidas pueden ser de carácter preventivo, precautorio, de conservación, o restitutorias, según lo requiera la naturaleza del asunto, en términos de lo que establece la ley.

Artículo 41

Las pruebas que se presenten, tanto por los interesados como por las autoridades o servidores públicos a los que se imputen las violaciones, o bien que la Comisión requiera y recabe de oficio, serán valoradas en su conjunto, de acuerdo con los principios de legalidad, de lógica y en su caso de la experiencia, a fin de que puedan producir convicción sobre los hechos materia de la denuncia.

Artículo 42

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.

CAPÍTULO II

DE LOS ACUERDOS, RECOMENDACIONES Y DOCUMENTOS DE NO RESPONSABILIDAD

Artículo 43

La Comisión podrá dictar acuerdos de trámite, a efecto de que las autoridades o servidores públicos involucrados, comparezcan para aportar la información o documentación relacionada con el caso que se le solicite, quedando bajo la responsabilidad de los presuntos implicados, la aportación de dichos elementos. Su incumplimiento acarreará las sanciones y responsabilidades señaladas en el Título VII, Capítulo Único de la presente Ley.

Artículo 44

Concluida la investigación, el Visitador General formulará, en su caso, un proyecto de recomendación o documento de no responsabilidad, en el que analizará 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 públicos, han violado o no los derechos humanos de los afectados, al haber incurrido en actos u omisiones ilegales, irrazonables, injustas, inadecuadas, o erróneas, o hubiesen dejado sin respuesta las solicitudes presentadas por los interesados, durante un período que exceda notoriamente los plazos fijados por las leyes.

En el caso del proyecto de recomendación, se deberán señalar las medidas necesarias para una efectiva restitución de los afectados en sus derechos fundamentales, y en su caso, para la reparación de los daños y perjuicios que se hubiesen ocasionado.

Los proyectos antes referidos, serán sometidos al Presidente de la Comisión para su consideración final.

Si de las evidencias expresadas en la recomendación, se advierte la probable comisión de conductas tipificadas como delitos, por parte de las autoridades o servidores públicos involucrados, así se expresará en dicho documento, el cual tendrá efectos de denuncia, debiendo en consecuencia la Comisión a través de su Presidente, ponerlo en conocimiento de la autoridad competente.

Artículo 45

Si una vez realizada la investigación, no se acreditan las violaciones a los derechos humanos imputadas, la Comisión dictará documento de no responsabilidad.

Artículo 46

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 la queja.

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 y deberá acreditar dentro de los quince días hábiles siguientes, que ha cumplido con la misma. Dicho plazo podrá ser ampliado a criterio de la Comisión, cuando la naturaleza de la recomendación así lo amerite.

La falta de comunicación de aceptación, dará lugar a que se interprete que fue aceptada, asumiendo la autoridad a la cual fue dirigida, el compromiso de darle cumplimiento.

Artículo 47

La autoridad o servidor público que haya aceptado la Recomendación emitida por la Comisión, tendrá la responsabilidad de su total cumplimiento; en caso contrario, se hará del conocimiento de la opinión pública.

Artículo 48

Cuando la Recomendación haya sido aceptada, a petición del quejoso, y de no haber objeción por parte de la autoridad o servidor público señalado como responsable, se sustituirá por un convenio, cuyo seguimiento estará a cargo de la Comisión.

En caso de incumplimiento del convenio, se procederá en términos de lo dispuesto en el Título VII, Capítulo Único de esta Ley, con independencia de hacer pública dicha circunstancia.

Artículo 49

La Comisión se reservará el derecho de expedir copias o entregar alguna constancia a la autoridad o a algún particular, respecto de un expediente en la que ésta se encuentre involucrada; sin embargo, los

Visitadores Generales, previo acuerdo con el Presidente de la Comisión, podrán determinar discrecionalmente si se accede a la solicitud respectiva.

Artículo 50

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

CAPÍTULO III

DE LAS NOTIFICACIONES, LOS INFORMES Y LAS INCONFORMIDADES

Artículo 51

La Comisión notificará oportunamente a los quejosos los resultados de la investigación; como serían: la Recomendación que haya dirigido a las autoridades o servidores públicos responsables de las violaciones respectivas; la aceptación y la ejecución que se haya dado a la misma; así como, en su caso, el documento de no Responsabilidad.

Artículo 52

El Presidente de la Comisión deberá publicar, en su totalidad o en forma resumida, las Recomendaciones y los Documentos de no Responsabilidad. En casos excepcionales, podrá determinar si los mismos sólo deban comunicarse a los interesados, de acuerdo con las circunstancias del caso.

Artículo 53

Los informes anuales del Presidente de la Comisión deberán comprender una descripción del número y características de las denuncias que se hayan presentado; los efectos de la labor de conciliación; las investigaciones realizadas; las recomendaciones y los documentos de no responsabilidad que se hubiesen formulado; los resultados obtenidos; así como las estadísticas, los programas desarrollados y demás datos que se consideren convenientes.

Asimismo, el informe podrá contener propuestas dirigidas a las autoridades y servidores públicos competentes, tanto federales como locales y municipales, para promover la expedición o modificación de disposiciones legislativas y reglamentarias, así como para perfeccionar las prácticas administrativas correspondientes, con

objeto de tutelar de manera más efectiva los derechos humanos de los gobernados y lograr eficiencia en la prestación de los servicios públicos.

Artículo 54

Contra la inacción de la Comisión, sus omisiones, sus Resoluciones definitivas; así como contra el Informe relacionado con el cumplimiento de las recomendaciones, los particulares podrán interponer los recursos de queja o de impugnación, los que se substanciarán ante la Comisión Nacional de Derechos Humanos, según la normatividad aplicable.

TÍTULO V

DE LOS PROCEDIMIENTOS ESPECIALES

CAPÍTULO I

DEL PROCEDIMIENTO ESPECIAL EN EL CASO DE PERSONAS DESAPARECIDAS

Artículo 55

Para los efectos de esta Ley, se consideran personas desaparecidas, aquéllas que se encuentren en los supuestos siguientes:

- I. Se trate de persona plenamente identificada y se demuestre que existió previamente a su desaparición;
- II. Que por las circunstancias de los hechos, costumbres, hábitos y el tiempo transcurrido, no se tenga noticia de la persona y se haga presumible su desaparición;
- III. Que la persona de que se trate, hubiere desaparecido dentro del Estado de Puebla; y
- IV. Que se presuma la desaparición por una autoridad.

Artículo 56

Podrán presentar queja sobre la desaparición de una persona, quien o quienes hubieren tenido conocimiento previo de la existencia de la misma y puedan aportar pruebas suficientes.

Artículo 57

Presentada la queja de desaparición de personas, se turnará a un Visitador, quien la tramitará en los siguientes términos:

- I. Hacerla del conocimiento del Ministerio Público, a efecto de que se inicie la averiguación previa;
- II. Solicitar se le designe coadyuvante del Ministerio Público, en los términos de la legislación aplicable;
- III. Requerir informes sobre la persona desaparecida, a las corporaciones policiacas, centros de salud, oficinas del registro civil, servicio médico legal, centros de detención o penitenciarios, así como a las autoridades correspondientes;¹⁶
- IV. Solicitar la colaboración de la sociedad para la localización de la persona denunciada como desaparecida, publicando, en los casos que amerite, en los medios de comunicación que estime pertinentes, los datos, fotografías o retratos hablados, que se hubieren elaborado;
- V. Efectuar las investigaciones de campo procedentes para la localización de la persona de quien se trate, en coordinación con las autoridades respectivas, en términos de la legislación aplicable;
- VI. Hacer acopio de las pruebas que sean aportadas o las que de oficio solicite, coordinándose en términos de la legislación aplicable, con la autoridad que, conforme a sus atribuciones, deba conocer del asunto; y
- VII. Llevar a cabo las acciones que a su juicio resulten pertinentes, las que imponga la ley o las que señale el Presidente de la Comisión.

Artículo 58

Como resultado del procedimiento a que se refiere el artículo anterior, si la Comisión localizara el paradero o destino de la persona desaparecida, se informará de inmediato a los interesados; si se presumiere la comisión de algún delito o delitos, el Presidente de la Comisión lo hará del conocimiento del Ministerio Público, para los efectos legales procedentes.

Artículo 59

Los trámites, acuerdos y resoluciones que la Comisión adopte respecto de estos asuntos, no tendrán efectos jurídicos sobre las determinaciones que realice el Ministerio Público en la averiguación previa o en las resoluciones que el órgano jurisdiccional competente, en su caso, emita, ni sobre declaraciones de ausencia, pues sólo tendrán el valor de meras presunciones, quedando la valoración a

¹⁶ Fracción reformada el 28/nov/2023.

cargo de la autoridad administrativa o jurisdiccional que conozca del asunto.

CAPÍTULO II

DE LA SOLICITUD DE EXHIBICIÓN DE PERSONAS

Artículo 60

La solicitud de exhibición de personas consiste, en que cualquier individuo, incluso un menor de edad, pida a la Comisión, se dirija a la autoridad o servidor público que sea señalado como presunto responsable de tener privada de su libertad a una persona, para que la exhiba o presente físicamente ante un Visitador, debiendo la autoridad o servidor público, justificar la detención de que se trate; así como garantizar la preservación de la vida, la salud física y mental de la persona.

Este procedimiento extraordinario se hará valer en cualquier momento, incluso de manera verbal, cuando esté en riesgo la vida y la salud física y mental de una persona.

Artículo 61

Recibida la solicitud, un Visitador de la Comisión se trasladará personalmente al sitio en donde se denuncie que está ilegalmente retenida una persona, haciéndose acompañar del solicitante o de quien conozca al detenido, para que en su caso, establezca la identidad del presentado, o se concluya que no se localizó al mismo en dicho lugar.

Para los efectos de la diligencia anterior, acudirá asociado de los peritos que considere necesarios a fin de certificar el estado físico y psíquico en que se encuentre el detenido.

El Visitador podrá solicitar a las autoridades y servidores públicos, se le permita el acceso a las instalaciones, incluyendo celdas, separos, vehículos o demás lugares que a su juicio deban ser inspeccionados, con el objeto de cerciorarse de la presencia o no de la persona buscada, así como para entrevistarse con cualquier servidor público, a fin de recabar la información correspondiente.

Artículo 62

Si la autoridad o servidor público señalado como presunto responsable, exhibiera a la persona; el Visitador de la Comisión, solicitará que se ponga de inmediato a disposición de la autoridad

competente, además de pedir su no incomunicación y que se decreten las providencias necesarias tendientes a garantizar su vida e integridad corporal.

Si un adolescente es detenido por haber cometido conductas tipificadas como delitos por la legislación del Estado, se exhortará a quien lo haga a que lo ponga de inmediato a disposición de la autoridad competente, en la forma y términos establecidos en el Código de Justicia para Adolescentes del Estado Libre y Soberano de Puebla.¹⁷

En su caso, se requerirá de la autoridad señalada como presunta responsable, un informe con justificación por escrito en relación con la solicitud formulada, el cual deberá rendirse en un plazo no mayor de cuarenta y ocho horas, contado a partir de que se le haya notificado.

Artículo 63

La solicitud de exhibición de persona, no prejuzga sobre la responsabilidad penal o administrativa del detenido.

Si las autoridades señaladas como presuntas responsables o cualquiera otra, rindiera a la Comisión informes falsos o incompletos, se procederá conforme lo dispuesto por el Título VIII, Capítulo Único de esta Ley.

TÍTULO VI

DE LAS AUTORIDADES Y LOS SERVIDORES PÚBLICOS

CAPÍTULO ÚNICO

OBLIGACIONES Y COLABORACIÓN

Artículo 64

Las autoridades y servidores públicos estatales y municipales involucrados en los asuntos de que esté conociendo la Comisión o que por razón de sus funciones o actividades puedan proporcionar información al respecto, estarán obligados a cumplir con los requerimientos de ésta, en términos de la presente Ley.

¹⁷ Párrafo reformado el 11 de septiembre de 2006.

Artículo 65

En los términos previstos en la presente Ley, las autoridades y servidores públicos, colaborarán con la Comisión en el ámbito de su competencia.

TÍTULO VII

DE LA RESPONSABILIDAD DE LAS AUTORIDADES Y SERVIDORES PÚBLICOS

CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 66

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 denuncias ante la Comisión, de acuerdo con las disposiciones constitucionales y legales aplicables.

Artículo 67

Serán igualmente responsables las autoridades y servidores públicos que por cualquier medio, obstaculicen el envío de información a la Comisión, frenen o intenten frenar el carácter público de las resoluciones que ésta emita, o interfieran de cualquier manera las conversaciones entre los funcionarios de la misma y las personas que tengan relación con algún asunto del que esté conociendo la Comisión.

Artículo 68

La Comisión podrá rendir un 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 ésta les hubiere formulado.

La Comisión denunciará ante los órganos competentes los delitos o faltas que, independientemente de dichas conductas y actitudes, hubiesen cometido las autoridades o servidores públicos de que se trate.

Respecto a los particulares que durante los procedimientos de la Comisión incurran en faltas o delitos, la misma lo hará del

conocimiento de las autoridades competentes para que sean sancionados de acuerdo con las leyes de la materia.

Artículo 69

La Comisión deberá poner en conocimiento de las autoridades 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 sobre las medidas o sanciones disciplinarias impuestas.

TÍTULO VIII

DE LA PREVENCIÓN, DIFUSIÓN Y PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 70

La Comisión en la prevención, difusión y promoción de una cultura por los derechos humanos, podrá:

- I. Celebrar convenios con autoridades, dependencias e instituciones públicas y privadas, tendientes a la divulgación, promoción, prevención, conocimiento y capacitación en materia de derechos humanos;
- II. Promover ante las autoridades competentes, la celebración de convenios con la Secretaría de Educación Pública, dirigidos al fortalecimiento del contenido básico en materia de derechos humanos de los diversos ciclos educativos;
- III. Proponer a los órganos de procuración de justicia, seguridad pública y vialidad estatal y municipal, programas de formación y capacitación en materia de derechos humanos, tendientes a su conocimiento y práctica;
- IV. Solicitar la colaboración técnica y administrativa de las autoridades, dependencias e instituciones a las que se dirijan los programas de capacitación y formación en materia de derechos humanos; y
- V. Elaborar material audiovisual y editorial para dar a conocer sus funciones y actividades.

Artículo 71

La Comisión en términos de las leyes respectivas, podrá solicitar el acceso a los medios de comunicación, para la divulgación de sus funciones y actividades.

TÍTULO IX

DEL RÉGIMEN LABORAL

CAPÍTULO ÚNICO

Artículo 72

El personal que preste sus servicios a la Comisión, se regirá por lo dispuesto en la Ley de los Trabajadores al Servicio de los Poderes del Estado.

Artículo 73

Se consideran trabajadores de confianza de la Comisión: El Presidente, el Secretario Técnico Ejecutivo, los Visitadores Generales y Adjuntos, Directores y Peritos.

TRANSITORIOS

(Del Decreto del H. Congreso del Estado, que expide la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, publicado en el Periódico Oficial el 24 de marzo de 2000).

Artículo primero. Se abroga la Ley que crea la Comisión Estatal de Defensa de los Derechos Humanos, publicada en el Periódico Oficial del Estado el dieciocho de diciembre de mil novecientos noventa y dos.

Artículo segundo. La presente Ley entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Estado.

Artículo tercero. El Presidente de la Comisión, así como los Consejeros, seguirán en sus funciones por el periodo para el cual fueron electos.

EL GOBERNADOR, hará publicar y cumplir la presente disposición. Dada en el Palacio del Poder Legislativo, en la Heroica Ciudad de Puebla de Zaragoza, a los quince días del mes de marzo de dos mil. Diputado Presidente. GREGORIO TOXTLE TEPALE. Rúbrica. Diputado Secretario. HORACIO GASPAR LIMA. Rúbrica. Diputado Secretario. CÉSAR AUGUSTO REYES CABRERA. Rúbrica.

Por lo tanto mando se imprima, publique y circule para sus efectos. Dado en el Palacio del Poder Ejecutivo, en la Heroica Puebla de Zaragoza, a los dieciséis días del mes de marzo del año dos mil. El Gobernador Constitucional del Estado. **LICENCIADO MELQUIADES MORALES FLORES**. Rúbrica. El Secretario de Gobernación. **LICENCIADO CARLOS ALBERTO JULIÁN Y NÁCER**. Rúbrica.

TRANSITORIOS

(Del Decreto del H. Congreso del Estado, por el que reforma la fracción XI del artículo 13 y el segundo párrafo del 62 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, publicado en el Periódico Oficial el 11 de septiembre de 2006).

Artículo primero. El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Estado.

Artículo segundo. Se derogan todas las disposiciones que se opongan al presente ordenamiento.

EL GOBERNADOR, hará publicar y cumplir la presente disposición. Dado en el Palacio del Poder Legislativo, en la Heroica Ciudad de Puebla de Zaragoza, a los ocho días del mes de septiembre de dos mil seis. Diputado Presidente. ALEJANDRO OAXACA CARREÓN. Rúbrica. Diputado Vicepresidente. JOSÉ RAYMUNDO FROYLÁN GARCÍA GARCÍA. Rúbrica. Diputado Secretario. RODOLFO HUERTA ESPINOSA. Rúbrica. Diputado Secretario. MARIANO HERNÁNDEZ REYES. Rúbrica.

Por lo tanto mando se imprima, publique y circule para sus efectos. Dado en el Palacio del Poder Ejecutivo, en la Heroica Puebla de Zaragoza, a los ocho días del mes de septiembre de dos mil seis. El Gobernador Constitucional del Estado. **LICENCIADO MARIO P. MARÍN TORRES**. Rúbrica. El Secretario de Gobernación. **LICENCIADO JAVIER LÓPEZ ZAVALA**. Rúbrica.

TRANSITORIOS

(Del DECRETO del H. Congreso del Estado, por virtud del cual reforma y adiciona diversas disposiciones de la Ley de la Comisión de Derechos Humano del Estado, publicado en periódico oficial el día miércoles 14 de enero de 2009, número 6, tercera sección, Tomo CDV).

ARTÍCULO PRIMERO.- El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Estado.

ARTÍCULO SEGUNDO.- Se derogan todas las disposiciones que contravengan el presente Decreto.

ARTÍCULO TERCERO.- El nombramiento de los Consejeros deberá realizarse dentro del plazo de ciento veinte días naturales, a partir de la entrada en vigor del presente Decreto: .

EL GOBERNADOR, hará publicar y cumplir la presente disposición. Dada en el Palacio del Poder Legislativo, en la Heroica Ciudad de Puebla de Zaragoza, a los quince días del mes de diciembre de dos mil ocho.- Diputada Presidenta.- MALINALLI AURORA GARCÍA RUIZ.- Rúbrica.-Diputado Vicepresidente.- HÉCTOR MAURICIO HIDALGO GONZÁLEZ.- Rúbrica.- Diputado Secretario.- RAÚL ERASMO ÁLVAREZ MARÍN.- Rúbrica.- Diputado Secretario:- GABRIEL GUSTAVO ESPINOSA VÁZQUEZ.- Rúbrica.

Por lo tanto mando se imprima, publique y circule para sus efectos. Dado en el Palacio del Poder Ejecutivo, en la Heroica Puebla de Zaragoza, a los dieciséis días del mes de diciembre de dos mil ocho.- El Gobernador Constitucional del Estado.- **LICENCIADO MARIO P. MARÍN TORRES.-** Rúbrica.- El Secretario de Gobernación.- **LICENCIADO MARIO ALBERTO MONTERO SERRANO.-** Rúbrica.

TRANSITORIOS

(Del DECRETO del H. Congreso del Estado, por el que reforma el primer párrafo del artículo 2 y la fracción IV del 8, y deroga la fracción III del artículo 14, todos de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, publicado en periódico oficial el día lunes 19 de mayo de 2014, número 11, Quinta Sección, Tomo CDLXIX).

PRIMERO.- El presente Decreto deberá publicarse en el Periódico Oficial del Estado y entrará en vigor al día siguiente de su publicación.

SEGUNDO.- Se derogan todas las disposiciones legales que se opongan al presente Decreto.

TERCERO.- La Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, deberá realizar las modificaciones necesarias a su Reglamento Interior.

CUARTO.- Las erogaciones que deriven de la aplicación de esta Ley, estarán sujetas a la suficiencia presupuestal que apruebe el Congreso del Estado.

EL GOBERNADOR, hará publicar y cumplir la presente disposición. Dada en el Palacio del Poder Legislativo en la Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza, a los diecinueve días del mes de mayo de dos mil catorce.- Diputada Presidenta.- SUSANA DEL CARMEN RIESTRA PIÑA.- Rúbrica.- Diputado Vicepresidente.- JOSÉ GAUDENCIO VÍCTOR LEÓN CASTAÑEDA.- Rúbrica.- Diputado Secretario.- SERGIO SALOMÓN CÉSPEDES PEREGRINA.- Rúbrica.- Diputado Secretario.- JULIÁN RENDÓN TAPIA.- Rúbrica.

Por lo tanto mando se imprima, publique y circule para sus efectos. Dado en el Palacio del Poder Ejecutivo, en la Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza, a los diecinueve días del mes de mayo de dos mil catorce.- El Gobernador Constitucional del Estado.- **C. RAFAEL MORENO VALLE ROSAS**.- Rúbrica.- El Secretario General de Gobierno.- **C. LUIS MALDONADO VENEGAS**.- Rúbrica.

TRANSITORIOS

(Del DECRETO del Honorable Congreso del Estado, por el que reforma el artículo 25, el párrafo primero del 28 y el párrafo primero del 34, de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, en materia de Gobierno Digital e Incorporación del Uso y Aprovechamiento Estratégico de las Tecnologías de la Información; publicado en el Periódico Oficial del Estado de Puebla el día lunes 19 de octubre de 2015, Número 13, Sexta Sección, Tomo CDLXXXVI).

PRIMERO. El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Estado.

SEGUNDO. Se derogan todas las disposiciones que contravengan al presente Decreto.

EL GOBERNADOR, hará publicar y cumplir la presente disposición. Dada en el Palacio del Poder Legislativo en la Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza, a los veintinueve días del mes de julio de dos mil quince. Diputada Presidenta. PATRICIA LEAL ISLAS. Rúbrica. Diputado Vicepresidente. CARLOS IGNACIO MIER BAÑUELOS. Rúbrica. Diputado Secretario. MANUEL POZOS CRUZ. Rúbrica. Diputada Secretaría. MARÍA SARA CAMELIA CHILACA MARTÍNEZ. Rúbrica.

Por lo tanto mando se imprima, publique y circule para sus efectos. Dado en el Palacio del Poder Ejecutivo, en la Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza, a los treinta días del mes de julio de dos mil quince. El Gobernador Constitucional del Estado. **C. RAFAEL MORENO VALLE ROSAS.** Rúbrica. El Encargado de Despacho de la Secretaría General de Gobierno. **C. JORGE BENITO CRUZ BERMÚDEZ.** Rúbrica.

TRANSITORIOS

(Del DECRETO del Honorable Congreso del Estado, por el que reforma y adiciona diversas disposiciones de la Ley de Derechos, Cultura y Desarrollo de los Pueblos y Comunidades Indígenas del Estado de Puebla; de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla; de la Ley de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Puebla; de la Ley Estatal de Salud, y de la Ley Sobre el Sistema Estatal de Asistencia Social; publicado en el Periódico Oficial del Estado, el viernes 27 de julio de 2018, Número 20, Octava Sección, Tomo DXIX).

PRIMERO. El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Estado.

SEGUNDO. Se derogan todas las disposiciones que se opongan al presente Decreto.

EL GOBERNADOR hará publicar y cumplir la presente disposición. Dada en el Palacio del Poder Legislativo, en la Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza, a los veintisiete días del mes de julio de dos mil dieciocho. Diputado Presidente. FRANCISCO RODRÍGUEZ ÁLVAREZ. Rúbrica. Diputado Vicepresidente. PABLO FERNÁNDEZ DEL CAMPO ESPINOSA. Rúbrica. Diputada Secretaria. MARÍA SARA CAMELIA CHILACA MARTÍNEZ. Rúbrica. Diputado Secretario. CIRILO SALAS HERNÁNDEZ. Rúbrica.

Por lo tanto mando se imprima, publique y circule para sus efectos. Dado en el Palacio del Poder Ejecutivo, en la Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza, a los veintisiete días del mes de julio de dos mil dieciocho. El Gobernador Constitucional del Estado. **C. JOSÉ ANTONIO GALI FAYAD.** Rúbrica. El Secretario General de Gobierno. **C. DIÓDORO HUMBERTO CARRASCO ALTAMIRANO.** Rúbrica. El Secretario de Cultura y Turismo. **C. ROBERTO TRAUWITZ ECHEGUREN.** Rúbrica. La Secretaria de Salud. **C. ARELY SÁNCHEZ NEGRETE.** Rúbrica.

TRANSITORIOS

(Del DECRETO del Honorable Congreso del Estado, por el que reforma las fracciones XIV y XV, y adiciona la fracción XVI, todas del artículo 13 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla; publicado en el Periódico Oficial del Estado, el lunes 10 de diciembre de 2018, Número 6, Novena Sección, Tomo DXXIV).

PRIMERO. El presente Decreto entrará en vigor a los treinta días siguientes al de su publicación en el Periódico Oficial del Estado.

SEGUNDO. Se derogan todas las disposiciones que se opongan al presente Decreto.

EL GOBERNADOR hará publicar y cumplir la presente disposición. Dada en el Palacio del Poder Legislativo, en la Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza, a los veintiséis días del mes de noviembre de dos mil dieciocho. Diputado Presidente. **JOSÉ JUAN ESPINOSA TORRES.** Rúbrica. Diputado Vicepresidente. **HÉCTOR EDUARDO ALONSO GRANADOS.** Rúbrica. Diputada Secretaria. **NORA YESSICA MERINO ESCAMILLA.** Rúbrica. Diputada Secretaria. **JOSEFINA GARCÍA HERNÁNDEZ.** Rúbrica.

Por lo tanto mando se imprima, publique y circule para sus efectos. Dado en el Palacio del Poder Ejecutivo, en la Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza, a los veintisiete días del mes de noviembre de dos mil dieciocho. El Gobernador Constitucional del Estado. **C. JOSÉ ANTONIO GALI FAYAD.** Rúbrica. El Secretario General de Gobierno. **C. DIÓDORO HUMBERTO CARRASCO ALTAMIRANO.** Rúbrica.

TRANSITORIOS

(Del DECRETO del Honorable Congreso del Estado, por el que reforma las fracciones XV y XVI y adiciona la fracción XVII al artículo 13 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla; publicado en el Periódico Oficial del Estado, el miércoles 22 de junio de 2022, Número 16, Tercera Sección, Tomo DLXVI).

PRIMERO. El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Estado.

SEGUNDO. Se derogan todas las disposiciones que se opongan al presente Decreto.

EL GOBERNADOR hará publicar y cumplir la presente disposición. Dada en el Palacio del Poder Legislativo, en la Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza, a los dos días del mes de junio de dos mil veintidós. Diputada Presidenta. AURORA GUADALUPE SIERRA RODRÍGUEZ. Rúbrica. Diputado Vicepresidente. EDUARDO CASTILLO LÓPEZ. Rúbrica. Diputado Vicepresidente. JUAN ENRIQUE RIVERA REYES. Rúbrica. Diputada Secretaria. MÓNICA SILVA RUÍZ. Rúbrica. Diputada Secretaria. AZUCENA ROSAS TAPIA. Rúbrica.

Por lo tanto, con fundamento en lo establecido por el artículo 79 fracción III de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, mando se imprima, publique y circule para sus efectos. Dado en el Palacio del Poder Ejecutivo, en la Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza, a los tres días del mes de junio de dos mil veintidós. El Gobernador Constitucional del Estado Libre y Soberano de Puebla. **LICENCIADO LUIS MIGUEL GERÓNIMO BARBOSA HUERTA.** Rúbrica. La Secretaria de Gobernación. **CIUDADANA ANA LUCÍA HILL MAYORAL.** Rúbrica.

TRANSITORIOS

(Del DECRETO del Honorable Congreso del Estado, por el que reforma la fracción XI del artículo 13, el 22 y la fracción III del 57; todos de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla; publicado en el Periódico Oficial del Estado, el martes 28 de noviembre de 2023, Número 17, Quinta Sección, Tomo DLXXXIII).

PRIMERO. El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Estado.

SEGUNDO. Se derogan todas las disposiciones que se opongan al presente Decreto.

EL GOBERNADOR SUBSTITUTO hará publicar y cumplir la presente disposición. Dada en el Palacio del Poder Legislativo, en la Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza, a los cinco días del mes de octubre de dos mil veintitrés. Diputado Presidente. JUAN ENRIQUE RIVERA REYES. Rúbrica. Diputada Vicepresidenta. MARÍA GUADALUPE LEAL RODRÍGUEZ. Rúbrica. Diputado Vicepresidente. EDGAR VALENTÍN GARMENDIA DE LOS SANTOS. Rúbrica. Diputado Secretario. ROBERTO BAUTISTA LOZANO. Rúbrica. Diputada Secretaria. ILIANA JOCELYN OLIVARES LÓPEZ. Rúbrica.

Por lo tanto con fundamento en lo establecido por el artículo 79 fracción III de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, mando se imprima, publique y circule para sus efectos. Dado en el Palacio del Poder Ejecutivo, en la Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza, a los seis días del mes de octubre de dos mil veintitrés. El Gobernador Substituto del Estado Libre y Soberano de Puebla. **LICENCIADO SERGIO SALOMÓN CÉSPEDES PEREGRINA.** Rúbrica. El Secretario de Gobernación. **CIUDADANO JAVIER AQUINO LIMÓN.** Rúbrica.

TRANSITORIOS

(Del DECRETO del Honorable Congreso del Estado, por el que reforma los artículos 8 y 10 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla; publicado en el Periódico Oficial del Estado, el viernes 1 de diciembre de 2023, Número 1, Quinta Sección, Tomo DLXXXIV).

PRIMERO. El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Estado.

SEGUNDO. Se derogan todas las disposiciones que se opongan al presente Decreto.

EL GOBERNADOR hará publicar y cumplir la presente disposición. Dada en el Palacio del Poder Legislativo, en la Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza, a los tres días del mes de junio de dos mil veintiuno. Diputada Presidenta. **MARÍA DEL CARMEN CABRERA CAMACHO.** Rúbrica. Diputado Vicepresidente. **JUAN PABLO KURI CARBALLO.** Rúbrica. Diputada Vicepresidenta. **ALEJANDRA GUADALUPE ESQUITÍN LASTIRI.** Rúbrica. Diputada Secretaria. **MARÍA DEL ROCÍO GARCÍA OLMEDO.** Rúbrica. Diputada Secretaria. **RAÚL ESPINOSA MARTÍNEZ.** Rúbrica.

Por lo tanto, con fundamento en lo establecido por el artículo 79 fracción III de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla, mando se imprima, publique y circule para sus efectos. Dado en el Palacio del Poder Ejecutivo, en la Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza, a los seis días del mes de noviembre de dos mil veintitrés. El Gobernador Substituto del Estado Libre y Soberano de Puebla. **LICENCIADO SERGIO SALOMÓN CÉSPEDES PEREGRINA.** Rúbrica. El Secretario de Gobernación. **CIUDADANO JAVIER AQUINO LIMÓN.** Rúbrica.

Gobierno del Estado de Puebla

Secretaría de Gobernación

Orden Jurídico Poblano

Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla



REFORMAS

| Publicación | Extracto del texto |
|-------------|--|
| 28/feb/2014 | ACUERDO del Consejo Consultivo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, por el que aprueba el REGLAMENTO INTERNO DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA. |
| 04/abr/2014 | PUBLICACIÓN de la FE de Erratas que emite el Presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, al Acuerdo del Consejo Consultivo de la Comisión, por el que aprobó el Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, mismo que fue publicado en el Periódico Oficial del Estado, Número 11, Segunda Sección, de fecha 28 de febrero de 2014, Tomo CDLXVI. |
| 07/dic/2015 | ÚNICO.- Se REFORMAN los artículos 31; 32; la fracción V del 33; las fracciones XIII y XIV del 39; la denominación del Capítulo VIII del Título Cuarto; el acápite del 45; el 59 y el 60; se ADICIONA la fracción XV del artículo 39 todos del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. |
| 01/sep/2017 | ARTICULO ÚNICO.- Se reforma la fracción VI del artículo 15 y se adiciona el Capítulo X “De la Unidad Especializada para la Protección Efectiva, Observancia, Promoción, Estudio y Divulgación de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes”, que comprende del artículo 46 Bis, al Título Cuarto, del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. |
| 17/dic/2019 | ÚNICO. Se REFORMAN las fracciones VI y VII del artículo 33; la denominación del Capítulo IX del Título Cuarto; la denominación del Capítulo X del Título Cuarto; y se ADICIONAN la fracción VIII del artículo 33; los artículos 45 Bis, 45 Ter y 45 Quater y el Capítulo XI del Título Cuarto, todos del Reglamento Interior de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. |
| 15/sep/2020 | ACUERDO del Consejo Consultivo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, por el que |

| Publicación | Extracto del texto |
|--------------------|---|
| | deroga la fracción VIII del artículo 105 del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. |
| 18/feb/2021 | ÚNICO. Se REFORMA la fracción IX y X del artículo 104, la denominación del Capítulo VIII del Título Quinto, la denominación del Capítulo IX del Título Quinto; y se ADICIONA la fracción XI del artículo 104, el artículo 120 Bis y el Capítulo X del Título Quinto, todos del Reglamento Interior de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. |
| 24/sep/2021 | ÚNICO. Se REFORMAN las fracciones I, IV y VIII del artículo 33, el artículo 38, la denominación del Capítulo III, las fracciones IV, VII, VIII, X, XIII, XIV, XV y el acápite del artículo 39, la denominación del Capítulo VII, la fracciones II, III, IV, V, VI, VII, VIII y el acápite del artículo 44, las fracciones I y XVI del artículo 46 Bis, la denominación del Capítulo IX, el acápite del artículo 45 Bis, el acápite del artículo 45 Ter y el acápite del artículo 45 Quater; y se ADICIONAN las fracciones XVI, XVII y XVIII del artículo 39, IX, X, XI, XII, XIII, XIV y XV del artículo 44, todos del Reglamento Interior de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. |

CONTENIDO

| | |
|--|----|
| REGLAMENTO INTERNO DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | 9 |
| TÍTULO PRIMERO | 9 |
| DISPOSICIONES GENERALES | 9 |
| CAPÍTULO ÚNICO | 9 |
| ARTÍCULO 1 | 9 |
| ARTÍCULO 2 | 9 |
| ARTÍCULO 3 | 10 |
| ARTÍCULO 4 | 10 |
| ARTÍCULO 5 | 10 |
| ARTÍCULO 6 | 10 |
| ARTÍCULO 7 | 11 |
| ARTÍCULO 8 | 11 |
| ARTÍCULO 9 | 11 |
| ARTÍCULO 10 | 11 |
| TÍTULO SEGUNDO..... | 12 |
| ATRIBUCIONES Y COMPETENCIA DE LA COMISIÓN | 12 |
| CAPÍTULO ÚNICO | 12 |
| ARTÍCULO 11 | 12 |
| ARTÍCULO 12 | 12 |
| ARTÍCULO 13 | 12 |
| TÍTULO TERCERO | 13 |
| ESTRUCTURA DE LA COMISIÓN..... | 13 |
| CAPÍTULO I..... | 13 |
| DE LA INTEGRACIÓN DE LA COMISIÓN | 13 |
| ARTÍCULO 14 | 13 |
| ARTÍCULO 15 | 13 |
| CAPÍTULO II..... | 13 |
| DE LA PRESIDENCIA | 13 |
| ARTÍCULO 16 | 13 |
| CAPÍTULO III..... | 14 |
| DEL CONSEJO CONSULTIVO | 14 |
| ARTÍCULO 17 | 14 |
| ARTÍCULO 18 | 15 |
| ARTÍCULO 19 | 15 |
| ARTÍCULO 20 | 15 |
| CAPÍTULO IV..... | 15 |
| DE LA SECRETARÍA TÉCNICA EJECUTIVA..... | 15 |
| ARTÍCULO 21 | 15 |
| CAPÍTULO V..... | 16 |
| DE LAS VISITADURÍAS GENERALES | 16 |
| ARTÍCULO 22 | 16 |

| | |
|--|--------------------------------------|
| ARTÍCULO 23 | 16 |
| ARTÍCULO 24 | 16 |
| ARTÍCULO 25 | 16 |
| ARTÍCULO 26 | 16 |
| ARTÍCULO 27 | 16 |
| ARTÍCULO 28 | 16 |
| ARTÍCULO 29 | 17 |
| ARTÍCULO 30 | 17 |
| CAPÍTULO VI..... | 17 |
| DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL | 17 |
| ARTÍCULO 31 | 17 |
| ARTÍCULO 32 | 17 |
| TÍTULO CUARTO..... | 19 |
| DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS | 19 |
| CAPÍTULO I..... | 19 |
| DISPOSICIONES GENERALES | 19 |
| ARTÍCULO 33 | 19 |
| ARTÍCULO 34 | 20 |
| ARTÍCULO 35 | 20 |
| ARTÍCULO 36 | 20 |
| CAPÍTULO II..... | 21 |
| DISPOSICIONES COMUNES DE LOS TITULARES DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS..... | 21 |
| ARTÍCULO 37 | 21 |
| ARTÍCULO 38 | 21 |
| CAPÍTULO III..... | 21 |
| DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| ARTÍCULO 39 | 21 |
| CAPÍTULO IV..... | 23 |
| DE LAS DELEGACIONES | 23 |
| ARTÍCULO 40 | 23 |
| ARTÍCULO 41 | 23 |
| CAPÍTULO V..... | 24 |
| DE LA DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES, CONCILIACIONES Y ASUNTOS JURÍDICOS | 24 |
| ARTÍCULO 42 | 24 |
| CAPÍTULO VI..... | 26 |
| DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA | 26 |
| ARTÍCULO 43 | 26 |
| CAPÍTULO VII | 27 |
| DE LA DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN, INFORMÁTICA Y TRANSPARENCIA..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| ARTÍCULO 44 | 27 |

| | |
|--|----|
| CAPÍTULO VIII | 29 |
| DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS..... | 29 |
| ARTÍCULO 45 | 29 |
| CAPÍTULO IX | 30 |
| DE LA UNIDAD DE ARCHIVO | 30 |
| ARTÍCULO 45 Bis | 30 |
| ARTÍCULO 45 Ter. | 31 |
| ARTÍCULO 45 Quater. | 32 |
| CAPÍTULO X..... | 32 |
| DE LA SECRETARÍA PARTICULAR | 32 |
| ARTÍCULO 46 | 32 |
| CAPÍTULO XI | 33 |
| DE LA UNIDAD ESPECIALIZADA PARA LA PROTECCIÓN EFECTIVA, OBSERVANCIA, PROMOCIÓN, ESTUDIO Y DIVULGACIÓN DE LOS DERECHOS DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES..... | 33 |
| ARTÍCULO 46 BIS..... | 33 |
| TÍTULO QUINTO | 35 |
| DEL PROCEDIMIENTO ANTE LA COMISIÓN | 35 |
| CAPÍTULO I..... | 35 |
| DE LA PRESENTACIÓN DE LA QUEJA..... | 35 |
| ARTÍCULO 47 | 35 |
| ARTÍCULO 48 | 35 |
| ARTÍCULO 49 | 35 |
| ARTÍCULO 50 | 36 |
| ARTÍCULO 51 | 36 |
| ARTÍCULO 52 | 36 |
| ARTÍCULO 53 | 36 |
| ARTÍCULO 54 | 37 |
| ARTÍCULO 55 | 37 |
| ARTÍCULO 56 | 37 |
| ARTÍCULO 57 | 37 |
| ARTÍCULO 58 | 38 |
| ARTÍCULO 59 | 38 |
| ARTÍCULO 60 | 38 |
| ARTÍCULO 61 | 39 |
| ARTÍCULO 62 | 39 |
| ARTÍCULO 63 | 39 |
| ARTÍCULO 64 | 39 |
| CAPÍTULO II..... | 39 |
| DE LA CALIFICACIÓN DE LA QUEJA | 39 |
| ARTÍCULO 65 | 39 |

| | |
|------------------------------------|----|
| ARTÍCULO 66 | 40 |
| ARTÍCULO 67 | 40 |
| ARTÍCULO 68 | 40 |
| ARTÍCULO 69 | 40 |
| ARTÍCULO 70 | 41 |
| ARTÍCULO 71 | 41 |
| CAPÍTULO III..... | 41 |
| DE LA TRAMITACIÓN DE LA QUEJA..... | 41 |
| ARTÍCULO 72 | 41 |
| ARTÍCULO 73 | 41 |
| ARTÍCULO 74 | 42 |
| ARTÍCULO 75 | 42 |
| ARTÍCULO 76 | 42 |
| ARTÍCULO 77 | 42 |
| ARTÍCULO 78 | 43 |
| ARTÍCULO 79 | 43 |
| ARTÍCULO 80 | 43 |
| ARTÍCULO 81 | 43 |
| ARTÍCULO 82 | 43 |
| ARTÍCULO 83 | 44 |
| ARTÍCULO 84 | 44 |
| ARTÍCULO 85 | 44 |
| ARTÍCULO 86 | 44 |
| ARTÍCULO 87 | 45 |
| ARTÍCULO 88 | 45 |
| ARTÍCULO 89 | 45 |
| ARTÍCULO 90 | 45 |
| ARTÍCULO 91 | 46 |
| ARTÍCULO 92 | 46 |
| ARTÍCULO 93 | 46 |
| ARTÍCULO 94 | 46 |
| CAPÍTULO IV..... | 47 |
| EXCUSAS E IMPEDIMENTOS..... | 47 |
| ARTÍCULO 95 | 47 |
| ARTÍCULO 96 | 48 |
| CAPÍTULO V..... | 48 |
| DE LA CONCILIACIÓN | 48 |
| ARTÍCULO 97 | 48 |
| ARTÍCULO 98 | 48 |
| ARTÍCULO 99 | 48 |
| ARTÍCULO 100 | 48 |
| ARTÍCULO 101 | 49 |
| ARTÍCULO 102 | 49 |

| | |
|--|----|
| ARTÍCULO 103 | 49 |
| CAPÍTULO VI..... | 49 |
| DE LAS CAUSAS DE CONCLUSIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE QUEJA..... | 49 |
| ARTÍCULO 104 | 49 |
| ARTÍCULO 105 | 50 |
| ARTÍCULO 106 | 51 |
| ARTÍCULO 107 | 51 |
| CAPÍTULO VII | 51 |
| DE LAS RECOMENDACIONES | 51 |
| ARTÍCULO 108 | 51 |
| ARTÍCULO 109 | 51 |
| ARTÍCULO 110 | 51 |
| ARTÍCULO 111 | 52 |
| ARTÍCULO 112 | 52 |
| ARTÍCULO 113 | 52 |
| ARTÍCULO 114 | 52 |
| ARTÍCULO 115 | 52 |
| ARTÍCULO 116 | 53 |
| ARTÍCULO 117 | 53 |
| ARTÍCULO 118 | 53 |
| ARTÍCULO 119 | 53 |
| ARTÍCULO 120 | 54 |
| CAPÍTULO VIII | 54 |
| RECOMENDACIONES GENERALES | 54 |
| ARTÍCULO 120 Bis. | 54 |
| CAPÍTULO IX | 55 |
| DE LOS DOCUMENTOS DE NO RESPONSABILIDAD..... | 55 |
| ARTÍCULO 121 | 55 |
| ARTÍCULO 122 | 55 |
| ARTÍCULO 123 | 55 |
| ARTÍCULO 124 | 55 |
| ARTÍCULO 125 | 55 |
| CAPÍTULO X..... | 56 |
| DISPOSICIONES COMUNES EN MATERIA DE RECOMENDACIONES Y DOCUMENTOS DE NO RESPONSABILIDAD | 56 |
| ARTÍCULO 126 | 56 |
| ARTÍCULO 127 | 56 |
| TÍTULO SEXTO | 56 |
| DE LOS INFORMES ANUALES Y ESPECIALES | 56 |
| CAPÍTULO ÚNICO | 56 |
| ARTÍCULO 128 | 56 |

| | |
|-------------------------------------|----|
| ARTÍCULO 129 | 56 |
| ARTÍCULO 130 | 57 |
| TÍTULO SÉPTIMO..... | 57 |
| DEL ÓRGANO OFICIAL DE DIFUSIÓN..... | 57 |
| CAPÍTULO ÚNICO | 57 |
| ARTÍCULO 131 | 57 |
| TÍTULO OCTAVO..... | 57 |
| DE LAS SUPLENCIAS..... | 57 |
| CAPÍTULO ÚNICO | 57 |
| ARTÍCULO 132 | 57 |
| ARTÍCULO 133 | 57 |
| TRANSITORIOS..... | 58 |
| RAZÓN DE FIRMA..... | 59 |
| TRANSITORIOS..... | 60 |
| TRANSITORIOS..... | 61 |
| TRANSITORIOS..... | 62 |
| TRANSITORIOS..... | 63 |
| TRANSITORIOS..... | 64 |

REGLAMENTO INTERNO DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

TÍTULO PRIMERO

DISPOSICIONES GENERALES

CAPÍTULO ÚNICO

ARTÍCULO 1

El presente ordenamiento es de interés público y de observancia general en la Entidad, y tiene por objeto proveer el exacto cumplimiento de las disposiciones de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

ARTÍCULO 2

Para los efectos de este Reglamento, se entenderá por:

I. Actos u omisiones de autoridades estatales y municipales.- Los que provengan de servidores públicos que desempeñen un empleo, cargo o comisión en dependencias y entidades de la administración pública centralizada o descentralizada del Estado, o bien en los entes constitucionales autónomos; en tanto que tales actos u omisiones se deriven del ejercicio de las atribuciones que tienen conferidas por los ordenamientos legales y normativos correspondientes;

II. Comisión.- La Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla;

III. Ilícitos.- Las acciones y omisiones que puedan tipificarse como delitos, así como las faltas o infracciones administrativas;

IV. Ley.- La Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla;

V. Presidente.- El Titular de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla;

VI. Reglamento.- Este Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla; y

VII. Resoluciones de carácter jurisdiccional.- Las dictadas por cualquier autoridad en que se haya realizado una valoración y determinación jurídica. Los demás actos u omisiones serán

considerados de naturaleza administrativa, susceptibles de ser reclamados ante la Comisión.¹

ARTÍCULO 3

La Comisión es un órgano de la sociedad y defensor de ésta.

ARTÍCULO 4

En el desempeño de sus funciones y en ejercicio de su autonomía la Comisión no recibirá instrucciones o indicaciones de autoridad o servidor público alguno. Sus recomendaciones o documentos de no responsabilidad sólo estarán basados en las evidencias que de manera fehaciente consten en los respectivos expedientes.

ARTÍCULO 5

Los servidores públicos de la Comisión están obligados a guardar la más estricta reserva de los asuntos a su cargo, de conformidad con los términos del artículo 5o. de la Ley, sin perjuicio de lo dispuesto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla.

Los servidores públicos que laboren en la Comisión no estarán obligados a rendir testimonio cuando dicha prueba haya sido ofrecida en procesos civiles, penales, administrativos o cualquier otro y dicho testimonio se encuentre relacionado con su intervención en el tratamiento de los asuntos radicados en la Comisión.

En aquellos casos en los que se reciba un citatorio para comparecer ante alguna autoridad administrativa, judicial o ministerial, se comisionará al personal citado para que comparezca y haga del conocimiento de la autoridad esa limitación, y en su caso, previo acuerdo del Presidente, enviará un informe por escrito sobre la actuación de la Comisión en el asunto de que se trate.

ARTÍCULO 6

Se entiende por derechos humanos los atributos de toda persona inherentes a su dignidad, que el Estado está en el deber de promover, respetar, proteger y garantizar. En su aspecto positivo, son los que

¹ Fe de erratas del 04 de abril de 2014, a la publicación del 28 de febrero de 2014 y decía: Resoluciones de carácter jurisdiccional.- Las dictadas por cualquier autoridad, facultada para ello, en las que se haya realizado una valoración y determinación jurídica; así como los demás actos u omisiones de naturaleza administrativa, susceptibles de ser reclamados ante la Comisión

otorga la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los que se recogen en tratados internacionales suscritos y ratificados por México.

ARTÍCULO 7

Los términos y plazos que se señalan en la Ley y en este Reglamento se entenderán como días naturales, salvo que expresamente se señalen que deban ser hábiles.

ARTÍCULO 8

Todas las actuaciones de la Comisión serán gratuitas. Esta disposición será informada explícitamente a quienes recurran a ella.

Cuando para el trámite de las quejas los interesados decidan contar con la asistencia de un profesional del derecho o representante, se les indicará que ello no es indispensable, reiterándoles la gratuidad de los servicios que la Comisión proporciona.

ARTÍCULO 9

Los servidores públicos de la Comisión prestarán sus servicios atendiendo a los principios de inmediatez, concentración, eficiencia y profesionalismo; asimismo, procurarán en toda circunstancia la protección y restitución de los derechos humanos de los agraviados; participarán en acciones de promoción de los mismos, y harán del conocimiento de sus superiores jerárquicos toda iniciativa que contribuya a la mejor realización de los objetivos de la Comisión.

El personal de la Comisión dará trato confidencial a la información o documentación relativa a los asuntos de su competencia.

ARTÍCULO 10

En el desempeño de sus funciones, especialmente en el desahogo de las diligencias en las que intervengan los servidores públicos de la Comisión, éstos deberán identificarse con la credencial vigente que a su nombre se expida por la Dirección Administrativa.

En caso de que algún servidor público hiciere uso indebido de la credencial, será sujeto de responsabilidad administrativa, y en su caso, penal.

TÍTULO SEGUNDO

ATRIBUCIONES Y COMPETENCIA DE LA COMISIÓN

CAPÍTULO ÚNICO

ARTÍCULO 11

La Comisión tendrá competencia en el territorio del Estado, y conocerá de quejas relacionadas con presuntas violaciones a los derechos humanos cuando éstas fueren atribuibles a autoridades y servidores públicos estatales y municipales, con excepción de los del Poder Judicial del Estado.

ARTÍCULO 12

Cuando la Comisión reciba un escrito de queja en contra de actos u omisiones de una autoridad o servidor público del Poder Judicial del Estado, sin admitir la instancia, enviará dicho escrito de inmediato al Tribunal Superior de Justicia del Estado y notificará al quejoso acerca de la remisión de su escrito de queja, a fin de que pueda darle el seguimiento respectivo.

Si en un escrito de queja estuvieren señalados tanto actos u omisiones de servidores públicos o autoridades estatales o municipales, como miembros del Poder Judicial del Estado, la Comisión hará el desglose correspondiente y turnará lo relativo en los términos del párrafo anterior. Por lo que se refiere a los actos u omisiones de la autoridad o servidor público estatal o municipal, de resultar procedente admitirá la instancia.

ARTÍCULO 13

La Comisión podrá solicitar la opinión de organismos técnicos especializados o universidades, públicas o privadas, cuando lo considere necesario para el esclarecimiento de una queja o la práctica de una investigación que requiera conocimientos en un área diversa a la jurídica.

TÍTULO TERCERO

ESTRUCTURA DE LA COMISIÓN

CAPÍTULO I

DE LA INTEGRACIÓN DE LA COMISIÓN

ARTÍCULO 14

Para el desarrollo y el cumplimiento de las funciones y atribuciones que le corresponden, la Comisión contará con los órganos y la estructura administrativa que establece la Ley y este Reglamento.

ARTÍCULO 15

La Comisión está integrada de la siguiente manera:

- I. La Presidencia;
- II. La Secretaría Técnica Ejecutiva;
- III. Las Visitadurías Generales, que no podrán ser más de cinco;
- IV. El Consejo Consultivo;
- V. El Órgano Interno de Control; y
- VI. La estructura administrativa requerida para el buen desempeño de sus funciones, en la que se contará con la Unidad Especializada para la Protección Efectiva, Observancia, Promoción, Estudio y Divulgación de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.²

CAPÍTULO II

DE LA PRESIDENCIA

ARTÍCULO 16

Al frente de la Presidencia, habrá un Presidente a quien corresponde realizar las funciones directivas del Organismo y contará con las atribuciones previstas en el artículo 15 de la Ley y demás disposiciones legales y normativas aplicables.

Además de las atribuciones señaladas en la Ley y otros ordenamientos, al Presidente le corresponde:

² Fracción reformada el 01/sep/2017.

- I. Autorizar la creación de delegaciones en el interior del Estado, siempre que la disponibilidad presupuestaria lo permita; señalando sus sedes y circunscripciones territoriales;
- II. Acordar que un expediente determinado sea conocido por una Visitaduría General, con independencia del número de expediente que en turno le corresponda; o si una Visitaduría General se retrasa en el desahogo de las quejas, otra le apoye con cierto número de expedientes;
- III. Acordar la asignación de programas especiales por grupo vulnerable o algún otro criterio, a la Secretaría Técnica Ejecutiva, para eficientar las acciones de difusión; y
- IV. Acordar la presentación de denuncias penales y administrativas, cuando ello fuere necesario, y en su caso para dar seguimiento a las averiguaciones previas, procedimientos penales y administrativos.

CAPÍTULO III

DEL CONSEJO CONSULTIVO

ARTÍCULO 17

El Consejo Consultivo se integrará en los términos que señala el artículo 10 de la Ley, y además de las atribuciones previstas en el artículo 16 de la Ley, tendrá las siguientes:

- I. Aprobar las propuestas de reforma o adición del Reglamento Interno de la Comisión;
- II. Expedir la normatividad interna que resulte necesaria para el mejor funcionamiento del Consejo Consultivo, misma que deberá ser publicada en el Periódico Oficial del Estado y en la Gaceta de la Comisión;
- III. Resolver las dudas relativas a la interpretación de cualquier disposición de este Reglamento o de aspectos que éste no provea; y
- IV. Las demás que en materia de su competencia se establezcan en los ordenamientos legales y normativos vigentes, acuerdos, decretos, circulares y convenios.

Corresponde al Presidente, presentar las propuestas de acuerdos que serán analizadas, y en su caso, aprobadas en sesión del Consejo Consultivo.

ARTÍCULO 18

El Consejo Consultivo funcionará mediante la celebración de sesiones ordinarias y extraordinarias.

De cada una de las sesiones que se lleven a cabo, se levantará un acta general, que deberá contener una síntesis de las intervenciones de cada uno de sus integrantes y de los funcionarios administrativos que asistan y los acuerdos a que se haya llegado.

Las actas serán aprobadas por el Consejo Consultivo, en la sesión ordinaria siguiente.

ARTÍCULO 19

Para llevar a cabo la sesión del Consejo Consultivo, se requerirá la asistencia de sus miembros. Comenzará válidamente con los presentes. Las decisiones del Consejo Consultivo se tomarán por mayoría de votos de los miembros presentes.

ARTÍCULO 20

Para la realización de las sesiones ordinarias, el Secretario Técnico Ejecutivo enviará a los Consejeros, por lo menos con 72 horas de anticipación, el citatorio y el orden del día previsto para la sesión, así como los materiales que por su naturaleza deban ser estudiados por los Consejeros.

Durante el desarrollo de las sesiones ordinarias del Consejo Consultivo se le informará a éste sobre el trabajo realizado por la Comisión y cualquier otro asunto que resulte relevante. Para ello, el Presidente podrá solicitar al titular o titulares de los órganos o unidades administrativas involucradas que realicen la presentación correspondiente.

CAPÍTULO IV

DE LA SECRETARÍA TÉCNICA EJECUTIVA

ARTÍCULO 21

Al frente de la Secretaría Técnica Ejecutiva habrá un Secretario titular, quien auxiliará a la Presidencia y al Consejo Consultivo, y tendrá además las atribuciones que se señalan en los artículos 13 fracciones VIII, XII, XIV, 18 y 70 de la Ley, las que le confieren en materia de su competencia los demás ordenamientos legales y normativos vigentes.

CAPÍTULO V

DE LAS VISITADURÍAS GENERALES

ARTÍCULO 22

Las Visitadurías Generales son los órganos sustantivos de la Comisión, las cuales realizarán sus funciones en los términos que establece la Ley, este Reglamento y las instrucciones escritas del Presidente.

ARTÍCULO 23

Al frente de cada una de las Visitadurías Generales habrá un Visitador General, quien tendrá las atribuciones previstas en el artículo 20 de la Ley, así como las que le confieren en materia de su competencia los ordenamientos legales y normativos vigentes.

ARTÍCULO 24

El Visitador General comisionará al personal de la Comisión que sea citado por alguna autoridad en términos del artículo 5 de este Reglamento.

ARTÍCULO 25

Las Visitadurías Generales serán nominadas en orden progresivo.

ARTÍCULO 26

Las Visitadurías Generales conocerán de quejas por presuntas violaciones a derechos humanos; sus titulares ejercerán las atribuciones que dispone la Ley y este Reglamento, y serán los responsables inmediatos de dirigir la investigación de las quejas que se presenten.

ARTÍCULO 27

Las Visitadurías Generales ejecutarán los programas especiales que por acuerdo del Presidente les sean asignados.

ARTÍCULO 28

Las Visitadurías Generales vigilarán que en forma adecuada se integren los expedientes de queja que reciban los programas especiales adscritos a la Secretaría Técnica Ejecutiva.

ARTÍCULO 29

Las Visitadurías Generales contarán, cada una de ellas, con Visitadores Adjuntos y el personal profesional, técnico y administrativo autorizado para la realización de sus funciones.

ARTÍCULO 30

Los Visitadores Adjuntos adscritos a las Visitadurías Generales, se encargarán de la integración de los expedientes de queja y de su consecuente investigación, atendiendo las disposiciones de la Ley, este Reglamento, así como las directrices y demás instrucciones que reciba del Visitador General al que esté adscrito o del Presidente.

CAPÍTULO VI

DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

ARTÍCULO 31³

El Órgano Interno de Control se encargará de la aplicación de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla y demás disposiciones en materia de auditorías, evaluaciones, inspecciones, revisiones y supervisiones.

ARTÍCULO 32⁴

Corresponde al Titular del Órgano Interno de Control, el ejercicio de las siguientes atribuciones:

- I. Registrar y vigilar el cumplimiento de los manuales de organización y procedimientos, de las normas de control, fiscalización y evaluación, de los lineamientos generales y específicos, así como de los sistemas y procedimientos administrativos, por parte de los órganos y las unidades administrativas de la Comisión;
- II. Vigilar que las erogaciones de la Comisión se ajusten al presupuesto autorizado y se ejerza en términos de la normatividad aplicable;
- III. Planear y realizar todo tipo de auditorías, evaluaciones, inspecciones, revisiones y supervisiones que se requieran a los órganos y a las unidades administrativas de la Comisión;

³ Artículo reformado el 07/dic/2015.

⁴ Artículo reformado el 07/dic/2015.

IV. Determinar, formular y notificar las observaciones y recomendaciones resultantes de las auditorías, evaluaciones, inspecciones, revisiones y supervisiones que efectúe, y en su caso, requerir a los órganos y a las unidades administrativas de la Comisión su solventación en los plazos establecidos;

V. Recibir y analizar la documentación e información presentada por los órganos y las unidades administrativas de la Comisión, para determinar sobre la procedencia de la solventación de las observaciones y dar seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones formuladas;

VI. Dar seguimiento al cumplimiento de las observaciones y recomendaciones que formulen los auditores externos y los que emita la Auditoría Superior del Estado de Puebla;

VII. Recibir las quejas y denuncias que se presenten por incumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos de la Comisión que establece la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla;

VIII. Conocer, investigar, substanciar y sancionar el incumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos de la Comisión, mediante el inicio del procedimiento de determinación de responsabilidades;

IX. Recibir, substanciar y resolver los recursos de revocación que se presenten en contra de las resoluciones que impongan sanciones administrativas contra los servidores públicos de la Comisión, de conformidad con la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Puebla;

X. Sancionar a los licitantes, proveedores y contratistas por infringir las disposiciones contenidas en las leyes de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal y de Obra Pública y Servicios Relacionados con la Misma para el Estado de Puebla;

XI. Recibir y tramitar las inconformidades que presenten los interesados en contra de actos de los procedimientos de contratación que pudieran contravenir las disposiciones de la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal, o de la Ley de Obra Pública y Servicios Relacionados con la Misma para el Estado de Puebla; instruir los procedimientos que correspondan, e imponer las sanciones que procedan legalmente;

XII. Denunciar ante el Ministerio Público los actos que pudieran implicar responsabilidad penal cometidos en los procedimientos de

responsabilidad administrativa o en los de contratación de adquisiciones, arrendamientos y servicios, o en los de obra pública;

XIII. Recibir, registrar y custodiar las declaraciones de situación patrimonial que presenten los servidores públicos de la Comisión, en términos de las disposiciones legales aplicables;

XIV. Participar en los actos de entrega-recepción de los servidores públicos de la Comisión, al término de su empleo, cargo o comisión;

XV. Vigilar el cumplimiento de las normas y políticas en materia de patrimonio inmobiliario y participar con voz y sin voto, en los comités y subcomités en los que se traten temas relacionados con el ejercicio de los recursos presupuestales autorizados para la Comisión, en los términos de las disposiciones jurídicas aplicables;

XVI. Expedir copias certificadas de los documentos que obren en los archivos o expedientes derivados de los asuntos de su competencia, y

XVII. Las demás que le confieran otras disposiciones legales, así como aquéllas que le asigne o delegue el Presidente.

TÍTULO CUARTO

DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 33

Para el despacho de los asuntos que le corresponden a la Presidencia de la Comisión, ésta contará con las siguientes unidades administrativas:

I. Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia;⁵

II. Dirección de Seguimiento de Recomendaciones, Conciliaciones y Asuntos Jurídicos;

III. Dirección Administrativa;

IV. Dirección de Planeación e Innovación Tecnológica;⁶

V. Unidad de Comunicación Social y Relaciones Públicas;⁷

⁵ Fracción reformada el 24/sep/2021.

⁶ Fracción reformada el 24/sep/2021.

VI. La Secretaría Particular de la Presidencia;⁸

VII. Dirección de Archivo, y⁹

VIII. Las demás que determine la Presidencia, por ser necesarias para cumplir con sus atribuciones.¹⁰

ARTÍCULO 34

Los Directores de las Unidades Administrativas deberán reunir para su designación, los siguientes requisitos:

I. Poseer título de licenciatura legalmente expedido;

II. Ser ciudadano mexicano;

III. Ser mayor de 26 años de edad y tener una experiencia profesional de tres años;

IV. Gozar de buena reputación; y

V. No haber sido condenado por delito intencional que amerite pena corporal.

ARTÍCULO 35

Los Jefes de Departamento deberán reunir para su designación, los mismos requisitos señalados para los Directores de las Unidades Administrativas, con excepción de la edad.

ARTÍCULO 36

El personal profesional y técnico, no señalado en los artículos 7, 11, 12 y 19 de la Ley, y 34 de este Reglamento, deberán reunir para su designación los siguientes requisitos:

I. Tener título profesional legalmente expedido;

II. Ser ciudadano mexicano;

III. Tener la experiencia necesaria para el desempeño de sus funciones;

IV. Gozar de buena reputación; y

V. No haber sido condenado por delito intencional que amerite pena corporal.

⁷ Fracción reformada el 07/dic/2015.

⁸ Fracción reformada el 17/dic/2019.

⁹ Fracción reformada el 17/dic/2019 y el 24/sep/2021.

¹⁰ Fracción adicionada el 17/dic/2019.

CAPÍTULO II

DISPOSICIONES COMUNES DE LOS TITULARES DE LAS UNIDADES ADMINISTRATIVAS

ARTÍCULO 37

Los Titulares de las Unidades Administrativas a que se refiere el artículo 33 de este Reglamento, cuentan con la fe pública que señala el artículo 21 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

ARTÍCULO 38¹¹

Los Titulares de las Unidades Administrativas están obligados a atender oportunamente los requerimientos que formule la Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia con motivo de las solicitudes de información en materia de acceso a la información pública.

CAPÍTULO III

DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS, ORIENTACIÓN Y TRANSPARENCIA¹²

ARTÍCULO 39

La Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia estará adscrita a la Presidencia y a cargo de un Titular auxiliado por los servidores públicos que se requieran para el ejercicio de sus funciones y que se autoricen conforme a las normas respectivas, y tendrá las atribuciones siguientes: ¹³

- I. Realizar labores de atención al público las veinticuatro horas del día, todos los días del año;
- II. Recibir las quejas que por cualquier medio presenten los particulares proporcionando los formularios que faciliten su presentación, allegándose de los elementos necesarios para su trámite;
- III. Proporcionar orientación jurídica a particulares, y en su caso, canalizarlos mediante oficio a las dependencias públicas o

¹¹ Artículo reformado el 24/sep/2021.

¹² Denominación reformada el 24/sep/2021.

¹³ Acápito reformado el 24/sep/2021.

instituciones privadas donde deba ventilarse su asunto o asignarle cualquier tipo de ayuda tendiente a la solución del mismo;

IV. Turnar las quejas o cualquier otra solicitud a la Visitaduría General correspondiente;¹⁴

V. Llevar un registro de los escritos sobre presuntas violaciones a derechos humanos;

VI. Asignar el número de expediente que corresponda;

VII. Hacer las gestiones necesarias en casos de urgencia, entre los quejosos y las autoridades señaladas como responsables, en los asuntos que sean competencia de la Comisión;¹⁵

VIII. Recibir las quejas y dar trámite al procedimiento especial de solicitud de exhibición de personas;¹⁶

IX. Atender a las personas que se comunican telefónicamente a la Comisión, para solicitar información en materia de derechos humanos, y a los quejosos o agraviados brindarles información sobre el curso de los escritos presentados ante el organismo, o sobre el número de expediente que le corresponde a su asunto, la Visitaduría General y el nombre del Visitador Adjunto responsable de su tramitación;

X. Atender los escritos que reciba la Comisión y formular la remisión correspondiente sobre los asuntos en los que se desprenda indubitablemente la ausencia de violaciones a derechos humanos, en los que no se solicite expresamente su intervención; así como en los que se derive ostensiblemente la competencia de otras instancias;¹⁷

XI. Turnar a los órganos o unidades administrativas la correspondencia recibida en las oficinas de la Comisión o sus delegaciones;

XII. Coordinar sus labores con los Visitadores Generales;

XIII. Recibir los expedientes concluidos, revisar que estén debidamente integrados y turnarlos a la Dirección de Archivo para su organización, custodia, resguardo y administración;¹⁸

¹⁴ Fracción reformada el 24/sep/2021.

¹⁵ Fracción reformada el 24/sep/2021.

¹⁶ Fracción reformada el 24/sep/2021.

¹⁷ Fracción reformada el 24/sep/2021.

¹⁸ Fracción reformada el 07/dic/2015 y el 24/sep/2021.

XIV. Proporcionar atención a las víctimas de violaciones a derechos humanos;¹⁹

XV. Establecer y coordinar los procedimientos para obtener y difundir la información pública, conforme a la ley en la materia;²⁰

XVI. Gestionar la información pública que sea requerida mediante solicitudes de acceso a la información pública, conforme a la ley de la materia;²¹

XVII. Llevar a cabo todo proceso necesario tendiente a la protección de datos personales, tanto del personal de la Comisión, como de las personas peticionarias, y²²

XVIII. Las demás inherentes a su cargo y las que le confiera la Presidencia.²³

CAPÍTULO IV

DE LAS DELEGACIONES

ARTÍCULO 40

Al frente de cada Delegación se encontrará un Visitador Adjunto, auxiliado por los servidores públicos que se requieran para el ejercicio de sus atribuciones y que se autoricen por la Comisión de acuerdo a la posibilidad presupuestaria.

ARTÍCULO 41

El Titular de cada Delegación será responsable de la prestación de los servicios al público de la Comisión en la demarcación que se le circunscriba, además contará con las siguientes atribuciones:

I. Constituirse en las poblaciones de su circunscripción, según el itinerario programado;

II. Recibir quejas y gestionar su inmediata solución, cuando su naturaleza lo permita;

III. Auxiliar en el desahogo de diligencias a las diferentes áreas administrativas, bajo las instrucciones de sus titulares;

¹⁹ Fracción reformada el 07/dic/2015 y el 24/sep/2021.

²⁰ Fracción adicionada el 07/dic/2015 y reformada el 24/sep/2021.

²¹ Fracción adicionada el 24/sep/2021.

²² Fracción adicionada el 24/sep/2021.

²³ Fracción adicionada el 24/sep/2021.

IV. Realizar las visitas de supervisión a que se refiere la fracción XI del artículo 13 de la Ley, que le sean instruidas;

V. Auxiliar en la promoción de la cultura de derechos humanos; y

VI. Las demás que les instruyan su Titular o el Presidente.

CAPÍTULO V

DE LA DIRECCIÓN DE SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES, CONCILIACIONES Y ASUNTOS JURÍDICOS

ARTÍCULO 42

La Dirección de Seguimiento de Recomendaciones, Conciliaciones y Asuntos Jurídicos estará adscrita a la Presidencia y a cargo de un Titular, auxiliado por los servidores públicos que se requieran para el ejercicio de sus funciones y que se autoricen conforme a las normas respectivas, y tendrá las siguientes atribuciones:

A. Atribuciones en materia de Seguimiento de Recomendaciones y Conciliaciones:

I. Computar los términos de aceptación y cumplimiento, en su caso, de las recomendaciones;

II. Computar los términos de cumplimiento de las conciliaciones;

III. Verificar el cabal cumplimiento de las recomendaciones y conciliaciones dictando acuerdos, practicando diligencias y realizando gestiones ante las autoridades involucradas en la misma, dando cuenta de ello al Presidente o a los Visitadores Generales, según sea el caso;

IV. Acordar el incumplimiento de las conciliaciones aceptadas por las autoridades y su consecuente remisión a la Visitaduría General que corresponda;

V. Proporcionar al quejoso la orientación correspondiente para la interposición del recurso de impugnación en caso de no aceptación, insuficiente cumplimiento o no cumplimiento de alguna recomendación;

VI. Interpuesto el Recurso de Impugnación, darle el trámite de ley, remitiéndolo a la Comisión Nacional de Derechos Humanos;

VII. Dar seguimiento a las resoluciones dictadas por la Comisión Nacional de Derechos Humanos en materia de recomendaciones;

VIII. Dar trámite a todas las inconformidades que con motivo de la integración de los expedientes o conclusión de éstos se presenten; y

IX. Las demás funciones inherentes al seguimiento y trámite de recomendaciones, conciliaciones o recursos, así como aquéllas que le instruya el Presidente.

B. Atribuciones en materia de Asuntos Jurídicos:

I. Proporcionar el apoyo y la asesoría jurídica necesarios a las unidades administrativas de la Comisión para el ejercicio de sus atribuciones;

II. Promover las demandas y representar a la Comisión en toda clase de procedimientos judiciales, contencioso administrativos y laborales, así como en los procedimientos especiales de jurisdicción voluntaria;

III. Formular las denuncias y querellas que procedan ante la institución correspondiente, otorgar el perdón, solicitar los desistimientos que correspondan, y en general, acudir ante toda clase de autoridades en defensa de los intereses de la Comisión;

IV. Ejercer, ante los tribunales competentes, las acciones que competan a la Comisión, así como hacer valer toda clase de derechos, excepciones y defensas en cualquier procedimiento;

V. Elaborar las demandas de acción de inconstitucionalidad que promueva la Comisión, en términos del artículo 105 fracción II inciso g) de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, así como el seguimiento de esos procedimientos hasta su total conclusión.

Formular las bases y revisar los requisitos legales a que deban someterse los convenios y contratos a celebrar por la Comisión, de acuerdo con los requerimientos de las áreas respectivas, así como los instrumentos jurídicos de cualquier naturaleza relativos a los derechos y obligaciones patrimoniales de la Comisión; y

VI. Las demás que por acuerdo del Presidente le sean encomendadas.

Para el cumplimiento de sus atribuciones la Dirección de Seguimiento de Recomendaciones, Conciliaciones y Asuntos Jurídicos contará con un Titular y el personal profesional, técnico y administrativo autorizado en el presupuesto de la Comisión.

CAPÍTULO VI

DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

ARTÍCULO 43

La Dirección Administrativa estará adscrita a la Presidencia y a cargo de un Titular auxiliado por los servidores públicos que se requieran para el ejercicio de sus funciones y que se autoricen conforme a las normas respectivas, y tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Coordinar, dirigir y realizar las actividades de administración encomendadas por el Presidente en los rubros de recursos materiales, financieros y humanos;
- II. Elaborar el anteproyecto de presupuesto de egresos de la Comisión;
- III. Supervisar el ejercicio del presupuesto de la Comisión conforme al clasificador por objeto de gasto, a través de las partidas correspondientes;
- IV. Administrar los recursos materiales y financieros de manera honesta y transparente a efecto de que produzcan el mayor beneficio a la Institución;
- V. Coordinar las directrices, normas y criterios técnicos para el proceso interno del ejercicio del gasto y administración de recursos de la Comisión, vigilando su exacto cumplimiento;
- VI. Integrar los expedientes del personal que labore en la Comisión y expedir sus credenciales;
- VII. Establecer las bases y criterios relativos a las incidencias del personal y llevar el control de asistencia y puntualidad del personal administrativo;
- VIII. Acordar con el Presidente la adquisición de bienes y servicios externos conforme a la normatividad aplicable;
- IX. Distribuir y asignar los recursos materiales y económicos a cada área administrativa, de conformidad con las necesidades de éstas;
- X. Rendir la información correspondiente en materia administrativa, a las autoridades que lo requieran; y
- XI. Las demás inherentes a su función, así como las que le instruya el Presidente.

CAPÍTULO VII

DE LA DIRECCIÓN DE PLANEACIÓN E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA ²⁴

ARTÍCULO 44

La Dirección de Planeación e Innovación Tecnológica, estará adscrita a la Presidencia y a cargo de un Titular, auxiliado por los servidores públicos que se requieran para el ejercicio de sus funciones y que se autoricen conforme a las normas respectivas, y tendrá las siguientes atribuciones: ²⁵

I. Coordinar la elaboración del Proyecto del Programa Anual de Trabajo de la Comisión, con base a los programas objetivos y acciones proyectadas por cada una de las unidades administrativas;

II. Coordinar el sistema de seguimiento, evaluación y rendición de cuentas del Programa Anual de Trabajo y del Programa Presupuestario, que permita determinar los niveles de desempeño institucional de las unidades administrativas y faciliten la toma de decisiones; ²⁶

III. Elaborar los informes estadísticos que soliciten a la Comisión con base en la información registrada por las unidades administrativas en los sistemas informáticos institucionales; ²⁷

IV. Coadyuvar en la elaboración del Proyecto del Informe Anual de Actividades de la Comisión; ²⁸

V. Dar atención a las auditorías de desempeño, de tecnologías de la información y aquellas que deriven de sus funciones; ²⁹

VI. Analizar los procedimientos de la Comisión y, en su caso, proponer a la Presidencia, acciones de mejora para su sistematización o innovación tecnológica; ³⁰

VII. Proporcionar asistencia técnica, asesoría y capacitación sobre el manejo y operación de las herramientas informáticas, de los

²⁴ Denominación reformada el 24/sep/2021.

²⁵ Acápito reformado el 24/sep/2021.

²⁶ Fracción reformada el 24/sep/2021.

²⁷ Fracción reformada el 24/sep/2021.

²⁸ Fracción reformada el 24/sep/2021.

²⁹ Fracción reformada el 24/sep/2021.

³⁰ Fracción reformada el 24/sep/2021.

periféricos y equipos de telecomunicaciones asignados a las distintas unidades administrativas de la Comisión;³¹

VIII. Proporcionar mantenimiento preventivo y correctivo a los bienes informáticos y de telecomunicaciones propiedad de la Comisión;³²

IX. Emitir dictámenes técnicos sobre el funcionamiento, implementación, adquisición, renovación y baja de bienes y servicios informáticos y de telecomunicaciones;³³

X. Desarrollar y dar mantenimiento a los sistemas informáticos y a los portales web que concentren la información de las actividades sustantivas que realiza la Comisión, mismos que deberán ser alimentados por las unidades administrativas generadoras de la información;³⁴

XI. Establecer políticas y lineamientos en materia de seguridad informática, desarrollo de sistemas, así como los correspondientes para el uso de la infraestructura, telecomunicaciones y licenciamiento de software;³⁵

XII. Supervisar el buen funcionamiento de la infraestructura informática, de telecomunicaciones, así como el de los servicios externos contratados;³⁶

XIII. Dirigir y controlar conforme a la normativa establecida, los servicios y accesos a los sistemas de Intranet y de red mundial Internet;³⁷

XIV. Analizar y proponer la implementación y/o adopción de nuevas tecnologías para la mejora de la gestión interna y/o servicios de la Comisión; y³⁸

XV. Las demás inherentes a su cargo y las que le confiera la Presidencia.³⁹

³¹ Fracción reformada el 24/sep/2021.

³² Fracción reformada el 24/sep/2021.

³³ Fracción adicionada el 24/sep/2021.

³⁴ Fracción adicionada el 24/sep/2021.

³⁵ Fracción adicionada el 24/sep/2021.

³⁶ Fracción adicionada el 24/sep/2021.

³⁷ Fracción adicionada el 24/sep/2021.

³⁸ Fracción adicionada el 24/sep/2021.

³⁹ Fracción adicionada el 24/sep/2021.

CAPÍTULO VIII

DE LA UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y RELACIONES PÚBLICAS⁴⁰

ARTÍCULO 45⁴¹

La Unidad de Comunicación Social y Relaciones Públicas, estará adscrita a la Presidencia y a cargo de un titular, auxiliado por los servidores públicos que se requieran para el ejercicio de sus funciones y que se autoricen conforme a las normas respectivas y tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Proponer las políticas de comunicación social al Presidente, y en su caso, diseñarlas;
- II. Servir como enlace de la Comisión con los medios de comunicación, difundiendo las actividades del organismo y la cultura de los derechos humanos, con base en las políticas establecidas por la Comisión;
- III. Preparar las campañas publicitarias que se requieran, cuidando siempre que se efectúen con la mayor calidad e impacto social;
- IV. Verificar que la función de los medios de comunicación, respecto a la información que emane de la Comisión, se difunda de manera veraz y ética;
- V. Dar cuenta al Presidente y Visitadores Generales, sobre la información publicada en medios de comunicación que pudiera afectar derechos humanos;
- VI. Llevar a cabo las acciones de relaciones públicas con entes públicos y particulares; y
- VII. Las demás inherentes, así como aquéllas que le instruya el Presidente.

⁴⁰ Denominación reformada el 07/dic/2015.

⁴¹ Acápito reformado el 07/dic/2015.

CAPÍTULO IX

DE LA DIRECCIÓN DE ARCHIVO ⁴²

ARTÍCULO 45 Bis ⁴³

La Dirección de Archivo, estará adscrita a la Presidencia de la Comisión, a cargo de un Titular, que será auxiliado por los servidores públicos necesarios que se requieran para el ejercicio de sus funciones y que se autoricen conforme a las normas respectivas, y tendrá las siguientes atribuciones: ⁴⁴

I. Administrar, organizar, y conservar de manera homogénea los documentos de archivo que produzca, reciba, obtenga, adquiera, transforme o posea, de acuerdo con sus facultades, competencias, atribuciones o funciones la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, cumpliendo con los estándares y principios en materia archivística, los términos de la Ley General de Archivos y demás disposiciones jurídicas que les sean aplicables;

II. Establecer en coordinación con el grupo interdisciplinario un sistema institucional en la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla para la administración de sus archivos y llevar a cabo los procesos de gestión documental;

III. Integrar los documentos en expedientes;

IV. Inscribir en el Registro Nacional la existencia y ubicación del archivo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla; o confieran los ordenamientos legales aplicables a la materia.

V. Conformar un grupo interdisciplinario en términos de las disposiciones reglamentarias, que coadyuve en la valoración documental de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla;

VI. Dotar a los documentos de archivo de los elementos de identificación necesarios para asegurar que mantengan su procedencia y orden original;

⁴² Denominación reformada el 17/dic/2019 y el 24/sep/2021.

⁴³ Artículo adicionado el 17/dic/2019.

⁴⁴ Acápito reformado el 24/sep/2021.

VII. Destinar los espacios y equipos necesarios para el funcionamiento de sus archivos;

VIII. Promover el desarrollo de infraestructura y equipamiento para la gestión documental y administración de archivos;

IX. Racionalizar la producción, uso, distribución y control de los documentos de archivo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla;

X. Resguardar los documentos contenidos en los archivos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla;

XI. Aplicar métodos y medidas para la organización, protección y conservación de los documentos de archivo, considerando el estado que guardan y el espacio para su almacenamiento; así como procurar el resguardo digital de dichos documentos, de conformidad con la Ley General de Archivos y las demás disposiciones jurídicas aplicables, y

XII. Las demás disposiciones establecidas en la Ley General de Archivos y otras disposiciones jurídicas aplicables.

ARTÍCULO 45 Ter. ⁴⁵

La Dirección de Archivo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, se registrá por los siguientes principios: ⁴⁶

I. Conservación: Adoptará las medidas de índole técnica, administrativa, ambiental y tecnológica, para la adecuada preservación de los documentos de archivo;

II. Procedencia: Conservará el origen de cada fondo (folio) documental producido por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, para distinguirlo de otros fondos (folios) semejantes y respetar el orden interno de las series documentales en el desarrollo de su actividad institucional;

III. Integridad: Garantizará que los documentos de archivo sean completos y veraces para reflejar con exactitud la información contenida;

IV. Disponibilidad: Adoptará medidas pertinentes para la localización expedita de los documentos de archivo, y

⁴⁵ Artículo adicionado el 17/dic/2019.

⁴⁶ Acápito reformado el 24/sep/2021.

V. Accesibilidad: Garantizará el acceso a la consulta de los archivos de acuerdo con esta Ley General de Archivos y las disposiciones Estatales jurídicas aplicables.

ARTÍCULO 45 Quater. ⁴⁷

Para el desarrollo y buen cumplimiento de las funciones y atribuciones que le corresponden, la Dirección de Archivo, se apoyará de un grupo interdisciplinario, integrado por: las y los titulares de los Órganos y Unidades Administrativas productoras de la documentación de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. ⁴⁸

Mismos que coadyuvarán con las siguientes funciones:

I. El análisis de los procesos y procedimientos institucionales en los que intervienen conforme a sus funciones y que dan origen a la documentación que integra sus expedientes;

II. Definición de las secciones, series documentales, valores documentales, clasificación, vigencias, plazos de conservación y disposición documental entre otros, y

III. Las demás requeridas por la Ley General de Archivos.

El grupo interdisciplinario para su debido funcionamiento emitirá sus reglas de operación, observando para ello las disposiciones vigentes en la Ley General de Archivos.

CAPÍTULO X

DE LA SECRETARÍA PARTICULAR⁴⁹

ARTÍCULO 46

La Secretaría Particular estará adscrita a la Presidencia, a cargo de un secretario titular, con las siguientes atribuciones:

I. Coordinar la agenda, correspondencia, audiencia, y acuerdos del Presidente;

II. Asignar el número a las recomendaciones que firme el Presidente y gestionar su notificación a las autoridades a quienes se dirijan, y

III. Todas las demás que le instruya el Presidente.

⁴⁷ Artículo adicionado el 17/dic/2019.

⁴⁸ Acápite reformado el 24/sep/2021.

⁴⁹ Denominación reformada 17/dic/2019.

CAPÍTULO XI ⁵⁰

DE LA UNIDAD ESPECIALIZADA PARA LA PROTECCIÓN EFECTIVA, OBSERVANCIA, PROMOCIÓN, ESTUDIO Y DIVULGACIÓN DE LOS DERECHOS DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

ARTÍCULO 46 BIS⁵¹

La Unidad Especializada tiene por objeto la protección efectiva, observancia, promoción, estudio y divulgación de los derechos de niñas, niños y adolescentes, estará adscrita a la Secretaría Técnica Ejecutiva y a cargo de un Titular de Unidad, auxiliado por los servidores públicos que se requieran para el ejercicio de sus funciones y que se autoricen en términos de la normatividad aplicable y la disponibilidad presupuestaria.

El Titular de la Unidad Especializada para la Protección Efectiva, Observancia, Promoción, Estudio y Divulgación de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes deberá reunir los mismos requisitos exigidos por la Ley para los Visitadores Adjuntos, y tendrá las siguientes atribuciones:

- I. Coadyuvar en la recepción de quejas de presuntas violaciones a los derechos humanos de niñas, niños y adolescentes y turnarlas a la Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia para su trámite correspondiente;⁵²
- II. Promover la enseñanza, capacitación y difusión de los derechos humanos de niñas, niños y adolescentes;
- III. Recibir las solicitudes de capacitación y difusión de derechos humanos de niñas, niños y adolescentes que por cualquier medio se presenten para su respuesta y atención correspondiente;
- IV. Agendar las actividades de capacitación y difusión de derechos humanos de niñas, niños y adolescentes.
- V. Dar asesoría y apoyar a instituciones, así como a la sociedad en general sobre derechos humanos de niñas, niños y adolescentes, brindando la información necesaria;

50 Capítulo adicionado el 17/dic/2019.

51 Artículo adicionado el 01/sep/2017.

52 Artículo reformado el 24/sep/2021.

- VI. Custodiar, organizar y facilitar el material didáctico, de difusión y bibliográfico de la Comisión en materia de derechos humanos de niñas, niños y adolescentes;
- VII. Coadyuvar en el fortalecimiento de las relaciones de la Comisión con organismos públicos, sociales o privados, organizaciones de la sociedad civil, así como autoridades educativas en materia de derechos humanos de niñas, niños y adolescentes;
- VIII. Realizar análisis legislativo y de evaluación de políticas públicas estatales en materia de derechos humanos de niñas, niños y adolescentes;
- IX. Elaborar informes derivados del análisis legislativo y de evaluación de políticas públicas en materia de derechos humanos de niñas, niños y adolescentes;
- X. Elaborar estudios e informes sobre la situación general estatal en materia de derechos humanos de niñas, niños y adolescentes;
- XI. Recopilar y analizar datos estadísticos en materia de derechos humanos de niñas, niños y adolescentes;
- XII. Coadyuvar a proponer a las autoridades estatales y municipales, que en el ámbito de sus respectivas competencias, promuevan las reformas legislativas y reglamentarias correspondientes, así como los cambios o modificaciones de prácticas administrativas que redunden en una mejor protección de los derechos humanos de niñas, niños y adolescentes;
- XIII. Coadyuvar a proponer programas y acciones en coordinación con las dependencias competentes, sobre tratados, convenciones y acuerdos internacionales en materia de derechos humanos de niñas, niños y adolescentes, signados y ratificados por México, que impulsen su cumplimiento en el Estado;
- XIV. Garantizar la participación de niñas, niños y adolescentes, en los mecanismos que se implementen en la Comisión, conforme a los Lineamientos aprobados por el Sistema Estatal de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Puebla;
- XV. Revisar los reportes de actividades de difusión y capacitación en materia de derechos humanos de niñas, niños y adolescentes;
- XVI. Entregar, en los primeros días de cada mes, un informe con sus respectivos anexos a la Dirección de Planeación e Innovación Tecnológica de este Organismo, respecto de las actividades desarrolladas en materia de derechos humanos de niñas, niños y

adolescentes del mes inmediato anterior, a fin de que se tomen en cuenta para fines estadísticos, y⁵³

XVII. Las demás funciones inherentes a la observancia, promoción, estudio, divulgación y capacitación en derechos humanos de niñas, niños y adolescentes, así como aquéllas que le instruya su superior o el Presidente.

TÍTULO QUINTO

DEL PROCEDIMIENTO ANTE LA COMISIÓN

CAPÍTULO I

DE LA PRESENTACIÓN DE LA QUEJA

ARTÍCULO 47

Cualquier persona podrá gestionar o promover quejas por presuntas violaciones a sus derechos humanos ante la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, por sí mismo o a través de un representante.

ARTÍCULO 48

El plazo para presentar una queja ante la Comisión será de un año, contado a partir de que se hubiera iniciado la ejecución de los hechos que se estimen violatorios de derechos humanos.

No tendrá plazo alguno cuando se trate de violaciones a la vida, la libertad o la integridad física y psíquica de las personas, comunidades o grupos sociales.

ARTÍCULO 49

Los procedimientos que se sigan ante la Comisión deberán ser breves, sencillos, apegados a los principios de celeridad e inmediatez, y en éstos se ejercerá la suplencia en la deficiencia de la queja. Para ello se evitarán los formalismos, excepto los ordenados en la Ley y en el presente Reglamento; se procurará, en lo posible, la comunicación inmediata con los quejosos y con las autoridades, sea de manera personal, por teléfono, telégrafo, telefax, correo electrónico o por cualquier otro medio, a efecto de allegarse de los elementos suficientes para determinar su competencia y proceder al trámite de

53 Artículo reformado el 24/sep/2021.

la queja, el escrito o la solicitud de intervención. Durante la tramitación del expediente de queja, se buscará realizar, a la brevedad posible, la investigación a que haya lugar, evitando actuaciones innecesarias.

ARTÍCULO 50

Toda queja que se dirija a la Comisión deberá presentarse mediante escrito con la firma o huella digital del interesado. Dicho escrito deberá contener, como datos mínimos de identificación: Nombre, apellidos, domicilio, y en su caso, el número telefónico de la persona que presuntamente ha sido o está siendo afectada en sus derechos humanos. Los mismos datos cumplirá la persona que presentare la queja en favor de otra.

Cuando un quejoso solicite que su nombre se mantenga en estricta reserva, la Comisión evaluará los hechos y discrecionalmente determinará si de oficio inicia la investigación de la queja.

ARTÍCULO 51

Cuando las quejas se presenten por personas que no hablen el idioma Español, se les proporcionará gratuitamente un traductor.

ARTÍCULO 52

En casos urgentes podrá presentarse una queja por cualquier medio de comunicación eléctrica, electrónica, telefónica, o presentarse de manera verbal ante un Visitador Adjunto. En esos supuestos se requerirá contar con los datos mínimos de identificación a que alude el artículo anterior y se elaborará acta circunstanciada de la queja por parte del servidor público que la reciba, haciéndosele saber al quejoso que deberá ratificar el escrito de queja.

El escrito de queja deberá ratificarse dentro de los tres días siguientes a su presentación.

ARTÍCULO 53

Se considera anónima, una queja que no esté firmada, no contenga huella digital del quejoso o no cuente con los datos mínimos de identificación del quejoso. Esta situación se hará saber, si ello es posible, al quejoso, para que lo subsane dentro de los siguientes tres días a partir de que quede notificado; de preferencia la comunicación se hará vía telefónica, en cuyo caso se levantará acta circunstanciada del requerimiento.

De no ratificarse la queja o no subsanarse los datos de identificación que se le soliciten al quejoso dentro del término señalado en el párrafo que antecede, se tendrá por no presentado el escrito de queja y se mandará al archivo. Esto no impide que la Comisión, de manera discrecional, pueda determinar investigar de oficio el motivo de queja, si a su juicio así lo considera; tampoco será impedimento para que el quejoso vuelva a presentar la queja, con los requisitos de identificación debidamente acreditados.

ARTÍCULO 54

Cuando la persona que haya sufrido la violación a sus derechos humanos sea diferente a la quejosa, la Comisión procurará entrar en contacto con la persona afectada, a fin de que ratifique la queja presentada en su favor. Esto no será exigible en casos de agravios a menores, incapaces o grupos de personas en alguna situación de vulnerabilidad.

ARTÍCULO 55

Toda queja que carezca de domicilio, número telefónico o cualquier otro dato suficiente para la localización del quejoso, será enviada inmediatamente al archivo.

La misma determinación se dictará cuando durante el procedimiento varíen los datos de localización del quejoso, sin que éste lo comunique a la Comisión, o en los proporcionados no se dé razón del quejoso.

ARTÍCULO 56

De recibirse dos o más quejas por los mismos actos u omisiones que se atribuyan a la misma autoridad o servidor público, se acordará su acumulación en un solo expediente. Igualmente procederá la acumulación de quejas en los casos en que sea estrictamente necesaria para no dividir la investigación. El acuerdo respectivo será notificado a los quejosos y a las autoridades.

ARTÍCULO 57

La aplicación de las disposiciones del párrafo final del artículo 26 de la Ley, se sujetará a las normas siguientes:

I. Se entiende por “organizaciones no gubernamentales legalmente constituidas”, las personas jurídicas dedicadas a la promoción, defensa y difusión de los derechos humanos. Se equiparan a éstas, las organizaciones u organismos de colaboración ciudadana o vecinal que se constituyan conforme a la legislación de la materia; y

II. No será necesario acreditar la constitución legal de las organizaciones no gubernamentales, ni la personalidad y facultades de quienes ocurren por ellas. Cuando la Comisión tenga duda al respecto, podrá solicitar a los comparecientes la documentación respectiva, sin que ello obste para que continúe la tramitación de la queja. Si dentro del plazo que al efecto se le señale no se acreditan las circunstancias anteriores, la queja se tendrá por interpuesta a título personal por quien o quienes la hayan formulado.

ARTÍCULO 58

Los escritos o peticiones que se reciban posteriormente al inicio de un expediente y se refieran a los mismos hechos materia de la presunta violación a derechos humanos, se incorporarán al expediente como aportaciones y se informará de dicha circunstancia al promovente o peticionario.

De igual manera, todo escrito que se reciba después de que el expediente hubiere sido concluido se incorporará al expediente respectivo, previo el análisis que sobre el mismo realice el Visitador Adjunto correspondiente, siempre que se refiera a los mismos hechos respecto de los cuales la Comisión concluyó el expediente y el quejoso no interponga el Recurso de Impugnación o esté solicitando su reapertura; en tales casos, se procederá en términos de los artículos 54 de la Ley, y 83 de este Reglamento, según corresponda.

ARTÍCULO 59 ⁵⁴

La Comisión podrá radicar de oficio quejas por presuntas violaciones a los derechos humanos. Para ello será indispensable que así lo acuerde el Presidente o los Visitadores Generales.

Previamente, podrá llevar a cabo diligencias con el fin de obtener información de cualquier tipo, que le conduzca a determinar que un asunto debe iniciarse de oficio.

ARTÍCULO 60 ⁵⁵

En el caso del artículo 32 de la Ley, la identificación de las autoridades o servidores públicos se intentará realizar por conducto de la Comisión, valiéndose de los medios a su alcance, y con aquéllos que las autoridades deban poner a su disposición con la participación del quejoso.

⁵⁴ Artículo reformado el 07/dic/2015.

⁵⁵ Artículo reformado el 07/dic/2015.

ARTÍCULO 61

Para los efectos del artículo 38 de la Ley, será de ocho días el lapso que deberá mediar entre los dos requerimientos al quejoso para que aclare la queja, contados a partir de la fecha del acuse de recibo del primer requerimiento.

Si el quejoso no contesta dentro de los ocho días siguientes a la fecha del acuse de recibo del segundo requerimiento, se enviará la queja al archivo por falta de interés del propio quejoso.

ARTÍCULO 62

La correspondencia que los internos de cualquier centro de reclusión envíen a la Comisión, no podrá ser objeto de censura alguna y sin demora deberá ser remitida por los encargados del centro respectivo.

ARTÍCULO 63

No podrán ser objeto de escucha o interferencia las conversaciones entre los funcionarios de la Comisión y los internos de algún centro de reclusión, ya sea de adultos o de menores.

ARTÍCULO 64

Cuando la queja sea inadmisibile por ser manifiestamente improcedente o infundada, será rechazada de inmediato; lo mismo se hará cuando se advierta mala fe o inexistencia de pretensión. El acuerdo respectivo será notificado al quejoso.

Tampoco se radicarán como quejas los escritos que no vayan dirigidos a la Comisión, y en los que no se pida de manera expresa la intervención de este organismo.

CAPÍTULO II

DE LA CALIFICACIÓN DE LA QUEJA

ARTÍCULO 65

Recibida la queja, el Visitador Adjunto procederá a su calificación provisional, misma que debe ser aprobada por el Titular de la Dirección de Quejas y Orientación. La calificación provisional podrá ser:

I. Presunta violación a derechos humanos, cuando se adviertan las circunstancias de modo, tiempo y lugar de los hechos presumiblemente violatorios a derechos humanos y se precise la autoridad o se cuente con datos para identificarla;

- II. Orientación, cuando en un asunto se desprenda indubitadamente la ausencia de violaciones a derechos humanos;
- III. Remisión, cuando el asunto deba ser conocido por otra instancia;
- IV. Incompetencia, para conocer del escrito de queja; y
- V. Antecedente, cuando se marque copia para conocimiento de la Comisión y no se solicite su intervención.

ARTÍCULO 66

Cuando la queja haya sido calificada de incompetencia, el Director de Quejas y Orientación, enviará al quejoso el acuerdo respectivo en el que, con toda claridad, señalará la causa de incompetencia y sus fundamentos constitucionales, legales y reglamentarios; de suerte tal, que el quejoso tenga absoluta claridad sobre esa determinación.

ARTÍCULO 67

Cuando la queja haya sido calificada de incompetencia, pero exista la posibilidad de orientar jurídicamente al quejoso, el Director de Quejas y Orientación, le enviará el documento de orientación en el que explicará de manera breve y sencilla la naturaleza del problema, sus posibles formas de solución, y le señalará el nombre de la dependencia pública que debe atenderlo.

ARTÍCULO 68

En el caso del artículo anterior, el Director de Quejas y Orientación, podrá enviar un oficio a dicha dependencia pública, en el que señalará que la Comisión ha orientado al quejoso y le pedirá que éste sea recibido para la atención de su problema.

El Director de Quejas y Orientación, solicitará de esa dependencia un breve informe sobre el resultado de sus gestiones, mismo que se anexará al expediente respectivo.

ARTÍCULO 69

Cuando la queja no reúna los requisitos legales o reglamentarios o sea ambigua o imprecisa, quedará pendiente de calificación y el Director de Quejas y Orientación o el Visitador Adjunto encargado del asunto, solicitará al quejoso las aclaraciones o precisiones que correspondan, solicitará a las autoridades la información necesaria, practicará las diligencias necesarias hasta contar con evidencias adecuadas para resolver lo procedente.

ARTÍCULO 70

Aprobada la calificación provisional de la queja, se registrará y asignará el número de expediente. A continuación, el Visitador Adjunto se pondrá en contacto inmediato con la autoridad señalada como responsable, para los efectos que señala el artículo 37 de la Ley.

ARTÍCULO 71

Cuando la queja sea calificada de legal por la Visitaduría General, enviará al quejoso un acuerdo de admisión en el que le informará el resultado de la calificación y el nombre del Visitador encargado del expediente, y le invitará a mantener comunicación con dicho Visitador durante la tramitación del expediente. El acuerdo de admisión deberá contener la prevención a que se refiere el artículo 33 de la Ley.

CAPÍTULO III

DE LA TRAMITACIÓN DE LA QUEJA

ARTÍCULO 72

Cuando se soliciten copias de información que obren dentro de los expedientes tramitados ante la Comisión por una persona que hubiere tenido la calidad de quejoso o agraviado en dicho expediente, podrá otorgársele previo acuerdo suscrito por el Visitador General, siempre y cuando se satisfagan los siguientes requisitos:

- I. El trámite del expediente se encuentre concluido; y
- II. El contenido del expediente, no sea susceptible de clasificarse o haya sido clasificado como información reservada o confidencial, en términos de lo dispuesto por los artículos 33 y 38 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla.

ARTÍCULO 73

Los Visitadores Adjuntos deberán foliar todas las evidencias y actuaciones integradas a los expedientes que se encuentren a su cargo.

El acuerdo y los oficios de conclusión, así como las aportaciones del quejoso, las respuestas de autoridad y los acuses de correo que se reciban después de la fecha de conclusión del expediente, también deberán ser foliados y anexados al mismo.

El número de folio se marcará en la esquina superior derecha del frente de la hoja. La numeración debe iniciar en la primera hoja de la queja y continuar sucesivamente incluyendo los anexos correspondientes, si es que existen.

Las evidencias en soporte electrónico, magnético, electromagnético o de cualquier otra índole se acompañarán al expediente en sobre cerrado que deberá ser foliado en los términos antes previstos, salvo que por seguridad deban mantenerse separados del expediente. En ese supuesto, el Visitador Adjunto deberá levantar el acta circunstanciada correspondiente y adjuntarla al expediente.

ARTÍCULO 74

El Visitador Adjunto tendrá la responsabilidad de integrar y custodiar debidamente el expediente de queja y solicitará a las autoridades la información necesaria, así como al quejoso las aclaraciones o precisiones que correspondan; se allegará de las evidencias conducentes y practicará las diligencias indispensables hasta contar con aquellas que resulten adecuadas para resolver el expediente de queja.

Una vez que se cuente con las evidencias necesarias, propondrá a su superior inmediato la resolución correspondiente.

ARTÍCULO 75

En la investigación de las quejas, los Visitadores Adjuntos y el personal profesional actuarán bajo la supervisión del Visitador General.

ARTÍCULO 76

Admitida la queja, deberá ponerse en conocimiento de las autoridades señaladas como responsables, solicitándoles a dichas autoridades o servidores públicos rindan un informe sobre los actos u omisiones que atribuyan a la queja, dentro de un plazo máximo de 15 días naturales.

Para los efectos del artículo 34 de la Ley, corresponderá exclusivamente al Presidente y a los Visitadores Generales la determinación de urgencia de un asunto que amerite reducir el plazo que se menciona en el presente artículo.

ARTÍCULO 77

El Presidente, los Visitadores Generales y los Adjuntos, independientemente del informe que se solicite, podrán establecer

inmediata comunicación telefónica o presencial, con la autoridad señalada como responsable o con su superior jerárquico para que conozcan de la gravedad del problema, y en su caso, solicitar decreten las medidas necesarias para evitar la consumación irreparable de las violaciones denunciadas, en términos de los artículos 40 de la Ley, y 90 de este Reglamento.

ARTÍCULO 78

En el caso del artículo que antecede y en todos aquéllos en que algún funcionario de la Comisión entable comunicación telefónica con cualquier autoridad, quejoso o agraviado, respecto de una queja o cualquier otro asunto en trámite ante la Comisión, se deberá levantar inmediatamente acta circunstanciada, la cual se integrará al expediente respectivo.

ARTÍCULO 79

Toda documentación que remita la autoridad, funcionario o servidor público con motivo de una queja, deberá estar certificada, foliada, legible y completa.

ARTÍCULO 80

En el oficio en que se solicite información respecto de una queja, se deberá incluir el apercibimiento contemplado en el segundo párrafo del artículo 35 de la Ley.

ARTÍCULO 81

La respuesta de la autoridad se podrá comunicar al quejoso en los casos siguientes:

- I. Exista contradicción evidente entre lo manifestado por el propio quejoso y la información de la autoridad;
- II. La autoridad pida al quejoso se presente para conciliar el asunto materia de la queja; y
- III. En los demás, que a juicio del Visitador General se haga necesario.

ARTÍCULO 82

En los casos del artículo anterior, se concederá al quejoso un término máximo de diez días para que manifieste lo que a su derecho convenga, en el entendido que de no hacerlo se ordenará el envío del expediente al archivo, siempre y cuando exista negación de los hechos

por parte de la autoridad presuntamente responsable y no se cuente con evidencias que permitan acreditar lo contrario.

ARTÍCULO 83

Cuando el quejoso solicite la reapertura de un expediente o se reciba información o documentación posterior al envío de un expediente al archivo, el Visitador Adjunto analizará el asunto y presentará un acuerdo razonado al Visitador General para reabrir o para negar la reapertura del expediente. En todo caso, la determinación correspondiente, se hará del conocimiento del quejoso y de la autoridad señalada como responsable, si a ésta se le pidieron informes durante la integración del expediente.

ARTÍCULO 84

La Comisión sólo estará obligada a entregar constancias que obren en los expedientes de queja, sea a solicitud del quejoso o de la autoridad, en los términos previstos en la Ley, en el presente Reglamento y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla y en el Reglamento de Transparencia y Acceso a la Información de la Comisión.

Los Visitadores Generales, previo acuerdo con el Presidente, podrán determinar si se accede al requerimiento de copias que formulen las autoridades o dependencias públicas que hubiesen aceptado una propuesta de conciliación o recomendación.

ARTÍCULO 85

Durante la fase de investigación de un expediente de queja, el Presidente, los Visitadores Generales o los Visitadores Adjuntos que sean designados al efecto, podrán presentarse ante cualquier oficina administrativa o centro de reclusión para comprobar cuantos datos fueren necesarios; hacer las entrevistas personales pertinentes, sea con autoridades o con testigos, o proceder al estudio de los expedientes o documentos necesarios. Las autoridades deberán dar las facilidades que se requieran para el buen desempeño de las labores de investigación y permitir el acceso a los documentos o archivos respectivos.

ARTÍCULO 86

Para los efectos del artículo 51 de la Ley, la Comisión notificará al quejoso a través de oficio con acuse de recibo o por cualquier medio, los resultados del expediente.

Si al concluir la investigación, no se acredita violación a los derechos humanos, se hará del conocimiento del quejoso, y en su caso, se le orientará. En esta específica situación, no habrá lugar a emitir documento de no responsabilidad.

ARTÍCULO 87

Se podrá requerir hasta en dos ocasiones a la autoridad presunta responsable, para que rinda su informe o envíe la documentación solicitada. El lapso que deberá correr entre los dos requerimientos será de cinco días contados a partir del primer acuse de recibo. De no recibir respuesta, el Visitador General podrá disponer que algún funcionario de la Comisión acuda a la oficina de la autoridad para hacer la investigación correspondiente en términos del artículo 22 de la Ley. Si del resultado de investigación se acredita la violación a derechos humanos, la consecuencia inmediata será una recomendación, en la que se precise la falta de rendición del informe a cargo de la autoridad. En estos casos no habrá posibilidad de amigable composición ni operará la prueba en contrario.

El envío de la recomendación no impedirá que la Comisión pueda solicitar la aplicación de las responsabilidades administrativas correspondientes en contra del funcionario respectivo.

ARTÍCULO 88

Cuando una autoridad o servidor público, deje de dar respuesta a los requerimientos de información de la Comisión en uno o varios expedientes en términos de los Títulos VI y VII de la Ley, se hará del conocimiento de la autoridad que corresponda, a fin de que, de acuerdo a la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado, se instaure el procedimiento administrativo que corresponda y se impongan las sanciones correspondientes.

ARTÍCULO 89

Para el efecto de documentar las evidencias de un expediente, la Comisión podrá solicitar la rendición y desahogar todas aquellas evidencias que resulten indispensables para lograr el esclarecimiento de los hechos.

ARTÍCULO 90

El Presidente y los Visitadores podrán requerir a las autoridades adopten medidas precautorias o cautelares ante la noticia de la violación reclamada, cuando ésta se considere grave y sin necesidad de que estén comprobados los hechos u omisiones aducidos;

constituyendo razón suficiente el que, de ser ciertos, resulte difícil o imposible la reparación del daño causado o la restitución al agraviado en el goce de sus derechos humanos.

ARTÍCULO 91

Para los efectos del artículo 40 de la Ley, se entienden por medidas precautorias o cautelares, todas aquellas acciones o abstenciones previstas como tales en el orden jurídico mexicano y que el Presidente y los Visitadores soliciten a las autoridades competentes para que, sin sujeción a formalidades, se conserve o restituya a una persona en el goce de sus derechos humanos.

ARTÍCULO 92

Las medidas precautorias o cautelares se notificarán al superior inmediato de la autoridad presunta responsable, a ésta, o a cualquier otra que por razón de sus funciones pueda intervenir, utilizando para tal efecto cualquier medio de comunicación.

De acuerdo a la gravedad del asunto, las autoridades o servidores públicos a quienes se solicite una medida precautoria o cautelar, contarán con un plazo máximo de tres días para notificar a la Comisión si dicha medida ha sido aceptada. Este plazo puede ser reducido a juicio del Visitador.

ARTÍCULO 93

Cuando siendo ciertos los hechos, la autoridad a la que se le solicite la medida precautoria o cautelar, negare los hechos o no adoptare la medida requerida, esta situación se hará notar en la recomendación, a efecto de que se hagan efectivas las responsabilidades del caso. Cuando los hechos no resulten ser ciertos, las medidas solicitadas quedarán sin efecto.

ARTÍCULO 94

Durante el lapso en que se estén ejecutando las medidas precautorias, la Comisión procurará integrar el expediente de queja, y de ser posible, concluir su estudio y realizar el pronunciamiento de fondo que corresponda.

CAPÍTULO IV

EXCUSAS E IMPEDIMENTOS

ARTÍCULO 95

Los Visitadores Generales, Visitadores Adjuntos y demás personal de la Comisión, están impedidos para conocer de asuntos por alguna de las causas siguientes:

- I. Tener parentesco en línea recta sin limitación de grado, en la colateral por consanguinidad hasta el cuarto grado o por afinidad hasta el segundo grado, con alguno de los interesados o sus representantes, o con el servidor público involucrado como autoridad responsable en el asunto;
- II. Tener amistad íntima o enemistad manifiesta con alguna de las personas a que se refiere la fracción anterior;
- III. Tener interés personal en el asunto, o tenerlo su cónyuge o sus familiares, en los grados que expresa la fracción primera de este artículo;
- IV. Tener familiaridad o vivir en familia con alguno de los interesados en el asunto que se encuentre en trámite o se pretenda tramitar ante la Comisión;
- V. Haber aceptado presentes o servicios de alguno de los interesados en el asunto;
- VI. Haber hecho promesas que impliquen parcialidad en favor o en contra de alguno de los interesados, sus representantes o haber amenazado de cualquier modo a alguno de ellos;
- VII. Haber sido agente del ministerio público, perito, testigo, apoderado, abogado patrono o defensor público en el asunto de que se trata, o haber gestionado o recomendado anteriormente el asunto en favor o en contra de alguno de los interesados; y
- VIII. Cualquier otra análoga a las anteriores.

Cuando un Visitador General, Visitador Adjunto o demás personal de la Comisión tenga conocimiento de que se encuentra en alguna de las causas de impedimento, deberá excusarse de inmediato del conocimiento del asunto y solicitar a su superior la calificación y determinación final sobre la excusa.

ARTÍCULO 96

La calificación de la excusa y el trámite que deba correr el expediente de queja serán resueltos por el superior jerárquico del servidor público impedido, y también, determinará sobre el servidor público de la Comisión que conocerá del asunto.

CAPÍTULO V

DE LA CONCILIACIÓN

ARTÍCULO 97

Cuando una queja calificada como presuntamente violatoria de derechos humanos, no se refiera a violaciones a los derechos a la vida, a la integridad física o psíquica u otras que se consideren especialmente graves por el número de afectados o sus posibles consecuencias, la misma podrá sujetarse a un procedimiento de conciliación con las autoridades señaladas como presuntas responsables.

ARTÍCULO 98

En el supuesto del artículo anterior, el Visitador General de una manera breve y sencilla, presentará a la autoridad o servidor público la propuesta de conciliación, siempre dentro del respeto a los derechos humanos que se consideren afectados, a fin de lograr una solución inmediata a la violación.

ARTÍCULO 99

La autoridad o servidor público a quien se envíe una propuesta de conciliación, dispondrá de un término de seis días para aceptarla.

Si durante los quince días siguientes a la aceptación o en su caso del término señalado conforme al artículo 37 párrafo segundo de la Ley, la autoridad no la hubiere cumplido totalmente, la Comisión dentro del término de tres días hábiles dictará el acuerdo correspondiente, y en su caso, proveerá las acciones y determinaciones conducentes.

ARTÍCULO 100

El Visitador a quien corresponda el conocimiento de una queja susceptible de ser solucionada por la vía conciliatoria, dará aviso inmediato al quejoso o agraviado de esta circunstancia, aclarándole en qué consiste el procedimiento y sus ventajas. Asimismo, el Visitador a quien corresponda el seguimiento de la conciliación,

mantendrá informado al quejoso del avance del trámite conciliatorio hasta su total conclusión.

ARTÍCULO 101

A todo expediente concluido por medio de conciliación, se le deberá dar seguimiento, a través de la Dirección de Seguimiento de Recomendaciones, Conciliaciones y Asuntos Jurídicos, hasta el cumplimiento total de la propuesta.

La Comisión, podrá determinar la ampliación del término señalado para el cumplimiento de una conciliación, mediante acuerdo suscrito por el Titular de la Dirección de Seguimiento de Recomendaciones, Conciliaciones y Asuntos Jurídicos.

ARTÍCULO 102

Cuando la autoridad o servidor público no acepte la propuesta de conciliación formulada por la Comisión, la consecuencia inmediata será la elaboración del proyecto de recomendación correspondiente.

ARTÍCULO 103

Durante el trámite conciliatorio, la autoridad o servidor público correspondiente podrá presentar ante la Comisión las evidencias que consideren pertinentes para comprobar que en el caso particular su actuación se ajusta a derecho, que no existen violaciones a derechos humanos para acreditar el resarcimiento de los derechos humanos vulnerados o para oponer alguna o algunas causas de no competencia de la propia Comisión.

CAPÍTULO VI

DE LAS CAUSAS DE CONCLUSIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE QUEJA

ARTÍCULO 104

Los expedientes de queja podrán concluirse, por las causas siguientes:

- I. Por incompetencia legal de la Comisión para conocer de la queja planteada;
- II. Cuando, por no tratarse de violaciones a derechos humanos, se oriente jurídicamente al quejoso;
- III. Por desistimiento expreso del quejoso;

- IV. Por falta de interés del quejoso en la continuación del procedimiento;
- V. Por haberse dictado acuerdo de acumulación de expedientes;
- VI. Por haberse solucionado la queja mediante los procedimientos de conciliación o durante el trámite;
- VII. Por haber quedado sin materia;
- VIII. Por haberse emitido recomendación, quedando abierto el expediente únicamente para los efectos del seguimiento de ésta;
- IX. Por haberse emitido documento de no responsabilidad;⁵⁶
- X. Por las determinaciones emitidas en los expedientes de quejas, conciliaciones, recomendaciones, informes especiales, recomendaciones generales, y⁵⁷
- XI. Las demás previstas por la Ley o por este Reglamento.⁵⁸

En aquellas quejas en las que aparezca una causal de incompetencia pero resulte posible orientar jurídicamente al quejoso, se determinará esta segunda opción para dar por concluido el expediente.

ARTÍCULO 105

La Comisión es incompetente, en los supuestos siguientes:

- I. Actos y resoluciones de organismos y autoridades electorales;
- II. Resoluciones de carácter jurisdiccional;
- III. Consultas formuladas por autoridades, particulares u otras entidades, sobre interpretación de las disposiciones constitucionales y legales;
- IV. Actos u omisiones provenientes de la autoridad judicial del Estado;
- V. Quejas extemporáneas;
- VII. Conflictos entre particulares;
- VIII. Derogada⁵⁹

⁵⁶ Fracción reformada el 18/feb/2021.

⁵⁷ Fracción reformada el 18/feb/2021.

⁵⁸ Fracción adicionada el 18/feb/2021.

⁵⁹ Fracción derogada el 15/sep/2020.

IX. Actos u omisiones de autoridades de carácter federal o de otras entidades federativas;

X. Cuando la violación a derechos humanos haya sido resuelta de fondo, o se esté tramitando, un Juicio de Amparo; y

XI. Asuntos que vulneren su autonomía y su autoridad moral, de conformidad con el artículo 36 de la Ley.

ARTÍCULO 106

Los expedientes de queja serán formalmente concluidos mediante la firma del acuerdo respectivo del Visitador General a quien le haya correspondido conocer del asunto. En dicho acuerdo se establecerá con toda claridad la causa de conclusión del expediente y su fundamento legal.

ARTÍCULO 107

Los acuerdos de conclusión de los expedientes de queja serán notificados al quejoso y a la autoridad o servidor público que hubiese estado involucrado, sólo en caso de que se le hubiere corrido traslado con la queja y solicitado los informes respectivos.

CAPÍTULO VII

DE LAS RECOMENDACIONES

ARTÍCULO 108

Concluida la investigación y reunidos los elementos de convicción necesarios para probar la existencia de violaciones a los derechos humanos, el Visitador lo hará del conocimiento de su superior inmediato, a fin de que se inicie el proyecto de recomendación correspondiente.

ARTÍCULO 109

La elaboración del proyecto de recomendación se realizará por el Visitador Adjunto, de acuerdo con los lineamientos que al efecto dicte el Visitador General. El Visitador Adjunto tendrá la obligación de consultar los precedentes sobre casos análogos o similares resueltos por la Comisión.

ARTÍCULO 110

Concluido el proyecto de recomendación, se presentará al Visitador General, para que formule las consideraciones y observaciones que

resulten pertinentes. Aprobado el proyecto por el Visitador General, lo presentará a la consideración del Presidente.

ARTÍCULO 111

Los textos de las recomendaciones, contendrán los siguientes requisitos:

- I. Relación de los hechos materia de la queja y diligencias practicadas en investigación de los mismos;
- II. Descripción de las evidencias que demuestren la violación de derechos humanos;
- III. Observaciones, fundamentos legales, adminiculación de pruebas y razonamientos lógico-jurídicos y de equidad en los que se soporte la convicción sobre la violación de derechos humanos; y
- IV. Recomendaciones específicas, consistentes en las acciones que se solicite a la autoridad lleve a cabo, para el efecto de reparar la violación a derechos humanos y sancionar a los responsables, en cumplimiento a lo previsto por el artículo 13 fracción XIV de la Ley.

ARTÍCULO 112

El Presidente, estudiará los proyectos de recomendación que sean sometidos a su consideración, formulará las modificaciones, observaciones y consideraciones que resulten convenientes, y en su caso, suscribirá el texto de la misma.

ARTÍCULO 113

Suscrita la recomendación por el Presidente, se notificará de inmediato a la autoridad o servidor público a la que vaya dirigida, a fin de que ésta tome las medidas necesarias para su cumplimiento.

ARTÍCULO 114

La recomendación será notificada al quejoso, dentro de los siguientes seis días a aquél en que la misma fue firmada por el Presidente.

ARTÍCULO 115

La recomendación se dará a conocer a la opinión pública después de la notificación a la autoridad, a través de la Gaceta de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, boletín de prensa, la página de internet de la Comisión, o cualquier otro medio que disponga el Presidente.

Una versión pública de la recomendación en la que se eliminan datos personales, de acuerdo a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla, deberá permanecer en el portal de Transparencia de la Comisión. La misma versión deberá difundirse a través de la Gaceta de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

ARTÍCULO 116

La autoridad o servidor público a quien se haya dirigido una recomendación, dispondrá de quince días hábiles para responder si la acepta o no.

ARTÍCULO 117

Si la autoridad o servidor público no acepta la recomendación, se hará saber tal circunstancia a la opinión pública; en caso de aceptación, dispondrá de los quince días hábiles siguientes a su aceptación para justificar que ésta ha sido cumplida.

ARTÍCULO 118

Cuando la autoridad a quien se dirija la recomendación, considere insuficiente el término para el envío de las pruebas de cumplimiento, así lo expresará de manera razonada al Presidente, estableciendo fecha límite para probar su cumplimiento.

ARTÍCULO 119

La Dirección de Seguimiento de Recomendaciones reportará al Presidente el estado del cumplimiento de las mismas, de acuerdo con los siguientes supuestos:

- I. Recomendaciones en tiempo de ser contestadas;
- II. Recomendaciones no aceptadas;
- III. Recomendaciones aceptadas en tiempo de presentar pruebas de cumplimiento;
- IV. Recomendaciones aceptadas, sin pruebas de cumplimiento;
- V. Recomendaciones aceptadas, con pruebas de cumplimiento parcial;
- VI. Recomendaciones aceptadas, con pruebas de cumplimiento total;
- VII. Recomendaciones aceptadas, con cumplimiento insatisfactorio;
- VIII. Recomendación aceptada, cuyo cumplimiento reviste características peculiares;

IX. Recomendaciones aceptadas y no cumplidas; y

X. Recomendaciones impugnadas.

Una vez que se han agotado las posibilidades reales de cumplimiento de una recomendación, previo acuerdo con el Presidente, podrá cerrarse su seguimiento mediante una determinación del Director de Seguimiento de Recomendaciones, Conciliaciones y Asuntos Jurídicos, en el que se determine el supuesto en el cual quedará registrado su cumplimiento.

ARTÍCULO 120

La Dirección de Seguimiento de Recomendaciones, Conciliaciones y Asuntos Jurídicos, no conocerá de nuevas quejas derivadas del cumplimiento de las recomendaciones.

La Comisión no podrá intervenir con la autoridad involucrada en una nueva o segunda investigación, formar parte de comisiones administrativas, o participar en averiguaciones previas iniciadas con motivo de las mismas.

CAPÍTULO VIII

RECOMENDACIONES GENERALES⁶⁰

ARTÍCULO 120 Bis.

La Comisión puede dictar Recomendaciones Generales, cuando derivado de los estudios realizados por el Organismo, se determine que diversas autoridades han vulnerado derechos humanos, las cuales no requieren aceptación por parte de las autoridades a quienes vayan dirigidas; sin embargo, el seguimiento de su cumplimiento se realizara de la misma forma que en el caso de las recomendaciones.

En las Recomendaciones deben señalarse las medidas que procedan para la efectiva conservación y restitución a los afectados en sus derechos fundamentales y, en su caso, para la reparación de los daños y perjuicios que se hubiesen ocasionado.⁶¹

⁶⁰ Denominación reformada el 18/feb/2021.

⁶¹ Artículo adicionado el 18/feb/2021.

CAPÍTULO IX

DE LOS DOCUMENTOS DE NO RESPONSABILIDAD⁶²

ARTÍCULO 121

Concluida la investigación y en caso de existir los elementos de convicción necesarios para demostrar la no existencia de violaciones a derechos humanos, o de no haberse acreditado éstos de manera fehaciente, el Visitador Adjunto lo hará del conocimiento de su superior inmediato a fin de que, de resultar procedente, se inicie la elaboración del documento de no responsabilidad o el acuerdo de conclusión correspondiente.

ARTÍCULO 122

La formulación del documento de no responsabilidad, se realizará de acuerdo a los lineamientos que para las recomendaciones establece este Reglamento.

ARTÍCULO 123

El texto del documento de no responsabilidad contendrá los elementos siguientes:

- I. Antecedentes de los hechos alegados como violatorios de los derechos humanos;
- II. Evidencias que demuestren la no violación de los derechos humanos;
- III. Análisis de las causas de no violación a los derechos humanos; y
- IV. Conclusiones.

ARTÍCULO 124

Los documentos de no responsabilidad serán notificados al quejoso y a las autoridades o servidores públicos correspondientes.

ARTÍCULO 125

Los documentos de no responsabilidad que emita la Comisión, se referirán a casos concretos; en consecuencia, éstos no son de aplicación general y no eximen de responsabilidad a la autoridad respecto a otros casos de la misma índole.

⁶² Denominación reformada el 18/feb/2021.

CAPÍTULO X⁶³

DISPOSICIONES COMUNES EN MATERIA DE RECOMENDACIONES Y DOCUMENTOS DE NO RESPONSABILIDAD

ARTÍCULO 126

Las recomendaciones y documentos de no responsabilidad estarán basados en las evidencias que de manera fehaciente consten en los respectivos expedientes de queja. Los datos de identificación de los testigos y demás elementos que por seguridad deban reservarse de manera confidencial, sólo se pondrán en conocimiento de la autoridad con el compromiso de que ésta dicte las medidas de protección correspondientes, de conformidad con lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla.

ARTÍCULO 127

El Presidente deberá publicar en su totalidad o en forma resumida, las recomendaciones y los documentos de no responsabilidad, a través de la Gaceta de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla u otro medio de difusión con el que cuente.

TÍTULO SEXTO

DE LOS INFORMES ANUALES Y ESPECIALES

CAPÍTULO ÚNICO

ARTÍCULO 128

Del informe que rinda anualmente el Presidente, se podrán omitir los datos personales de los quejosos, para evitar su identificación.

ARTÍCULO 129

Cuando la naturaleza del caso lo requiera, el Presidente podrá presentar a la opinión pública un informe especial en el que exponga los logros obtenidos, la situación de particular gravedad que se presenta, las dificultades que para el desarrollo de las funciones de la Comisión hayan surgido, y el resultado de las investigaciones sobre situaciones de carácter general o sobre alguna cuestión trascendente.

⁶³ Capítulo adicionado el 18/feb/2021.

ARTÍCULO 130

En el caso de informes especiales dirigidos a alguna autoridad, la Comisión no estará obligada a dar seguimiento; sin embargo, se hará constar en el expediente respectivo toda aquella información que se reciba sobre las medidas que se hubieren tomado y que la autoridad haga del conocimiento de la Comisión.

TÍTULO SÉPTIMO

DEL ÓRGANO OFICIAL DE DIFUSIÓN

CAPÍTULO ÚNICO

ARTÍCULO 131

La Comisión contará con un órgano oficial de difusión que se denominará “Gaceta de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla”. Su periodicidad será trimestral y en ella se publicarán las recomendaciones, documentos de no responsabilidad o sus síntesis, informes especiales y materiales diversos, que por su importancia, merezcan darse a conocer.

TÍTULO OCTAVO

DE LAS SUPLENCIAS

CAPÍTULO ÚNICO

ARTÍCULO 132

Las ausencias o faltas temporales de los Visitadores Generales podrán ser cubiertas, previo acuerdo del Presidente, por cualquiera de los otros Visitadores Generales, o bien, por un Visitador Adjunto.

ARTÍCULO 133

Con excepción del artículo que antecede del presente Reglamento, los Titulares de las unidades administrativas deberán ser suplidos por los jefes de departamento adscritos a su área.

TRANSITORIOS

(Del Acuerdo del Consejo Consultivo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, por el que aprueba el REGLAMENTO INTERNO DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA; publicado en el Periódico Oficial del Estado; el viernes 28 de febrero de 2014, Número 11, Segunda Sección, Tomo CDLXVI).

PRIMERO.- Se abroga el Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, publicado en el Periódico Oficial del Estado el 2 de agosto del 2000.

SEGUNDO.- El presente Reglamento entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Estado.

TERCERO.- Los asuntos en trámite anteriores a la publicación del presente Reglamento, seguirán su curso de acuerdo al Reglamento vigente en la fecha en que se iniciaron.

H. Puebla de Zaragoza, a 11 de diciembre de 2013.- Presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.- **MAESTRO ADOLFO LÓPEZ BADILLO.-** Rúbrica.- Consejera.- **LICENCIADA WILMA JULIÁN RUIZ.-** Rúbrica.- Consejero.- **MAESTRO FAUSTO DÍAZ GUTIÉRREZ.-** Rúbrica.

RAZÓN DE FIRMA

(A la FE de Erratas que emite el Presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, al Acuerdo del Consejo Consultivo de la Comisión, por el que aprobó el Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, mismo que fue publicado en el Periódico Oficial del Estado Número 11 Segunda Sección, de fecha 28 de febrero de 2014, Tomo CDLXVI; publicado en el Periódico Oficial del Estado, el viernes 4 de abril de 2014, Número 2, Tercera Sección, Tomo CDLXVIII)

Puebla, Puebla, a 3 de marzo de 2014.- Presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.-M. EN D. ADOLFO LÓPEZ BADILLO.- Rúbrica

TRANSITORIOS

(Del ACUERDO del Consejo Consultivo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, por el que reforma y adiciona diversas disposiciones del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla; publicado en el Periódico Oficial del Estado, el lunes 7 de diciembre de 2015, Número 5, Tercera Sección, Tomo CDLXXXVIII).

PRIMERO. El presente Acuerdo del Consejo Consultivo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, entrará en vigor al día hábil siguiente al de su publicación en el Periódico Oficial del Estado.

SEGUNDO. Todo instrumento legal, jurídico o administrativo y norma en sentido formal o material, que a la entrada en vigor del presente Acuerdo, se refiera a unidades administrativas que desaparecen o modifican su denominación, se entenderá atribuida a las unidades administrativas a que refiere el Acuerdo del Consejo Consultivo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla y a las que atribuya la competencia específica que en cada caso se relacione.

TERCERO. Se dejan sin efecto las disposiciones que se opongan al presente Acuerdo del Consejo Consultivo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

En la Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza, a los 28 días del mes de octubre del dos mil quince. El Presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. **MTRO. ADOLFO LÓPEZ BADILLO.** Rúbrica. Consejera. **LIC. WILMA JULIÁN RUIZ.** Rúbrica. Consejero. **MTRO. FAUSTO DÍAZ GUTIÉRREZ.** Rúbrica. Consejera. **LIC. ERIKA HERNÁNDEZ AYOTLA.** Rúbrica. Consejero. **LIC. MIGUEL ÁNGEL MORENO VIEYRA.** Rúbrica. Secretario Técnico Ejecutivo. **MTRO. JOSÉ VÍCTOR VÁZQUEZ JUÁREZ.** Rúbrica.

TRANSITORIOS

(Del ACUERDO del Consejo Consultivo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, por el que reforma y adiciona diversas disposiciones del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla; publicado en el Periódico Oficial del Estado, el viernes 1 de septiembre de 2017, Número 1, Cuarta Sección, Tomo DIX).

ÚNICO. El presente Acuerdo del Consejo Consultivo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, entrará en vigor al día hábil siguiente de su publicación en el Periódico Oficial del Estado.

En la Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza, a los veintinueve días del mes de agosto de dos mil diecisiete. El Presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. **C. ADOLFO LÓPEZ BADILLO.** Rúbrica. La Consejera. **C. ADELITA DE JESÚS MURILLO CHEJÍN.** Rúbrica. La Consejera. **C. GEORGINA RUIZ TOLEDO.** Rúbrica. La Consejera. **C. MARIANA WENZEL GONZÁLEZ.** Rúbrica. El Consejero. **C. ALFREDO PEREA HUERTA.** Rúbrica.

TRANSITORIOS

(Del ACUERDO del Consejo Consultivo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, por el que reforma y adiciona diversas disposiciones al Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla; publicado en el Periódico Oficial del Estado, el martes 17 de diciembre de 2019, Número 12, Tercera Sección, Tomo DXXXVI).

PRIMERO. El presente Acuerdo, entrará en vigor al día hábil siguiente al de su publicación en el Periódico Oficial del Estado.

SEGUNDO. Se dejan sin efecto las disposiciones que se opongan al presente Acuerdo.

En la Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza, a los veintisiete días del mes de noviembre del dos mil diecinueve. El Presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. **DR. JOSÉ FÉLIX CEREZO VÉLEZ.** Rúbrica. La Consejera. **C. CATALINA AGUILAR OROPEZA.** Rúbrica. La Consejera. **C. ADELITA DE JESÚS MURILLO CHEJÍN.** Rúbrica. La Consejera. **C. GEORGINA RUIZ TOLEDO.** Rúbrica. La Consejera. **C. MARIANA WENZEL GONZÁLEZ.** Rúbrica. El Consejero. **C. ALFREDO PEREA HUERTA.** Rúbrica. La Secretaria Técnica Ejecutiva. **C. ESTHER MALDONADO QUITL.** Rúbrica.

TRANSITORIOS

(Del ACUERDO del Consejo Consultivo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, por el que deroga la fracción VIII del artículo 105 del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla; publicado en el Periódico Oficial del Estado, el martes 15 de septiembre de 2020, Número 11, Tercera Sección, Tomo DXLV).

PRIMERO. El presente Acuerdo del Consejo Consultivo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, entrará en vigor al día hábil siguiente al de su publicación en el Periódico Oficial del Estado.

SEGUNDO. Se dejan sin efecto las disposiciones que se opongan al presente Acuerdo del Consejo Consultivo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

En la Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza, a los veinticinco días del mes de agosto del dos mil veinte. El Presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. **DR. JOSÉ FÉLIX CEREZO VÉLEZ.** Rúbrica. Consejera. **C. ADELITA DE JESÚS MURILLO CHEJÍN.** Rúbrica. Consejera. **C. GEORGINA RUÍZ TOLEDO.** Rúbrica. Consejera. **C. MARIANA WENZEL GONZÁLEZ.** Rúbrica. Consejero. **C. ALFREDO PEREA HUERTA.** Rúbrica. Secretaria Técnica Ejecutiva. **C. ESTHER MALDONADO QUITL.** Rúbrica.

TRANSITORIOS

(Del ACUERDO del Consejo Consultivo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, por el que reforma y adiciona diversas disposiciones al Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla; publicado en el Periódico Oficial del Estado, el jueves 18 de febrero de 2021, Número 13, Tercera Sección, Tomo DL).

PRIMERO. El presente Acuerdo, entrará en vigor al día hábil siguiente al de su publicación en el Periódico Oficial del Estado.

SEGUNDO. Se dejan sin efecto las disposiciones que se opongan al presente Acuerdo.

En la Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza, a los veintiséis días del mes de enero de dos mil veintiuno. El Presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. **C. JOSÉ FÉLIX CEREZO VÉLEZ.** Rúbrica. Consejera. **C. WENDY DOLORES VÁZQUEZ PALAFOX.** Rúbrica. Consejera. **C. MERCED SÁNCHEZ ORTIZ.** Rúbrica. Consejero. **C. ABRAHAM GARCÍA HERNÁNDEZ.** Rúbrica. Consejera. **C. RUBÍ NOLASCO CRUZ.** Rúbrica. Consejero. **C. CHRISTIAN ANTONIO ALEJANDRO REYES HIDALGO.** Rúbrica.

TRANSITORIOS

(Del ACUERDO del Consejo Consultivo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, por el que reforma y adiciona diversas disposiciones al Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla; publicado en el Periódico Oficial del Estado, el viernes 24 de septiembre de 2021, Número 17, Segunda Sección, Tomo DLVII).

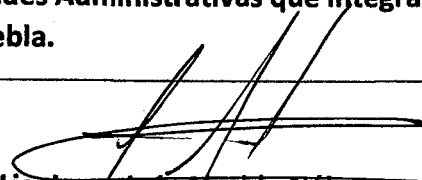
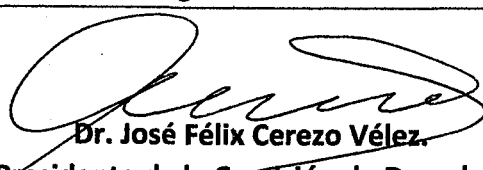
PRIMERO. El presente Acuerdo, entrará en vigor al día hábil siguiente al de su publicación en el Periódico Oficial del Estado.

SEGUNDO. Para efectos de armonización administrativa, deberán realizarse las modificaciones a la estructura orgánica y a los manuales de organización y procedimientos de la Comisión a la brevedad posible.

TERCERO. Se dejan sin efecto las disposiciones que se opongan al presente Acuerdo.

En la Cuatro Veces Heroica Puebla de Zaragoza, a los treinta y un días del mes de agosto de dos mil veintiuno. El Presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. **C. JOSÉ FÉLIX CEREZO VÉLEZ.** Rúbrica. La Consejera. **C. WENDY DOLORES VÁZQUEZ PALAFOX.** Rúbrica. La Consejera. **C. MERCED SÁNCHEZ ORTIZ.** Rúbrica. El Consejero. **C. ABRAHAM GARCÍA HERNÁNDEZ.** Rúbrica. La Consejera. **C. RUBÍ NOLASCO CRUZ.** Rúbrica. El Encargado de Despacho de la Secretaría Técnica Ejecutiva. **C. GERMÁN CAPORAL FLORES.** Rúbrica.

Manual de Procedimientos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

| Elaborado por los Titulares de las diferentes Unidades Administrativas que integran la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. | |
|---|---|
| Revisó |  Lic. Jorge Luis Alcaide Nájera. Titular del Órgano Interno de Control. |
| Autorizó |  Dr. José Félix Cerezo Vélez. Presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. |
| Fecha de elaboración | Septiembre de 2021 |

Índice

| | |
|---|-----------|
| Introducción..... | 3 |
| Objetivo del Manual..... | 4 |
| Marco Legal..... | 4 |
| Notaciones..... | 5 |
| Misión: | 6 |
| Visión: | 6 |
| Principios: | 6 |
| Valores: | 7 |
| Objetivo de la CDH Puebla. | 8 |
| Relación de Procedimientos..... | 8 |
| Instructivos, Lineamiento y/o Políticas de Operación | 14 |

Introducción.

Este documento se elaboró con base en las reformas a la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla y al Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, en su última modificación publicado en el Periódico Oficial.

En este contexto y en razón de la importancia que reviste contar con herramientas de apoyo administrativo, que permitan desarrollar con eficiencia las funciones y cumplir con los objetivos de la Comisión, se formuló el Manual a partir de las atribuciones que se le han encomendado en apego a la legalidad.

Este Manual de Procedimientos es un instrumento administrativo que apoya el quehacer cotidiano de las diferentes áreas de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, contiene tanto las actividades que deben seguirse para llevar a cabo las funciones generales de la Comisión, y los responsables de llevar a cabo dichas actividades.

El presente Manual de Procedimientos especifica las actividades sustantivas que se deben realizar dentro de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, para la consecución de los objetivos para los cuales fue creada.

Es importante señalar, que este documento está sujeto a actualización en la medida que se presente variaciones en la ejecución de los procedimientos en la medida que se presenten variaciones en la ejecución de los procedimientos, en la normatividad establecida, en la estructura orgánica de la Comisión, o bien en algún otro aspecto que influya en la operatividad del mismo, con el fin de cuidar su vigencia operativa.

Objetivo del Manual.

Mediante este Manual se pretende crear una base que sirva a los empleados a la Comisión como guía para llevara cabo adecuadamente sus funciones, independientemente de las particularidades que pueden darse en la gran diversidad de asuntos que en materia de derechos humanos se atienden cotidianamente.

Marco Legal

En este apartado se describen de manera enunciativa, no limitativa, los instrumentos jurídicos nacionales e internacionales que prevén normas de derechos humanos relacionados con la competencia de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, así como aquellos ordenamientos jurídicos y de carácter administrativo que establecen obligaciones para este organismo constitucionalmente autónomo y ofrecen sustento a la actuación de la misma, para el cumplimiento responsable de sus atribuciones y para la optimización de sus recursos a la fecha de emisión del presente manual, siendo los principales:

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
Artículo 102, apartado B
- Tratados Internacionales en Materia de Derechos Humanos en los que el Estado Mexicano es parte
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla
Artículo 142
- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
Última reforma 15 de septiembre de 2020.
- Reglamento interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
- Publicado en el Periódico Oficial del Estado el 28 de febrero de 2014
- Última reforma publicada con fecha 24 de septiembre de 2021
- Norma Mexicana en Igualdad Laboral y No Discriminación, NMX-R-025-SCFI-2015
- Procedimientos de la certificación ISO 9001:2015.

Notaciones.

| | |
|------------|---|
| PRE | Presidencia. |
| SP | Secretaría particular. |
| PVG | Primera Visitaduría General. |
| SVG | Segunda Visitaduría General. |
| TVG | Tercera Visitaduría General. |
| STE | Secretaría Técnica Ejecutiva. |
| DQOT | Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia. |
| DA | Dirección Administrativa. |
| DSRCAJ | Dirección de Seguimiento de Recomendaciones, Conciliaciones y Asuntos Jurídicos. |
| DPIT | Dirección de Planeación e Innovación Tecnológica. |
| DAR | Dirección de Archivo. |
| OIC | Órgano Interno de Control. |
| UCSRP | Unidad de Comunicación Social y Relaciones Públicas. |
| CDH Puebla | Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. |

Misión:

Somos un organismo constitucionalmente autónomo, que protege y defiende la dignidad de mujeres y hombres reconociendo sus diferencias y la diversidad de grupos sociales específicos; promotor de la cultura de respeto y legalidad en el servicio público; que vigila, orienta y determina las acciones tendientes a garantizar la restitución de los derechos humanos; así como prevenir, capacitar, difundir la importancia y estudio de estos derechos, integrado por un equipo de profesionales comprometidos con los principios y valores institucionales en todas las actuaciones de nuestra competencia.

Visión:

Ser el mejor organismo constitucionalmente autónomo, que se distinga por la máxima protección de la dignidad y legalidad de sus determinaciones, en el marco de la transparencia y atención oportuna a las quejas o intervenciones presentadas; por medio de la calidad en el servicio, eficiencia en sus procedimientos y atención a las demandas diferenciadas entre mujeres, hombres y grupos sociales específicos en el Estado de Puebla.

Principios:

Autonomía: Como ente público dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, cuyo fundamento deriva de la reforma constitucional publicada el 25 de julio de 2011, que actúa con independencia y acorde a sus principios institucionales bajo la Ley que regula sus actuaciones.

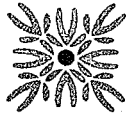
Dignidad: Principio inherente a la naturaleza del ser humano que impone el respeto al valor de la persona.

Legalidad: El estricto apego del actuar en el servicio público sometido a su jurisdicción, competencia y Ley.

Buena fe: La convicción de la verdad y rectitud de la conducta con relación a los procedimientos y opiniones manifestadas.

Gratuidad: Que no se busca ningún tipo de retribución al servicio público brindado.

Confidencialidad: La reserva y guarda de las cuestiones vertidas en las actuaciones, garantizando el compromiso de que conocerán de ellas únicamente las personas que tengan el derecho para ello, por medio del seguimiento de políticas de seguridad y de acuerdo con el marco jurídico aplicable.



CDH
PUEBLA

*"Derechos Humanos,
un compromiso de
todas y todos."*

Objetividad: Al prescindir de las consideraciones personales o subjetivas en la valoración y análisis de los hechos investigados.

Igualdad de Género: Significa que todos los seres humanos son libres de desarrollar sus capacidades personales y tomar decisiones sin las limitaciones impuestas por los roles tradicionales y en la que se tienen en cuenta, valoran y potencian por igual las distintas conductas, aspiraciones y necesidades de mujeres y hombres.

No Discriminación: Requiere evitar todo trato, distinción, exclusión o restricción basada en el sexo o condición socio económica que tenga por objeto o por resultado menoscabar, disminuir o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y las libertades fundamentales en el trabajo. Teniendo presente que no se considera discriminatorio la adopción de medidas especiales que crean condiciones de equidad e igualdad de género entre hombres y mujeres. En este sentido es un principio de está íntimamente relacionado con el principio de equidad e igualdad, ya que destaca la necesidad de realizar acciones afirmativas o medidas especiales para asegurar la no discriminación por razones de género u otras condiciones de especial vulnerabilidad.

Inclusión: Interacción de la sociedad sin importar su condición física, cultural o social, con todo aquello que le rodea en igualdad de condiciones teniendo así los mismos derechos y oportunidades de ingresar a todo aquello que permita el desarrollo fundamental de la persona; considerando que los derechos humanos más vulnerados en las poblanas y poblanos son la seguridad jurídica, la legalidad e integridad y la seguridad personal.

Valores:

| | |
|-----------------------------|---|
| Lealtad: | Cumplir fielmente los compromisos establecidos. |
| Responsabilidad: | Asumir las consecuencias de las decisiones tomadas. |
| Eficiencia: | Alcanzar un objetivo con el mínimo uso de recursos y de tiempo. |
| Compromiso: | Ejecutar cabalmente las tareas encomendadas. |
| Actitud de servicio: | Mostrar disponibilidad en la ejecución de las funciones. |
| Respeto: | Aceptar, reconocer y valorar a los demás. |
| Honestidad: | Comportarse con sinceridad, rectitud, honradez y coherencia. |
| Integridad: | Actuar de manera correcta, educada atenta e intachable. |



Objetivo de la CDH Puebla.

La Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, tiene como objetivo la protección, respeto, vigilancia, prevención, observancia, promoción, defensa, estudio y divulgación de los derechos humanos, según lo previsto por el orden jurídico mexicano

| Relación de Procedimientos | | | |
|----------------------------|------------------------|---|--------------------------|
| No. Procedimiento. | Unidad Administrativa. | Nombre del Procedimiento. | Código del Procedimiento |
| 1 | STE | Manual de Procedimiento de Capacitación | No Aplica |
| 2 | STE | Manual de Procedimiento de Difusión | No Aplica |
| 3 | STE | Manual de Firma de Convenios | No Aplica |
| 4 | STE | Manual de Procedimientos de Sesiones de Consejo Consultivos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | No Aplica |
| 5 | STE | Procedimiento de Competencia, formación capacitación y adiestramientos con igualdad de oportunidades y sensibilización en materia de igualdad laboral y no discriminación | P.720.STE.04 |
| 6 | DQOT | Manual de Procedimientos de la Dirección de Quejas, | M.850.DQOT.01 |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | <p>Orientación y Transparencia.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento para la recepción y registro de la documentación entregada en la oficina de Oficialía de Partes. • Procedimiento para la Atención de las personas que acuden a la oficina de atención al público en días y horas hábiles. • Procedimiento para la Atención de personas que se comunican vía telefónica • Procedimiento para la atención de presuntas violaciones a los Derechos Humanos recibidas vía correo electrónico, queja en línea, whatsapp, medios de comunicación, redes sociales. • Procedimiento para el turno de escritos iniciales que contengan presuntas violaciones a Derechos Humanos a las visitadurías generales. • Procedimiento para la asignación de números de oficio relacionados con el procedimiento sustantivo de la CDH Puebla. • Procedimiento para la solicitud de colaboraciones que | <p>P.850.DQOT.01</p> <p>P.850.DQOT.02</p> <p>P.850.DQOT.03</p> <p>P.850.DQOT.04</p> <p>P.850.DQOT.05</p> <p>P.850.DQOT.06</p> <p>P.850.DQOT.07</p> |
|--|--|--|--|

| | | | |
|----|-------------|--|------------------------------------|
| | | deberán desahogar las delegaciones regionales <ul style="list-style-type: none"> • Procedimiento para solicitar la intervención del personal profesional especializado. • Procedimiento para la conclusión de los expedientes en los distintos sistemas de bases de datos. | P.850.DQOT.08 P.850.DQOT.09 |
| 7 | PVG/SVG/TVG | Procedimiento para la Atención Análisis y Radicación de quejas por presuntas Violaciones a Derechos Humanos | P.850.VG.01 |
| 8 | PVG/SVG/TVG | Procedimiento para la Integración de quejas por presuntas Violaciones a Derechos Humanos | P.850.VG.02 |
| 9 | PVG/SVG/TVG | Procedimiento para la Conclusión de expedientes de quejas por presuntas Violaciones a Derechos Humanos | P.850.VG.03 |
| 10 | DSRCAJ | Procedimiento para el seguimiento de Recomendaciones y Conciliaciones. | P.850.DSRCAJ.01 |
| 11 | DA | Procedimiento para el mantenimiento de la Infraestructura. | P.713.DA.01 |
| 12 | DA | Procedimiento de Promociones y Ascensos | P.712.DA.01 |

| | | | |
|-----------|-------------|---|---------------|
| 13 | DA | Procedimiento de adquisición de Bienes y/o prestación de servicio por adjudicación directa por monto | P.713.DA.02 |
| 14 | DA | Procedimiento de reclutamiento y selección sin Discriminación y con igualdad de oportunidades | P.712.DA.02 |
| 15 | DA | Procedimiento de evaluación de desempeño | P.720.DA.01 |
| 16 | DA | Procedimiento para la inducción del personal | P.720.DA.02 |
| 17 | DA | Procedimiento de pago de finiquito | No Aplica |
| 18 | DA | Procedimiento de adquisición de Bienes y/o prestación de servicios mediante concurso por invitación a cuando menos tres personas. | No Aplica |
| 19 | DA | Procedimiento para reposición de fondo revolvente. | No Aplica |
| 20 | DPIT | Procedimiento para las acciones correctivas y oportunidades de mejora- | P.872.DPIT.01 |
| 21 | DPIT | Procedimiento para el control de documentos del Sistema de Gestión de Calidad | P.753.DPIT.01 |
| 22 | DPIT | Procedimiento para el control de Registros del | P.753.DPIT.02 |



CDH
PUEBLA

*"Derechos Humanos,
un compromiso de
todas y todos."*

| | | | |
|----|------|---|----------------|
| | | Sistema de Gestión de Calidad. | |
| 23 | DPIT | Procedimiento para las no conformidades derivadas de las revisiones al Sistema de Gestión de Calidad de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. | P.871.DPIT.02 |
| 24 | DPIT | Procedimiento técnico de respaldo de información crítica de los Sistemas informáticas en servidores y de videgrabaciones del Sistema de circuito cerrado de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. | P.7531.DPIT.01 |
| 25 | DPIT | Procedimiento para brindar apoyo a eventos y/o Actividades de Difusión de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | No Aplica |
| 26 | DPIT | Procedimiento para la atención de servicios de Soporte Técnico al personal de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | P.713.DPIT.01 |
| 27 | DPIT | Procedimiento de auditorías internas en materia de gestión de la calidad y de | P.920.DPIT.01 |

Comisión de
Derechos Humanos
del Estado de Puebla

5 poniente #339, Centro
Histórico, Puebla, Pue., C.P.
72000
www.cdhpuebla.org.mx

Teléfono: 309 47 00 Fax: 01 (222) 309 47 03
Lada sin costo: 01 800 201 01 05 y 06
Correo electrónico:
informes@cdhpuebla.org.mx
TODOS LOS SERVICIOS SON GRATUITOS





CDH
PUEBLA

*"Derechos Humanos,
un compromiso de
todas y todos."*

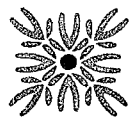
| | | | |
|----|-------|---|-----------------|
| | | igualdad laboral y no discriminación | |
| 28 | DPIT | Procedimiento para seguimiento y monitoreo de metas del Programa Presupuestario de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. | P.920.DPIT.02 |
| 29 | DPIT | Procedimiento para el mantenimiento preventivo y/o correctivo de bienes informáticos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | P.713.DPIT.02 |
| 30 | DAR | Manual de Procedimiento de la Dirección de Archivo. | M.753.DAR.01 |
| 31 | UCSRP | Procedimiento para la elaboración de Comunicados | P.821.UCSR.P.01 |
| 32 | UCSRP | Procedimiento para la realización de síntesis Informativa | P.820.UCSR.P.01 |
| 33 | OIC | Manual de Procedimientos del Órgano Interno de Control. <ul style="list-style-type: none">• Procedimiento Administrativo de Investigación. | M.922.OIC.01 |

Comisión de
Derechos Humanos
del Estado de Puebla

5 poniente #339, Centro
Histórico, Puebla, Pue., C.P.
72000
www.cdhpuebla.org.mx

Teléfono: 309 47 00 Fax: 01 (222) 309 47 03
Lada sin costo: 01 800 201 01 05 y 06
Correo electrónico:
informes@cdhpuebla.org.mx
TODOS LOS SERVICIOS SON GRATUITOS





CDH
PUEBLA

*"Derechos Humanos,
un compromiso de
todas y todos."*

| | | | |
|--|--|---|--|
| | | <ul style="list-style-type: none">• Procedimiento de Responsabilidad Administrativa.• Procedimiento para el Desarrollo de Auditorías.• Procedimiento para el Desarrollo de Auditorías de Desempeño y de Revisiones a Soportes Documentales de los Indicadores de la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR).• Procedimiento de Control de Gestión. | |
|--|--|---|--|

| Instructivos, Lineamiento y/o Políticas de Operación | | | |
|--|------|--|---------------|
| 1 | DA | Instructivo de mantenimiento vehicular | I.713.DA.01 |
| 2 | OIC | Aplicación de encuestas de calidad | I.820.OIC.01 |
| 3 | OIC | Elaboración de Procedimientos | I.752.OIC.01 |
| 4 | DPIT | Revisión por la Dirección | I.930.DPIT.01 |
| 5 | OIC | Lineamientos del Sistema de Control Interno y de Gestión | I.922.OIC.01 |

Comisión de
Derechos Humanos
del Estado de Puebla

5 poniente #339, Centro
Histórico, Puebla, Pue., C.P.
72000
www.cdhpuebla.org.mx

Teléfono: 309 47 00 Fax: 01 (222) 309 47 03
Lada sin costo: 01 800 201 01 05 y 06
Correo electrónico:
informes@cdhpuebla.org.mx
TODOS LOS SERVICIOS SON GRATUITOS





CDH
PUEBLA

*"Derechos Humanos,
un compromiso de
todas y todos."*


| | | | |
|---|------|--|---------------|
| | | de Riesgos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | |
| 4 | OIC | Manual de Integración y Funcionamiento del Colegio Consultivo para la Revisión de proyectos de Recomendación, Emisión de Acuerdo, Toma de decisiones, Control Interno y Gestión de riesgos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. | No aplica |
| 5 | DPIT | Lineamientos generales para la elaboración, modificación y seguimiento del programa presupuestario de la comisión de derechos humanos del estado de puebla. | I.922.DPIT.01 |

**Comisión de
Derechos Humanos
del Estado de Puebla**

5 poniente #339, Centro
Histórico, Puebla, Pue., C.P.
72000
www.cdhpuebla.org.mx

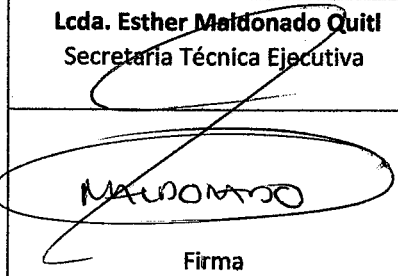
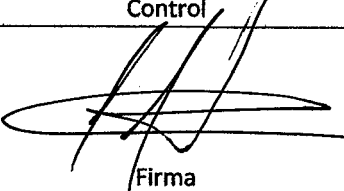

Teléfono: 309 47 00 Fax: 01 (222) 309 47 03
Lada sin costo: 01 800 201 01 05 y 06
Correo electrónico:
informes@cdhpuebla.org.mx
TODOS LOS SERVICIOS SON GRATUITOS




| | | | | |
|--|--|------------------------------|-----------------|-------------------------|
|  Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE CAPACITACIONES, CONFERENCIAS Y/O TALLERES A LA SECRETARÍA TÉCNICA EJECUTIVA | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | No Aplica | N/A | 0 | Septiembre, 2021 |
| PÁGINA | | | | 1 |

ÍNDICE

| | PÁGINA |
|--|--------|
| 1. OBJETIVO Y ALCANCE | 2 |
| 2. NOTACIONES Y DEFINICIONES | 2 |
| 3. ACTIVIDADES | 3 |
| 4. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE ACTIVIDADES | 3 |
| 5. RESPONSABILIDADES | 5 |
| 6. REFERENCIAS | 5 |
| 7. REGISTROS | 6 |
| 8. ANEXOS | 6 |

| | | |
|---|--|---|
| Elaborado por: | Revisado por: | Autorizado por: |
| Lcda. Esther Maldonado Quiñ Secretaría Técnica Ejecutiva | Lic. Jorge Luis Alcalde Nájera Titular del Órgano Interno de Control | Dr. José Félix Cerezo Vélez Presidente |
|  |  |  |
| Firma | Firma | Firma |

| | | | | |
|--|--|------------------------------|-----------------|-------------------------|
|  Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE CAPACITACIONES, CONFERENCIAS Y/O TALLERES A LA SECRETARÍA TÉCNICA EJECUTIVA | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | No Aplica | N/A | 0 | Septiembre, 2021 |

1. OBJETIVO Y ALCANCE

1.1. Objetivo

1.1.1. Este procedimiento establece las directrices para definir el procedimiento de solicitud de capacitaciones, conferencias y talleres, de forma presenciales o virtuales, solicitados por dependencias municipales, estatales y federales, escuelas de educación básica públicas y privadas, universidades públicas y privadas, así como las distintas organizaciones de la sociedad civil y sociedad en general.


1.2. Alcance

1.2.1. Este procedimiento aplica a todas las personas solicitantes ya sea realicen la solicitud de manera personal o pertenezcan a dependencias municipales, estatales y federales, escuelas de educación básica públicas y privadas, universidades públicas y privadas u organizaciones de la sociedad civil.

2. NOTACIONES Y DEFINICIONES

2.1. Notaciones

- **CDH Puebla** Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla
- **PRE** Presidencia
- **STE** Secretaría Técnica Ejecutiva
- **DA** Dirección Administrativa
- **DPIT** Dirección de Planeación e Innovación Tecnológica.
- **UCSRP** Unidad de Comunicación Social y Relaciones Públicas
- **JMPCDH** Jefatura del Departamento de Mecanismos y Programas de Capacitación en Materia de Derechos Humanos
- **UNNA** Unidad Especializada para la Protección Efectiva, Observancia, Promoción, Estudio y Divulgación de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes

| | | | | | |
|--|--|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE CAPACITACIONES, CONFERENCIAS Y/O TALLERES A LA SECRETARÍA TÉCNICA EJECUTIVA | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | No Aplica | N/A | 0 | Septiembre, 2021 | 3 |

2.2. Definiciones

2.2.1. Capacitación. Proceso mediante el cual se llevan a cabo actividades para proporcionar, incrementar y desarrollar conocimientos y habilidades.

2.2.2. Conferencia. Disertación o exposición a un público determinado sobre un tema o un asunto en materia de derechos humanos.

2.2.3. Taller. Espacios educativos alternativos donde se promueven procesos de apropiación de conocimientos y de participación social enfocados a los derechos humanos.

3. ACTIVIDADES

3.1. Competencia

3.1.1. La STE, cuenta con dos jefaturas de departamento la UNNA y JMPCDH, que a su vez están integradas con el personal capacitado en las distintas áreas de los derechos humanos para la impartición de capacitaciones, conferencias y/o talleres, tomando en cuenta el nivel de escolaridad, conocimientos, habilidades y experiencia del público a quien van dirigidas.

4. PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE ACTIVIDADES

4.1. La solicitud para la impartición de capacitaciones, conferencias y/o talleres se puede realizar mediante:


4.1.1. Oficio. El cual se presenta en la oficialía de este Organismo ubicada en calle 5 poniente número 339, Colonia Centro de la Ciudad de Puebla.

4.1.2. Correo electrónico. A las direcciones siguientes:

- presidencia@cdhpuebla.org.mx,
- ste@cdhpuebla.org.mx,
- unna@cdhpuebla.org.mx y/o
- capacitacion@cdhpuebla.org.mx

4.1.3. Llamada telefónica. Al teléfono 222 309 4700 extensiones 500, 501, 511, 520 y/o 530.

4.2. En caso de que la solicitud sea dirigida a PRE, una vez aprobada, se turnará a la STE, quien a su vez la turnará a la UNNA o la JMPCDH, de acuerdo con el tema solicitado.

| | | | | | |
|--|--|------------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE CAPACITACIONES, CONFERENCIAS Y/O TALLERES A LA SECRETARÍA TÉCNICA EJECUTIVA | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | No Aplica | N/A | 0 | Septiembre, 2021 | 4 |

4.3. En caso de que la solicitud sea dirigida a la STE y previamente autorizada, se turnará a la UNNA o la JMPCDH, de acuerdo al tema solicitado.

4.4. Cuando la solicitud sea dirigida al correo electrónico capacitacion@cdhpuebla.org.mx o unna@cdhpuebla.org.mx, se reenviará a la STE, para su aprobación.

4.5. Una vez aprobada la solicitud, la JMPCDH o la UNNA se comunicarán con la persona solicitante a fin de calendarizar la actividad y proponer la modalidad (presencial o en línea).

4.6. Posteriormente, se agendará la actividad en la agenda interna de la STE.

4.7. En caso de que la actividad sea solicitada de manera virtual, se seguirán los siguientes pasos:

4.7.1. Se generará la liga Zoom con su respectivo I.D. y contraseña.

4.7.2. Se solicitará a DPIT la liga de registro para las personas participantes, a fin de que obtengan su constancia digital correspondiente y se tenga el conocimiento del número de participantes, sexo, escolaridad, profesión, lugar de trabajo y residencia; lo anterior para fines estadísticos.

4.7.3. Una vez enviada la liga de registro por DPIT, se revisará y se dará el visto bueno.


4.7.4. Se enviará la liga Zoom y la liga de registro a la persona solicitante por cualquier medio electrónico.

4.7.5. El día y hora calendarizado se realizará la actividad en la sala de transmisión asignada por PRE.

4.7.6. Se tomarán capturas de pantalla como evidencia de la realización de la actividad.

4.7.7. Dicha evidencia se envía al grupo de Eventos de WhatsApp de la STE para que la UCSRP le de difusión en las redes sociales oficiales de la CDH Puebla.

4.8. En caso de que la actividad sea solicitada de manera presencial, se seguirán los siguientes pasos:

| | | | | | |
|--|--|------------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE CAPACITACIONES, CONFERENCIAS Y/O TALLERES A LA SECRETARÍA TÉCNICA EJECUTIVA | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | No Aplica | N/A | 0 | Septiembre, 2021 | 5 |

4.8.1. Se solicitará por memorándum a la DA el vehículo para el traslado al lugar acordado con la persona solicitante; y en su caso, los viáticos y peajes correspondientes.

4.8.2. Llegando al lugar donde se realizará la actividad, se les pedirá a las personas asistentes se registren en las listas de asistencia que la JMPCDH o la UNNA les entreguen, a fin de que obtengan su constancia digital correspondiente y se tenga el conocimiento del número de participantes, su sexo, escolaridad, profesión, lugar de trabajo y residencia; lo anterior para fines estadísticos.

4.8.3. Se tomarán fotografías como evidencia de la realización de la actividad.

4.8.4. Dicha evidencia se envira al grupo de Eventos de WhatsApp de la STE para que la UCSRP le de difusión en las redes sociales oficiales de la CDH Puebla.

4.9. Una vez realizada la actividad, se procederá a emitir las constancias digitales respectivas, cuando así lo hayan solicitado; a través del sistema digital proporcionado por DPIT.

4.10. Finalizando la actividad, se procederá a realizar el reporte de la actividad.

4.10.1. Se registrará en el apartado de Eventos del Intranet, para obtener el número de reporte correspondiente.


4.10.2. Se realizará dicho reporte en el “Formato de Reporte de Actividades de Difusión y Capacitación”, con todos los anexos correspondiente (oficios, solicitudes, lista de asistencia, listas de registro, evidencia fotográfica, etc.).

5. RESPONSABILIDADES

5.1. Es responsabilidad de la STE la elaboración y actualización del presente documento.

5.2. Es responsabilidad del personal adscrito a la JMPCDH y a la UNNA, cumplir la parte que le corresponda del presente procedimiento.

5.3. Es responsabilidad de la STE la supervisión del cumplimiento del presente procedimiento.

| | | | | |
|--|--|--------------------------|-----------------|-------------------------|
|  Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE CAPACITACIONES, CONFERENCIAS Y/O TALLERES A LA SECRETARÍA TÉCNICA EJECUTIVA | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | No Aplica | N/A | 0 | Septiembre, 2021 |

6. REFERENCIAS

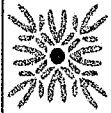
- 6.1. Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
- 6.2. Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
- 6.3. Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla.
- 6.4. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla.

7. REGISTROS

- 7.1. Lista de registros en Intranet.
- 7.2. Lista de asistencia en casos donde las actividades son de manera presencial.
- 7.3. Registros de constancias y reconocimientos emitidos por la CDH Puebla.
- 7.4. Reportes en los archivos físicos de la STE.

8. ANEXOS

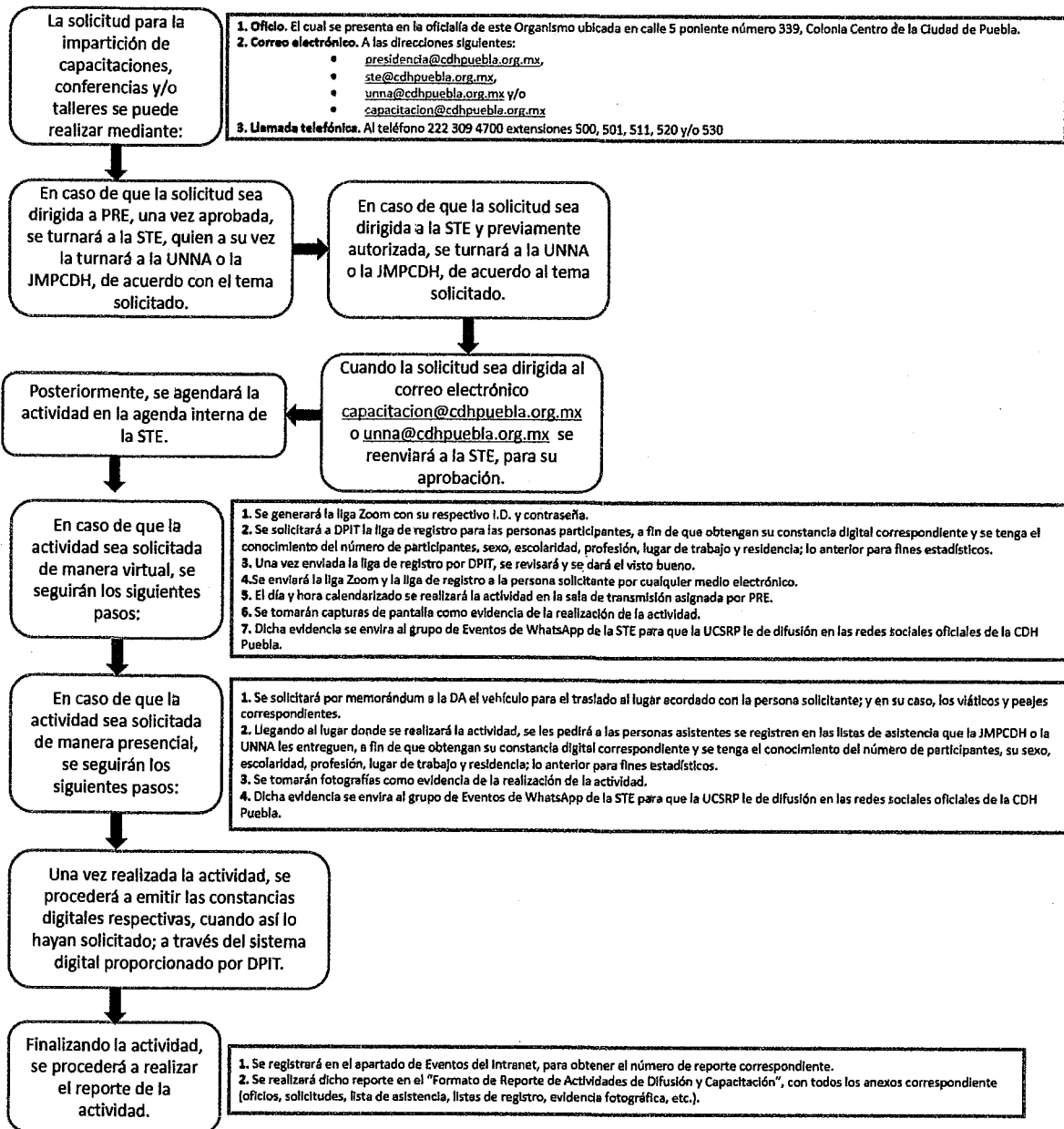
- 8.1. Diagrama de Flujo




| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|-----------|-------------------|----------|------------------|--------|
| No Aplica | N/A | 0 | Septiembre, 2021 | 7 |

Anexo 8.1

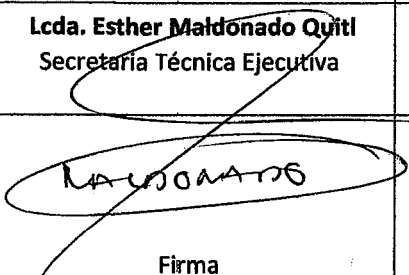
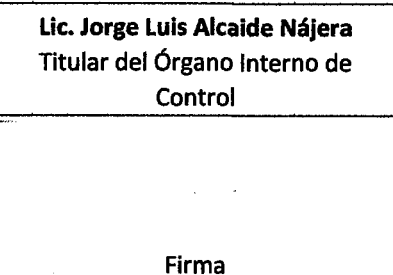
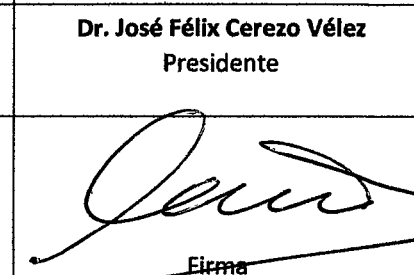
PROCEDIMIENTO DE SOLICITUD DE ACTIVIDADES




| | | | | | |
|--|---|------------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO DE DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS DE LA SECRETARÍA TÉCNICA EJECUTIVA | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | No Aplica | N/A | 0 | Septiembre, 2021 | 1 |

ÍNDICE

| | PÁGINA |
|--|--------|
| 1. OBJETIVO Y ALCANCE | 2 |
| 2. NOTACIONES Y DEFINICIONES | 2 |
| 3. ACTIVIDADES | 3 |
| 4. PROCEDIMIENTO DE DIFUSIÓN DE MATERIAL | 3 |
| 5. RESPONSABILIDADES | 5 |
| 6. REFERENCIAS | 5 |
| 7. REGISTROS | 5 |
| 8. ANEXOS | 5 |

| | | |
|--|---|--|
| Elaborado por: | Revisado por: | Autorizado por: |
| Lcda. Esther Maldonado Quiñ Secretaría Técnica Ejecutiva | Lic. Jorge Luis Alcaide Nájera Titular del Órgano Interno de Control | Dr. José Félix Cerezo Vélez Presidente |
|  Firma |  Firma |  Firma |

| | | | | | |
|--|---|------------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO DE DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS DE LA SECRETARÍA TÉCNICA EJECUTIVA | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | No Aplica | N/A | 0 | Septiembre, 2021 | 2 |

1. OBJETIVO Y ALCANCE

1.1. Objetivo

1.1.1. Este procedimiento establece las directrices para la difusión y promoción mediante la entrega de material con el fin de dar a conocer los diferentes temas relacionados con los derechos humanos, cuando este material sea solicitado por dependencias municipales, estatales y federales, así como por organizaciones de la sociedad civil; a través de los diferentes medios de comunicación, tanto físicos como electrónicos.

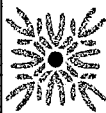
1.2. Alcance

1.2.1. Este procedimiento aplica a todas las personas solicitantes tanto en lo particular, así como a las pertenecientes a dependencias municipales, estatales y federales, así como organizaciones de la sociedad civil.

2. NOTACIONES Y DEFINICIONES

2.1. Notaciones

- **CDH Puebla** Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla
- **PRE** Presidencia
- **STE** Secretaría Técnica Ejecutiva
- **DA** Dirección Administrativa
- **DPIT** Dirección de Planeación e Innovación Tecnológica.
- **UCSRP** Unidad de Comunicación Social y Relaciones Públicas
- **JMPCDH** Jefatura del Departamento de Mecanismos y Programas de Capacitación en Materia de Derechos Humanos
- **UNNA** Unidad Especializada para la Protección Efectiva, Observancia, Promoción, Estudio y Divulgación de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes

| | | | | | |
|--|---|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO DE DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS DE LA SECRETARÍA TÉCNICA EJECUTIVA | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | No Aplica | N/A | 0 | Septiembre, 2021 | 3 |

2.2. Definiciones

2.2.1. Difusión de los Derechos Humanos. Es la acción de propagar, transmitir o promocionar los temas relacionados con los derechos humanos a través de medios impresos o digitales.

3. ACTIVIDADES

3.1. Competencia

2.1.1. La STE, cuenta con dos jefaturas de departamento la UNNA y JMPCDH, que acorde los temas y programas que tienen designados, entregarán los documentos impresos (posters, trípticos, cartillas, cuadernillos etc.) a las dependencias municipales, estatales y federales, así como sociedades civiles, asociaciones, organizaciones de la sociedad civil y población en general, o en su caso, generarán documentos digitales para ser publicarlos en las redes autorizadas por la Comisión de Derechos Humanos.

4. PROCEDIMIENTO DE DIFUSIÓN DE MATERIAL

4.1. Para la entrega de material de difusión se realizará mediante una solicitud por:


4.1.1. Oficio. El cual se presenta en la oficialía de este Organismo ubicada en calle 5 poniente número 339, Colonia Centro de la Ciudad de Puebla.

4.1.2. Correo electrónico. A las direcciones

- presidencia@cdhpuebla.org.mx,
- ste@cdhpuebla.org.mx,
- unna@cdhpuebla.org.mx y/o
- capacitacion@cdhpuebla.org.mx

4.1.3. Llamada telefónica. Al teléfono 222 309 4700 extensiones 500, 501, 511, 520 y/o 530

4.2. En caso de que la solicitud sea dirigida a la PRE, una vez aprobada, se turnará a la STE, quien a su vez la turnará a la UNNA o la JMPCDH, de acuerdo con la temática de la solicitud.

| | | | | | |
|--|---|------------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO DE DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS DE LA SECRETARÍA TÉCNICA EJECUTIVA | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | No Aplica | N/A | 0 | Septiembre, 2021 | 4 |

4.3. En caso de que la solicitud sea dirigida a la STE y previamente autorizada, se turnará a la UNNA o la JMPCDH, de acuerdo con el tema solicitado.

4.4. Cuando la solicitud sea dirigida a capacitacion@cdhpuebla.org.mx o unna@cdhpuebla.org.mx, se reenviará a la STE, para su aprobación.

4.5. Una vez aprobada la solicitud, la JMPCDH o la UNNA se comunicarán con la persona solicitante a fin de calendarizar la entrega del material de difusión relacionado con los derechos humanos.

4.6. Posteriormente, se agendará la actividad en la agenda interna de la STE.

4.7. El día y hora calendarizado se entregará el material solicitado, recabando la constancia de entrega de material el cual deberá contener nombre, firma y sello de la persona solicitante.

4.8. Se tomarán fotografías como evidencia de la realización de la entrega del material de difusión de los derechos humanos.

4.9. Dicha evidencia deberá ser enviada al grupo de “Eventos” de WhatsApp de la STE para que la UCSRP le de difusión en las redes sociales oficiales de la CDH Puebla.

4.10. Finalizando la actividad, se procederá a realizar el reporte de la actividad.


4.11. Se registrará en el apartado de “Eventos” del Intranet, para obtener el número de reporte correspondiente.

4.12. Se realizará dicho reporte en el “Formato de Reporte de Actividades de Difusión y Capacitación”, anexando la evidencia referida.

4.13. En caso de que la difusión sea de manera digital se seguirán los siguientes pasos:

4.13.1. Se generará la información primeramente por la JMPCDH o la UNNA, de acuerdo al tema de su competencia.

4.13.2. Se enviará la información a la STE para su aprobación.

| | | | | | |
|--|---|------------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO DE DIFUSIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS DE LA SECRETARÍA TÉCNICA EJECUTIVA | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | No Aplica | N/A | 0 | Septiembre, 2021 | 5 |

4.13.3. Dicha información se enviará por conducto de la STE a la UCSRP, a fin de que se realice el diseño adecuado al tema de referencia.

4.13.4. La UCSRP turnará el diseño a la STE para su visto bueno.

4.13.5. Una vez dado el Visto Bueno por parte de la STE, la UCSRP, lo publicará en las redes sociales autorizadas por la Comisión de Derechos Humanos.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. Es responsabilidad de la Secretaría Técnica Ejecutiva y la Dirección Administrativa la elaboración y actualización del presente documento.

5.2. Es responsabilidad del personal involucrado en la difusión y/o promoción, cumplir la parte que le corresponda del presente procedimiento.

5.3. Es responsabilidad de la Secretaría Técnica Ejecutiva la supervisión del cumplimiento del presente procedimiento.

6. REFERENCIAS

6.1. Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla

6.2. Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla

6.3. Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla.

6.4. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla

7. REGISTROS

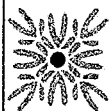
7.1. Lista de registros en Intranet

7.2. Impresiones fotográficas de las entregas de material de manera presencial

7.3. Constancia de entrega de material.

8. ANEXOS

8.1. Diagrama de Flujo



Para la entrega de material de difusión se realizará mediante una solicitud por:

1. **Oficio.** El cual se presenta en la oficina de este Organismo ubicada en calle 5 poniente número 339, Colonia Centro de la Ciudad de Puebla.
2. **Correo electrónico.** A las direcciones siguientes:
 - presidencia@cdhpuebla.org.mx,
 - ste@cdhpuebla.org.mx,
 - unna@cdhpuebla.org.mx y/o
 - capacitacion@cdhpuebla.org.mx
3. **Llamada telefónica.** Al teléfono 222 309 4700 extensiones 500, 501, 511, 520 y/o 530

En caso de que la solicitud sea dirigida a la PRE, una vez aprobada, se turnará a la STE, quien a su vez la turnará a la UNNA o la JMPCDH, de acuerdo con la temática de la solicitud.

En caso de que la solicitud sea dirigida a la STE y previamente autorizada, se turnará a la UNNA o la JMPCDH, de acuerdo al tema solicitado.

Una vez aprobada la solicitud, la JMPCDH o la UNNA se comunicarán con la persona solicitante a fin de calendarizar la entrega del material de difusión relacionado con los derechos humanos.

Cuando la solicitud sea dirigida al correo electrónico capacitacion@cdhpuebla.org.mx o unna@cdhpuebla.org.mx se reenviará a la STE, para su aprobación.

Posteriormente, se agendará la actividad en la agenda interna de la STE.

El día y hora calendarizado se entregará el material solicitado, recabando la constancia de entrega de material el cual deberá contener nombre, firma y sello de la persona solicitante.

Dicha evidencia deberá ser enviada al grupo de "Eventos" de WhatsApp de la STE para que la UCSRP le de difusión en las redes sociales oficiales de la CDH Puebla.

Se tomarán fotografías como evidencia de la realización de la entrega del material de difusión de los derechos humanos.

Finalizando la actividad, se procederá a realizar el reporte de la actividad.

Se registrará en el apartado de "Eventos" del Intranet, para obtener el número de reporte correspondiente.

En caso de que la difusión sea de manera digital se seguirán los siguientes pasos:

Se realizará dicho reporte en el "Formato de Reporte de Actividades de Difusión y Capacitación", anexando la evidencia referida.

1. Se generará la información primeramente por la JMPCDH o la UNNA, de acuerdo al tema de su competencia.
2. Se enviará la información a la STE para su aprobación.
3. Dicha información se enviará por conducto de la STE a la UCSRP, a fin de que se realice el diseño adecuado al tema de referencia.
4. La UCSRP turnará el diseño a la STE para su visto bueno.
5. Una vez dado el Visto Bueno por parte de la STE, la UCSRP, lo publicará en las redes sociales autorizadas por la Comisión de Derechos Humanos.



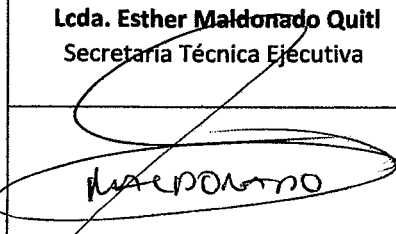
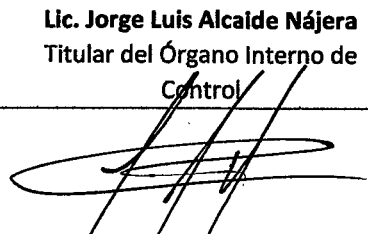
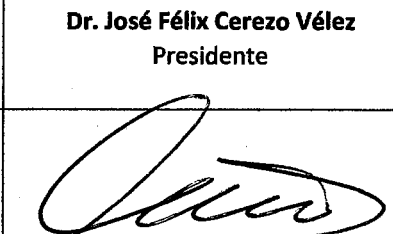
**Comisión de
Derechos Humanos
del Estado de Puebla**


COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
PROCEDIMIENTO PARA LA FIRMA DE CONVENIOS CON ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES E
INSTITUCIONES/DEPENDENCIAS PÚBLICAS

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|-----------|-------------------|----------|------------------|--------|
| No Aplica | N/A | 0 | Septiembre, 2021 | 1 |

ÍNDICE

| | PÁGINA |
|--|---------------|
| 1. OBJETIVO Y ALCANCE | 2 |
| 2. NOTACIONES | 2 |
| 3. ACTIVIDADES | 3 |
| 4. PROCEDIMIENTO PARA LA FIRMA DE CONVENIOS CON ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES E INSTITUCIONES/DEPENDENCIAS PÚBLICAS | 3 |
| 5. RESPONSABILIDADES | 5 |
| 6. REFERENCIAS | 5 |
| 7. REGISTROS | 5 |
| 8. ANEXOS | 5 |

| Elaborado por: | Revisado por: | Autorizado por: |
|--|---|--|
| Lcda. Esther Maldonado Quiri Secretaría Técnica Ejecutiva | Lic. Jorge Luis Alcalde Nájera Titular del Órgano Interno de Control | Dr. José Félix Cerezo Vélez Presidente |
|  Firma |  Firma |  Firma |

| | | | | | |
|--|---|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA FIRMA DE CONVENIOS CON ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES E INSTITUCIONES/DEPENDENCIAS PÚBLICAS | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | No Aplica | N/A | 0 | Septiembre, 2021 | 2 |

1. OBJETIVO Y ALCANCE

1.1. Objetivo

1.1.1. Este procedimiento tiene como objetivo establecer el compromiso general de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla y las organizaciones no gubernamentales e instituciones/dependencias públicas firmantes para coadyuvar en el desarrollo de los diferentes agentes relacionados con los derechos humanos, los conocimientos, conceptos y métodos necesarios para llevar a cabo acciones de protección efectiva de los derechos de la ciudadanía, así como la capacitación, promoción, estudio y divulgación de los mismos.


1.2. Alcance

1.2.1. Este procedimiento aplica a las personas representantes de las organizaciones no gubernamentales e instituciones/dependencias públicas, así como a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

2. NOTACIONES

2.1. Notaciones

- **CDH Puebla.** Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla
- **PRE** Presidencia
- **STE** Secretaría Técnica Ejecutiva
- **ONG** Organización No Gubernamental
- **CPEUM** Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
- **CPELSP** Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla
- **LCDHEP** Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla
- **RICDHEP** Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla

| | | | | | |
|--|---|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA FIRMA DE CONVENIOS CON ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES E INSTITUCIONES/DEPENDENCIAS PÚBLICAS | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | No Aplica | N/A | 0 | Septiembre, 2021 | 3 |

3. ACTIVIDADES

3.1. Competencia

3.1.1. Lo establecido en el artículo 102, apartado B de la CPEUM, así como lo que estipula el artículo 142 de la CPELSP y el 2º de la LCDHEP, los cuales reconocen a la CDH Puebla como un organismo público autónomo, con personalidad jurídica y patrimonio propios, dotado de autonomía operativa, de gestión, decisión y presupuestaria, cuyos objetivos esenciales son la protección, la observancia, la promoción, el estudio y la divulgación de los derechos humanos.

3.1.2. De acuerdo al artículo 13, fracciones VIII y IX, de la LCDHEP el cual le reconoce su facultad para proponer programas y acciones en coordinación con las organizaciones de la sociedad civil, sobre tratados, convenciones y acuerdos internacionales en materia de derechos humanos, firmados y ratificados por México, que impulsen su cumplimiento en el Estado, así como promover el estudio, la enseñanza y la divulgación de estos derechos en los ámbitos municipal, estatal, nacional e internacional.


3.1.3. El artículo 15, fracción VI, de la LCDHEP, el cual establece que su presidente cuenta con las facultades legales suficientes y necesarias para celebrar convenios de colaboración.

3.1.4. El artículo 15 fracción VI de la LCDHEP, que señala que le corresponde al presidente de la CDH Puebla, llevar a cabo reuniones con organizaciones no gubernamentales de defensa de los derechos humanos, a fin de intercambiar puntos de vista sobre los objetivos de la Comisión, así como sobre la situación de los derechos humanos en el Estado.

4. PROCEDIMIENTO PARA LA FIRMA DE CONVENIOS CON ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES E INSTITUCIONES/DEPENDENCIAS PÚBLICAS

4.1. La ONG o institución/dependencia pública que firmará convenio con la CDH Puebla, se le solicitará la siguiente documentación:

4.1.1. Acta constitutiva de la ONG o institución/dependencia pública.

| | | | | | |
|--|---|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA FIRMA DE CONVENIOS CON ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES E INSTITUCIONES/DEPENDENCIAS PÚBLICAS | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | No Aplica | N/A | 0 | Septiembre, 2021 | 4 |

4.1.2. Registro Federal de Contribuyentes de la ONG o institución/dependencia pública.

4.1.3. Comprobante de domicilio de la ONG o institución/dependencia pública.

4.1.4. Identificación de la o el representante de la ONG o institución/dependencia pública.

4.2. La documentación anterior puede entregarse de manera física, original y copia para su cotejo; o enviada mediante correo electrónico a ste@cdhpuebla.org.mx.

4.3. Una vez aprobada la documentación por parte de la STE, se procede a la elaboración del convenio de colaboración.

4.4. Es menester mencionar que previa firma de las partes, el convenio es enviado para su revisión por parte de la ONG o institución/dependencia pública.

4.5. Aprobado por ambas partes, se procede a la firma del mismo.

4.5.1. El convenio será firmado por el titular de la CDH Puebla y la o el representante de la ONG o institución/dependencia pública.

4.5.2. Se firmará en dos originales, un para la CDH Puebla y otro para la ONG o institución/dependencia pública.


4.6. La firma puede realizarse con acto protocolario o no.

4.6.1. En caso de que se lleve a cabo el acto protocolario, este se realizará en la Sala de Juntas de la PRE de la CDH Puebla, o en el lugar acordado por las partes firmantes.

4.6.2. En caso contrario, la STE recabará la firma del o la representante de la ONG o institución/dependencia pública y del representante de la CDH Puebla.

4.6.3. Una vez firmado se hace entrega de un convenio a la ONG o institución/dependencia pública y otro se queda en los archivos de la STE.

4.7. Finalmente, se archiva el convenio junto con los documentos de la ONG o institución/dependencia pública enviados previamente.

| | | | | | |
|--|---|------------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA FIRMA DE CONVENIOS CON ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES E INSTITUCIONES/DEPENDENCIAS PÚBLICAS | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | No Aplica | N/A | 0 | Septiembre, 2021 | 5 |

5. RESPONSABILIDADES

- 5.1.** Es responsabilidad de la STE la elaboración y actualización del presente documento.
- 5.2.** Es responsabilidad del personal a la STE, cumplir la parte que le corresponda del presente procedimiento.
- 5.3.** Es responsabilidad de la STE la supervisión del cumplimiento del presente procedimiento.

6. REFERENCIAS


- 6.1.** Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
- 6.2.** Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

7. REGISTROS

- 7.1.** Archivos físicos de la STE.

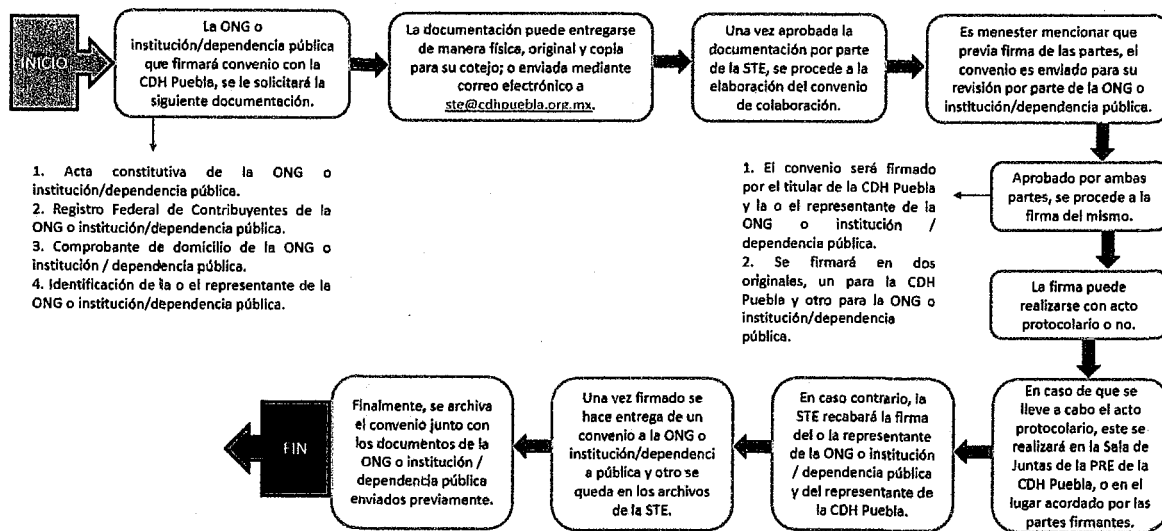
8. ANEXOS


- 8.1.** Diagrama de Flujo

| | | | | | |
|--|---|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA FIRMA DE CONVENIOS CON ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES E INSTITUCIONES/DEPENDENCIAS PÚBLICAS | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | No Aplica | N/A | 0 | Septiembre, 2021 | 6 |

Anexo 8.1

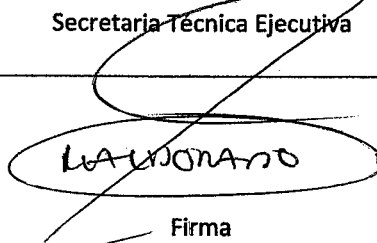
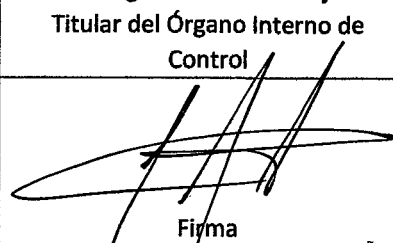

PROCEDIMIENTO PARA LA FIRMA DE CONVENIOS CON ORGANIZACIONES NO GUBERNAMENTALES E INSTITUCIONES/DEPENDENCIAS PÚBLICAS

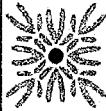


| | | | | | |
|---|---|------------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO DE CONVOCATORIA Y DESAHOGO DE LAS SESIONES ORDINARIAS DEL CONSEJO CONSULTIVO DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | No Aplica | N/A | 0 | Septiembre, 2021 | 1 |

ÍNDICE

| | PÁGINA |
|--|--------|
| 1. OBJETIVO Y ALCANCE | 2 |
| 2. NOTACIONES | 2 |
| 3. ACTIVIDADES | 2 |
| 4. PROCEDIMIENTO PARA LA CONVOCATORIA Y DESAHOGO DE LAS SESIONES DEL CONSEJO CONSULTIVO DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | 3 |
| 5. RESPONSABILIDADES | 5 |
| 6. REFERENCIAS | 5 |
| 7. REGISTROS | 5 |
| 8. ANEXOS | 5 |

| | | |
|--|---|--|
| Elaborado por: | Revisado por: | Autorizado por: |
| Lcda. Esther Maldonado-Quit Secretaría Técnica Ejecutiva | Lic. Jorge Luis Alcalde Nájera Titular del Órgano Interno de Control | Dr. José Félix Cerezo Vélez Presidente |
|  Firma |  Firma |  Firma |

| | | | | | |
|--|---|------------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO DE CONVOCATORIA Y DESAHOGO DE LAS SESIONES ORDINARIAS DEL CONSEJO CONSULTIVO DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | No Aplica | N/A | 0 | Septiembre, 2021 | 2 |

1. OBJETIVO Y ALCANCE

1.1. Objetivo

1.1.1. Este procedimiento establece las directrices para definir el modo de convocatoria y desahogo para las sesiones ordinarias y extraordinarias del Consejo Consultivo de la Comisión de Derechos Humanos del Estado Puebla.

1.2. Alcance

1.2.1. Este procedimiento aplica a las y los consejeros, así como al Presidente del Consejo Consultivo, a la Secretaría Técnica Ejecutiva y a las direcciones y/o unidades del organismo que rinden su informe mensual para la realización de las sesiones.

2. NOTACIONES


2.1. Notaciones

- **CDH Puebla.** Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla
- **PRE** Presidencia
- **STE** Secretaría Técnica Ejecutiva
- **DA** Dirección Administrativa
- **DPIT** Dirección de Planeación e Innovación Tecnológica.
- **UCSRP** Unidad de Comunicación Social y Relaciones Públicas
- **DQOT** Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia
- **CC** Consejo Consultivo
- **LCDHEP** Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla
- **RICDHEP** Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla

3. ACTIVIDADES

3.1. Competencia

3.1.1. De acuerdo al artículo 6 de la LCDHEP y 15 fracción IV del RICDHEP, la CDH Puebla contará con un CC para la coadyuvancia en el cumplimiento de los objetivos de la misma. El artículo 18 fracciones I, II y III de la LCDHEP y los

| | | | | | |
|---|---|------------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO DE CONVOCATORIA Y DESAHOGO DE LAS SESIONES ORDINARIAS DEL CONSEJO CONSULTIVO DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | No Aplica | N/A | 0 | Septiembre, 2021 | 3 |

3.1.2. artículos 18, 19 y 20 del RICDHEP establecen las atribuciones de la STE para la debida realización de las sesiones del CC.

4. PROCEDIMIENTO PARA LA CONVOCATORIA Y DESAHOGO DE LAS SESIONES DEL CONSEJO CONSULTIVO DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

4.1. La STE mediante correo electrónico solicitará 15 días naturales antes del día de la realización de la sesión a la DA, la DPIT, la DQOT y la UCSRP el informe correspondiente al mes anterior de su trabajo realizado para el envío a las y los consejeros del CC; por ejemplo, se solicitará el informe del mes de septiembre para la sesión que se realizará en el mes de octubre.

4.2. Una vez remitido el informe de la DA, la DPIT, la DQOT y la UCSRP, la STE procederá a su compilación y a la realización de la carpeta correspondiente. La carpeta será escaneada para su envío.

4.3. La STE, enviará la carpeta a las y los consejeros del CC por medio del correo electrónico ste@cdhpuebla.org.mx, por lo menos 72 horas antes del día programado para la sesión, de acuerdo al artículo 20 del RICDHEP. Cabe mencionar que por acuerdo unánime en la 252 Sesión Ordinaria del CC de fecha 25 de agosto de 2020, se acordó que la información relativa a las sesiones ordinarias y extraordinarias se enviará a las y los integrantes del CC de la CDH Puebla de manera digital atendiendo los principios de inmediatez, concentración y rapidez que rigen a la CDH Puebla. El correo electrónico llevará adjunto lo siguiente:


4.3.1. Citatorio

4.3.2. Orden del día

4.3.3. Carpeta de los informes proporcionados por la DA, la DPIT, la DQOT y la UCSRP.

4.3.4. En su caso, los anexos necesarios para el desahogo de la sesión.

4.4. Las sesiones del CC se realizarán de manera presencial en la Sala de Juntas de la PRE de este organismo, con la presencia de las y los 5 consejeros, el Presidente del CC, la o el titular de la STE, y en su caso con la presencia de la o el titular de las

| | | | | | |
|--|---|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO DE CONVOCATORIA Y DESAHOGO DE LAS SESIONES ORDINARIAS DEL CONSEJO CONSULTIVO DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | No Aplica | N/A | 0 | Septiembre, 2021 | 4 |

direcciones y/o unidades de la CDH Puebla involucradas en el orden del día para la presentación de su informe correspondiente.

4.5. En caso de que alguna o algún consejero por razones ajenas a la CDH Puebla o personales no pudiera asistir de manera presencial a la sesión, se le enviará la liga de conexión correspondiente para que asista de manera virtual.

4.5.1. La liga Zoom se generará por personal de STE con su respectivo I.D. y contraseña.

4.5.2. Se enviará la liga a la o el consejero del correo ste@cdhpuebla.org.mx.

4.5.3. Se solicitará a la DPIT la instalación del equipo correspondiente en la Sala de Juntas de la PRE de la CDH Puebla para la conexión de la o el consejero.

4.6. El día de la sesión, personal de la STE conducirá a las y los consejeros a la Sala de Juntas de PRE de la CDH Puebla.


4.7. La STE para la realización de la sesión, elaborará la versión estenográfica, misma a la que la o el titular de la STE, le da lectura en auxilio del Presidente del Consejo.

4.8. De acuerdo al artículo 19 del RICDHEP, la o el titular de la STE verificará si existe el quórum legal correspondiente para dar inicio a la sesión, desahogando todos y cada uno de los puntos del orden del día.

4.9. Con apoyo de la UCSRP se tomarán fotografías necesarias para publicarlas en las redes sociales oficiales de CDH Puebla.

4.10. Concluida la sesión se procederá a la firma del Acta aprobada por los integrantes del Consejo Consultivo que asistieron a la Sesión Convocada.

4.10.1. En caso de que alguna o algún consejero no asista a la sesión de manera presencial y los realice de manera virtual, se hará la logística para recabar su firma, solicitando por memorándum a la DA el vehículo para el traslado al lugar acordado, y en su caso, los viáticos y peajes correspondientes.

| | | | | | |
|--|---|------------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO DE CONVOCATORIA Y DESAHOGO DE LAS SESIONES ORDINARIAS DEL CONSEJO CONSULTIVO DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | No Aplica | N/A | 0 | Septiembre, 2021 | 5 |

4.11. Una vez firmada al Acta de la Sesión, se incluye en la carpeta de la información proporcionada por la DA, la DPIT, la DQOT y la UCSRP.

5. RESPONSABILIDADES

- 5.1.** Es responsabilidad de la STE la elaboración y actualización del presente documento.
- 5.2.** Es responsabilidad del personal a la STE, cumplir la parte que le corresponda del presente procedimiento.
- 5.3.** Es responsabilidad de la STE la supervisión del cumplimiento del presente procedimiento.

6. REFERENCIAS

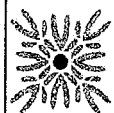
- 6.1.** Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
- 6.2.** Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

7. REGISTROS

- 7.1.** Archivos físicos de la STE.

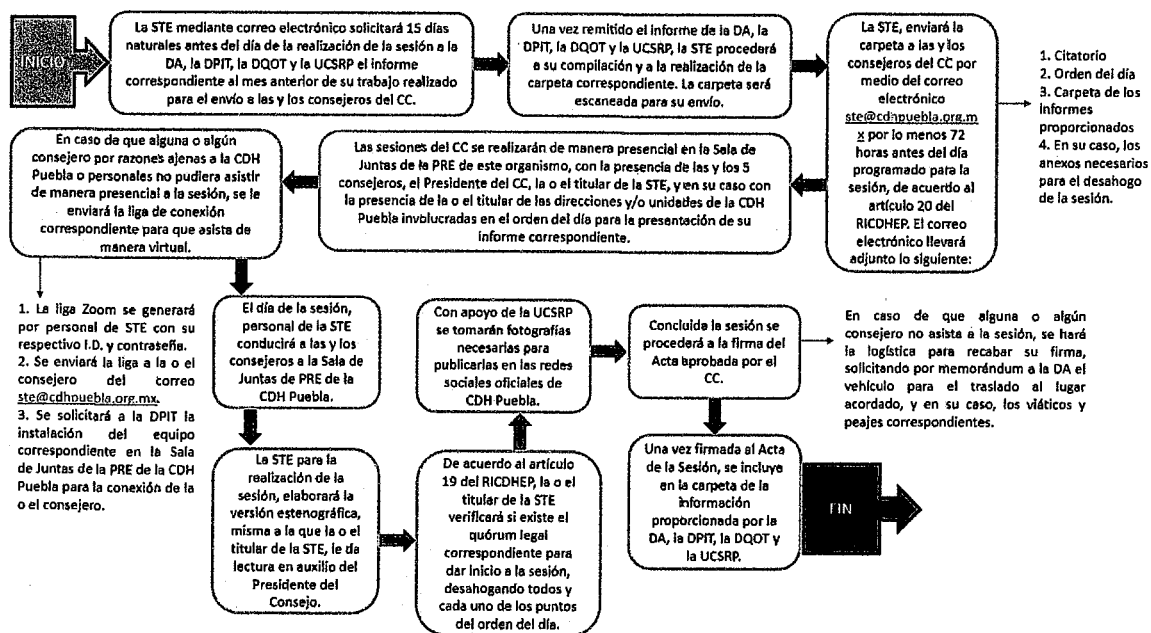
8. ANEXOS

- 8.1.** Diagrama de Flujo



Anexo 8.1

PROCEDIMIENTO PARA LA CONVOCATORIA Y DESAHOGO DE LAS SESIONES DEL CONSEJO CONSULTIVO DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA





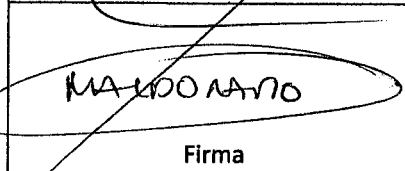
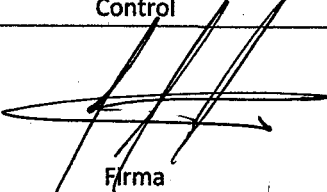

**CDH
PUEBLA**

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
PROCEDIMIENTO DE COMPETENCIA, FORMACIÓN, CAPACITACIÓN Y
ADIENTRAMIENTO CON IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, Y SENSIBILIZACIÓN EN MATERIA DE IGUALDAD
LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|--------------|-------------------|----------|------------------|--------|
| P.740.STE.01 | Septiembre 2021 | 1 | Enero 2020 | 1 |

ÍNDICE

| | PÁGINA |
|------------------------------|--------|
| 1. OBJETIVO Y ALCANCE | 2 |
| 2. NOTACIONES Y DEFINICIONES | 2 |
| 3. ACTIVIDADES | 3 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 8 |
| 5. REFERENCIAS | 8 |
| 6. REGISTROS | 8 |
| 7. DISTRIBUCIÓN | 9 |
| 8. ANEXOS | 9 |

| Elaborado por: | Revisado por: | Autorizado por: |
|--|---|--|
| Lcda. Esther Maldonado Quiri Secretaría Técnica Ejecutiva | Lic. Jorge Luis Alcaide Nájera Titular del Órgano Interno de Control | Dr. José Félix Cerezo Vélez Presidente |
|  Firma |  Firma |  Firma |



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
PROCEDIMIENTO DE COMPETENCIA, FORMACIÓN, CAPACITACIÓN Y
ADIENTRAMIENTO CON IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, Y SENSIBILIZACIÓN EN MATERIA DE IGUALDAD
LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|--------------|-------------------|----------|------------------|--------|
| P.740.STE.01 | Septiembre 2021 | 1 | Enero 2020 | 2 |

1. OBJETIVO Y ALCANCE

1.1. OBJETIVO

1.1.1. Este procedimiento establece las directrices para determinar la competencia del personal que labora en la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, para definir la forma en que se impartirá la capacitación y adiestramiento que beneficie a cada una de sus áreas con igualdad de oportunidades, así como la sensibilización del personal en materia de igualdad laboral y no discriminación para mejorar las condiciones de trabajo y alcanzar mayores niveles de productividad.

1.2. ALCANCE

1.2.1. Este procedimiento aplica a todo el personal que labora en la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla sin importar los niveles de responsabilidad.

2. NOTACIONES Y DEFINICIONES

2.1. NOTACIONES

| | |
|---------------|---|
| PRE | Presidencia |
| PVG | Primera Visitaduría General |
| SVG | Segunda Visitaduría General |
| TVG | Tercera Visitaduría General |
| STE | Secretaría Técnica Ejecutiva |
| DQOT | Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia |
| DAD | Dirección Administrativa |
| DSRCAJ | Dirección de Seguimiento de Recomendaciones, Conciliaciones y Asuntos Jurídicos |
| DPIT | Dirección de Planeación e Innovación Tecnológica. |
| PA | Personal Administrativo |
| NAP | No aplica |
| OIC | Órgano Interno de Control |
| UCSRP | Unidad de Comunicación Social y Relaciones Públicas |
| DAR | Dirección de archivo |



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
PROCEDIMIENTO DE COMPETENCIA, FORMACIÓN, CAPACITACIÓN Y
ADIENTRAMIENTO CON IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, Y SENSIBILIZACIÓN EN MATERIA DE IGUALDAD
LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|--------------|-------------------|----------|------------------|--------|
| P.740.STE.01 | Septiembre 2021 | 1 | Enero 2020 | 3 |

2.2. DEFINICIONES

2.2.1. Capacitación. Proceso mediante el cual se llevan a cabo actividades para proporcionar, incrementar y desarrollar conocimientos y habilidades del personal.

2.2.2. Detección de necesidades de capacitación. Proceso de análisis para identificar requerimientos de capacitación para el personal con el fin de mejorar el desempeño de su trabajo.

2.2.3. Detección de fortalezas y debilidades en materia de igualdad laboral y no discriminación. Proceso de análisis de factores críticos o positivos con los que se cuenta, oportunidades o aspectos positivos, debilidades, entendidas como factores críticos negativos que se deben eliminar o reducir y amenazas, entendiendo a éstas últimas como los aspectos negativos externos que podrían obstaculizar el logro de sus objetivos, que se realiza para identificar requerimientos de capacitación en materia de igualdad laboral y no discriminación a fin de mejorar las condiciones de trabajo y alcanzar mayores niveles de productividad.

2.2.4. Análisis FODA. Proviene del acrónimo en inglés SWOT, en español las siglas son FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas). El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa; es decir, las oportunidades y amenazas.

3. ACTIVIDADES

3.1. Competencia del personal.

3.1.1. La Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, cuenta con descripciones del puesto para todo el personal, en las cuales se describen los requisitos necesarios para el correcto desempeño de sus labores. El nivel de escolaridad, conocimientos, habilidades y experiencia, forman parte de los requisitos establecidos para determinar la competencia.

3.1.2. El/la titular de la Dirección Administrativa determina el **grado de competencia del personal** a través de la congruencia existente entre el



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
PROCEDIMIENTO DE COMPETENCIA, FORMACIÓN, CAPACITACIÓN Y
ADIENTRAMIENTO CON IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, Y SENSIBILIZACIÓN EN MATERIA DE IGUALDAD
LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|--------------|-------------------|----------|------------------|--------|
| P.740.STE.01 | Septiembre 2021 | 1 | Enero 2020 | 4 |

análisis del currículo del personal y el análisis del perfil del puesto correspondiente.

- 3.1.3. Cuando exista la necesidad de contratar personal, el/la titular de la Dirección Administrativa es responsable de evaluar a las y los solicitantes que mejor se ajusten a la descripción del puesto vacante, con el fin de seleccionar y contratar al mejor candidato(a).

3.2. Formación, capacitación y adiestramiento con igualdad de oportunidades

- 3.2.1. Detección de necesidades de capacitación: El/la titular de la Dirección Administrativa a través de la determinación del grado de competencia del personal establece posibles necesidades de capacitación.

El/la titular de la Dirección Administrativa determina que personal requiere de capacitación. **Ir a paso 3.2.5.**

El/la titular de la Dirección Administrativa determina que personal no requiere de capacitación. **Ir al paso siguiente.**

- 3.2.2. El/la titular de la Dirección Administrativa solicita a los/las titulares de las áreas las necesidades de capacitación de su personal.
- 3.2.3. Los/las titulares de las áreas determinan las necesidades de capacitación de su personal a través del análisis de factores críticos, positivos y debilidades derivado de la observación directa sobre el desempeño de su personal.
- 3.2.4. Los/las titulares de las áreas remiten al titular de la Dirección Administrativa las necesidades de capacitación.
- 3.2.5. El/la titular de la Dirección Administrativa considera las necesidades de capacitación pertinentes con relación al perfil de puestos.
- 3.2.6. El/la titular de la Dirección Administrativa elabora un informe de detección de necesidades de capacitación.
- 3.2.7. El/la titular de la Dirección Administrativa remite el informe de detección de necesidades de capacitación a la Secretaría Técnica Ejecutiva.
- 3.2.8. La Secretaría Técnica Ejecutiva recibe y concentra el informe de detección de necesidades de capacitación del titular de la Dirección Administrativa.
- 3.2.9. La Secretaría Técnica Ejecutiva diseña y aplica un cuestionario al interior del centro de trabajo para identificar los temas de interés de capacitación del personal, relacionados con el desempeño de sus funciones.



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
PROCEDIMIENTO DE COMPETENCIA, FORMACIÓN, CAPACITACIÓN Y
ADIENTRAMIENTO CON IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, Y SENSIBILIZACIÓN EN MATERIA DE IGUALDAD
LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|--------------|-------------------|----------|------------------|--------|
| P.740.STE.01 | Septiembre 2021 | 1 | Enero 2020 | 5 |

3.2.10. La Secretaría Técnica Ejecutiva procesa la información recibida para determinar la capacitación que se brindará al personal durante el ejercicio anual con igualdad de oportunidades.

3.2.11. La Secretaría Técnica Ejecutiva elabora un diagnóstico en el que se identifican las temáticas de capacitación para subsanar debilidades y áreas de interés, lleva a cabo la selección y subdivisión del personal a capacitar, elabora el programa anual de formación, capacitación y adiestramiento con igualdad de oportunidades, mismo que deberá ejecutarse preferentemente durante la jornada de trabajo. El programa es comunicado a los/las titulares de las áreas quienes son responsables de dar seguimiento al nivel de cumplimiento del programa de capacitación previamente establecido y tomar las acciones pertinentes en caso necesario.

3.3. Sensibilización en materia de igualdad laboral y no discriminación

3.3.1. Detección de fortalezas y debilidades en materia de igualdad laboral y no discriminación: El/la titular de la Dirección Administrativa a través de la determinación del grado de competencia del personal establece posibles necesidades de capacitación y sensibilización en materia de igualdad laboral y no discriminación.

El/la titular de la Dirección Administrativa determina que el personal requiere de capacitación y sensibilización en materia de igualdad laboral y no discriminación. **Ir a paso 3.3.5.**

El/la titular de la Dirección Administrativa determina que el personal no requiere de capacitación y sensibilización en materia de igualdad laboral y no discriminación. **Ir al paso siguiente.**

3.3.2. El/la titular de la Dirección Administrativa solicita a los/las titulares de las áreas las necesidades de capacitación y sensibilización de su personal en materia de igualdad laboral y no discriminación.

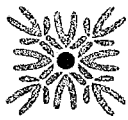
3.3.3. Los/las titulares de las áreas determinan las necesidades de capacitación y sensibilización en materia de igualdad laboral y no discriminación de su personal a través del análisis de factores críticos o positivos con los que cuenta, oportunidades o aspectos positivos y debilidades derivado de la observación directa sobre el desempeño de su personal.



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
PROCEDIMIENTO DE COMPETENCIA, FORMACIÓN, CAPACITACIÓN Y
ADIENTRAMIENTO CON IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, Y SENSIBILIZACIÓN EN MATERIA DE IGUALDAD
LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|--------------|-------------------|----------|------------------|--------|
| P.740.STE.01 | Septiembre 2021 | 1 | Enero 2020 | 6 |

- 3.3.4.** La Dirección Administrativa solicita a los/las titulares de áreas las necesidades de su personal en relación a la capacitación y sensibilización en materia de igualdad laboral y no discriminación.
- 3.3.5.** El/la titular de la Dirección Administrativa considera las necesidades de capacitación y sensibilización en materia de igualdad laboral y no discriminación con relación al perfil de puestos.
- 3.3.6.** El/la titular de la Dirección Administrativa elabora un informe de detección de fortalezas y debilidades en materia de igualdad laboral y no discriminación.
- 3.3.7.** El/la titular de la Dirección Administrativa remite el informe de detección de fortalezas y debilidades en materia de igualdad laboral y no discriminación a la Secretaría Técnica Ejecutiva.
- 3.3.8.** La Secretaría Técnica Ejecutiva recibe y concentra el informe de detección de fortalezas y debilidades en materia de igualdad laboral y no discriminación del titular de la Dirección Administrativa.
- 3.3.9.** La Secretaría Técnica Ejecutiva diseña y aplica un cuestionario al interior del centro de trabajo para identificar los temas de interés de capacitación y sensibilización del personal en materia de igualdad laboral y no discriminación, relacionados con el desempeño de sus funciones.
- 3.3.10.** La Secretaría Técnica Ejecutiva procesa la información recibida para determinar la capacitación y sensibilización en materia de igualdad laboral y no discriminación que se brindará al personal durante el ejercicio anual.
- 3.3.11.** La Secretaría Técnica Ejecutiva elabora un diagnóstico del análisis FODA en el que se identifican los principales temas de capacitación en materia de igualdad laboral y no discriminación que se impartirá a todo el personal, lleva a cabo la selección y subdivisión del personal a capacitar, elabora el Programa Anual de Capacitación y Sensibilización en Materia de Igualdad Laboral y No discriminación así como un plan de acción del comité de capacitación y sensibilización donde se señalarán las estrategias para



**CDH
PUEBLA**

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
PROCEDIMIENTO DE COMPETENCIA, FORMACIÓN, CAPACITACIÓN Y
ADIENTRAMIENTO CON IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, Y SENSIBILIZACIÓN EN MATERIA DE IGUALDAD
LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|--------------|-------------------|----------|------------------|--------|
| P.740.STE.01 | Septiembre 2021 | 1 | Enero 2020 | 7 |

implementar dicho programa, asegurándose que en éste último se incluya cursos y/o talleres en materia de: Respeto a la

diversidad, derechos humanos, igualdad laboral, no discriminación y perspectiva de género, además un apartado específico para la sensibilización del área de Recursos Humanos y los integrantes del Comité de Igualdad Laboral y no Discriminación, mismo que deberá ejecutarse preferentemente durante la jornada de trabajo. El plan de acción del comité de capacitación y sensibilización es comunicado por la Coordinadora General de dicho comité, a los/las titulares de las áreas quienes son responsables de dar seguimiento al nivel de cumplimiento del plan de acción del comité de capacitación y sensibilización, previamente establecido y tomar las acciones pertinentes en caso necesario.

3.4. Medición de la capacitación.

- 3.4.1.** Una de las formas de medir la eficacia de la capacitación impartida es a través del cumplimiento de las metas y objetivos de la Comisión de Derechos Humanos, también en función del nivel de la satisfacción de los usuarios y en el caso de los cursos en donde por su propia estructura lo requiera se aplique una evaluación directa al capacitado para determinar el nivel de aprovechamiento.
- 3.4.2.** La Secretaria Técnica Ejecutiva, evalúa el grado de cumplimiento del programa anual de formación, capacitación y adiestramiento con igualdad de oportunidades, así como del plan de acción del comité de capacitación y sensibilización, elabora un registro estadístico de la participación y listas desagregadas por sexo e informa a Presidencia.
- 3.4.3.** La Presidencia en función de la información recibida cuando aplique, toma las medidas necesarias para lograr el mayor grado de cumplimiento del programa anual de formación, capacitación y adiestramiento con igualdad de oportunidades, así como del plan de acción del comité de capacitación y sensibilización.

3.5. Conservación de registros.

- 3.5.1.** La Dirección Administrativa y la Secretaría Técnica Ejecutiva son responsables de conservar y mantener actualizados los registros apropiados



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
PROCEDIMIENTO DE COMPETENCIA, FORMACIÓN, CAPACITACIÓN Y
ADIESTRAMIENTO CON IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, Y SENSIBILIZACIÓN EN MATERIA DE IGUALDAD
LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|--------------|-------------------|----------|------------------|--------|
| P.740.STE.01 | Septiembre 2021 | 1 | Enero 2020 | 8 |

que demuestran la formación, capacitación y adiestramiento con igualdad de oportunidades, así como la sensibilización en materia de igualdad laboral y no

discriminación. Además de todos los registros generados por el programa anual de formación, capacitación y adiestramiento con igualdad de oportunidades; programa anual

de capacitación y sensibilización en materia de igualdad laboral y no discriminación; y plan de acción del comité de capacitación y sensibilización.

3.5.2. Los registros de las capacitaciones deben estar desagregados por sexo.

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Es responsabilidad de la Secretaría Técnica Ejecutiva y la Dirección Administrativa la elaboración y actualización del presente documento.

4.2. Es responsabilidad del personal involucrado en la capacitación, cumplir la parte que le corresponda del presente procedimiento.

4.3. Es responsabilidad de la Secretaría Técnica Ejecutiva la supervisión del cumplimiento del presente procedimiento.

5. REFERENCIAS

5.1. Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla

5.2. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla

5.3. Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla.

5.4. Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla

5.5. Política de Igualdad Laboral y No Discriminación

5.6. Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI.2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación

5.7. Norma ISO 9001:2015

6. REGISTROS

6.1. Detección de necesidades de capacitación

6.2. Diagnóstico de capacitación



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
PROCEDIMIENTO DE COMPETENCIA, FORMACIÓN, CAPACITACIÓN Y
ADIENTRAMIENTO CON IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, Y SENSIBILIZACIÓN EN MATERIA DE IGUALDAD
LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|--------------|-------------------|----------|------------------|--------|
| P.740.STE.01 | Septiembre 2021 | 1 | Enero 2020 | 9 |

6.3. Programa anual de formación, capacitación y adiestramiento con igualdad de oportunidades

6.4. Detección de fortalezas y debilidades en materia de igualdad laboral y no discriminación

6.5. Diagnóstico del análisis FODA

6.6. Programa anual de capacitación y sensibilización en materia de igualdad laboral y no discriminación

6.7. Plan de acción de capacitación y sensibilización

6.8. Registro estadístico de la participación y listas desagregadas por sexo

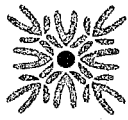
6.9. Medición de la capacitación.

7. DISTRIBUCIÓN

7.1. Todo el personal de la CDH Puebla

8. ANEXOS

8.1. Diagrama de Flujo



**CDH
PUEBLA**

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
PROCEDIMIENTO DE COMPETENCIA, FORMACIÓN, CAPACITACIÓN Y
ADIENTRAMIENTO CON IGUALDAD DE OPORTUNIDADES, Y SENSIBILIZACIÓN EN MATERIA DE IGUALDAD
LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN

CÓDIGO

**FECHA DE
REVISIÓN**

REVISIÓN

FECHA DE EMISIÓN

PÁGINA

P.740.STE.01

Septiembre 2021

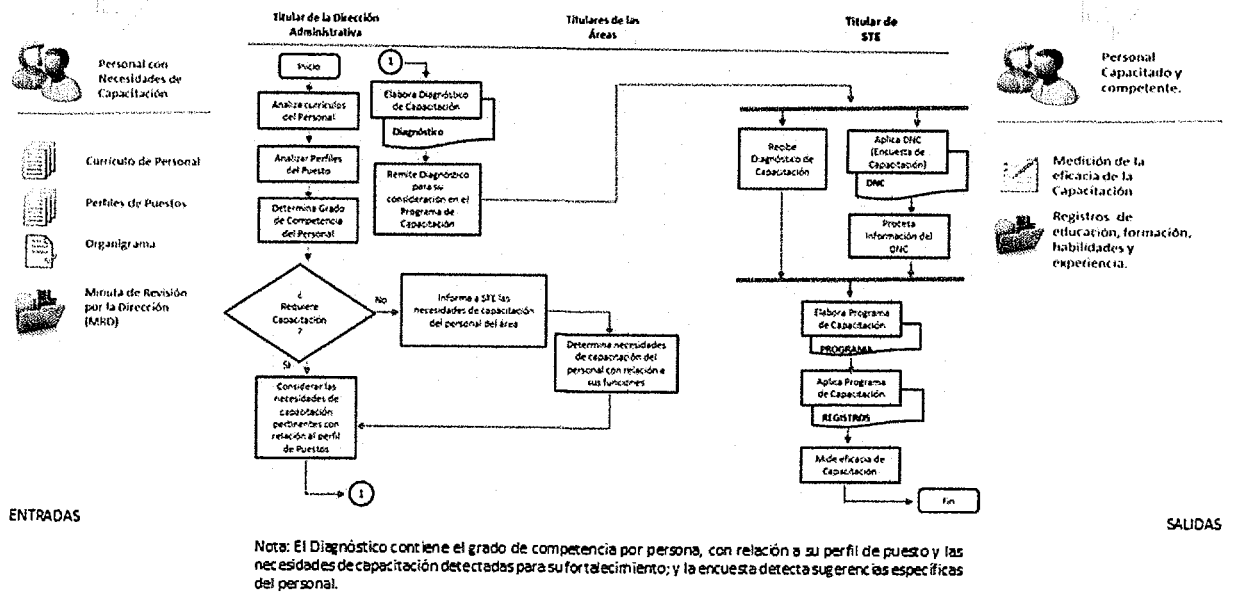
1

Enero 2020

10

Anexo

**COMPETENCIA Y
CAPACITACIÓN**



INDICADOR

PERSONAL CAPACITADO POR ÁREA

RESPONSABLE

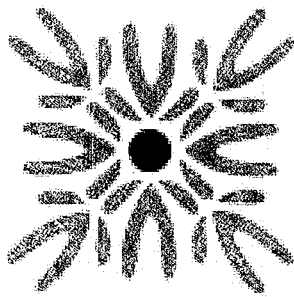
**TITULAR DE STE
DIRECTOR/A DA**



**Comisión de
Derechos Humanos
del Estado de Puebla**

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS, ORIENTACIÓN Y
TRANSPARENCIA**

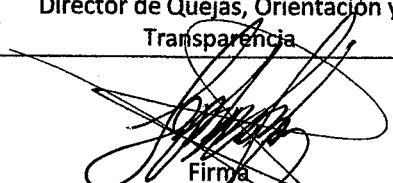
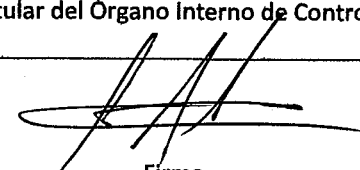
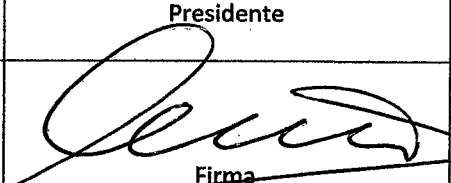
| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-------------------|----------|------------------|---------|
| M.850.DQOT.01 | No aplica | 0 | Septiembre 2021 | 1 de 53 |



**Comisión de
Derechos Humanos
del Estado de Puebla**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA
DIRECCIÓN DE QUEJAS, ORIENTACIÓN Y
TRANSPARENCIA**

Septiembre de 2021

| Elaborado por: | Revisado por: | Autorizado por: |
|--|---|--|
| LIC. MARIO OCTAVIO MELÉNDEZ LÓPEZ Director de Quejas, Orientación y Transparencia | LIC. JORGE LUIS ALCAIDE NÁJERA Titular del Órgano Interno de Control | DR. JOSÉ FÉLIX CEREZO VÉLEZ Presidente |
|  Firma |  Firma |  Firma |



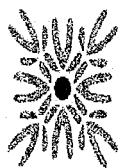
**Comisión de
Derechos Humanos
del Estado de Puebla**

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS, ORIENTACIÓN y
TRANSPARENCIA**

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|------------------------------|-----------------|-----------------------------|---------------|
| M.850.DQOT.01 | No aplica | 0 | Septiembre 2021 | 2 de 53 |

ÍNDICE

| | | |
|-----------|---|----------|
| 1. | INTRODUCCIÓN. | 3 |
| 2. | OBJETIVO Y ALCANCE. | 4 |
| 3. | FUNDAMENTO LEGAL. | 4 |
| 4. | NOTACIONES Y DEFINICIONES. | 5 |
| 5. | ACTIVIDADES GENERALES Y ESPECÍFICAS. | 6 |
| | DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO. | 9 |
| | REGISTROS | |
| | DISTRIBUCIÓN | |
| | ANEXOS | |



| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-------------------|----------|------------------|---------|
| M.850.DQOT.01 | No aplica | 0 | Septiembre 2021 | 3 de 53 |

1. INTRODUCCIÓN.

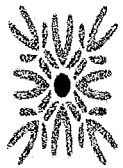
La continua revisión a los procedimientos de trabajo que se realiza en la Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia, de acuerdo y en cumplimiento a las disposiciones jurídico administrativas establecidas en la Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Puebla y en su Reglamento Interno, permite plasmar en el Manual de Procedimientos, los cambios procedimentales realizados en este organismo autónomo, tendientes a elevar la calidad en la prestación de los servicios para las personas usuarias.

El presente documento tiene como objetivo dar a conocer una visión de conjunto de la Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia, así como precisar su marco jurídico, con la finalidad de que las personas servidoras públicas de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Puebla, cuenten con una herramienta de trabajo para cumplir con los objetivos establecidos y para que las personas que lo consulten, conozcan las atribuciones que son responsabilidad de la Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia, así como la forma en que éstas se llevan a cabo.

Los procedimientos que se describen en este Manual son el resultado de las atribuciones conferidas a la Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia, mismas que se encuentran establecidas en la Ley y el Reglamento Interno de la Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Puebla.

Al documentar los procedimientos con los alcances y límites precisos, las personas responsables de la ejecución cuentan con la descripción detallada de métodos de trabajo, para la realización de las actividades, involucrados en el compromiso de la ejecución de las labores encomendadas de acuerdo con los procedimientos establecidos en las disposiciones legales.

Aspecto de vital importancia, es la permanente actualización de este Manual, por lo que, ante cualquier cambio o modificación tanto en la estructura, como en las funciones encomendadas a la Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia, es necesario realizar las adecuaciones necesarias, de manera que siempre exista una concordancia entre su texto y la forma en que se desarrolla en la práctica cotidiana cada uno de sus procedimientos.



| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-------------------|----------|------------------|---------|
| M.850.DQOT.01 | No aplica | 0 | Septiembre 2021 | 4 de 53 |

2. OBJETIVO Y ALCANCE.

2.1. OBJETIVO:

Facilitar a las personas servidoras públicas adscritas a la Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia, la comprensión de los procedimientos que se llevan a cabo dentro de esta Unidad Responsable. A partir de la lectura del presente Manual dichas personas servidoras públicas están en condiciones de conocer de cada uno de los procedimientos: nombre, objetivo, fundamento legal, actividades generales y específicas con las respectivas responsabilidades, etapas que lo conforman, áreas participantes, responsables de la realización de las distintas actividades y registros.

Conforme lo anterior, se busca agilizar los procesos de las atribuciones con las que cuenta la Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia, con ello brindar un mejor servicio a las personas peticionarias, así como para las Unidades Responsables de esta Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla con las que tiene una estrecha coordinación en los procesos administrativos y sustantivos.

2.2. ALCANCE:

Es aplicable a todo el personal de la Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia, así como de toda aquella persona servidora pública de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla que esté involucrada en los procesos que esta Unidad Responsable tenga conferidos.

3. FUNDAMENTO LEGAL.

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla.
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.
- Ley General de Archivos.
- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
- Manual de Organización de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.



**Comisión de
Derechos Humanos
del Estado de Puebla**

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS, ORIENTACIÓN y
TRANSPARENCIA

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-------------------|----------|------------------|---------|
| M.850.DQOT.01 | No aplica | 0 | Septiembre 2021 | 5 de 53 |

- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla
- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla.
- Ley de Archivos del Estado de Puebla.
- Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
- Reglamento de la Ley de Archivos del Estado de Puebla.
- Código de ética y conducta del personal adscrito a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.



| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-------------------|----------|------------------|---------|
| M.850.DQOT.01 | No aplica | 0 | Septiembre 2021 | 6 de 53 |

4. NOTACIONES Y DEFINICIONES.

4.1. NOTACIONES:

Para el presente procedimiento se entenderá por:

| | |
|-----------------|---|
| ARCO | Ejercicio de los derechos de Acceso. Rectificación, Cancelación y Oposición en materia de Datos Personales. |
| CDHP | Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. |
| CT | Comité de Transparencia. |
| DA | Dirección Administrativa. |
| DAR | Dirección de Archivo. |
| DPIT | Dirección de Planeación e Innovación Tecnológica. |
| DQOT | Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia. |
| DSRCAJ | Dirección de Seguimiento de Recomendaciones, Conciliaciones y Asuntos Jurídicos. |
| ITAIPUE | Instituto de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales del Estado de Puebla |
| LGTAIP | Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública. |
| LTAIPEP | Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla. |
| LGPDPPO | Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. |
| LPDPPOEP | Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Puebla. |
| N/A | No aplica. |
| OIC | Órgano Interno de Control. |
| PRE | Presidencia. |
| PVG | Primera Visitaduría General. |
| SAI | Solicitud de Acceso a la Información. |
| SEPOMEX | Servicio Postal Mexicano |
| SIPOT | Sistema de Portal de Obligaciones de Transparencia |
| STE | Secretaría Técnica Ejecutiva. |
| SVG | Segunda Visitaduría General. |
| TVG | Tercera Visitaduría General. |
| UCSRP | Unidad de Comunicación Social y Relaciones Públicas. |
| UR | Unidades Responsables. |
| UT | Unidad de Transparencia |



| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-------------------|----------|------------------|---------|
| M.850.DQOT.01 | No aplica | 0 | Septiembre 2021 | 7 de 53 |

4.2. DEFINICIONES.

- 4.2.1. DATOS DE IDENTIFICACIÓN:** A todo nombre, domicilio, correo electrónico, teléfono, o en general datos personales de la persona peticionaria que la haga identificada o identificable y sirvan para tener contacto con la misma.
- 4.2.2. SISTEMA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:** Al sistema tecnológico mediante el cual se lleva el registro de ingreso, de entrevista, su salida de la persona usuaria, los servicios proporcionados, así como del personal profesional que brinda la atención.
- 4.2.3. FORMULARIO DE ATENCIÓN:** Al documento que arroja el Sistema de Atención al Público y en el cual se registra cada uno de los servicios proporcionados a la persona usuaria por el personal de la DQOT.
- 4.2.4. HORA DE ENTRADA:** A la hora de llegada de la persona usuaria a las instalaciones del Área de Atención al Público.
- 4.2.5. HORA DE ENTREVISTA:** A la hora en que inicia la atención de la persona usuaria por el personal de la DQOT.
- 4.2.6. HORA DE SALIDA:** A la hora en la que finaliza la atención de la persona usuaria por el personal DQOT.
- 4.2.7. MÓDULO DE ATENCIÓN DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:** Al apartado de la base de datos en la que se registran, controlan y da seguimiento a los servicios personales brindados por la DQOT a las personas peticionarias que requieren presentar una queja o bien una orientación.
- 4.2.8. SISTEMA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:** A la base de datos en la que se registran, controlan y se da seguimiento a los servicios personales y telefónicos brindados al público y permite generar informes estadísticos.
- 4.2.9. ASUNTOS EN QUE SE REQUIERE LA INTERVENCIÓN INMEDIATA DEL PERSONAL PROFESIONAL ESPECIALIZADO:** Los casos en que se encuentra en peligro la vida, la integridad física o psicológica de la persona, de manera enunciativa, más no limitativa, podrán ser tales como cuando una persona se encuentra incomunicada, o bien, cuando la persona usuaria se encuentre lesionada o con alguna afectación emocional que requiera, en este último caso, se deberá informar de manera inmediata a la persona titular de la DQOT, a fin de que, previo acuerdo con la persona titular de la PRE se designe al personal profesional que brinde la atención que corresponda conforme a sus atribuciones.
- 4.2.10. DÍAS Y HORAS HÁBILES:** El comprendido para la totalidad del personal de esta CDHP, que se encuentre entre las 8:00 a las 18:00 horas de lunes a viernes, con excepción de los días de asueto.



| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-------------------|----------|------------------|---------|
| M.850.DQOT.01 | No aplica | 0 | Septiembre 2021 | 8 de 53 |

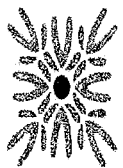
- 4.2.11. HORARIO DE GUARDIA:** Es aquel horario en el que no se encuentra la totalidad del personal de esta CDHP y únicamente está el personal que cubre la guardia posterior a las 18:00 y hasta las 8:00 horas de lunes a viernes, así como en los días sábado, domingo, días de asueto o periodo vacacional de las UR.
- 4.2.12. OPINIONES ESPECIALIZADAS:** Es el documento emitido por las personas servidoras públicas en materia de medicina, psicología, o bien, de cualquier otra disciplina auxiliar, mediante el cual se detalla la información que desea conocer y por lo tanto se da contestación a la petición de las UR que sirve de apoyo en las investigaciones por presuntas violaciones a los derechos humanos de las personas peticionarias.
- 4.2.13. PERSONAL PROFESIONAL ESPECIALIZADO:** Toda aquella persona servidora pública que cuente con experiencia y conocimientos técnico-profesionales en diversas materias que puedan emitir opiniones que sirvan de auxilio para las personas Visitadoras Adjuntas en la integración y eventual resolución de sus expedientes de queja.
- 4.2.14. SOLICITUD DE COLABORACIÓN:** Documento mediante el cual las UR realizan el requerimiento a la DQOT con la finalidad de que se realicen las opiniones especializadas necesarias, o bien, de cualquier tipo de apoyo que se requiera por parte del personal adscrito a las Delegaciones Regionales.
- 4.2.15. UNIDADES RESPONSABLES:** A PRE, su Secretaría Particular, la STE, las Visitadurías Generales, así como a las Direcciones de área que integran la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
- 4.2.16. PERSONAL DE GUARDIA:** A la persona designada en días y horas inhábiles que es responsable de atender a las personas peticionarias que requieren de la CDHP su intervención para denunciar presuntas violaciones a derechos humanos, o bien, recibir orientación jurídica, así como solicitar información sobre la función de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
- 4.2.17. PERSONAL DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:** A la instancia responsable de atender a las personas peticionarias que acuden a las instalaciones en días y horas hábiles de la CDHP para denunciar presuntas violaciones a derechos humanos, recibir orientación jurídica o solicitar información sobre la función de este organismo.
- 4.2.18. DOCUMENTO DE AUTORIDAD:** Aquél mediante el cual una autoridad o institución da respuesta a una petición realizada por la CDHP, así como, el relativo al seguimiento de una recomendación y cualquier tipo de procedimiento jurisdiccional, cuasi jurisdiccional y/o administrativo. De igual manera las peticiones realizadas por cualquier institución de los órganos



| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-------------------|----------|------------------|---------|
| M.850.DQOT.01 | No aplica | 0 | Septiembre 2021 | 9 de 53 |

administrativos, jurisdiccionales, ejecutivos, organismos autónomos, ya fueren de la Federación, del Estado de Puebla, así como las correspondientes del resto de las Entidades Federativas.

- 4.2.19. DOCUMENTO DE TRANSPARENCIA:** A la petición realizada en materia de transparencia, acceso a la información pública o de ejercicio de los derechos ARCO.
- 4.2.20. DOCUMENTOS URGENTES:** Aquellos oficios o documentación que presenten las autoridades, ya sea con requerimiento jurisdiccional o de procuración de justicia en los cuales se establezca un plazo o término para su contestación. O bien, aquellos que por su especial naturaleza deban ser atendidos de manera inmediata.
- 4.2.21. DOCUMENTOS DE LAS CEDH:** Aquél mediante el cual los Organismos Estatales de Derechos Humanos remiten, en razón de competencia, una queja o bien, solicitan colaboración, así como se remite la respuesta a una petición de información realizada por la CDHP.
- 4.2.22. DOCUMENTO PARA LA PRESIDENCIA DE LA CDHP:** Toda aquella invitación, revistas, periódicos o cualquier tipo de documento o paquete que sea señalado que es dirigido a la persona titular de la Presidencia de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, que no se desprenda que se encuentra relacionado con las actividades sustantivas de esta CDHP, así como aquellos en que se establezca la leyenda de personal y/o confidencial.
- 4.2.23. DOCUMENTOS PARA EL PERSONAL DE LA CDH PUEBLA:** Aquellos en los que se realicen solicitudes de audiencia o citas, inconformidades del personal, entre otros que no se relacionen directamente con la integración de los expedientes de queja.
- 4.2.24. DOCUMENTOS PERSONALES:** A las invitaciones, revistas, periódicos o cualquier tipo de paquete para alguna persona servidora pública de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, que de los cuales no se pueda advertir que se traten de documentos que se relacionen con sus funciones que desempeñan en esta Comisión.
- 4.2.25. DOCUMENTACIÓN INTERNA:** Todo aquel documento emitido por las UR, mediante los cuales se realizan planteamientos específicos, instrucciones y/o peticiones de diversa índole a las áreas de la misma CDHP.
- 4.2.26. VÍA DE ENTREGA:** A la forma por la cual fue presentada la documentación ante la Oficialía de Partes, a decir, escrito (E), correo electrónico (Mail), correo o Servicio Postal Mexicano (SEPOMEX), mensajería especializada (M), por las diversas áreas de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla (DAd, DAr, DPIT, DQO, DSRCAJ, OIC, PRE, PVG, STE, SVG,



| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-------------------|----------|------------------|----------|
| M.850.DQOT.01 | No aplica | 0 | Septiembre 2021 | 10 de 53 |

TVG, UCSRP), de forma directa (D), Unidad de Transparencia (UT), vía telefónica (Tel), Whatsapp (Wa), Queja en línea (Web), medios de comunicación (MC), redes sociales (RS) y Aplicación (App).

- 4.2.27. APORTACIONES:** A toda información proporcionada por las personas peticionarias, ya sea de manera directa al personal de las Visitadurías Generales, o bien presentada en Oficialía de Partes y que tenga como finalidad aportar mayores elementos que sirvan para a la investigación e integración de un expediente de queja, o de seguimiento de una recomendación.
- 4.2.28. ESCRITOS DE QUEJA:** Documento mediante el cual la persona peticionaria hace del conocimiento a la CDHP hechos que presuntamente vulneran sus derechos humanos y derivado de ello solicitan la intervención de este organismo autónomo.
- 4.2.29. OFICIALÍA DE PARTES:** A la instancia dependiente de la Dirección de Quejas y Orientación, responsable de recibir, registrar, turnar y despachar, en días y horas hábiles, la documentación dirigida a las UR, clasificándola de acuerdo con el tipo de documento y urgencia de que se trate.
- 4.2.30. SISTEMA DE QUEJAS:** Al desarrollo tecnológico mediante el cual se cuenta con la base de datos mediante el cual se registra, tramita, controla y da seguimiento al proceso sustantivo de la CDHP.
- 4.2.31. SISTEMA DE CORRESPONDENCIA:** A la base de datos en la que se registran, controlan y da seguimiento a la documentación recibida y que permite generar informes estadísticos.



| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-------------------|----------|------------------|----------|
| M.850.DQOT.01 | No aplica | 0 | Septiembre 2021 | 11 de 53 |

5. ACTIVIDADES GENERALES Y ESPECÍFICAS.

5.1. ACTIVIDADES GENERALES.

- 5.1.1. PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y REGISTRO DE LA DOCUMENTACIÓN ENTREGADA EN LA OFICINA DE OFICIALÍA DE PARTES.**
- 5.1.2. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PERSONAS QUE ACUDEN A LA OFICINA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN DÍAS Y HORAS HÁBILES.**
- 5.1.3. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS QUE SE COMUNICAN VÍA TELEFÓNICA**
- 5.1.4. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PRESUNTAS VIOLACIONES A LOS DERECHOS HUMANOS RECIBID AS VÍA CORREO ELECTRÓNICO, QUEJA EN LÍNEA, WHATSAPP, MEDIOS DE COMUNICACIÓN, REDES SOCIALES.**
- 5.1.5. PROCEDIMIENTO PARA EL TURNO DE ESCRITOS INICIALES QUE CONTENGAN PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS A LAS VISITADURÍAS GENERALES.**
- 5.1.6. PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN DE NÚMEROS DE OFICIO RELACIONADOS CON EL PROCEDIMIENTO SUSTANTIVO DE LA CDHP.**
- 5.1.7. PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE COLABORACIONES QUE DEBERÁN DESAHOGAR LAS DELEGACIONES REGIONALES**
- 5.1.8. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA INTERVENCIÓN DEL PERSONAL PROFESIONAL ESPECIALIZADO.**
- 5.1.9. PROCEDIMIENTO PARA LA CONCLUSIÓN DE LOS EXPEDIENTES EN LOS DISTINTOS SISTEMAS DE BASES DE DATOS.**



| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-------------------|----------|------------------|----------|
| P.850.DQOT.01 | No aplica | 0 | Septiembre 2021 | 12 de 53 |

5.2. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS.

5.1.1. PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y REGISTRO DE LA DOCUMENTACIÓN PRESENTADA EN LA OFICINA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

OBJETIVO ESPECÍFICO:

Describir las acciones que deben realizarse para recibir, registrar y turnar de forma expedita y eficiente la documentación que se presenta en Oficialía de Partes de la Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia.

- 5.1.1.1. La Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia a través de la Oficialía de Partes será la responsable de recibir la documentación en días y horas hábiles.
- 5.1.1.2. El Área de Guardias será la responsable de recibir la documentación fuera del horario de labores y en días inhábiles.
- 5.1.1.3. La Oficialía de Partes o el Área de Guardias recibirán la documentación presentada, por las siguientes modalidades: escrito (E), telefónica (Tel), correo electrónico (Mail), mensajería especializada (M), de forma directa (D), Whatsapp (Wa), queja en línea (Web), medios de comunicación (MC) y Aplicación (App), remisión (R), redes sociales (RS) y de las diversas Instituciones Gubernamentales, así como, la documentación de las distintas UR de la CDHP.
- 5.1.1.4. La Oficialía de Partes recibirá del Servicio Postal Mexicano la relación de los acuses de recibo y las devoluciones de la documentación que la CDHP emitió y las entregará al personal auxiliar, para su registro en el Sistema de correspondencia.
- 5.1.1.5. En caso de presentarse documentos personales en la Oficialía de Partes por parte de SEPOMEX o algún otro tipo de servicio de mensajería especializada, de manera inmediata el personal de la DQOT sin que se reciba o se registre la documentación, se comunicará con la persona destinataria con la finalidad de que sea quien lo recoja de manera personal la información de que se trate.
- 5.1.1.6. La Oficialía de Partes o el Área de Guardias verificarán que los documentos presentados directamente por las personas usuarias, sin que deseen ser atendidos por el personal de la CDHP, cumplan



| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-------------------|----------|------------------|----------|
| P.850.DQOT.01 | No aplica | 0 | Septiembre 2021 | 13 de 53 |

con los requisitos de admisibilidad establecidos en la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla y su Reglamento Interno.

- 5.1.1.7. La Oficialía de Partes o el Área de Guardias recibirán la documentación presentada por alguna Visitaduría General, previa indicación del trámite para su registro.
- 5.1.1.8. La Oficialía de Partes o el Área de Guardias establecerán en cada documento la fecha y hora en que se recibe, el número de fojas que lo integran y, de ser el caso, las copias del documento, los anexos que lo acompañan y las iniciales de quien lo recibe.
- 5.1.1.9. La Oficialía de Partes o el Área de Guardias acusarán de recibo, en una copia del documento que se entrega o en el formato que el interesado presente para tal efecto, siempre y cuando en el mismo aparezcan claramente las especificaciones del documento que se presenta.
- 5.1.1.10. La Oficialía de Partes o el Área de Guardias clasificarán la documentación en los siguientes rubros: documentación urgente, escrito de queja, documento de CEDH, documento de autoridad, documento de transparencia, documento para la Presidencia de la CDH Puebla y documento para las UR y/o al personal de la CDH Puebla.
- 5.1.1.11. El Área de Guardias diariamente entregará a la persona titular de la DQOT, la documentación recibida a fin de que se presente la documentación a la Oficialía de Partes, al día hábil siguiente, para su trámite correspondiente.
- 5.1.1.12. La Oficialía de Partes o el Área de Guardias realizarán la lectura de los escritos de queja y documentos de CEDH, mediante los cuales sea remitida una queja, con la finalidad de que previa consulta con la persona titular de la DQOT, se agilice el trámite de entrega de aquellos considerados como urgentes.
- 5.1.1.13. La Oficialía de Partes llevará a cabo el proceso de digitalización de todo documento recibido, almacenando la información en las carpetas digitales que correspondan, asignándole un nombre para su fácil ubicación al momento del registro y a su vez deberá señalarlo con lápiz en el documento físico, de forma que el resto del personal de la DQOT lo pueda identificar con facilidad.
- 5.1.1.14. La Oficialía de Partes registrará la información primordial de cada uno de los documentos en el Sistema de Correspondencia, tales como remitente, número de fojas, en su caso anexos y tipo del



| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-------------------|----------|------------------|----------|
| P.850.DQOT.01 | No aplica | 0 | Septiembre 2021 | 14 de 53 |

mismo, origen del documento, el asunto de que se trate, un resumen describiendo lo relativo al documento, destinatarios y, de ser necesarias las copias de conocimiento, fecha del documento y fecha de recepción, así como adjuntar la versión digitalizada para pronta referencia de las UR. Todo ello de acuerdo con la clasificación.

- 5.1.1.15. Una vez registrada la información el sistema de correspondencia asignará un número de folio, mismo que el personal auxiliar administrativo deberá plasmar en la parte superior del documento recibido de forma legible y visible, en color azul si se trata de escritos iniciales de queja y en rojo si el documento es correspondencia en general.
- 5.1.1.16. El auxiliar administrativo adscrito a la DQOT, turnará en el Sistema de Correspondencia de la forma siguiente: documentación urgente, los escritos de queja para su Clasificación y Registro conforme su procedimiento específico; los documentos para la PRE, los documentos de autoridad a las Visitadurías Generales y, en su caso, a la DSRCAJ; los documentos de transparencia; documentos de las UR, lo relativo al personal de la CDH Puebla.
- 5.1.1.17. Una vez turnada la información en el Sistema de Correspondencia, las UR deberán revisar dicho sistema para conocer la información que se está turnando. Asimismo, en caso de corresponder la información a sus funciones y/o atribuciones deberán dar concluido en dicho sistema.
- 5.1.1.18. El/La Auxiliar administrativo/a de la DQOT relacionará la documentación señalando el número de folio, número de fojas y, en su caso anexos, apartado de observaciones en el cual se establecerán datos específicos que sean necesarios señalar, así como apartado de firma de recibido por cada uno de los documentos entregados y se plasmará el sello de recibo de la UR respectiva.
- 5.1.1.19. En caso de encontrar error en el listado, ya sea por falta de documento o por no ser evidentemente de la UR, se testará de dicha lista, especificando el motivo por el cual no se acepta el documento.
- 5.1.1.20. En caso de haberse recibido el documento por lista y del análisis de la información que lleve a cabo la UR se desprenda que no es un documento que le corresponda atender, deberá ser regresado a la DQOT mediante recurso signado por la persona titular de la UR,



| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-------------------|----------|------------------|----------|
| P.850.DQOT.01 | No aplica | 0 | Septiembre 2021 | 15 de 53 |

señalando los motivos por los cuales no le corresponde conocer de dicho documento. Ante dicha situación el personal de la DQOT deberá turnar la información conforme el presente manual de procedimientos.

- 5.1.1.21. En caso del regreso de la información y no se pueda ser turnada a una UR diversa, la DQOT deberá glosar la información en una carpeta de antecedente para que, en caso de contar con mayor información posteriormente se le de curso legal a dicho documento.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD |
|------------|--|--|
| 1 | Auxiliar Administrativo de Oficialía de Partes o Área de Guardias | Recibe la documentación y establece fecha, hora, número de fojas o fojas copia, de ser el caso las copias del documento, los anexos que lo acompañan, las iniciales de quien recibe. |
| 2 | Auxiliar Administrativo de Oficialía de Partes o Área de Guardias | Acusa de recibo, en una copia del documento que se entrega o en el formato que la persona interesada presente para tal efecto, siempre y cuando en éste aparezcan claramente las especificaciones del documento que se presenta. |
| 3 | Auxiliar Administrativo de Oficialía de Partes | Realiza la digitalización de la documentación, almacenando la información en las carpetas digitales que correspondan, asignándole un nombre para su fácil ubicación al momento del registro. |
| 4 | Auxiliar Administrativo Oficialía de Partes o Área de Guardias | Clasifica la documentación recibida en los rubros establecidos |
| 5 | Auxiliar Administrativo de Oficialía de Partes o Área de Guardias | Realiza el análisis de los escritos de queja y documentos de CEDH, mediante los cuales se remita una queja, con la finalidad de identificar, previa consulta con la persona titular de la DQO aquellos considerados como urgentes. |
| 6 | Área de Guardias | Relaciona y adjunta diariamente la documentación recibida en el informe de actividades que entrega a la persona titular de la DQO. |
| 7 | Dirección de Quejas y Orientación | Presenta en Oficialía de Partes la documentación entregada por el personal de guardias para su trámite correspondiente. |
| 8 | Auxiliar administrativo/a de la Dirección de Quejas y Orientación. | Registra la información primordial de cada uno de los documentos, de acuerdo a su clasificación, en el Sistema de correspondencia y éste asigna un número de folio, mismo que se plasma en el documento recibido. |
| 9 | Auxiliar administrativo/a de la Dirección de Quejas y Orientación. | Turna en el Sistema de Correspondencia a las UR. |



| | | |
|-----------------------|--|--|
| 10 | UR | Revisan el Sistema de Correspondencia para analizar si la información corresponde a sus funciones y/o atribuciones. |
| 11 | Auxiliar administrativo/a de la Dirección de Quejas y Orientación. | Relaciona la documentación por UR, señalando el número de folio, número de fojas y, en su caso los anexos que acompañan la información. |
| 12 | Auxiliar administrativo/a de la Dirección de Quejas y Orientación. | Entrega la documentación dirigida a las UR, a fin de que a la brevedad posible la haga llegar a su destinatario la información. |
| 13 | UR | Revisa la documentación física conforme el listado entregado por CPI, firmando en cada apartado y al final se plasmará el sello de recibido. |
| 14 | UR | En caso de encontrar error en lista, se testará el numeral que no se reciba y se pondrá el motivo por el cual no se acepta. De encontrarse el error posterior a la recepción de la documentación, deberá ser regresado a la DQO mediante recurso, señalando los motivos por los cuales no le corresponde su atención. |
| 15 | Auxiliar administrativo/a de la Dirección de Quejas y Orientación. | Recibe la documentación y atiende conforme la actividad 8. |
| FIN DEL PROCEDIMIENTO | | |

Nota: Las actividades secuenciales de las que son responsables de su ejecución las UR, se entenderá que se ejecutan por el personal adscrito a las mismas.

REGISTROS

- Informe de Actividades del personal de guardia.
- Sistema de Correspondencia.
- Listado de correspondencia.
- Folio del Sistema Intranet

DISTRIBUCIÓN

- Personal adscrito a la DQOT
- Personal de las distintas UR



| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-------------------|----------|------------------|----------|
| P.850.DQOT.02 | No aplica | 0 | Septiembre 2021 | 18 de 53 |

5.1.2. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE LAS PERSONAS QUE ACUDEN A LA OFICINA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO EN DÍAS Y HORAS HÁBILES

OBJETIVO ESPECÍFICO:

Describir las acciones que deben realizarse para brindar una atención de calidad y contenido humano a las personas que acuden a las instalaciones de Atención al Público en días y horas hábiles, para denunciar presuntas violaciones a derechos humanos, recibir orientación jurídica o solicitar información sobre la función de la CDH Puebla.

- 5.1.2.1. El Área de Atención al Público será la responsable de atender a quienes acuden a las instalaciones de la Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia en días y horas hábiles, para denunciar presuntas violaciones a derechos humanos, recibir orientación jurídica o solicitar información sobre la función de la CDH Puebla.
- 5.1.2.2. El Área de Atención al Público procurará que las personas no esperen más de 15 minutos promedio para ser atendidas por el personal profesional.
- 5.1.2.3. El personal de guardia realizará el registro pertinente en el Sistema de atención al público, donde se asentará el nombre de la persona usuaria, el área que visita, el asunto, la hora de entrada y su fotografía.
- 5.1.2.4. La persona titular de la DQOT y/o el personal auxiliar administrativo designado, asignará mediante el Sistema de Atención al Público a la persona servidora pública visitadora adjunta que deba llevar a cabo la atención a la persona peticionaria.
- 5.1.2.5. El Visitador/a Adjunto/a adscrito a la DQOT registrará en el módulo de atención personal del Sistema de Atención al Público, o bien, en el formato de datos generales, la información necesaria que ayuden para la identificación de la persona y una vez que finaliza su planteamiento, hará un resumen del asunto, señalando el servicio proporcionado.
Los servicios que brinda el Área de Atención al Público serán:
 - a) **Recepción de queja:** Cuando de la entrevista se advierta que los hechos narrados constituyen una probable violación a los derechos humanos de la persona peticionaria o de una tercera, se iniciará la queja conforme los formatos establecidos para tal efecto.
Aunado a lo anterior, el personal de atención al público deberá realizar acta circunstanciada mediante la cual se realice la ratificación de los datos



| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-------------------|----------|------------------|----------|
| P.850.DQOT.02 | No aplica | 0 | Septiembre 2021 | 19 de 53 |

personales y de contacto de la persona peticionaria y/o agraviada, así como de la narración de los hechos vertidos en el escrito de queja.

De igual forma, en dicha acta deberá establecerse que se le hizo del conocimiento a la persona peticionaria que deberá aportar mayores datos y evidencias, mismas que deberán ser presentadas en ese mismo acto, o bien, dentro de los 3 días hábiles siguientes para acreditar los extremos de su inconformidad.

b) **Remisión:** Cuando se desprenda que no se trata de un asunto de la competencia de la CDH Puebla y debe realizar un trámite para satisfacer su pretensión; se asesorará a la persona peticionaria respecto de la naturaleza de su problema, en caso de ser necesario, se elaborará un oficio con el nombre, domicilio y teléfono de la instancia idónea para apoyarlo en el asunto que enfrenta. El oficio lo autorizará la persona titular de la DQOT, quedándose con copia del acuse de recibo del oficio de remisión.

c) **Orientación jurídica:** Cuando se desprenda indubitadamente que no se trata de un asunto de la competencia de la CDH Puebla, se asesorará a la persona peticionaria respecto de la naturaleza de su problema y las posibles formas de solución. De ser el caso, se le proporcionará nombre, domicilio y teléfono de la instancia idónea para apoyarlo en el asunto que enfrenta.

5.1.2.6. El Visitador Adjunto, una vez que finaliza el servicio, imprimirá el formulario de atención y se le mostrará a la persona peticionaria para que lea su contenido y, si se encuentra de acuerdo, firme de conformidad y se le invita a que conteste la Encuesta de Medición en la Calidad de la Atención.

5.1.2.7. De haberse recabado escrito de queja por comparecencia, aunado al documento descrito en el ordinal que antecede, el Visitador/a Adjunto/a deberá mostrarle a la persona peticionaria el formato de escrito de queja por comparecencia, el acta circunstanciada de ratificación, para que lea su contenido y, si se encuentra de acuerdo, firme de conformidad ambos documentos.

5.1.2.8. Una vez firmados los documentos, el Visitador/a Adjunto/a deberá realizar la carga de la información en el sistema de quejas para la asignación ID que brindará el Sistema de Quejas, el cual deberá ser asentado en la esquina superior derecha y una vez concluido este proceso, deberá fotocopiar el escrito inicial de queja debidamente sellado, señalando fecha, hora y el número de fojas que integran la información recabada, para que dicha copia se le proporcione a la persona peticionaria como acuse.

5.1.2.9. Si la persona peticionaria acepta contestar la Encuesta de Medición en la Calidad de Atención, el personal profesional de Atención al Público solicitará



| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-------------------|----------|------------------|----------|
| P.850.DQOT.02 | No aplica | 0 | Septiembre 2021 | 20 de 53 |

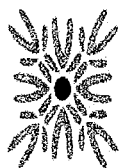
al Órgano Interno de Control se aplique la referida encuesta a la persona peticionaria.

- 5.1.2.10. Se esperará al personal del Órgano Interno de Control para que este a su vez proporcione a la persona usuaria un ejemplar de la Encuesta de Medición en la Calidad de la Atención.
- 5.1.2.11. En el caso de que el servicio ofrecido fuere remisión, el Visitador/a Adjunto/a integrará en el formulario de atención, de haberse emitido, el acuse de recibo del oficio de remisión.
- 5.1.2.12. El Visitador/a Adjunto/a al finalizar su jornada laboral, entregará los formularios de atención, los escritos iniciales de queja, así como los acuses de los oficios de remisión a la Dirección de Quejas y Orientación para su análisis y turno correspondiente.
- 5.1.2.13. Si de la entrevista con la persona peticionaria el Visitador/a Adjunto/a advierte que el asunto planteado requiere intervención inmediata, previa consulta con la persona titular de la Dirección de Quejas y Orientación, realizará las gestiones pertinentes con las autoridades que pudieran brindar el apoyo.
- 5.1.2.14. En caso de que la persona peticionaria presente lesiones o se requiera de la contención psicológica y se trate de un asunto de la competencia de la CDHP, se avisará a la persona Titular de la Dirección de Quejas y Orientación para que este a su vez instruya mediante oficio, al personal profesional especializado que brinde el servicio requerido, agregando el formato de consentimiento de atención, así como un informe de las atenciones brindadas. Toda esta documentación deberá ser anexada al formulario de atención al público.
- 5.1.2.15. En los casos en que el personal de seguridad de la CDHP no permita el ingreso de una persona peticionaria conforme a las medidas de seguridad y/o sanidad institucional establecidas y sea atendida en la puerta de acceso, el Visitador/a Adjunto/a, registrará el servicio en el módulo de atención personal del Sistema de Atención al Público, estableciendo esta situación, por lo que el formulario de atención no será firmado por la persona usuaria.



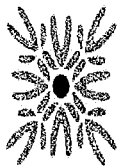
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD |
|------------|---|--|
| 1 | Auxiliar Administrativo adscrito a la Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia. | Registra a las personas peticionarias en el Sistema de Atención al Público, asentando los datos de identificación de la persona, procurando que el tiempo de espera no sea mayor a 15 minutos. |
| 2 | Área de Atención al Público/Titular de la DQO | Realiza la asignación en el Sistema de Atención al Público al personal profesional de atención al público que deba llevar a cabo la atención de la persona peticionaria |
| 3 | Visitador/a Adjunto/a | Recibirá a la persona peticionaria, presentándose con ella y solicitándole realiza una breve narrativa de los hechos, registrando en el Sistema de Atención al Público los datos personales y estadísticos, haciendo un resumen del asunto planteado y se ofrece el servicio según sea el caso. Recepción de queja (sigue en proceso 4) Remisión (sigue en proceso 10) Orientación Jurídica (sigue en proceso 11) |
| 4 | Visitador/a Adjunto/a | Deberá iniciar el escrito de queja, así como acta circunstanciada en la cual se realice la ratificación de los datos personales y de contacto, así como la narración de los hechos. Solicitando en el momento las pruebas pertinentes o bien, indicar el plazo para la presentación de las mismas. Requiere intervención inmediata: SI (sigue en proceso 5) NO (Sigue en proceso 8) |
| 5 | Visitador/a Adjunto/a | Avisará a la persona titular de la DQO del asunto de que se trate. Requiere atención médica/psicológica: SI (sigue el proceso 6) NO (sigue el proceso 8) |



| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-------------------|----------|------------------|----------|
| P.850.DQOT.02 | No aplica | 0 | Septiembre 2021 | 22 de 53 |

| | | |
|----|---|---|
| 6 | Persona titular de la DQOT | Emitirá el documento correspondiente dirigido al personal profesional en medicina o psicología, según corresponda, para su intervención inmediata con la persona peticionaria. |
| 7 | Área de personal profesional especializado | Brindará la atención médica/psicológica que requiera la persona peticionaria, emitiendo su respectiva opinión o dictamen, según corresponda. |
| 8 | Persona titular de la DQOT | Se instruye al personal profesional de Atención al Público para realizar la gestión pertinente con las posibles autoridades que pudieran brindar el apoyo requerido. |
| 9 | Visitador/a Adjunto/a | Realiza las gestiones pertinentes debiendo asentar en acta circunstanciada todas las gestiones y acciones llevadas a cabo para atender el asunto. |
| 10 | Visitador/a Adjunto/a /Personal de Guardias | Asesorará a la persona peticionaria respecto del trámite que debe realizar por la naturaleza de su problema y las posibles formas de solución. Proporcionándole el nombre, domicilio y teléfono de la instancia idónea para apoyarle en su asunto. |
| 11 | Visitador/a Adjunto/a /Personal de Guardias | Asesorará a la persona peticionaria respecto de la naturaleza de su problema y las posibles formas de solución. De ser el caso, le proporcionará nombre, domicilio y teléfono de la instancia idónea para apoyarle en su asunto. |
| 12 | Visitador/a Adjunto/a | Una vez finalizado el servicio, imprimirá el formulario de atención y se agrega al acta circunstanciada debidamente firmada, así como, en su caso, las pruebas que aporte la persona peticionaria. |
| 13 | Visitador/a Adjunto/a | Realizará la carga de la información en el sistema de quejas para la asignación de folio provisional, el cual deberá ser asentado en la esquina superior derecha. |
| 13 | Visitador/a Adjunto/a | Entrega las quejas recabadas a la persona titular de la DQOT para el turno correspondiente a las Visitadurías Generales. |
| 14 | Persona titular de la DQOT | Señala en los escritos sobre presuntas violaciones a derechos humanos el turno que le corresponde según las visitadurías generales en el documento, en la esquina superior derecha. De igual forma realiza el turno en el sistema de quejas. |



| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-------------------|----------|------------------|----------|
| P.850.DQOT.02 | No aplica | 0 | Septiembre 2021 | 23 de 53 |

Entrega los escritos iniciales de quejas a CPI para llevar a cabo el proceso establecido en el numeral 5.1.1. del presente Manual de Procedimientos.

FIN DEL PROCEDIMIENTO

Nota: Las actividades secuenciales de las que son responsables de su ejecución las UR, se entenderá que se ejecutan por el personal adscrito a las mismas.

REGISTROS

- Sistema de Correspondencia.
- Sistema de Quejas

DISTRIBUCIÓN

- Personal adscrito a la DQOT
- Personal de las distintas UR



| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-------------------|----------|------------------|----------|
| P.850.DQOT.03 | No aplica | 0 | Septiembre 2021 | 24 de 53 |

5.1.3. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS QUE SE COMUNICAN VÍA TELEFÓNICA

OBJETIVO ESPECÍFICO:

Describir las acciones que deben realizarse para brindar una atención de calidad y contenido humano a las personas que realizan llamada telefónica, para denunciar presuntas violaciones a derechos humanos, recibir orientación jurídica.

- 5.1.3.1. El/La Visitador/a Adjunto/a y el Auxiliar Administrativo/a, serán las responsables de atender las llamadas, en días y horas hábiles de las personas peticionarias que desean denunciar presuntas violaciones a derechos humanos, recibir orientación jurídica, o información sobre las funciones de este Organismo.
- 5.1.3.2. El personal de guardia será responsable de atender a las personas peticionarias que se comunican vía telefónica en días y horas inhábiles, para denunciar presuntas violaciones a derechos humanos, recibir orientación jurídica o información sobre las funciones del Organismo.
- 5.1.3.3. El/La Visitador/a Adjunto/a, que reciba la llamada inicial solicitará una descripción breve del asunto que desea tratar, una vez que finalice su planteamiento, se asignará a la persona servidora pública que deba llevar a cabo la atención a la persona peticionaria.
- 5.1.3.4. El/La Visitador/a Adjunto/a, registrará en el módulo de atención personal del Sistema de Atención al Público los datos de identificación de la persona y una vez que finaliza su planteamiento, hará un resumen del asunto, señalando el servicio proporcionado.

Los servicios que brinda el Área de Atención al Público serán:

- a) **Recepción de queja:** Cuando de la llamada telefónica se advierta que los hechos narrados constituyen una probable violación a los derechos humanos de la persona peticionaria o de una tercera, se iniciará la queja mediante acta circunstanciada en la que se describirán los hechos manifestados, así como los datos de contacto de la persona peticionaria.

De igual forma, en dicha acta deberá establecerse que se le hizo del conocimiento a la persona peticionaria que deberá ratificar



| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-------------------|----------|------------------|----------|
| P.850.DQOT.03 | No aplica | 0 | Septiembre 2021 | 25 de 53 |

la queja, así como aportar mayores datos y evidencias, mismas que deberán ser presentadas dentro de los 3 días hábiles siguientes para acreditar los extremos de su inconformidad.

- b) **Orientación jurídica:** Cuando se desprenda indubitadamente que no se trata de un asunto de la competencia de la CDHP, se asesorará a la persona peticionaria respecto de la naturaleza de su problema y las posibles formas de solución. De ser el caso, se le proporcionará nombre, domicilio y teléfono de la instancia idónea para apoyarlo en el asunto que enfrenta.
- 5.1.3.5. El/La Visitador/a Adjunto/a, una vez que finaliza el servicio, imprimirá el formulario de atención y se agregue al acta circunstanciada debidamente firmada por el personal que brindó la atención.
- 5.1.3.6. Una vez firmados los documentos, el/La Visitador/a Adjunto/a deberá realizar la carga de la información en el sistema de quejas para la asignación del ID provisional, el cual deberá ser asentado en la esquina superior derecha.
- 5.1.3.7. El formulario del sistema de atención al público, así como el acta circunstanciada de la llamada telefónica, con el número de folio provisional, una vez autorizada por la DQOT, la entregará en la Oficialía de Partes para su trámite correspondiente.
- 5.1.3.8. El personal de guardia registrará en acta circunstanciada, los datos generales de identificación de la persona y una vez que finaliza su planteamiento hará un resumen del asunto, señalando el servicio proporcionado.

Los servicios que brinda el Área de Atención al Público serán:

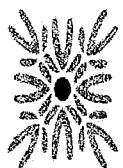
- a) **Recepción de queja:** Cuando de la llamada telefónica se advierta que los hechos narrados constituyen una probable violación a los derechos humanos de la persona peticionaria o de una tercera, se iniciará la queja mediante acta circunstanciada en la que se describirán los hechos manifestados, así como los datos de contacto de la persona peticionaria.

De igual forma, en dicha acta deberá establecerse que se le hizo del conocimiento a la persona peticionaria que deberá ratificar la queja, así como aportar mayores datos y evidencias, mismas que deberán ser presentadas dentro de los 3 días hábiles siguientes para acreditar los extremos de su inconformidad.



| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-------------------|----------|------------------|----------|
| P.850.DQOT.03 | No aplica | 0 | Septiembre 2021 | 26 de 53 |

- b) **Orientación jurídica:** Cuando se desprenda indubitadamente que no se trata de un asunto de la competencia de la CDH Puebla, se asesorará a la persona peticionaria respecto de la naturaleza de su problema y las posibles formas de solución. De ser el caso, se le proporcionará nombre, domicilio y teléfono de la instancia idónea para apoyarlo en el asunto que enfrenta.
- 5.1.3.9. El personal de guardia, una vez que finaliza el servicio, señalará toda la atención brindada mediante acta circunstanciada debidamente firmada por el personal que atendió la llamada telefónica.
- 5.1.3.10. El personal de guardia entregará al día hábil siguiente las actas circunstanciadas recibidas durante su turno a la DQO para su trámite correspondiente.
- 5.1.3.11. Si de la llamada telefónica con la persona peticionaria el personal de atención al público o personal de guardias advierte que el asunto planteado requiere intervención inmediata, previa consulta con la persona titular de la Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia, realizará las gestiones pertinentes con las autoridades que pudieran brindar el apoyo.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| No. | RESPONSABLE | ACTIVIDAD |
|------------|--|--|
| 1 | El/La Visitador/a Adjunto/a/Auxiliar Administrativo/a | Atiende la llamada telefónica presentándose con la persona peticionaria solicitándole una breve descripción del servicio que requiere, registra en el Sistema de Conmutador los datos personales, y envía la llamada al personal profesional de atención al público. |
| 2 | El/La Visitador/a Adjunto/a | Solicita a la persona peticionaria los datos de identificación y le requiere realice el planteamiento de su asunto, los registra en el Sistema de Atención al Público, señalando el servicio proporcionado. Recepción de queja (sigue en proceso 4) Orientación Jurídica (sigue en proceso 8) |
| 3 | Personal de Guardia | Solicita a la persona peticionaria los datos de identificación y le requiere realice el planteamiento de su asunto, los registra en el acta circunstanciada, señalando el servicio proporcionado. Recepción de queja (sigue en proceso 4) Orientación Jurídica (sigue en proceso 8) |
| 4 | El/La Visitador/a Adjunto/a | Si advierte que los hechos narrados constituyen una probable violación a los derechos humanos de la persona peticionaria o de una tercera, se iniciará la queja mediante acta circunstanciada en la que se describirán los hechos manifestados, así como los datos de contacto de la persona peticionaria. Requiere intervención inmediata: Si (pasa al proceso 4) No (pasa al proceso 8) |
| 5 | El/La Visitador/a Adjunto/a /Personal de Guardias | Si advierte que el asunto planteado requiere intervención inmediata, consulta con la persona titular de la DQOT, para realizar las gestiones pertinentes con las autoridades que pudieran brindar el apoyo. |
| 6 | El/La Visitador/a Adjunto/a /Personal de Guardias | Deberá asentar en acta circunstanciada todas las gestiones y acciones llevadas a cabo para atender el asunto. |



| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-------------------|----------|------------------|----------|
| P.850.DQOT.03 | No aplica | 0 | Septiembre 2021 | 28 de 53 |

| | | |
|-----------------------|---|--|
| 7 | El/La Visitador/a Adjunto/a /Personal de Guardias | Hará del conocimiento a la persona peticionaria que deberá ratificar la queja, así como aportar mayores datos y evidencias, mismas que deberán ser presentadas dentro de los 3 días hábiles siguientes para acreditar los extremos de su inconformidad. |
| 8 | El/La Visitador/a Adjunto/a /Personal de Guardias | Asesorará a la persona peticionaria respecto de la naturaleza de su problema y las posibles formas de solución. De ser el caso, le proporcionará nombre, domicilio y teléfono de la instancia idónea para apoyarle en su asunto. |
| 9 | El/La Visitador/a Adjunto/a | Una vez finalizado el servicio, imprimirá el formulario de atención y se agrega al acta circunstanciada debidamente firmada. |
| 10 | Personal de Guardias | Entrega al Área de Atención al Público, al día hábil siguiente, las quejas recabadas para el proceso correspondiente. |
| 13 | El/La Visitador/a Adjunto/a | Realizará la carga de la información en el sistema de quejas para la asignación de folio provisional, el cual deberá ser asentado en la esquina superior derecha. |
| 14 | El/La Visitador/a Adjunto/a | Entrega las quejas recabadas a la persona titular de la DQOT para el turno correspondiente a las Visitadurías Generales. |
| 15 | DQOT | <p>Señala en los escritos sobre presuntas violaciones a derechos humanos el turno que le corresponde según las visitadurías generales en el documento, en la esquina superior derecha.</p> <p>De igual forma realiza el turno en el sistema de quejas.</p> <p>Entrega los escritos Iniciales de quejas a CPI para llevar a cabo el proceso establecido en el numeral 5.1.1. del presente Manual de Procedimientos.</p> |
| FIN DEL PROCEDIMIENTO | | |

REGISTROS

- Sistema de Correspondencia.

DISTRIBUCIÓN

- Personal adscrito a la DQO
- Personal de las distintas UR



| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-------------------|----------|------------------|----------|
| P.850.DQOT.04 | No aplica | 0 | Septiembre 2021 | 29 de 53 |

5.1.4. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PRESUNTAS VIOLACIONES A LOS DERECHOS HUMANOS RECIBIDAS VÍA CORREO ELECTRÓNICO, QUEJA EN LÍNEA, WHATSAPP, MEDIOS DE COMUNICACIÓN, REDES SOCIALES.

OBJETIVO ESPECÍFICO:

Describir las acciones que deben realizarse para brindar una atención de calidad y contenido humano a las personas que contactan a la CDHP, para denunciar presuntas violaciones a derechos humanos, recibir orientación jurídica o solicitar información sobre la función de este organismo mediante medios electrónicos, así como de los asuntos que son señalados en medios de comunicación y de las diversas notas periodísticas se pueden advertir presuntas violaciones a los derechos humanos.

- 5.1.4.1. El personal de la DQOT serán los responsables de atender los documentos recibidos vía correo electrónico, queja en línea, WhatsApp, en los que se denuncie una presunta violación a los derechos humanos, o bien recibir orientación jurídica.
- 5.1.4.2. Tratándose de los escritos recibidos mediante correo electrónico, o bien, por queja en línea, la persona titular de la DQOT imprimirá los documentos y los entregará al/la Visitador/a Adjunto/a.
- 5.1.4.3. Los mensajes recibidos a través de las redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter), así como las notas periodísticas de los medios de comunicación, en los que se adviertan presuntas violaciones a los derechos humanos de las personas, deberán ser remitidos por la UCSRP a la DQOT mediante memorándum, anexando la nota y, en su caso la liga electrónica en la que se pueda observar el video.
- 5.1.4.4. La persona titular de la DQOT realizará un análisis de la información y determinará si resulta procedente el inicio de la queja respectiva.
- 5.1.4.5. Tratándose de los mensajes recibidos a través de redes sociales, preferentemente deberán contar con un número telefónico de la persona peticionaria para lograr el contacto directo.
- 5.1.4.6. De contar con datos de contacto, el/la Visitador/a Adjunto/a, de la DQOT contactará a las personas peticionarias con la finalidad de



| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-------------------|----------|------------------|----------|
| P.850.DQOT.04 | No aplica | 0 | Septiembre 2021 | 30 de 53 |

conocer con detalle los hechos que presuntamente son violatorios a derechos humanos.

- 5.1.4.7. Con relación a las comunicaciones recibidas mediante WhatsApp, o bien, de las recibidas por redes sociales y se haya logrado tener contacto con las personas peticionarias, el/la Visitador/a Adjunto/a, que realice la llamada inicial solicitará una descripción breve del asunto que desea tratar, registrando en el módulo de atención personal del Sistema de Atención al Público los datos de identificación de la persona y una vez que finaliza su planteamiento, hará un resumen del asunto, señalando el servicio proporcionado.

Los servicios que brinda el Área de Atención al Público serán:

- a) **Recepción de queja:** Cuando de la llamada telefónica se advierta que los hechos narrados constituyen una probable violación a los derechos humanos de la persona peticionaria o de una tercera, se iniciará la queja mediante acta circunstanciada en la que se describirán los hechos manifestados, así como los datos de contacto de la persona peticionaria.

De igual forma, en dicha acta deberá establecerse que se le hizo del conocimiento a la persona peticionaria que deberá ratificar la queja, así como aportar mayores datos y evidencias, mismas que deberán ser presentadas dentro de los 3 días hábiles siguientes para acreditar los extremos de su inconformidad.

- b) **Orientación jurídica:** Cuando se desprenda indubitadamente que no se trata de un asunto de la competencia de la CDHP, se asesorará a la persona peticionaria respecto de la naturaleza de su problema y las posibles formas de solución. De ser el caso, se le proporcionará nombre, domicilio y teléfono de la instancia idónea para apoyarlo en el asunto que enfrenta.

- 5.1.4.8. El/la Visitador/a Adjunto/a, una vez que finaliza el servicio, imprimirá el formulario de atención y se agrega al acta circunstanciada debidamente firmada por el personal que brindó la atención.

- 5.1.4.9. Una vez firmados los documentos, el/la Visitador/a Adjunto/a, deberá realizar la carga de la información en el sistema de quejas para la asignación de folio provisional, el cual deberá ser asentado en la esquina superior derecha.



| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-------------------|----------|------------------|----------|
| P.850.DQOT.04 | No aplica | 0 | Septiembre 2021 | 31 de 53 |

- 5.1.4.10. El formulario del sistema de atención al público, así como el acta circunstanciada de la llamada telefónica, con el número de folio provisional, una vez autorizada por la DQOT, la entregará en la Oficialía de Partes para su trámite correspondiente.
- 5.1.4.11. De no contar con datos de contacto y se advierte una presunta violación a los derechos humanos, el personal profesional de atención al público dará de alta en el sistema de quejas, en el que se asignará el número de folio provisional y una vez autorizada por la persona titular de la DQOT, la entregará en la Oficialía de Partes para su trámite correspondiente.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| No. | RESPONSIBLE | ACTIVIDAD |
|-----|--|--|
| 1 | Personal de Atención al Público/ UCSRP/ Titular de la DQOT | <p>Recibe la comunicación vía correo electrónico, Queja en línea, WhatsApp, medios de comunicación o redes sociales.</p> <p>Correo electrónico o queja en línea (sigue en proceso 2)</p> <p>Medios de comunicación o redes sociales (atiende el proceso 3)</p> <p>WhatsApp (continúa en proceso 5)</p> |
| 2 | Titular de la DQOT | <p>Recibe la comunicación, imprime el documento y lo entrega al personal de Atención al Público para su registro en el sistema de quejas.</p> |
| 3 | UCRSP | <p>Envía a la DQOT, mediante memorándum, la nota periodística o la comunicación recibida mediante redes sociales, anexando, en su caso, los datos de contacto o el link de las imágenes videográficas en el que se visualicen los hechos.</p> |
| 4 | Titular de la DQOT | <p>Analiza los documentos enviados por la UCSRP y los turna al personal de Atención al Público para su trámite correspondiente</p> <p>La información cuenta con datos de contacto (pasa al proceso 5)</p> <p>No se cuenta con datos de contacto (Sigue en el proceso 12)</p> |
| 5 | El/la Visitador/a Adjunto/a. | <p>Realiza llamada telefónica y solicita a la persona peticionaria sus datos de identificación y le requiere realice el planteamiento de su asunto, los registra en el Sistema de Atención al Público, señalando el servicio proporcionado.</p> <p>Recepción de queja (sigue en proceso 6)</p> <p>Orientación Jurídica (sigue en proceso 10)</p> |
| 6 | El/la Visitador/a Adjunto/a. | <p>Si advierte que los hechos narrados constituyen una probable violación a los derechos humanos de la persona peticionaria o de una tercera, se iniciará la queja mediante acta circunstanciada en la que se describirán los hechos manifestados, así como los datos de contacto de la persona peticionaria.</p> |



| | | |
|-----------|--|---|
| | | Requiere intervención inmediata: Si (pasa al proceso 7) No (pasa al proceso 9) |
| 7 | El/la Visitador/a Adjunto/a. | Si advierte que el asunto planteado requiere intervención inmediata, consulta con la persona titular de la DQOT, para realizar las gestiones pertinentes con las autoridades que pudieran brindar el apoyo. |
| 8 | El/la Visitador/a Adjunto/a. | Deberá asentar en acta circunstanciada todas las gestiones y acciones llevadas a cabo para atender el asunto. |
| 9 | El/la Visitador/a Adjunto/a. | Hará del conocimiento a la persona peticionaria que deberá ratificar la queja, así como aportar mayores datos y evidencias, mismas que deberán ser presentadas dentro de los 3 días hábiles siguientes para acreditar los extremos de su inconformidad. |
| 10 | El/la Visitador/a Adjunto/a. | Asesorará a la persona peticionaria respecto de la naturaleza de su problema y las posibles formas de solución. De ser el caso, le proporcionará nombre, domicilio y teléfono de la instancia idónea para apoyarle en su asunto. |
| 11 | Personal de Atención al Público | Una vez finalizado el servicio, imprimirá el formulario de atención y se agrega al acta circunstanciada debidamente firmada. |
| 12 | El/la Visitador/a Adjunto/a. | Realizará la carga de la información en el sistema de quejas para la asignación de folio provisional, el cual deberá ser asentado en la esquina superior derecha. |
| 13 | El/la Visitador/a Adjunto/a. | Entrega las quejas recabadas a la persona titular de la DQOT para el turno correspondiente a las Visitadurías Generales. |
| 14 | DQOT | Señala en los escritos sobre presuntas violaciones a derechos humanos el turno que le corresponde según las visitadurías generales en el documento, en la esquina superior derecha. De igual forma realiza el turno en el sistema de quejas. Entrega los escritos iniciales de quejas a CPI para llevar a cabo el proceso establecido en el numeral 5.1.1. del |



**Comisión de
Derechos Humanos
del Estado de Puebla**

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS, ORIENTACIÓN y
TRANSPARENCIA

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-------------------|----------|------------------|----------|
| P.850.DQOT.04 | No aplica | 0 | Septiembre 2021 | 34 de 53 |

presente Manual de Procedimientos.

FIN DEL PROCEDIMIENTO

REGISTROS

- Sistema de Correspondencia.
- Sistema de Quejas

DISTRIBUCIÓN

- Personal adscrito a la DQOT
- Personal de las distintas UR



| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-------------------|----------|------------------|----------|
| P.850.DQOT.05 | No aplica | 0 | Septiembre 2021 | 35 de 53 |

5.1.5. PROCEDIMIENTO PARA EL TURNO DE ESCRITOS INICIALES QUE CONTENGAN PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS A LAS VISITADURÍAS GENERALES.

OBJETIVO ESPECÍFICO:

Describir las acciones que deben realizarse al momento de turnar los escritos iniciales que contengan presuntas violaciones a derechos humanos a las Visitadurías Generales para su tramitación.

- 5.1.5.1. La persona Titular de la DQOT será la responsable de realizar el turno de los escritos iniciales a las Visitadurías Generales para su tramitación.
- 5.1.5.2. El/La Visitador Adjunto/a, realizará una búsqueda en el sistema de quejas para determinar si los escritos de queja o la persona peticionaria cuentan con antecedentes en esta CDHP, de ser así, se asentará el número expediente con el cual se relaciona, y a la Visitaduría General en la que se encuentre el expediente que anteceda.
- 5.1.5.3. Los escritos iniciales que se reciban por cualquier medio se entregarán a la persona titular de la DQOT.
- 5.1.5.4. La persona titular de la DQOT recibirá el original de aquellos escritos iniciales de queja que deberán ser valorados para detectar aquellos que sean considerados como urgentes, los cuales serán tramitados a la brevedad posible por el personal de atención al público y oficialía de partes respectivamente. En casos que sea necesaria la intervención inmediata el escrito inicial de queja se enviará por correo electrónico y por el sistema de correspondencia electrónico los escritos iniciales de queja.
- 5.1.5.5. Los escritos iniciales de queja en donde de su lectura se advierta que las presuntas violaciones a derechos humanos sean de la competencia de la CDHP serán analizados por persona titular de la DQOT para su debida asignación a las Visitadurías Generales tomando en consideración la autoridad presuntamente responsable de que se trate, los Programas Especiales, o bien de conformidad con las instrucciones de la persona titular de la PRE. El resto de los escritos iniciales de quejas serán asignados de manera equitativa entre las Visitadurías Generales.
- 5.1.5.6. La distribución de los escritos iniciales de queja se determinará considerando en primer término, la especialización del personal de cada Visitaduría para la atención de los asuntos, posteriormente, las



| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-------------------|----------|------------------|----------|
| P.850.DQOT.05 | No aplica | 0 | Septiembre 2021 | 36 de 53 |

instrucciones de la persona titular de la PRE, conforme a las autoridades señaladas como presuntas responsables de la violación a los derechos humanos, y finalmente se observará, la carga de trabajo de las mismas.

- 5.1.5.7. Una vez analizada la información y señalada la Visitaduría General que deba atender el escrito inicial de queja, la persona titular de la DQOT realizará el turno en el sistema de quejas.
- 5.1.5.8. Los escritos iniciales de queja originales ya turnados en el sistema de quejas serán entregados en la Oficialía de Partes para su trámite correspondiente.
- 5.1.5.9. Las Visitadurías Generales una vez que reciban los escritos de queja, determinarán si es competencia de su área la atención del mismo, o bien, consideran que dicho documento no corresponde a una queja inicial y se le debe dar otro trámite, lo que harán saber a la DQOT a través de un memorándum en breve término, indicando de forma clara y precisa cual es el trámite que solicitan se le deberá dar al documento en cuestión.
- 5.1.5.10. Los documentos que hayan sido devueltos por las Visitadurías Generales y no puedan ser reasignados a otra UR, la DQOT los resguardará y serán señalados como archivos de control.
- 5.1.5.11. El turno de los folios se suspenderá el penúltimo día de cada mes siempre y cuando sea día hábil debido al corte y con el propósito de proceder a la elaboración del informe mensual de actividades que se debe presentar a los miembros del Consejo Consultivo.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| No. | RESPONSIBLE | ACTIVIDAD |
|------------------------------|--|--|
| 1 | El/la Visitador/a Adjunto/a | Realiza la búsqueda en el sistema de quejas si existe antecedente de la persona peticionaria y/o de los hechos narrados. Existe antecedente (sigue en proceso 2) No existe antecedente (sigue en proceso 3) |
| 2 | El/la Visitador/a Adjunto/a | Señala en el escrito inicial de queja el número de expediente y la Visitaduría General que conoce la queja que pudiera estar relacionada. |
| 3 | El/la Visitador/a Adjunto/a | Entrega los escritos iniciales de queja a la persona titular de la DQOT |
| 4 | Titular de la DQOT | Valora los escritos iniciales de queja si existen escritos iniciales de queja urgentes. Es urgente (sigue en proceso 5) No es urgente (pasa al proceso 6) |
| 5 | Titular de la DQOT | Se envían de manera inmediata a la Visitaduría General que le corresponda atender. |
| 6 | Titular de la DQOT | Distribuye los escritos iniciales de queja considerando en primer término, la atención por programas especiales, las instrucciones de la persona titular de la PRE, conforme a las autoridades señaladas como presuntas responsables de la violación a los derechos humanos, y, la carga de trabajo de las mismas |
| 7 | Titular de la DQOT | Señala en los escritos sobre presuntas violaciones a derechos humanos el turno que le corresponde según las visitadurías generales en el documento, en la esquina superior derecha. De igual forma realiza el turno en el sistema de quejas. Entrega los escritos iniciales de quejas a CPI para llevar a cabo el proceso establecido en el numeral 5.1.1. del presente Manual de Procedimientos. |
| FIN DEL PROCEDIMIENTO | | |



**Comisión de
Derechos Humanos
del Estado de Puebla**

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS, ORIENTACIÓN y
TRANSPARENCIA

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-------------------|----------|------------------|----------|
| P.850.DQOT.05 | No aplica | 0 | Septiembre 2021 | 38 de 53 |

REGISTROS

- Sistema de Quejas
- Sistema de Correspondencia.
- Memorándum de devolución de documentos
- Archivo de control.

DISTRIBUCIÓN

- Personal adscrito a la DQOT
- Personal de las distintas UR



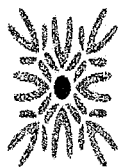
| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-------------------|----------|------------------|----------|
| P.850.DQOT.06 | No aplica | 0 | Septiembre 2021 | 39 de 53 |

5.1.6. PROCEDIMIENTO PARA LA ASIGNACIÓN DE NÚMEROS DE OFICIO RELACIONADOS CON EL PROCEDIMIENTO SUSTANTIVO DE LA CDHP.

OBJETIVO ESPECÍFICO:

Describir las acciones que el personal de la DQOT y las UR involucradas en el proceso sustantivo de la CDHP deben llevar a cabo para la solicitud y asignación de números de oficio que serán notificados a las autoridades señaladas como responsables y/o personas peticionarias.

- 5.1.6.1. El personal de las Visitadurías Generales, así como de la DSRCAJ serán los responsables de solicitar a la DQOT, la asignación de números de oficios relacionados con la integración de los expedientes de quejas o de seguimiento de recomendaciones, así como de conciliaciones que se integren dentro de la CDHP.
- 5.1.6.2. El personal de las Visitadurías Generales, la DQOT o de la DSRCAJ realizarán sus oficios y una vez debidamente firmados autógrafamente por la persona titular, se deberá dejar espacios suficientes con la finalidad de que se puedan agregar el número de oficio y la fecha en que se asignan.
- 5.1.6.3. El personal de las Visitadurías Generales o de la DSRCAJ deberán realizar un listado mediante el cual se entregarán a la DQOT los oficios, por duplicado, a los que se les asignarán número y fecha.
Dicho listado deberá contener número de expediente al que está relacionado dicho oficio, el nombre de la autoridad o el nombre de la persona peticionaria a quien va dirigido, el número de fojas y en su caso los anexos que contenga si es por primera ocasión o si se trata de un reemplazo, así como si se trata de un oficio de trámite ordinario o urgente. Se trata de oficios de trámite urgente aquellos que se refieran a medidas cautelares, presentación o exhibición de personas de las que pueda estar en peligro su integridad física o psicológica, aquellos con los que se dé cumplimiento a un requerimiento de alguna autoridad y que contenga término, o bien, aquellos que la PRE instruya a la DQOT se brinde atención inmediata. El resto de los oficios se considerarán como trámite ordinario.
- 5.1.6.4. El/La Auxiliar Administrativo/a revisará que los oficios se encuentren debidamente firmados, así como la información que se señala en el listado coincidan con la documentación física que se esté entregando.



| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-------------------|----------|------------------|----------|
| P.850.DQOT.06 | No aplica | 0 | Septiembre 2021 | 40 de 53 |

- 5.1.6.5. De no cumplir con los requisitos anteriormente descritos, no se recibirá y se indicará al personal de las UR el motivo por el cual no es posible su recepción para que subsanen la deficiencia detectada.
- 5.1.6.6. El/La Auxiliar Administrativo/a sellará el listado de recibido, señalando la fecha, hora y el total de oficios recibidos.
- 5.1.6.7. Según la urgencia y la carga de trabajo se asignará el número y la fecha al oficio actividad que no debe tardar más de tres días hábiles.
- 5.1.6.8. El/La Auxiliar Administrativo/a, deberá registrar la información en la base de datos que la DQOT tenga para tal efecto. Finalmente, una vez asignado el número y registrada la información, se digitalizará el oficio para que se tenga un acervo digital.
- 5.1.6.9. El/La Auxiliar Administrativo/a regresará mediante listado a las Visitadurías Generales, la DQOT o la DSRCAJ los oficios que le dan trámite dichas UR. Entendiéndose que son aquellos que van dirigidos a las personas peticionarias, así como de las autoridades que no se encuentren dentro de la ciudad capital o de su área metropolitana y deban notificar por los medios que ellos consideren pertinentes.
El listado deberá contener el número de oficio, las fojas que se entregan, así como si se trata de asignación de número por trámite ordinario o urgente.
- 5.1.6.10. Tratándose de los oficios que se dirijan a las autoridades que se encuentren dentro de la ciudad capital o de su área metropolitana, la CPI los custodiará, hasta en tanto se coordina con el personal de mensajería de la DA para su notificación.
- 5.1.6.11. Una vez notificados los oficios, el personal de mensajería de la DA deberá entregar los acuses a la CPI y esta última los digitalizará para que sean entregados a las UR mediante el procedimiento establecido en el numeral 5.1.1 del presente manual.
- 5.1.6.12. Los oficios que no se hayan notificado por el personal de mensajería de la DA, o bien aquellos que se traten de un reemplazo por contener alguna deficiencia y previamente se les haya asignado un número de oficio, las Visitadurías Generales, la DQOT o la DSRCAJ subsanarán la deficiencia y firmarán de nueva cuenta el oficio, lo entregarán a la CPI con el documento inicial, para que se les asigne el mismo número y se cambie la digitalización del mismo
- 5.1.6.13. En caso de que por alguna circunstancia no fuera posible que los titulares de las UR, establecer comunicación con el titular de la DQOT, a efecto de obtener un número de oficio, las UR podrán utilizar un número de oficio

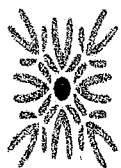


**Comisión de
Derechos Humanos
del Estado de Puebla**

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS, ORIENTACIÓN y
TRANSPARENCIA

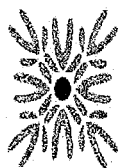
| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|----------------------|------------------------------|-----------------|-----------------------------|-----------------|
| P.850.DQOT.06 | No aplica | 0 | Septiembre 2021 | 41 de 53 |

propio, con la obligación que al día siguiente hábiles brinden copia simple del oficio a la DQOT.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| No. | RESPONSIBLE | ACTIVIDAD |
|------------|---|---|
| 1 | Personal de Visitadurías Generales/ DQOT/ DSRCAJ | Realiza el oficio correspondiente, lo entrega a la persona titular para su firma por duplicado. |
| 2 | Personal de Visitadurías Generales/ DQOT/ DSRCAJ | Realiza listado de los oficios que serán entregados a la CPI de la DQOT. |
| 3 | El/La Auxiliar Administrativo/a | Recibe el listado con los oficios en original. Revisa que coincida la información del listado con los documentos originales entregados. Cumple (sigue el proceso 4) No cumple (pasa al proceso 10) |
| 4 | El/La Auxiliar Administrativo/a | Asignará el número de folio y fecha en el documento original. Registrará en la base de datos la información y digitaliza el documento original. |
| 5 | El/La Auxiliar Administrativo/a | Regresa los oficios a la UR solicitante que deben notificar. |
| 6 | El/La Auxiliar Administrativo/a | Entrega los documentos al personal de mensajería de la DA para su notificación. |
| 7 | Personal de mensajería de la DA | Recibe los documentos y los notifica. |
| 8 | Personal de mensajería de la DA | Regresa los oficios y los acuses a la CPI |
| 9 | El/La Auxiliar Administrativo/a | Recibe los oficios que no fueron notificados y los acuses. Digitalizará los acuses y turnará los documentos conforme el procedimiento establecido. |



| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-------------------|----------|------------------|----------|
| P.850.DQOT.06 | No aplica | 0 | Septiembre 2021 | 43 de 53 |

| | | |
|------------------------------|--|---|
| | | Sigue el proceso 10 para los oficios que no fueron notificados. |
| 10 | EI/La Auxiliar Administrativo/a | Señala la deficiencia que tiene el oficio y es regresado al personal de la UR solicitante para que sea subsanado y se realice el proceso 4 del presente procedimiento. |
| 11 | EI/La Auxiliar Administrativo/a | Entrega mediante listado los documentos a la UR solicitante. |
| FIN DEL PROCEDIMIENTO | | |

REGISTROS

- Sistema de Correspondencia.
- Listado de documentos
- Base de datos.

DISTRIBUCIÓN

- Personal adscrito a la DQOT
- Personal de las distintas UR



| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-------------------|----------|------------------|----------|
| P.850.DQOT.07 | No aplica | 0 | Septiembre 2021 | 44 de 53 |

5.1.7. PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD DE COLABORACIONES QUE DEBERÁN DESAHOGAR LAS DELEGACIONES REGIONALES

OBJETIVO ESPECÍFICO:

El presente procedimiento tiene como finalidad el detallar las actividades de manera específica que deberán llevar a cabo las diferentes UR de la CDHP que requieran solicitar la colaboración de las Delegaciones Regionales para realizar diversas diligencias que sean necesarias para integrar e investigar adecuadamente los expedientes de queja, el seguimiento de conciliaciones o recomendaciones, o bien de cualquier trámite administrativo requerido.

- 5.1.7.1. Las Delegaciones Regionales adscritas a la DQOT serán responsables de atender las solicitudes de colaboración que realicen las UR de la CDHP, que deban realizarse en los diversos municipios del Estado de Puebla y se encuentren aledaños a las Delegaciones Regionales.
- 5.1.7.2. El personal de las UR que requieran la notificación de oficios en los municipios aledaños a las Delegaciones Regionales, deberán solicitarla mediante memorándum dirigido a la persona titular de la DQOT, debiendo ser entregado al menos un día hábil previo a que el personal de las Delegaciones Regionales se presente en las oficinas del edificio sede.
- 5.1.7.3. Tratándose de desahogos de diligencias relacionadas con la integración de los expedientes de queja, el personal de las UR deberá consultar previamente con la Delegación Regional a la que se vaya a solicitar la colaboración la disponibilidad de agenda para el día propuesto para llevar a cabo dicha actuación, así como si no existe impedimento material para realizar las actuaciones solicitadas.
- 5.1.7.4. Una vez confirmada la disponibilidad de agenda, así como la inexistencia de impedimentos materiales, el personal adscrito a las UR, serán responsables de elaborar las solicitudes ya sea por medio de correo electrónico o memorándum y signarlas cuando sus Titulares de área así lo autoricen.
El documento que contenga la solicitud de colaboración deberá contener por lo menos los siguientes datos:
 - a) Número de expediente;
 - b) Nombre de la persona peticionaria
 - c) Nombre de la persona agraviada;



| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-------------------|----------|------------------|----------|
| P.850.DQOT.07 | No aplica | 0 | Septiembre 2021 | 45 de 53 |

- d) Las acciones que se deban llevar a cabo por la Delegación Regional;
- e) En su caso, los datos de contacto de la persona peticionaria;
- f) Si se trata de una diligencia donde las personas peticionarias se presentarán en la Delegación Regional para desahogar la diligencia se deberá asentar la fecha y hora que está programada.
- g) De ser necesario se anexará a la solicitud, la información que brinde sustento a la colaboración requerida.

En caso de requerir que se lleven a cabo las actuaciones fuera de las instalaciones de las oficinas, deberá establecerse el lugar, misma que estará sujeta a suficiencia presupuestal.

- 5.1.7.5. Hasta en tanto no se cumplan con los requisitos anteriormente planteados, la DQOT no podrá agendar ni designar al personal de las Delegaciones Regionales que llevará a cabo las diligencias solicitadas.
- 5.1.7.6. Si la solicitud realizada por la UR cumple con los requisitos establecidos en el presente procedimiento, la DQOT, conforme la urgencia de que se trate, designará al personal de las Delegaciones Regionales a efecto de que se practiquen las diligencias requeridas.
- 5.1.7.7. El personal de las Delegaciones Regionales, deberán tener el sustento documental mediante el cual se realizaron las diligencias solicitadas, mismas que serán entregadas en Oficialía de Partes, para su posterior registro y turno a la UR solicitante mediante el Sistema de correspondencia, para efectos de control de gestión en la CPI.
- 5.1.7.8. Si del resultado de la colaboración realizada, se genera un nuevo requerimiento, las UR nuevamente deberán realizar su solicitud de colaboración, para lo cual deberán contener los datos antes señalados.
- 5.1.7.9. En los casos en que se requiera la intervención inmediata del personal de las Delegaciones Regionales, sin que medie un expediente de queja, la DQOT, previo acuerdo con la PRE, designará al personal que brinde la atención que corresponda conforme a sus atribuciones y se deberá elaborar el acta circunstanciada respectiva.
- 5.1.7.10. En los casos donde exista un impedimento material, en razón de seguridad, de difícil acceso o cualquier otro hecho que ponga en riesgo la integridad del personal de las Delegaciones Regionales, la DQOT previo acuerdo con la PRE, se notificará a la UR el impedimento material de que se trate y se le brindarán las opciones pertinentes para llevar a cabo la colaboración.



| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-------------------|----------|------------------|----------|
| P.850.DQOT.07 | No aplica | 0 | Septiembre 2021 | 46 de 53 |

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| No. | RESPONSIBLE | ACTIVIDAD |
|-----|--|---|
| 1 | Personal adscrito a las UR | Realiza el memorándum respectivo dirigido a la DQOT, mediante el cual se solicita la colaboración de la Delegación Regional que corresponda para la notificación de los oficios que correspondan a municipios aledaños a la Delegación Regional que se trate. |
| 2 | Personal adscrito a las UR | Si se requiere desahogar una diligencia relacionada con la integración de un expediente de queja, deberá consultar con la Delegación Regional a que se vaya a solicitar la colaboración para checar disponibilidad de agenda e inexistencia de impedimentos materiales. |
| 3 | Personal de las Delegaciones Regionales | Recibe la consulta y refiere la factibilidad de la colaboración. (continúa en numeral 4). Existe un impedimento material para llevar a cabo la colaboración. (Sigue en el ordinal 12). |
| 4 | Personal adscrito a las UR | Elabora la solicitud de colaboración. |
| 6 | Titulares de las UR/Personal adscrito a las UR | Firma el documento y lo entrega en la DQOT |
| 7 | DQOT | Analiza la solicitud de colaboración y designa al personal de la Delegación Regional competente para el desahogo de la colaboración. |
| 8 | Personal de las Delegaciones Regionales | Realizan las actuaciones pertinentes para el desahogo de la solicitud de colaboración, de lo cual deberán contar con sustento documental con el cual se avale que se llevó a cabo la diligencia requerida. |
| 9 | Personal de las Delegaciones Regionales | Entrega en Oficialía de Partes, el documento que sustenta el desahogo de la diligencia solicitada. |
| 10 | Oficialía de Partes y/o CPI | Registra la información primordial de cada uno de los documentos, de acuerdo a su clasificación, en el Sistema de correspondencia y éste asigna un número de folio, mismo que se plasma en el documento recibido. |



| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-------------------|----------|------------------|----------|
| P.850.DQOT.07 | No aplica | 0 | Septiembre 2021 | 47 de 53 |

| | | |
|-----------------------|---|---|
| 11 | Oficialía de Partes | Entrega la documentación a las UR, conforme el procedimiento 5.1.1. establecido en el presente manual. |
| 12 | Personal de las Delegaciones Regionales | Hace del conocimiento a la persona titular de la DQOT el impedimento material para llevar a cabo la solicitud de colaboración planteada. |
| 13 | DQOT | Previo acuerdo con la PRE, se notificará el impedimento material de que se trate a la UR y se le brindarán las opciones pertinentes para llevar a cabo la colaboración. |
| 14 | Titulares de las UR | Acepta las alternativas ofrecidas por la DQO. (regresa a la actividad 8) Rechazan las opciones señaladas (Fin del procedimiento). |
| FIN DEL PROCEDIMIENTO | | |


REGISTROS

- Documento de solicitud de colaboración.
- Documento resultante de la colaboración.
- Sistema de Correspondencia.

DISTRIBUCIÓN

- Personal adscrito a la DQO
- Personal de las distintas UR

Nota: Las actividades secuenciales de las que son responsables de su ejecución las personas titulares de las UR, se entenderá que se ejecutan por el personal adscrito a las mismas.

| | | | | |
|---|--|------------------------------|-----------------|-----------------------------|
|  Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS, ORIENTACIÓN y TRANSPARENCIA | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | P.850.DQOT.08 | No aplica | 0 | Septiembre 2021 |
| | | | | PÁGINA 48 de 53 |

5.1.8. PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR LA INTERVENCIÓN DEL PERSONAL PROFESIONAL ESPECIALIZADO.

OBJETIVO ESPECÍFICO:

El presente procedimiento tiene como finalidad el detallar las actividades de manera específica que deberán llevar a cabo las UR involucradas, para integrar e investigar adecuadamente los escritos de queja, presentados ante la CDHP y que se requiera la intervención y conocimientos profesionales especializados que sirvan de sustento para determinar si existe una violación a los derechos humanos de las personas peticionarias.

- 5.1.8.1. La DQOT, a través del personal profesional especializado, es la responsable para intervenir en los asuntos que se requiera la intervención inmediata, o bien, cuando se requiera una opinión especializada necesaria, durante la investigación e integración de los expedientes de queja.
- 5.1.8.2. En los casos que las Visitadurías Generales al momento de la integración de un expediente de queja requieran la intervención del personal profesional especializado, deberán realizar la solicitud de atención a la DQOT.
- 5.1.8.3. Compete a las personas titulares de las Visitadurías Generales revisar minuciosamente la solicitud, así como firmarla, salvo que por la urgencia autoricen a las personas visitadoras adjuntas a su cargo para tales efectos.
- 5.1.8.4. Las solicitudes deberán contener por lo menos los siguientes datos:
 - a) Número de expediente;
 - b) Nombre de la persona peticionaria
 - c) Nombre de la persona agraviada;
 - d) Relatoría de los hechos planteados en el escrito de queja;
 - e) Gestiones realizadas por la CDHP y los resultados obtenidos;
 - f) Planteamiento específico del problema, y;
 - g) El señalamiento de los resultados que desea conocer.

Asimismo, deberá anexarse a la solicitud, el expediente de queja del que se requiere la opinión especializada.



| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-------------------|----------|------------------|----------|
| P.850.DQOT.08 | No aplica | 0 | Septiembre 2021 | 49 de 53 |

- 5.1.8.5. En caso de que las solicitudes para la intervención del personal profesional especializado no cumplan con los requisitos mínimos anteriormente planteados, la DQOT mediante memorándum señalará a la Visitaduría General de que se trate la imposibilidad de agendar y designar al personal profesional especializado, o en su caso, se entenderá que lo solicitado es únicamente una contención psicológica o una consulta médica.
- 5.1.8.6. Si del análisis de la solicitud, esta cumple con los requisitos establecidos, la DQOT, asignará fecha y hora, según la carga de trabajo que se tenga, la disponibilidad del personal, o bien, de la urgencia de que se trate, se designará al personal profesional especializado a efecto de que se practiquen las diligencias necesarias.
- 5.1.8.7. Tratándose de solicitudes de opiniones médico-psicológicas basadas en el Manual de Investigación y Documentación Efectiva sobre Tortura, Castigos y Tratamientos Crueles, Inhumanos o Degradantes, previo a la práctica de dicho protocolo, el personal profesional especializado realizará una entrevista previa en la que se determinará si la persona agraviada es candidata para la práctica formal de dicho estudio.
- 5.1.8.8. Si el personal profesional especializado debe trasladarse a otras instalaciones, en todo momento la persona encargada del expediente de queja, o bien, la persona visitadora adjunta que designe la persona titular de la Visitaduría General, deberá acompañarles ya que es la responsable de la diligencia.
- 5.1.8.9. El personal profesional especializado emitirá la opinión especializada que corresponda y conforme la documentación y diligencias llevadas a cabo, misma que será entregada con una copia a la DQOT, para su posterior envío a la Visitaduría General solicitante junto con el expediente.
- 5.1.8.10. La DQOT registrará en la base de datos respectiva, la solicitud de opinión especializada y su respuesta, para efectos de control de gestión en la CPI.
- 5.1.8.11. La persona Visitadora Adjunta de la Visitaduría General solicitante integrará en el expediente de queja que corresponda, la opinión especializada emitida por el personal profesional especializado.
- 5.1.8.12. Si del resultado de la opinión especializada, se genera un nuevo planteamiento para esclarecer los hechos investigados, la Visitaduría General deberá requerir nuevamente la opinión



| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-------------------|----------|------------------|----------|
| P.850.DQOT.08 | No aplica | 0 | Septiembre 2021 | 50 de 53 |

especializada, para lo cual deberán contener los datos antes señalados.


- 5.1.8.13. En los casos en que se requiera la intervención inmediata del personal profesional especializado, sin que medie un expediente de queja, la persona titular de la DQOT, previo acuerdo con la PRE, designará al personal profesional especializado para que se brinde la atención que corresponda conforme a sus atribuciones y se deberá elaborar el informe respectivo, mismo que se anexará a la queja inicial.
- 5.1.8.14. En caso de existir un expediente de queja y se considere la intervención inmediata del personal profesional especializado, la Visitaduría General deberá realizar su solicitud de manera inmediata a la DQOT, misma que en ese momento asignará al personal profesional especializado para que en breve término realice la atención respectiva.



DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

| NÚMERO | RESPONSIBLE | ACTIVIDAD |
|---------------|---|--|
| 1 | Visitaduría Adjunta | Analiza los expedientes quejas que le son asignados y del estudio del mismo, detecta aquellos que, para su debida integración y determinación, requieren opinión especializada, y acuerda con la persona titular de la Visitaduría General la elaboración de la solicitud respectiva. |
| 2 | Titular de la Visitaduría General | Analiza el asunto sometido a su consideración y, en su caso, acuerda los aspectos objeto de opinión especializada y autoriza la elaboración de la solicitud. |
| 3 | Visitaduría Adjunta | Elabora la solicitud y la remite a su titular de la Visitaduría General para firma o, de estar autorizado para tales efectos, la suscribe la misma persona, y la remite a la DQOT con el expediente de queja digitalizado. |
| 4 | Persona titular de la DQOT | Recibe la solicitud, analiza la solicitud original y el expediente de queja, así como los aspectos sobre los que va a versar la opinión profesional especializada, determina el tipo de atención correspondiente, establece la fecha, según la carga de trabajo que se tenga para la realización de las diligencias necesarias y lo turna al personal profesional especializado correspondiente. |
| 5 | Personal Profesional especializado | Recibe la solicitud con el respectivo expediente y acuerda con la persona superior jerárquica la metodología de la investigación para la emisión de la opinión especializada. Una vez realizadas las diligencias necesarias y documentadas las mismas, emite la opinión especializada, la cual remite en original y copia a la DQOT. |
| 7 | DQOT | Revisa la opinión especializada y la remite a la Visitaduría General solicitante con su expediente respectivo. La copia de la opinión especializada es enviada a la CPI para su registro y resguardo. |
| 8 | Titular de la Visitaduría General solicitante | Recibe la opinión especializada, junto con el expediente, misma que es turnada a la persona Visitadora Adjunta que integra el expediente de queja. |
| 9 | Visitaduría Adjunta | Recibe la opinión especializada, así como el expediente digitalizado, lo integra en el expediente de queja físico y realiza el análisis para la eventual determinación del asunto. |

Nota: Las actividades secuenciales de las que son responsables de su ejecución las personas titulares de las UR, se entenderá que se ejecutan por el personal adscrito a las mismas.


| | | | | |
|---|--|------------------------------|-----------------|-----------------------------|
|  Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS, ORIENTACIÓN y TRANSPARENCIA | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | P.850.DQOT.09 | No aplica | 0 | Septiembre 2021 |
| PÁGINA | | | | |
| 52 de 52 | | | | |

5.1.9. PROCEDIMIENTO PARA LA CONCLUSIÓN DE LOS EXPEDIENTES EN LOS DISTINTOS SISTEMAS DE BASES DE DATOS.

OBJETIVO ESPECÍFICO:

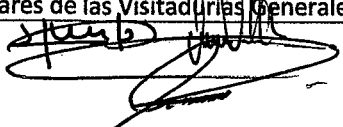


Describir las acciones que deben realizarse para la recepción, revisión y validación en la conclusión de los expedientes de queja en el sistema de quejas.


- 5.1.9.1. Las Visitadurías Generales y la DSRCAJ serán las responsables de realizar los acuerdos de conclusión de los expedientes.
- 5.1.9.2. Las Visitadurías Generales y la DSRCAJ serán las responsables de entregar a la DQOT, los expedientes de queja, seguimiento de recomendaciones y conciliaciones debidamente integrados, foliados, sellados, sin grapas, con su carátula de clasificación documental que al efecto la DAR señale, así como la carátula de calificación definitiva, cuyo trámite ha finalizado, para su conclusión en la base de datos.
- 5.1.9.3. Los expedientes de queja, seguimiento de recomendaciones y seguimiento de conciliaciones deberán de entregarse acompañados del acuerdo de conclusión correspondiente.
- 5.1.9.4. Todos los expedientes deberán de entregarse acompañados de los oficios por medio de los cuales se notifica la conclusión del expediente.
- 5.1.9.5. Los expedientes que no cumplan con algún requisito señalado serán regresados a las Visitadurías Generales, de los cuales no serán concluidos en la base de datos en el mes que se pretendía archivar.
- 5.1.9.6. Los expedientes de queja, seguimiento de recomendación o seguimiento de conciliación que cumplan con los criterios mencionados en el presente procedimiento serán aceptados y concluidos en el sistema de quejas.
- 5.1.9.7. Una vez recibidos y relacionados los expedientes que cumplen con los criterios establecidos en el presente procedimiento, la DQOT dará aviso a la DAR para que se realice la transferencia de la documentación, para que pueda ser almacenada y registrada en el archivo que corresponda.

| | | | | | |
|--|---|---------------------------|---------------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN ANALISIS Y RADICACIÓN DE QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN. | No. REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.850.VG.03 | Septiembre 2021 | 1 | Mayo 2020 | 1 de 25 |

INDICE.

| | |
|---|-----------|
| OBJETIVO Y ALCANCE | 2 |
| 1.1 OBJETIVO | 2 |
| 1.2 ALCANCE | 2 |
| 2. NOTACIONES Y DEFINICIONES | 2 |
| 2.1 NOTACIONES..... | 2 |
| 2.2 DEFINICIONES..... | 3 |
| 3. ACTIVIDADES | 4 |
| 4. NOTIFICACIONES..... | 13 |
| 5. RESPONSABILIDADES | 14 |
| 6. REFERENCIAS | 14 |
| 7. REGISTROS..... | 14 |
| 8. DISTRIBUCIÓN..... | 14 |
| 9. ACTIVIDADES DE CONTROL..... | 15 |
| 10. ANEXOS..... | 15 |

| | | |
|---|---|--|
| Elaborado por: | Revisado por: | Autorizado por: |
| Víctor Kuri Bujaidar, Verónica Polanco Flores e Israel Villa Cobos Titulares de las Visitadurías Generales | Jorge Luis Alcalde Nájera Titular del Órgano Interno de Control | José Félix Cerezo Vélez Presidencia |
|  Firma |  Firma |  Firma |

| | | | | | |
|---|---|--------------------------|---------------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN ANALISIS Y RADICACIÓN DE QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | No. REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.850.VG.03 | Septiembre 2021 | 1 | Mayo 2020 | 2 de 25 |

OBJETIVO Y ALCANCE

1.1 OBJETIVO

- 1.1.1. Establecer las directrices para la realización de las actividades necesarias para la adecuada atención, análisis y radicación de las quejas por presuntas violaciones a los derechos humanos.


1.2 ALCANCE

- 1.1.2. Este procedimiento aplica para la atención, análisis y radicación de las quejas por presuntas violaciones a los derechos humanos, en la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

2. NOTACIONES Y DEFINICIONES


2.1 NOTACIONES

| | |
|---------------|--|
| PRE | Presidencia |
| PVG | Primera Visitaduría General |
| SVG | Segunda Visitaduría General |
| TVG | Tercera Visitaduría General |
| STE | Secretaría Técnica Ejecutiva |
| DQOT | Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia |
| DAR | Dirección de Archivo |
| DA | Dirección Administrativa |
| DSRCAJ | Dirección de Seguimiento de Recomendaciones, Conciliaciones y Asuntos Jurídicos. |
| DPIT | Dirección de Planeación e Innovación Tecnológica. |
| UCSRP | Unidad de Comunicación Social y Relaciones Públicas |
| NAP | No aplica |
| VG | Visitadora General o Visitador General |
| VA | Visitadora Adjunta o Visitador Adjunto |
| AA | Auxiliar Administrativa o Auxiliar Administrativo |
| CDHP | Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. |

| | | | | |
|---|---|--------------------------|---------------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN ANALISIS Y RADICACIÓN DE QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | No. REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | P.850.VG.03 | Septiembre 2021 | 1 | Mayo 2020 |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 3 de 25 |

2.2 DEFINICIONES

- 2.1.1. **“Documento inicial”**: Aquel escrito o documento en el que se expresan posibles violaciones a derechos humanos, en agravio de una o más personas
- 2.1.2. **“Escrito Inicial de Queja”**: Documento inicial remitido por la Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia, que tenga ID del sistema de Quejas.
- 2.1.3. **“ID”**: Número consecutivo de folio electrónico dado por el sistema de quejas, a los documentos iniciales.
- 2.1.4. **“Folio”**: Número consecutivo de control electrónico que se asigna por la Oficialía de Partes de la Comisión, a todo documento que se recibe dentro del sistema INTRANET.
- 2.1.5. **“Sistema de Quejas”**: Base de datos institucional que genera número de ID a Escritos Iniciales de Quejas, que en el proceso de radicación (Calificación) asigna número de expediente.
- 2.1.6. **“INTRANET”**: Sistema de comunicación interno, en el cual se generan folios que se asigna a toda documentación que ingresa a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
- 2.1.1. **“Radiación”**: Es la primera resolución que dicta la o el Visitador General y con esa se manifiesta claramente el inicio de las investigaciones por probables violaciones a derechos humanos, así como del expediente de queja, ya sea de manera oficiosa o a petición de parte.

| | | | | |
|---|---|--------------------------|---------------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN ANALISIS Y RADICACIÓN DE QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | No. REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | P.850.VG.03 | Septiembre 2021 | 1 | Mayo 2020 |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 4 de 25 |

3. ACTIVIDADES

3.1 Auxiliar Administrativo/a:


- La/el **AA** de la Visitaduría General, recibe de la **DQOT** un memorándum con el listado de los escritos iniciales de Quejas asignados, corrobora la información físicamente e ingresando al sistema INTRANET y dentro del sistema de quejas, en donde asentará la atención que le corresponde a cada folio remitido; previa revisión de que los documentos recibidos correspondan a un programa especial de atención asignado a la visitaduría a que se encuentra adscrito.
- Sella el memorándum anotando la hora y firmas de recibido, anotarán los ID's, en el libro de registro propio de la Visitaduría General y entregará los documentos iniciales al/la **VG**.

3.2 Visitador/a General:

- Recibe los documentos iniciales, de la/el **AA**, y turna en el Sistema de Quejas a la o al **VA**, correspondiente, hecho lo anterior, regresa los documentos a la/el **AA**.

3.3 Auxiliar Administrativo/a:

- La/el **AA** recibe del/la **VG** los escritos iniciales de Quejas para entregarlos a los **VA**.
- La/el **AA** procede a registrar los ID's de los escritos iniciales de Quejas, en el libro de entrega de expedientes a Visitadores/as Adjuntos/as, de la Visitaduría General.

| | | | | |
|---|---|--------------------------|---------------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN ANALISIS Y RADICACIÓN DE QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | No. REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | P.850.VG.03 | Septiembre 2021 | 1 | Mayo 2020 |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 5 de 25 |

3.4 Atención y Análisis de Escritos iniciales de Quejas sin diligencia de ratificación.

- El/La **VA** recibe del personal administrativo el escrito inicial con ID, firmando libro de entrega de expedientes a Visitadores/as Adjuntos/as, de la Visitaduría General, anotando la fecha de recepción.
- Hecho lo anterior, el/la **VA** analiza los hechos narrados por el usuario para determinar si se trata de una queja o aportación a un expediente ya iniciado.
- Si el/la **VA** tiene dudas con relación a la calificación del escrito inicial, expone las mismas al o la **VG**, quien le dará instrucciones sobre el trámite que se debe dar al mismo.
- Si la problemática planteada no se trata de una queja, el documento inicial en cuestión, será regresado, vía memorándum, a la **DQOT** para su atención.

Por otro lado, si del análisis efectuado, se advierte que el documento inicial resulta ser una aportación, previo análisis realizado por el/la **VA**, en el cual haya identificado autoridad, hechos de los antecedentes que la misma **DQOT** señale en el escrito, se hará la anotación en el Sistema de Quejas y se agregará al expediente principal.


- El/La **VA** asignado/a procederá a realizar la calificación de la queja dentro del Sistema de Quejas, precisando los datos requeridos en el mismo, los cuales obtendrá de los proporcionados por el peticionario/a, del Catálogo de Hechos Violatorios a Derechos Humanos; una vez, que la calificación haya sido exitosa, el sistema de quejas brindará el número de expediente, por lo que imprimirá la cédula de calificación, que el mismo sistema brinda, firmando y sellando la misma, para que sea remitida al/la **VG**, para que firme en aprobación del contenido; en caso de que el/la **VG**, cuente con observaciones, realizará las mismas, para que el/la **VA**, las atienda y realice las correcciones que, en su caso, sean necesarias.
- Si el/la **VA** no tiene dudas, y resulta una queja nueva requerirá al/la peticionario/a para que, en el término de 3 días, acuda a ratificar la queja presentando alguna identificación oficial con fotografía para su identificación, bajo apercibimiento que de no hacerlo la misma será remitida al archivo.



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN ANALISIS Y RADICACIÓN DE QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | No. REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|-------------|-------------------|--------------|------------------|---------|
| P.850.VG.03 | Septiembre 2021 | 1 | Mayo 2020 | 6 de 25 |

- Si el/la **VA** no tiene dudas, y resulta una queja nueva y está es ambigua oscura, se le requerirá al/la peticionario/a para que, en el término de 3 días, acuda a ratificar la queja presentando alguna identificación oficial con fotografía para su identificación, bajo apercibimiento que de no hacerlo la misma será remitida al archivo.
- Si de la narrativa de los hechos, el/la **VA** advierte que por la naturaleza del asunto deben tomarse medidas para evitar la consumación irreparable de la violación a los derechos humanos, informará al/la **VG** de la gravedad del asunto y la urgencia de las medidas, con el objeto de que esté enterado y le instruya debidamente sobre las acciones que deberán realizarse.
- Si el asunto es de gravedad tal, que el/la **VG** considera necesario que el/la Presidente/a debe estar enterado/a del mismo, comunicará de manera inmediata dicho asunto, para recibir del/la titular del organismo las indicaciones respectivas.
- Una vez que el/la **VA** recibe las indicaciones del/la **VG**, solicitará las medidas necesarias para evitar la consumación irreparable de la violación a los derechos humanos, por lo que podrá realizar, entre otras acciones, las siguientes:
 - 1.1..1. Comunicarse con las autoridades responsables de la presunta violación a derechos humanos, para solicitar información sobre los hechos y se realicen las acciones necesarias para salvaguardar la integridad física de los/las agraviados/as;
 - 1.1..2. Siempre y cuando sean solicitadas por el/la peticionario/a dictar medidas cautelares.
 - 1.1..3. Si es posible, trasladarse inmediatamente al lugar de los hechos para dar fe de los mismos y solicitar las acciones que resulten necesarias para salvaguardar la integridad física de o de los/las agraviados/as.
- De las diligencias que se hayan practicado para la atención del asunto, se realizarán actas circunstanciadas en las que se certificará la información obtenida, las medidas solicitadas, si fueron aceptadas o no y en su caso si fueron cumplidas; dichos documentos deberán ser firmados y sellados por el/la

| | | | | |
|---|---|--------------------------|---------------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN ANALISIS Y RADICACIÓN DE QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | No. REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | P.850.VG.03 | Septiembre 2021 | 1 | Mayo 2020 |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 7 de 25 |


VA y agregadas a la queja, informando al/la peticionario/a el resultado de las mismas.

3.5 Atención y Análisis de Quejas vía oficiosa

- El/La VA recibe del personal administrativo el escrito inicial con ID, firmando libro de entrega de expedientes a Visitadores/as Adjuntos/as, de la Visitaduría General, anotando la fecha de recepción.
- Hecho lo anterior, el/la VA analiza los hechos narrados en las notas periodísticas, para determinar si se trata de una queja o aportación a un expediente ya iniciado.
- Si el/la VA tiene dudas con relación a la calificación del escrito inicial, expone las mismas al o la VG, quien le dará instrucciones sobre el trámite que se debe dar a la misma.
- Si la problemática planteada no se trata de una queja, el documento inicial en cuestión, será regresado, vía memorándum, a la DQOT para su atención.


Por otro lado, si del análisis efectuado, se advierte que el documento inicial resulta ser una aportación, previo análisis realizado por el/la VA, en el cual haya identificado autoridad, hechos de los antecedentes que la misma DQOT señale en el escrito, se hará la anotación en el Sistema de Quejas y se agregará al expediente principal.

- El/La VA asignado/a procederá a realizar la calificación de la queja dentro del Sistema de Quejas, precisando los datos requeridos en el mismo, los cuales obtendrá de los proporcionados por el peticionario/a, del Catálogo de Hechos Violatorios a Derechos Humanos; una vez, que la calificación haya sido exitosa, el sistema de quejas brindará el número de expediente, por lo que imprimirá la cédula de calificación, que el mismo sistema brinda, firmando y sellando la misma, para que sea remitida al/la VG, para que firme en aprobación del contenido; en caso de que el/la VG, cuente con observaciones, realizará las mismas, para que el/la VA, las atienda y realice las correcciones que, en su caso, sean necesarias.
- Si el/la VA de la narrativa de los hechos realizada por el medio informante, advierte que deben tomarse medidas para evitar la consumación irreparable

| | | | | |
|---|---|--------------------------|---------------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN ANALISIS Y RADICACIÓN DE QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | No. REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | P.850.VG.03 | Septiembre 2021 | 1 | Mayo 2020 |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 8 de 25 |

de la violación a los derechos humanos, informará al/la **VG** de la gravedad del asunto y la urgencia de las medidas, con el objeto de que esté enterado y le instruya debidamente sobre las acciones que deberán realizarse.

- Si el asunto es de gravedad tal, que el/la **VG** considera necesario que el/la Presidente/a debe estar enterado/a del mismo, comunicará de manera inmediata dicho asunto, para recibir del/la titular del organismo las indicaciones respectivas.
- Una vez que el/la **VA** recibe las indicaciones del/la al/la **VG**, solicitará las medidas necesarias para evitar la consumación irreparable de la violación a los derechos humanos, por lo que podrá realizar, entre otras acciones, las siguientes:
 - 1.1..1. Comunicarse con las autoridades responsables de la presunta violación a derechos humanos para solicitar información sobre los hechos y se realicen las acciones necesarias para salvaguardar la integridad física de los/las agraviados/as;
 - 1.1..2. Dictar medidas cautelares.
 - 1.1..3. Si es posible, trasladarse inmediatamente al lugar de los hechos para dar fe de los mismos y solicitar las acciones que resulten necesarias para salvaguardar la integridad física de o de los/las agraviados/as.
- De las diligencias que se hayan practicado para la atención del asunto, se realizarán actas circunstanciadas, en las que se certificará la información obtenida, las medidas solicitadas, si fueron aceptadas o no y en su caso si fueron cumplidas; dichos documentos deberán ser firmados y sellados por el/la **VA** y agregadas a la queja.
- De forma paralela, el/La **VA** asignado/a, deberá solicitar a la UCSRP, datos de las/los posibles agraviados/as, a efecto de establecer comunicación inmediata de ser posible y recabar la ratificación de la queja, de conformidad con el cuarto y quinto puntos del apartado inmediato anterior.
- Si la problemática planteada no se trata de una queja, el documento inicial en cuestión, será regresado, vía memorándum, a la **DQOT** para su atención; por

| | | | | |
|---|---|--------------------------|---------------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN ANALISIS Y RADICACIÓN DE QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | No. REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | P.850.VG.03 | Septiembre 2021 | 1 | Mayo 2020 |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 9 de 25 |

otro lado, si del análisis efectuado, se advierte que el documento inicial resulta ser una aportación, se hará la anotación en el Sistema de Quejas y se agregará al expediente principal.

3.6 Atención y Análisis de Escritos iniciales de Quejas con diligencia de ratificación.

- El/La **VA** recibe del personal administrativo el escrito inicial con ID, firmando libro de entrega de expedientes a Visitadores/as Adjuntos/as, de la Visitaduría General, anotando la fecha de recepción.
- Hecho lo anterior, el/la **VA** analiza los hechos narrados por el usuario para determinar si se trata de una queja o aportación a un expediente ya iniciado.
- Si el/la **VA** tiene dudas con relación a la calificación del escrito inicial, expone las mismas al o la **VG**, quien le dará instrucciones sobre el trámite que se debe dar a la misma.
- Si la problemática planteada no se trata de una queja, el documento inicial en cuestión, será regresado, vía memorándum, a la **DQOT** para su atención.

Por otro lado, si del análisis efectuado, se advierte que el documento inicial resulta ser una aportación, previo análisis realizado por el/la **VA**, en el cual haya identificado autoridad, hechos de los antecedentes que la misma **DQOT** señale en el escrito, se hará la anotación en el Sistema de Quejas y se agregará al expediente principal.


- El/La **VA** asignado/a procederá a realizar la calificación de la queja dentro del Sistema de Quejas, precisando los datos requeridos en el mismo, los cuales obtendrá de los proporcionados por el peticionario/a, del Catálogo de Hechos Violatorios a Derechos Humanos; una vez, que la calificación haya sido exitosa, el sistema de quejas brindará el número de expediente, por lo que imprimirá la cédula de calificación, que el mismo sistema brinda, firmando y sellando la misma, para que sea remitida al/la **VG**, para que firme en aprobación del contenido; en caso de que el/la **VG**, cuente con observaciones, realizará las mismas, para que el/la **VA**, las atienda y realice las correcciones que, en su caso, sean necesarias.



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN ANALISIS Y RADICACIÓN DE QUEJAS POR PRESUNTAS
VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | No. REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|-------------|-------------------|--------------|------------------|----------|
| P.850.VG.03 | Septiembre 2021 | 1 | Mayo 2020 | 10 de 25 |

- Si de la narrativa de los hechos, el/la **VA** advierte que por la naturaleza del asunto deben tomarse medidas para evitar la consumación irreparable de la violación a los derechos humanos, informará al/la **VG** de la gravedad del asunto y la urgencia de las medidas, con el objeto de que esté enterado y le instruya debidamente sobre las acciones que deberán realizarse.
- Si el asunto es de gravedad tal, que el/la **VG** considera necesario que el/la Presidente/a debe estar enterado/a del mismo, comunicará de manera inmediata dicho asunto, para recibir del/la titular del organismo las indicaciones respectivas.
- Una vez que el/la **VA** recibe las indicaciones del/la al/la **VG**, solicitará las medidas necesarias para evitar la consumación irreparable de la violación a los derechos humanos, por lo que podrá realizar, entre otras acciones, las siguientes:
 - 1.1..1. Comunicarse con las autoridades responsables de la presunta violación a derechos humanos para solicitar información sobre los hechos y se realicen las acciones necesarias para salvaguardar la integridad física de los/las agraviados/as;
 - 1.1..2. Dictar medidas cautelares.
 - 1.1..3. Si es posible, trasladarse inmediatamente al lugar de los hechos para dar fe de los mismos y solicitar las acciones que resulten necesarias para salvaguardar la integridad física de o de los/las agraviados/as.
- De las diligencias que se hayan practicado para la atención del asunto, se realizarán actas circunstanciadas en las que se certificará la información obtenida, las medidas solicitadas, si fueron aceptadas o no y en su caso si fueron cumplidas; dichos documentos deberán ser firmados y sellados por el/la **VA** y agregadas a la queja, informando al/la petionario/a el resultado de las mismas.
- Si la problemática planteada no se trata de una queja, el documento inicial en cuestión, será regresado, vía memorándum, a la Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia para su atención; por otro lado, si del análisis

| | | | | |
|---|---|--------------------------|---------------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN ANALISIS Y RADICACIÓN DE QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | No. REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | P.850.VG.03 | Septiembre 2021 | 1 | Mayo 2020 |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 11 de 25 |

efectuado, se advierte que el documento inicial resulta ser una aportación, se hará la anotación en el Sistema de Quejas y se agregará al expediente principal.

3.7 Radicación de escritos iniciales de Queja sin diligencia de ratificación.


- Una vez transcurridos los 3 días hábiles otorgados al peticionario por el/la **VA**, y este no acudió ni se comunicó con personal de la CDHP, el/la **VA**, proyectará el acuerdo de Archivo de expediente, de acuerdo con lo establecido en el artículo 25, de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, en relación con el segundo párrafo del artículo 52 y 104, fracción XI, del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, para la firma y aprobación de el/la **VG**.

3.8 Ratificación de escritos iniciales de Quejas y/o diligencias oficiosas.

- Cuando dentro del término de 3 días hábiles compareciere el/la peticionario/a, el/la **VA**, llenará el formato de datos personales (ANEXO II) , haciendo de conocimiento de el/la peticionario/a el Aviso de Privacidad, levantando un **Acta Circunstanciada** donde conste la **RATIFICACIÓN** de la queja por parte del/la peticionario/a, haciendo constar la recepción de las pruebas que hayan sido ofrecidas para demostrar los hechos materia de la queja; a la conclusión de la diligencia en comento, el acta circunstanciada elaborada, deberá ser firmada por las personas en que en ella hubieran intervenido.

3.9 Radicación de escritos iniciales de Quejas ratificados y diligencias oficiosas.

- Una vez que el escrito inicial de Queja haya sido calificado, tenga número de expediente y se encuentre ratificado, en su caso, el/la **VA**, procederá a elaborar el proyecto de acuerdo de radicación, el proyecto de oficio de notificación de radicación a peticionaria/o (en caso de existir), así como el oficio petitorio de informe a la autoridad o autoridades responsables o en colaboración que resulten.
- Los proyectos de documentos obtenidos, serán sometidos a revisión y firma del/la **VG**, quien hará las observaciones y correcciones que resulten necesarias.

| | | | | |
|---|---|--------------------------|---------------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN ANALISIS Y RADICACIÓN DE QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | No. REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | P.850.VG.03 | Septiembre 2021 | 1 | Mayo 2020 |


- Una vez atendidas las observaciones y correcciones por parte de el/la **VA**, este/a pondrá sus iniciales en la parte inferior izquierda del documento, rubricando las mismas y pasará a firma del/la **VG**.
- El/la Visitador/a General, firmará los documentos, una vez que haya verificado que las observaciones y correcciones fueron atendidas.

3.10 Despacho de documentos.

- Autorizados y firmados el acuerdo de radicación y/o determinación de archivo, así como los oficios conducentes, por el/la **VG**; la/el **VA** entregará los oficios (original y acuses), al/la **AA**, quien realizará un memorándum dirigido a la **DQOT**, en el cual enlistará los documentos, estableciendo, cuando menos, número de expediente, autoridad o nombre de peticionario y número de fojas y anexos, anotando si la notificación es foránea o local, solicitando sea asignados los números de oficio respectivos.
- En caso urgente se dará numero de oficio de la Visitaduría Generales, dando copia del mismo a la Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia.
- Acto seguido, la/el **VA** procederá a notificar a la DPIT, el acuerdo de Radicación y/o de Archivo.

Notificado el acuerdo de radicación a la DPIT para su conocimiento, se llenará la carátula del expediente con la siguiente información:

- Número de expediente.
- Nombre del peticionario.
- Autoridad responsable.
- Derechos humanos presuntamente vulnerados.
- Fecha de inicio de la queja
- El/la **VA** procederá a registrar las actualizaciones conducentes en el Sistema de Quejas y Orientación, para dar mantener al día el estatus de integración del expediente.
- Recibido el memorándum con el listado de folios asignados al acuse de recibo de notificación de los documentos, la **auxiliar administrativa** o el **auxiliar**

| | | | | | |
|---|---|--------------------------|---------------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN ANALISIS Y RADICACIÓN DE QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | No. REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.850.VG.03 | Septiembre 2021 | 1 | Mayo 2020 | 13 de 25 |


administrativo, corroborará la información físicamente e ingresando al INTRANET, donde dará contestación a cada folio remitido.

- El/la **AA**, sella el memorándum anotando la hora y firmas de recibido, en caso de que algún folio, no coincida en la información se le hará la anotación en el apartado de observaciones del documento y se regresará a la **DQOT** para su atención inmediata.
- De ser correcta la documentación recibida, se anotarán en el libro de correspondencia, propio de la Visitaduría General y realizará la entrega a la/el **VA**, a cuyo cargo se encuentra el expediente de que se trate, a fin de realizar su integración.

4. NOTIFICACIONES.

- Cuando la notificación de la correspondencia deba realizarse a autoridades de la zona Metropolitana, los oficios se remitirán a la **DQO**, para su despacho de acuerdo a lo establecido en estos procedimientos.
- Cuando la notificación deba realizarse a autoridades o peticionarios, mediante correo electrónico, el/la **VA**, que tenga asignado el expediente la realizará levantando el acta circunstanciada respectiva, y registrará la actualización correspondiente en el sistema de Quejas.
- Cuando la notificación se realice a peticionario/a, y autoridades foráneas será la Visitaduría General la encargada de realizar dicha notificación por los medios más convenientes entre estos: correo postal, con citatorio, vía electrónica, o solicitando el apoyo de personal de las Delegaciones de la CDHP, etc.

En caso de ser vía correo postal el/la **AA**, deberá elaborar un sobre, un acuse de recibo por triplicado y un listado con los datos del oficio correspondiente, mismo que deberá ser presentado en las oficinas postales. Por lo que se deberán requerir los fondos necesarios, a través de un memorándum a la **DA**, para cubrir el costo de certificación y envío.

| | | | | | |
|---|--|--------------------------|---------------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN ANALISIS Y RADICACIÓN DE QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | No. REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.850.VG.03 | Septiembre 2021 | 1 | Mayo 2020 | 14 de 25 |

5. RESPONSABILIDADES

- 5.1. Es responsabilidad de los Titulares de la **PVG, SVG y TVG** la elaboración y actualización del presente procedimiento.
- 5.2. Es responsabilidad del personal involucrado en este procedimiento el cumplir con la parte que le corresponda.

6. REFERENCIAS


- 6.1. Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla
- 6.2. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla
- 6.3. Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla.
- 6.4. Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla
- 6.5. Norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad.

7. REGISTROS

- 7.1. Libro de Asignación de Expedientes.
- 7.2. Memorándum de Listado de Escritos Iniciales de Queja.
- 7.3. Memorándum de solicitud de número de oficio.
- 7.4. Acuses de oficios
- 7.5. Expediente
- 7.6. Sistema de Quejas y Orientación.
- 7.7. Libreta de número de Memorándum
- 7.8. Acuerdo de Radicación.
- 7.9. Acuerdo de Conclusión de Expediente.

8. DISTRIBUCIÓN

- 8.1. Auxiliar Administrativa o Auxiliar Administrativo de la PVG, SVG y TVG.
- 8.2. Visitadoras Adjuntas y Visitadores Adjuntos de la PVG, SVG y TVG
- 8.3. Titular de la DPIT.
- 8.4. Visitadoras y Visitadores Generales.
- 8.5. Titular de la Presidencia.

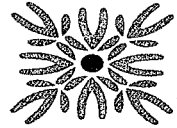
| | | | | |
|---|---|--------------------------|---------------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN ANALISIS Y RADICACIÓN DE QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | No. REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | P.850.VG.03 | Septiembre 2021 | 1 | Mayo 2020 |

9. ACTIVIDADES DE CONTROL.

- La/el Visitador General supervisará y verificará el cumplimiento del presente procedimiento.
- El sistema tendrá restricciones, ya que de no llevar adecuadamente los datos requeridos no permitirá la calificación y la asignación del número de expediente.

10. ANEXOS

- 10.1. Diagrama de Flujo
- 10.2. Constancia de Datos Personales
- 10.3. Formatos de Memorándums
- 10.4. Registro del Libro de Correspondencia
- 10.5. Registro del Libro de Expedientes



CDH
PUEBLA

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN ANALISIS Y RADICACIÓN DE QUEJAS POR PRESUNTAS
VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | No. REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|-------------|-------------------|--------------|------------------|----------|
| P.850.VG.03 | Septiembre 2021 | 1 | Mayo 2020 | 16 de 25 |

ANEXOS



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

PROCEDIMIENTO PARA RADICACIÓN DE QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS

| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|--------------|----------|------------------|----------|
| P.850.PVG.03 | 4 | Noviembre, 2018 | 17 de 25 |



Constancia de Datos Personales de los/as usuarios/as

DATOS PERSONALES

Tipo de usuario/a: ☐ Quejante/a ☐ Agredido/a

*OBLIGATORIOS

| | | | | | |
|---|--|--|--|---|--|
| C06 *Nombre (s) * | | C04 *Apellido Paterno * | | C05 *Apellido Materno * | |
| *Calle * | | *No. Exterior * | | *No. Interior * | |
| *Colonia * | | *Código Postal * | | *Teléfono * | |
| *Distrito/Localidad * | | C09 *Municipio * | | C08 *Estado * | |
| Código Postal * | | *Módulo * | | C03 Edad * | |
| Correo electrónico * | | C07 Sexo: <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino | | | |
| C14 Escolaridad | | C10 Estado conyugal | | C11 Ocupación | |
| <input type="checkbox"/> Sin escolaridad <input type="checkbox"/> Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Secundaria o Bachillerato <input type="checkbox"/> Normal básica <input type="checkbox"/> Profesional <input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Doctorado | | <input type="checkbox"/> No especificado Educación básica o con niveles con: <input type="checkbox"/> Primaria terminada <input type="checkbox"/> Secundaria terminada <input type="checkbox"/> Preparatoria terminada | | <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Soltero <input type="checkbox"/> Viudo <input type="checkbox"/> Divorcedo <input type="checkbox"/> Unión libre <input type="checkbox"/> Sociedad en convivencia <input type="checkbox"/> Separado <input type="checkbox"/> No especificado <input type="checkbox"/> Se desconoce | |
| <input type="checkbox"/> Trabajador(a) doméstico <input type="checkbox"/> Comerciante <input type="checkbox"/> Desempleado(a) <input type="checkbox"/> Empleado(a) en comercio <input type="checkbox"/> Estudiante <input type="checkbox"/> Funcionario(a) del sector público <input type="checkbox"/> Periodista <input type="checkbox"/> Otro: _____ | | | | | |
| C45 Nacionalidad | | C12 ¿Sabe leer y escribir? | | C13 ¿Tiene alguna discapacidad? | |
| <input type="checkbox"/> Mexicana <input type="checkbox"/> Extranjera | | <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No | | <input type="checkbox"/> Visual <input type="checkbox"/> Auditiva <input type="checkbox"/> Física <input type="checkbox"/> Mental <input type="checkbox"/> Ninguna | |
| ¿Pertenece algún grupo social específico? | | C15 ¿Habla alguna lengua indígena? | | C07 Fecha de nacimiento (Día/Mes/Año) * | |
| <input type="checkbox"/> Indígena <input type="checkbox"/> Mestizo <input type="checkbox"/> Interoctivo en reducidos | | <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No | | C16 ¿Primera vez en México? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No | |
| Solo para personas migrantes: | | | | | |
| Origen: _____ | | Destino: _____ | | | |

PARA CASOS DE VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

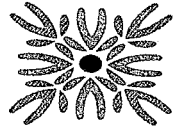
*Llenar solo para casos de violencia contra las mujeres

| | | | |
|--|--|--|--|
| C18 Caracterización del caso o otra dependencia | | C19 ¿Está embarazada? <input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> No sabe | |
| C11 Hijos vivos | | C20 Tipo de Violencia | |
| <input type="checkbox"/> Sin hijos/as <input type="checkbox"/> 1 hijo/a <input type="checkbox"/> 2 hijos/as <input type="checkbox"/> 3 hijos/as <input type="checkbox"/> 4 hijos/as <input type="checkbox"/> 5 o más hijos/as <input type="checkbox"/> No especifica | | <input type="checkbox"/> Física <input type="checkbox"/> Psicológica <input type="checkbox"/> Sexual <input type="checkbox"/> Económica <input type="checkbox"/> Patrimonial <input type="checkbox"/> Otro | |
| C22 Modalidad de Violencia | | C17 Tipo de relación o vínculo con el/la agresor/a | |
| <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/> Laboral <input type="checkbox"/> Docente (Docente) <input type="checkbox"/> Institucional <input type="checkbox"/> Romántico | | <input type="checkbox"/> Hija(a) <input type="checkbox"/> Esposa(a) o Compañero(a) <input type="checkbox"/> Trabajador(a) Doméstico(a) <input type="checkbox"/> Sin parentesco <input type="checkbox"/> Hosped <input type="checkbox"/> Otra relación <input type="checkbox"/> Otro Parentesco <input type="checkbox"/> No especificado | |
| | | C25 Embarazos Previos: (Acreditados) | |

Nombre y Firma del Titular de la Información
(Huella digital)

AVISO DE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Los datos personales recogidos serán protegidos, almacenados y tratados en el Sistema de Casos, Formularios, Puntajes y/o ATENDIDOS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS, el cual tiene su fundamento en el artículo 28 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla y el artículo 60 del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, cuya finalidad es contar con los elementos mínimos de identificación de la/o persona/a que haya sido o esté siendo agredido/a en sus derechos humanos para la investigación de la presunta violación a los derechos humanos, y el uso previsto de esta información, es para efectos de investigación y/o para la toma de decisiones que permitan la reparación de la presunta violación a los derechos humanos; e ingresar una base de datos con la información de los usuarios atendidos que facilite la actualización de los casos enteros, y en su caso, para el análisis estadístico y/o control de cumplimiento del artículo 25 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados en el Estado de Puebla. Los datos personales de este sistema podrán ser proporcionados a la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, cuando exista la necesidad de atender el artículo 20 de la Ley de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos y 24 de su Reglamento Interno. De igual manera, la información que corresponda, cuando proceda la comisión en términos de los artículos 12, 25, 26, 27 y 28 del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, la transferencia estará sujeta a lo establecido en el artículo 10 y el Capítulo IV del Título II de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados en el Estado de Puebla. Los datos marcados con (*) son obligatorios, por lo que la negativa a proporcionar o la inasistencia de los mismos provocará que la presunta violación a los derechos humanos que se interpuso se concluya por no contar con datos de identificación, según lo previsto en los artículos 25, 26 del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. Asimismo se le informa que sus datos no podrán ser difundidos sin su consentimiento expreso, salvo las excepciones previstas en la ley. Dado que se trata de un sistema interno, los responsables del Sistema de Datos Personales son: en su calidad de Titular de la Dirección de Casos y Orientación y en la calidad de responsable de la Unidad de la Comisión de Planeación, Información y Monitoreo. El Titular de los datos o su representante legal podrá ejercer los derechos de acceso, modificación, cancelación o oposición al tratamiento de los datos personales ante la Unidad Administrativa de Acceso a la Información Pública de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, ubicada en 5° piso calle 1333, Centro Histórico, C.P. 72000, Puebla, Puebla.



CDH
PUEBLA

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN ANALISIS Y RADICACIÓN DE QUEJAS POR PRESUNTAS
VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | No. REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|-------------|-------------------|--------------|------------------|----------|
| P.850.VG.03 | Septiembre 2021 | 1 | Mayo 2020 | 18 de 25 |



PRE REGISTRO DE VÍCTIMAS AGRAVIADOS

FECHA _____ DE 2020

CARACTER DEL SOLICITANTE (Intereso)

VÍCTIMA ☐

PETICIONARIO ☒

RELACION CON LA VÍCTIMA DIRECTA: _____

EN CASO DE SER USUARIO SERVIDOR PÚBLICO ESPECIFIQUE

NOMBRE _____

CARGO _____

INSTITUCIÓN: _____

DATOS DE VÍCTIMAS DIRECTAS:

| NOMBRE (S) | EDAD | SEXO |
|------------|------|------|
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |
| | | |

¿HA RECIBIDO APOYO POR PARTE DE OTRA INSTITUCIÓN POR LOS HECHOS VICTIMIZANTES?

NO ☒

SI ☐

INSTITUCIÓN: _____

TIPO DE APOYO: _____

FECHA: _____

¿REQUIERE ATENCIÓN MÉDICA O PSICOLÓGICA DE URGENCIA?

SI ☐

NO ☒

REQUERIMIENTOS POR SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD:

☐

TRADUCTOR O INTERPRETE

☐

ALQUILAMIENTO Y/O ALIMENTOS

☐

ACCESIBILIDAD

☐

OTRA: _____

PARA USO EXCLUSIVO DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

MEASURAS CAUTELARES REQUERIDAS:

AUTONOMÍA: _____

FECHA DE EMISIÓN: _____

ATENCIÓN VÍCTIMOLÓGICA BRINDADA POR LA CDH PUEBLA:


PSICOLÓGICA ☐

MÉDICA ☐

ACCIONES/RECOMENDACIONES POR SITUACIÓN

DE VULNERABILIDAD: _____

NOMBRE Y FIRMA DEL VICTIMIZADOR

| | | | | | |
|---|---|--------------------------|---------------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN ANALISIS Y RADICACIÓN DE QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | No. REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.850.VG.03 | Septiembre 2021 | 1 | Mayo 2020 | 19 de 25 |

Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla

Unidad Administrativa

Memorándum: CDH/ua/XXX/2021.

H. Puebla de Zaragoza, a XXX de XXX de XXX.

Remisión de Escritos Iniciales de Quejas.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXX VISITADURIA GENERAL

Presente.


Por medio del presente le envío un cordial saludo, asimismo con fundamento en los artículos 2, 4, 5, de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla; 39, fracción II, VIII, del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, le remito los siguientes Escritos Iniciales de Quejas, para su valoración y trámite correspondiente:

| No. | FOLIO | ID | NÚMERO DE FOJAS Y/O ANEXOS | OBSERVACIONES |
|------------|--------------|-----------|-----------------------------------|----------------------|
| | | | | |

Atentamente.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Director de Quejas, Orientación y Transparencia.

| | | | | |
|---|---|--------------------------|---------------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN ANALISIS Y RADICACIÓN DE QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | No. REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | P.850.VG.03 | Septiembre 2021 | 1 | Mayo 2020 |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 20 de 25 |

Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla

Unidad Administrativa

Memorándum: CDH/ua/XXX/2021.

H. Puebla de Zaragoza, a XXX de XXX de XXX.

Remisión de Escritos Iniciales de Quejas.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX.

Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia.

Presente.


Por medio del presente le envío un cordial saludo, asimismo con fundamento en los artículos 2, 4, 5, 20 fracción de I, de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla; le remito los siguientes Escritos Iniciales de Queja ya que los mismos del análisis de los hechos expuestos “no son materia de una queja y/o no son de la especializada de esta Visitaduría”:

| No. | FOLIO | ID | NÚMERO DE FOJAS Y/O ANEXOS | OBSERVACIONES |
|-----|-------|----|----------------------------|---------------|
| | | | | |

Atentamente.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXX Visitador General.

| | | | | |
|---|---|--------------------------|---------------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN ANALISIS Y RADICACIÓN DE QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | No. REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | P.850.VG.03 | Septiembre 2021 | 1 | Mayo 2020 |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 21 de 25 |

Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla

Unidad Administrativa

Memorándum: CDH/ua/XXX/2021.

H. Puebla de Zaragoza, a XXX de XXX de XXX.

Solicitud de número de oficio.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia.

Presente.


Por medio del presente le envío un cordial saludo, asimismo con fundamento en los artículos 2, 4, 5, de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla; 26 y 30, del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, le solicito la asignación del número de Oficio a los cursos que se señalan y se adjuntan en el presente.

| No. | Destinatario | Número de expediente | Visitador adjunto | Número de fojas y anexos |
|------------|---------------------|-----------------------------|--------------------------|---------------------------------|
| | | | | |

Atentamente.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXX Visitador General.

| | | | | |
|---|---|--------------------------|---------------------|-------------------------|
|  CDH PUEBLA | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN ANALISIS Y RADICACIÓN DE QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | No. REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | P.850.VG.03 | Septiembre 2021 | 1 | Mayo 2020 |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 22 de 25 |

Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla

Unidad Administrativa

Memorándum: CDH/ua/XXX/2021.

H. Puebla de Zaragoza, a XXX de XXX de XXX.

Remisión de Acuses

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXX Visitaduría General.

Presente.


Por medio del presente le envío un cordial saludo, asimismo con fundamento en los artículos 2, 4, 5, de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla; 39, fracción IX, del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla; le remito el acuse de los oficios que se enlistan en seguida:

| No. | Destinatario | Número de expediente | Folio | Número de fojas y anexos |
|------------|---------------------|-----------------------------|--------------|---------------------------------|
| | | | | |

Atentamente.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Director de Quejas, Orientación y Transparencia.

| | | | | |
|---|---|--------------------------|---------------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN ANALISIS Y RADICACIÓN DE QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | No. REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | P.850.VG.03 | Septiembre 2021 | 1 | Mayo 2020 |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 23 de 25 |

Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla

Unidad Administrativa

Memorándum: CDH/ua/XXX/2021.

H. Puebla de Zaragoza, a XXX de XXXX de XXX.

Remisión de Correspondencia.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXX Visitaduría General.

Presente.


Por medio del presente le envío un cordial saludo, asimismo con fundamento en los artículos 2, 4, 5, de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla; 39, fracción IX, del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla; le remito la siguiente documentación de correspondencia recibida en esta Comisión:

| No. | Folio. | Número de fojas. | Observaciones. |
|------------|---------------|-------------------------|-----------------------|
| | | | |

Atentamente.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Director de Quejas, Orientación y Transparencia.

| | | | | |
|---|---|--------------------------|---------------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN ANALISIS Y RADICACIÓN DE QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | No. REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | P.850.VG.03 | Septiembre 2021 | 1 | Mayo 2020 |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 24 de 25 |

REGISTRO DEL LIBRO DE CORRESPONDENCIA.

| No. Folio | Referencia | Procedencia | No. de Expediente | Turno | Fecha y Firma |
|-----------|------------|-------------|-------------------|-------|---------------|
| | | | | | |

REGISTRO DEL LIBRO DE EXPEDIENTES.

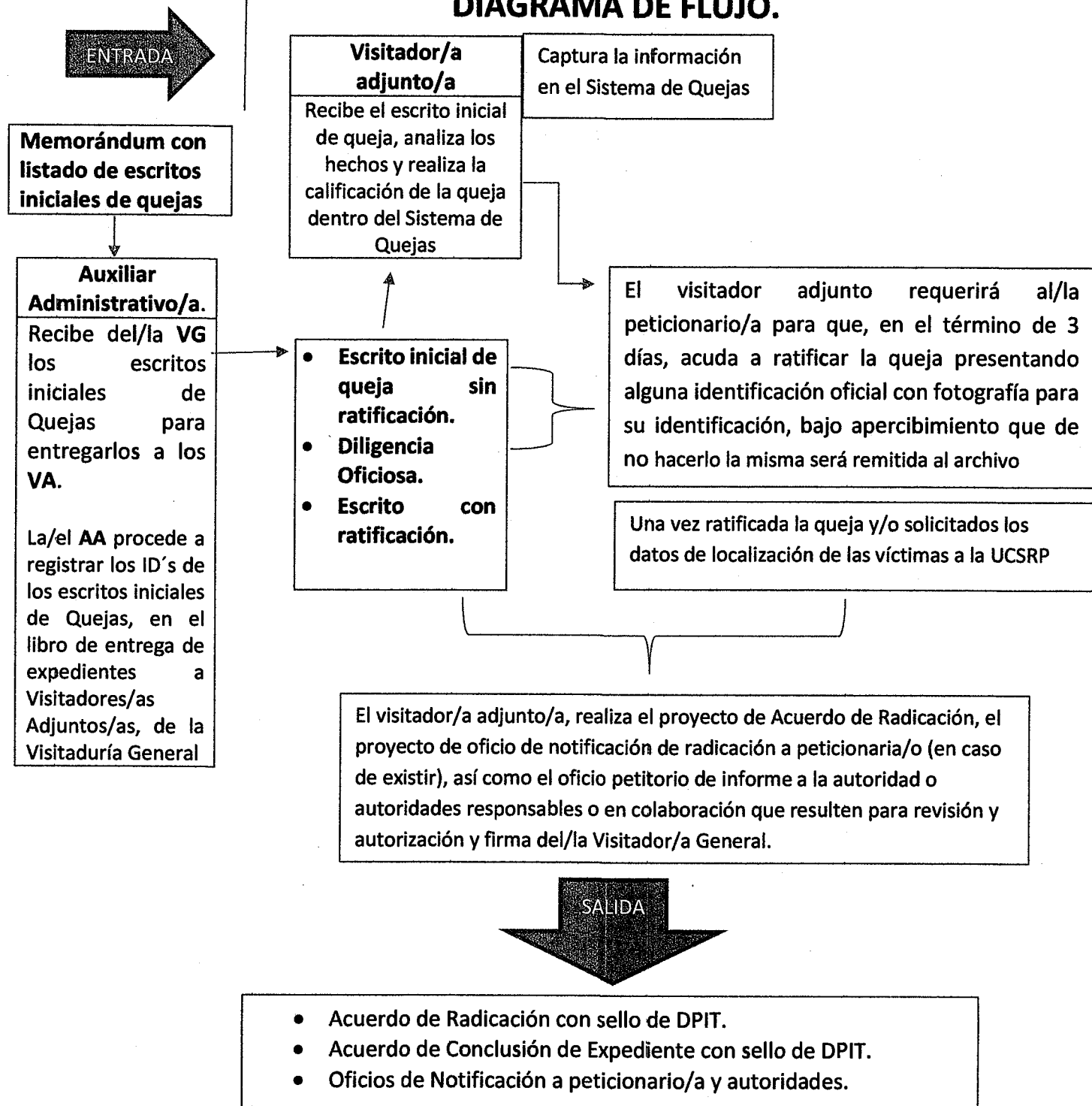
| Fecha de recepción de la V.G. | No. Expediente | Peticionario/a | Autoridad Responsable | Derecho Humano Vulnerado | Determinación | Fecha de la Determinación | Firma y fecha |
|-------------------------------|----------------|----------------|-----------------------|--------------------------|---------------|---------------------------|---------------|
| | | | | | | | |




COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN ANALISIS Y RADICACIÓN DE QUEJAS POR PRESUNTAS
VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | No. REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|-------------|-------------------|--------------|------------------|----------|
| P.850.VG.03 | Septiembre 2021 | 1 | Mayo 2020 | 25 de 25 |

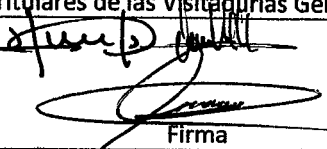


DIAGRAMA DE FLUJO.




| | | | | | |
|---|---|---------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA INTEGRACIÓN DE QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLENCIONES A DERECHOS HUMANOS | | | | |
| | CÓDIGO | Fecha de revisión. | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.850.VG.03 | Septiembre 2021 | 1 | Mayo 2020 | 1 de 8 |

Índice

| | |
|---|----------|
| 1. OBJETIVO Y ALCANCE | 2 |
| 1.1 OBJETIVO | 2 |
| 1.2 ALCANCE | 2 |
| 2. NOTACIONES Y DEFINICIONES | 2 |
| 2.1 NOTACIONES | 2 |
| 2.2 DEFINICIONES..... | 3 |
| 3. ACTIVIDADES | 3 |
| 4. NOTIFICACIONES..... | 6 |
| 5. RESPONSABILIDADES | 6 |
| 6. REFERENCIAS | 6 |
| 7. REGISTROS..... | 7 |
| 8. DISTRIBUCIÓN | 7 |
| 9. ACTIVIDADES DE CONTROL..... | 7 |

| | | |
|--|---|--|
| Elaborado por: | Revisado por: | Autorizado por: |
| Víctor Kuri Bujaidar, Verónica Polanco Flores e Israel Villa Cobos Titulares de las Visitadurías Generales | Jorge Luis Alcaide Nájera Titular del Órgano Interno de Control | José Félix Cerezo Vélez Presidencia |
|  Firma |  Firma |  Firma |

| | | | | | |
|---|--|---------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA INTEGRACIÓN DE QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLENCIONES A DERECHOS HUMANOS | | | | |
| | CÓDIGO | Fecha de revisión. | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.850.VG.03 | Septiembre 2021 | 1 | Mayo 2020 | 2 de 8 |

1. OBJETIVO Y ALCANCE

1.1 OBJETIVO

- 1.1.1. Establecer las directrices para la realización de las actividades necesarias para la adecuada integración de expedientes de quejas por presuntas violaciones a los derechos humanos.


1.2 ALCANCE

- 1.1.2. Este procedimiento aplica para la integración de expedientes de quejas por presuntas violaciones a los derechos humanos en la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

2. NOTACIONES Y DEFINICIONES

2.1 NOTACIONES

| | |
|---------------|--|
| PRE | Presidencia |
| PVG | Primera Visitaduría General |
| SVG | Segunda Visitaduría General |
| TVG | Tercera Visitaduría General |
| STE | Secretaría Técnica Ejecutiva |
| DQOT | Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia |
| UA | Unidad de Archivo |
| DA | Dirección Administrativa |
| DSRCAJ | Dirección de Seguimiento de Recomendaciones, Conciliaciones y Asuntos Jurídicos. |
| DPIT | Dirección de Planeación e Innovación Tecnológica |
| UCSRP | Unidad de Comunicación Social y Relaciones Públicas |
| NAP | No aplica |
| VG | Visitadora General o Visitador General |
| VA | Visitadora Adjunta o Visitador Adjunto |
| AA | Auxiliar Administrativa o Auxiliar Administrativo |
| CDHP | Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. |

| | | | | | |
|---|---|---------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA INTEGRACIÓN DE QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLENCIONES A DERECHOS HUMANOS | | | | |
| | CÓDIGO | Fecha de revisión. | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.850.VG.03 | Septiembre 2021 | 1 | Mayo 2020 | 3 de 8 |


2.2 DEFINICIONES.

- 2.2.1. **“Expediente de Queja”**: Aquel instrumento archivístico que se forma cuando un documento inicial se ha calificado como queja ya que los hechos se tratan de presuntas violaciones a los derechos humanos, imputables a autoridades y servidores públicos estatales o municipales; mismo que será susceptible de integrarse con las constancias que sean necesarias en investigación de los hechos.
- 2.2.2. **“Sistema de Quejas”**: Base de datos institucional que genera número de ID a documentos iniciales, y posteriormente asigna número de expediente.
- 2.2.3. **“INTRANET”**: Sistema de comunicación interno, en el cual se generan folios que se asigna a toda documentación que ingresa a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
- 2.2.4. **“Folio”**: Número consecutivo asignado por el sistema INTRANET, a los documentos que ingresan a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
- 2.2.5. **“Folio de Correspondencia”**: Número consecutivo asignado por el sistema INTRANET, a los documentos que no tengan ID del sistema de Quejas, que ingresan a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

3. ACTIVIDADES

3.1 Auxiliar Administrativo/a:

- La/el AA recibe de personal de la Dirección de Quejas un memorándum con el listado de los folios de correspondencia asignados a la diversa documentación recibida en esta Comisión, corrobora la información físicamente e ingresando al INTRANET, en donde asentará la atención que le corresponde a cada folio remitido.
- Sella el memorándum anotando la hora y firmas de recibido, en caso de que algún folio de correspondencia, no coincida en la información se le hará la


| | | | | | |
|--|--|---------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  CDH PUEBLA | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA INTEGRACIÓN DE QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLENCIONES A DERECHOS HUMANOS | | | | |
| | CÓDIGO | Fecha de revisión. | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.850.VG.03 | Septiembre 2021 | 1 | Mayo 2020 | 4 de 8 |

anotación en el apartado de observaciones del documento y se regresara a la Dirección de Quejas para su atención inmediata.

- De ser correcta la documentación recibida, se anotarán los folios de correspondencia en el libro de registro de folios de correspondencia propio de la Visitaduría General y entregará la documentación al/la **VA**, que tenga a su cargo el expediente al que corresponda la información.

3.3 Visitador/a Adjunto/a.

- El/La **VA** recibe el folio de correspondencia, firmando el Libro de Registro de Correspondencia, asentando, cuando menos, la fecha de recibido; de igual modo registrará en el sistema de quejas, en el apartado de diligencias del expediente que corresponda, la recepción de los documentos.
- El/la **VA**, deberá analizar la documentación recibida para determinar si considera que es suficiente para que la queja está integrada. De ser así, previo acuerdo con el/la **VG**, continuará con el proceso de conclusión.
- Si el/la **VA**, advierte que existe contradicción entre el dicho de la autoridad y el dicho del/la petionario/a, y no existe propuesta para solucionar el conflicto, se dará vista a este último con la información obtenida, a fin de que dentro de un plazo no mayor a 10 días hábiles manifieste lo que a su interés resulte conveniente, y en su caso aporte pruebas tendientes a justificar los extremos de su queja, bajo apercibimiento que de no hacerlo, el expediente será remitido al archivo, alimentará el sistema de quejas en el apartado de diligencias las actuaciones realizadas.
- Si dentro del plazo otorgado, el/la petionario/a omite manifestar lo que considera pertinente u omite aportar pruebas situación que el/la visitador adjunto lo hará constar en un acta circunstanciada (debiendo registrar en el sistema de quejas, dicha actuación en el apartado de diligencias); además, si de las probanzas obtenidas por este organismo no se advierten violaciones a derechos humanos, el/la **VA** iniciará el procedimiento de conclusión.
- En el supuesto de que el/la **VA** asignado/a advierta que no existe contradicción entre el dicho del/la petionario/a y de la autoridad, y que además existen evidencias que acreditan la existencia de violaciones a derechos humanos, el/la **VA** iniciará el procedimiento de conclusión.


| | | | | | |
|---|---|---------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA INTEGRACIÓN DE QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLENCIAS A DERECHOS HUMANOS | | | | |
| | CÓDIGO | Fecha de revisión. | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.850.VG.03 | Septiembre 2021 | 1 | Mayo 2020 | 5 de 8 |

- Una vez recibidas las manifestaciones del/la peticionario/a y éste/a aporta mayores probanzas, previa instrucción del **VG**; el/la **VA**, podrá solicitar información; mediante oficio en vía complementaria a la autoridad responsable o a las autoridades en colaboración pertinentes, según lo requiera la investigación de la queja, asimismo realizará las diligencias, que el/la **VG**, estime que resulten indispensables para allegarse de evidencias que permitan integrar debidamente el expediente.

Si dentro de la integración del expediente es necesario realizar una valoración médica y/o psicológica de cualquier tipo, se deberán atender los extremos establecidos en el procedimiento para la solicitud de emisión de opiniones especializadas, en vigencia para la **CDHP**.

Ahora bien, si es necesario desahogar algunas actuaciones en alguna de las Delegaciones de esta Comisión, se debe remitir al procedimiento para la solicitud de colaboraciones que deberán realizar la Delegaciones Regionales, vigente en la **CDHP**.

- El/la **VA**, deberá atender en todo momento, las instrucciones de la/el **VG**, realizando las diligencias o elaborando los acuerdos y oficios conducentes.
- En el caso de realizar un oficio tanto el/la **VA** y la/el **AA**, se sujetarán a lo estipulado en el punto 3.10 del procedimiento de Registro, Análisis y Radicación.
- De todas las actuaciones realizadas el/la **VA**, levantará acta circunstanciada y registrará las actualizaciones que resulten, en el sistema de quejas, en el apartado de diligencias del expediente en cuestión.
- Agotados los supuestos anteriores la/el **VA** valorará si se encuentra integrada la queja, si así lo considera, deberá someter a consideración del **VG**, tal circunstancia; en caso de contar con uniformidad de criterio, se iniciará el procedimiento de conclusión.
- En caso negativo la o el **VG**, instruirá lo conducente.

| | | | | | |
|---|---|---------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA INTEGRACIÓN DE QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLENCIONES A DERECHOS HUMANOS | | | | |
| | CÓDIGO | Fecha de revisión. | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.850.VG.03 | Septiembre 2021 | 1 | Mayo 2020 | 6 de 8 |

4. NOTIFICACIONES.


- Cuando la notificación se realice a autoridades de la zona Metropolitana, los oficios se remitirán a la **DQO** para su despacho de acuerdo a lo establecido en estos procedimientos.
- Cuando la notificación se realice vía correo electrónico, el/la **VA**, que tenga asignado el expediente la realizará levantando constancia de ellos y alimentará el sistema de Quejas con esa actuación.
- Cuando la notificación se realice a petionario/a, y autoridades foráneas será la Visitaduría General la encargada de realizar dicha notificación por los medios más convenientes entre estos: correo postal, con citatorio, vía electrónica, etc.
- En caso de ser vía correo postal el/la **AA**, deberá elaborar un sobre, un acuse y un listado con los datos del oficio correspondiente, mismo que deberá ser presentado en las oficinas postales. Por lo que se deberán requerir vía los fondos a través de un memorándum a la **DA**, para cubrir el costo de certificación y envío.

5. RESPONSABILIDADES

- 5.1. Es responsabilidad de los Titulares de la **PVG, SVG y TVG** la elaboración y actualización del presente procedimiento.
- 5.2. Es responsabilidad del personal involucrado en este procedimiento el cumplir con la parte que le corresponda.

6. REFERENCIAS

- 6.1. Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla
- 6.2. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla
- 6.3. Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla.
- 6.4. Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla
- 6.5. Norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad.

| | | | | | |
|---|---|---------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA INTEGRACIÓN DE QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLENCIONES A DERECHOS HUMANOS | | | | |
| | CÓDIGO | Fecha de revisión. | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.850.VG.03 | Septiembre 2021 | 1 | Mayo 2020 | 7 de 8 |

7. REGISTROS

- 7.1. Registro de Asignación de Expedientes.
- 7.2. Registro de Folios de Correspondencia.
- 7.3. Memorándum de solicitud de número de oficio.
- 7.4. Acuses de oficios
- 7.5. Expediente
- 7.6. Sistema de Quejas y Orientación.
- 7.7. Libreta de número de Memorándum
- 7.8. Actas circunstanciadas
- 7.9. Lista de Correos

8. DISTRIBUCIÓN

- 8.1. Auxiliar Administrativa o Auxiliar Administrativo de la PVG, SVG y TVG.
- 8.2. Visitadoras Adjuntas y Visitadores Adjuntos de la PVG, SVG y TVG
- 8.3. Titular de la DPIT.
- 8.4. Visitadoras y Visitadores Generales.
- 8.5. Titular de la Presidencia.

9. ACTIVIDADES DE CONTROL.

- La/el Visitador General supervisará y verificará el cumplimiento del presente procedimiento.
- El sistema de quejas establecerá un semáforo con la finalidad de indicar que expedientes no tienen actuaciones o no ha sido actualizado, en un periodo de tiempo determinado.

10. ANEXOS

- 10.1. Diagrama de Flujo


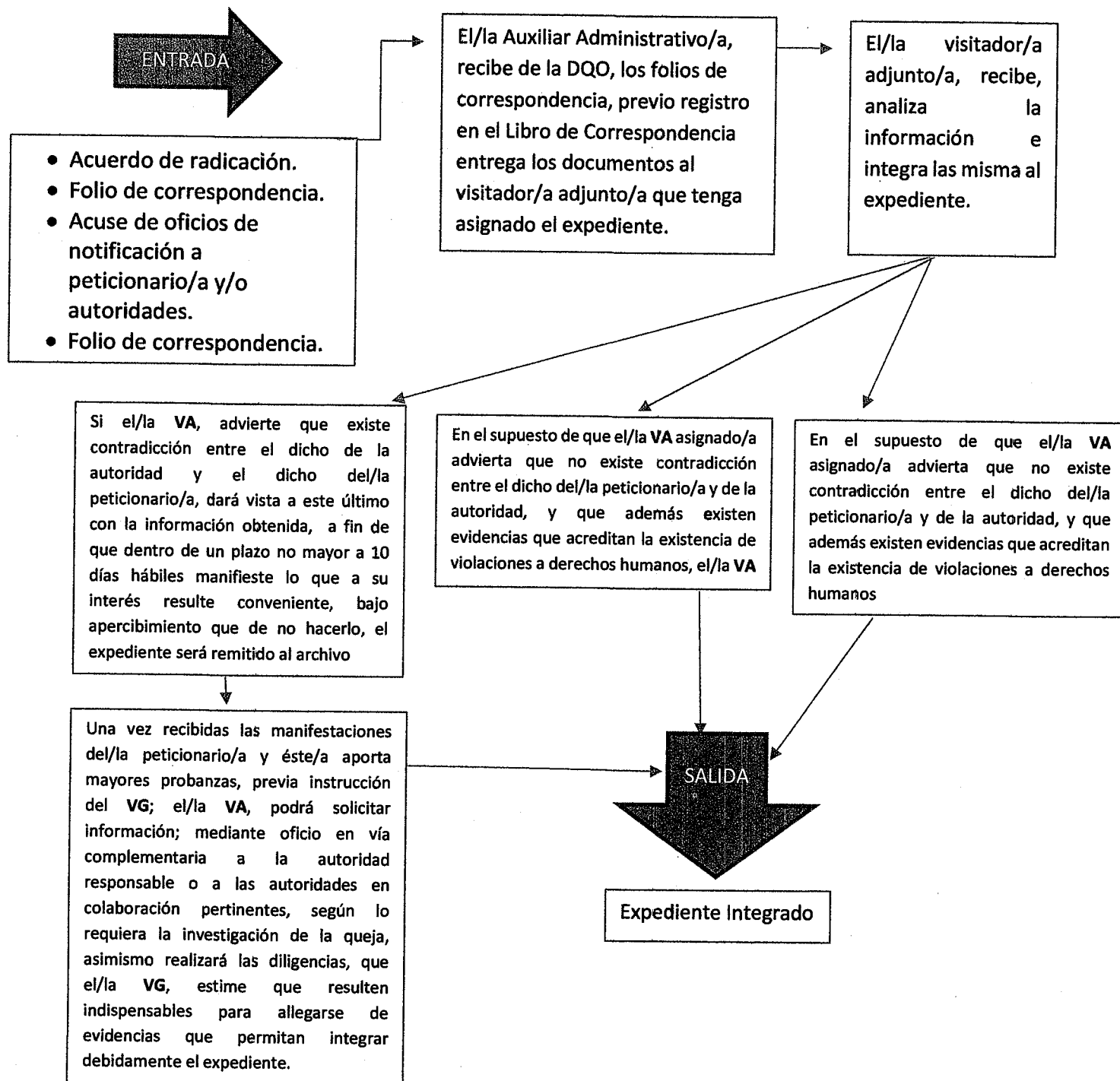

| | | | | |
|---|---|---------------------------|-----------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA INTEGRACIÓN DE QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLENCIONES A DERECHOS HUMANOS | | | |
| | CÓDIGO | Fecha de revisión. | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | P.850.PVG.03 | Septiembre 2021 | 1 | Mayo 2020 |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 8 de 8 |

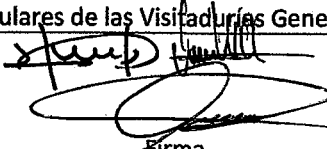
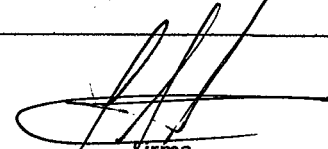

DIAGRAMA DE FLUJO




| | | | | | |
|---|---|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA CONCLUSIÓN DE EXPEDIENTES DE QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS | | | | |
| | CÓDIGO | Fecha de revisión | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.850.VG.03 | Septiembre 2021 | 1 | Mayo 2020 | 1 de 13 |

INDICE

| | |
|---|-----------|
| 1. OBJETIVO Y ALCANCE | 2 |
| 1.1 OBJETIVO | 2 |
| 1.2 ALCANCE | 2 |
| 2. NOTACIONES Y DEFINICIONES | 2 |
| 2.1 NOTACIONES | 2 |
| 2.2 DEFINICIONES..... | 3 |
| 3. ACTIVIDADES | 5 |
| 4. NOTIFICACIONES..... | 10 |
| 5. RESPONSABILIDADES | 10 |
| 6. REFERENCIAS | 10 |
| 7. REGISTROS..... | 11 |

| | | |
|--|---|--|
| Elaborado por: | Revisado por: | Autorizado por: |
| Víctor Kuri Bujaidar, Verónica Polanco Flores e Israel Villa Cobos Titulares de las Visitadurías Generales | Jorge Luis Alcaide Nájera Titular del Órgano Interno de Control | José Félix Cerezo Vélez Presidencia |
|  Firma |  Firma |  Firma |

| | | | | | |
|--|---|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA CONCLUSIÓN DE EXPEDIENTES DE QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS | | | | |
| | CÓDIGO | Fecha de revisión | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.850.VG.03 | Septiembre 2021 | 1 | Mayo 2020 | 2 de 13 |

1. OBJETIVO Y ALCANCE

1.1 OBJETIVO

- 1.1.1. Establecer las directrices para la realización de las actividades necesarias para la conclusión de expedientes de quejas por presuntas violaciones a los derechos humanos.


1.2 ALCANCE

- 1.1.2. Este procedimiento aplica para la conclusión de expedientes de quejas por presuntas violaciones a los derechos humanos en la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

2. NOTACIONES Y DEFINICIONES

2.1 NOTACIONES

| | |
|---------------|--|
| PRE | Presidencia |
| PVG | Primera Visitaduría General |
| SVG | Segunda Visitaduría General |
| TVG | Tercera Visitaduría General |
| STE | Secretaría Técnica Ejecutiva |
| DQOT | Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia |
| DAR | Dirección de Archivo |
| DA | Dirección Administrativa |
| DSRCAJ | Dirección de Seguimiento de Recomendaciones, Conciliaciones y Asuntos Jurídicos. |
| DPIT | Dirección de Planeación e Innovación Tecnológica |
| PA | Personal Administrativo |
| UCSRP | Unidad de Comunicación Social y Relaciones Públicas |
| NAP | No aplica |
| VG | Visitadora General o Visitador General |
| VA | Visitadora Adjunta o Visitador Adjunto |
| AA | Auxiliar Administrativa o Auxiliar Administrativo |
| CDHP | Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. |

| | | | | | |
|--|---|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA CONCLUSIÓN DE EXPEDIENTES DE QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS | | | | |
| | CÓDIGO | Fecha de revisión | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.850.VG.03 | Septiembre 2021 | 1 | Mayo 2020 | 3 de 13 |


2.2 DEFINICIONES.

- 2.2.1. **“Expediente de Queja”:** Aquel instrumento archivístico que se forma cuando un documento inicial se ha calificado como queja ya que los hechos se tratan de presuntas violaciones a los derechos humanos, imputables a autoridades y servidores públicos estatales o municipales; mismo que será susceptible de integrarse con las constancias que sean necesarias en investigación de los hechos.
- 2.2.2. **“Sistema de Quejas”:** Base de datos institucional que genera número de ID a escritos Iniciales de Quejas, y posteriormente asigna número de expediente.
- 2.2.3. **Recomendación:** Resolución emitida por la presidenta o el presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, pública y autónoma, de naturaleza no imperativa para la autoridad o personas servidoras públicas, en la cual se analizan los hechos, argumentos y evidencias, así como los elementos de convicción y las diligencias practicadas, en las que se determinan derechos humanos afectados, y se señalan las medidas necesarias para una efectiva restitución de las y los afectados en sus derechos humanos y la reparación integral de la víctima; lo que da lugar a la conclusión del expediente.
- 2.2.4. **Conciliación:** Resolución emitida por la visitadora o el visitador general correspondiente, en donde se propone una solución al asunto cuando las autoridades o personas servidoras públicas señaladas como presuntas responsables cometan actos u omisiones que no se refieran a violaciones a los derechos a la vida, a la integridad física o psíquica u otras que se consideren especialmente graves por el número de personas afectadas, con el fin de lograr una solución al conflicto planteado y resarcir los derechos humanos vulnerados.
- 2.2.5. **Por incompetencia legal de la Comisión para conocer de la queja planteada:** Cuando no corresponda de manera ostensible a la competencia de la Comisión, o por tratarse de un acto proveniente de alguna autoridad en la que se realizó una valoración y determinación jurídica.
- 2.2.6. **Cuando, por no tratarse de violaciones a derechos humanos, se oriente jurídicamente las y los peticionarios:** Una vez realizada la investigación y

| CÓDIGO | Fecha de revisión | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|-------------|-------------------|----------|------------------|---------|
| P.850.VG.03 | Septiembre 2021 | 1 | Mayo 2020 | 4 de 13 |

recabadas todos los elementos de prueba, se realiza una valoración de las mismas de acuerdo a los principios de legalidad, lógica y en su caso de experiencia, se concluye que no existen violaciones a los derechos humanos, al no contar con los suficientes elementos de prueba, que acrediten el hecho violatorio; en atención a ello, se brinda orientación jurídica las y los peticionarios a efecto de que en caso de persistir en su consideración de que las o las personas servidoras públicas violentaron sus derechos, presente su respectiva queja, ante la autoridad administrativa correspondiente.

- 2.2.7. **Por desistimiento expreso de las y los peticionarios:** Durante la integración de la queja, las y los peticionarios o la agraviada, agraviado, agraviadas o agraviados manifiesta su deseo de desistirse del trámite de su inconformidad.
- 2.2.8. **Por falta de interés de las y los peticionarios:** Cuando a pesar de requerir la comparecencia o manifestación de las y los peticionarios, no atiende(n) a los requerimientos del organismo, se entiende su falta de interés de continuar con el debido trámite; o bien porque refirió (refirieron) no considerar necesario seguir con el trámite de la queja.
- 2.2.9. **Por haberse dictado acuerdo de acumulación de expediente:** Al existir dos o más expedientes que coincidan en los mismos actos atribuidos y a iguales personas servidoras públicas, se ordenará la acumulación de los mismos, a efecto de no dividir la investigación.
- 2.2.10. **Por haberse solucionado la queja mediante los procedimientos de conciliación o durante el trámite:** Cuando durante la investigación de la queja, se satisface la pretensión de las y los peticionarios, al encontrar una solución a su inconformidad.
- 2.2.11. **Por haber quedado sin materia:** Cuando los hechos dados a conocer a este organismo, están siendo o han sido investigados y determinados por una autoridad administrativa con el fin de deslindar la responsabilidad de las personas servidoras públicas. En caso que el hecho violatorio al mismo tiempo posiblemente constituya un delito, que éste se esté investigando o haya sido resuelto por la autoridad de procuración o administración de justicia.
- 2.2.12. **Por haberse emitido documento de no responsabilidad:** Cuando al realizar una investigación de los hechos posiblemente violatorios de derechos

| | | | | | |
|--|---|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA CONCLUSIÓN DE EXPEDIENTES DE QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS | | | | |
| | CÓDIGO | Fecha de revisión | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.850.VG.03 | Septiembre 2021 | 1 | Mayo 2020 | 5 de 13 |

humanos, no se acredita fehacientemente que el acto violatorio haya ocurrido y en él exista la participación de la autoridad.


3. ACTIVIDADES

3.1 Integrado el expediente, la/el **VG** procederá a valorar su conclusión conforme a derecho corresponda, por ello un expediente podrá concluirse ante los siguientes supuestos:

- 3.1. Recomendación o Recomendación General.**
- 3.2. Propuesta de Conciliación.**
- 3.3. Por Incompetencia legal.**
- 3.4. Por no tratarse de violaciones a derechos humanos.**
- 3.5. Desistimiento expreso.**
- 3.6. Falta de interés.**
- 3.7. Por acumulado.**
- 3.8. Por haberse solucionado la queja durante el trámite.**
- 3.9. Por haber quedado sin materia.**
- 3.10. Por documento de no responsabilidad.**
- 3.11. Informe especial**

3.2 Una vez que el/la **VG**, indique alguno de los supuestos establecidos en los numerales 3.1 al 3.10, el/la **VA**, realizará el proyecto de Acuerdo de Conclusión, el cual lo pasará a revisión con el/la **VG**.

- a) El/la **VG**, revisará el proyecto de Acuerdo, realizando las corrección y anotaciones pertinentes, regresando el proyecto al/la **VA**, para dar atención a las observaciones.
- b) El/la **VA**, atiende las correcciones y/o anotaciones realizadas por el/la **VG**, para su última revisión.
- c) Una vez que el/la **VG**, revisar el proyecto verificando que fueron atendidas sus observaciones, o que en el proyecto no hubo corrección o anotación alguna,

| | | | | | |
|--|---|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA CONCLUSIÓN DE EXPEDIENTES DE QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS | | | | |
| | CÓDIGO | Fecha de revisión | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.850.VG.03 | Septiembre 2021 | 1 | Mayo 2020 | 6 de 13 |


autoriza el proyecto y ordena al/la **VA**, la impresión por triplicado del Acuerdo con los respectivos oficios dirigidos a peticionario y autoridades correspondientes.

- d) Una vez autorizado el proyecto, el/la **VA**, imprime por triplicado el Acuerdo, poniendo sus iniciales en la parte inferior izquierda del documento, estampando su rubrica en las mismas, además de lo anterior elabora e imprime los oficios dirigidos a los peticionarios y/o autoridades que sean parte dentro del expediente.
- e) Una vez que el/la **VA**, tiene la documentación completa, la turna a firma con el/la **VG**, quien firma los documentos, los sella y los regresa al visitador/a adjunto/a para su despacho.
- f) Autorizado y firmado el acuerdo de conclusión, así como los oficios conducentes, por el/la **VG**; la/el **VA** entregará los oficios (original y acuse), al/la **AA**, quien realizará un memorándum dirigido a la **DQOT**, en el cual enlistara los oficios estableciendo, cuando menos, número de expediente, autoridad o nombre de peticionario y número de fojas y anexos, anotando si la notificación es foránea o local, solicitando sean asignados los números de oficio respectivos.


Acto seguido, la/el **VA** procederá a notificar a la **DPIT** el acuerdo de Radicación y/o de Archivo, para finalmente integrarlo al expediente y realizando la carga de información en el Sistema de Quejas.

3.3 Una vez que el/la **VG**, indique que el expediente integrado es materia de una Recomendación.

- a) El/La **VA**, elabora el proyecto de Recomendación, siguiendo los lineamientos dados por la o el **VG**; y en atención a los lineamientos establecidos en el Manual de Estilo para Elaboración de Recomendaciones, de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, en vigencia.
- b) El/La **VG**, revisa el proyecto de Recomendación y, en su caso, formula las consideraciones y observaciones que resulten pertinentes, turnándolo a la/el **VA** para su atención.
- c) La/El **VA** atiende las observaciones realizadas por la/el **VG**, al proyecto de Recomendación, y una vez terminado lo turna nuevamente a la/el **VG**.
- d) EL/La **VG**, se encarga de revisar que las correcciones formuladas hayan sido atendidas por la/el **VA**, en el proyecto de Recomendación, y, de ser así, da su visto bueno, para turnarlo a la Presidenta o el Presidente de la Comisión.

| | | | | | |
|---|---|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA CONCLUSIÓN DE EXPEDIENTES DE QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS | | | | |
| | CÓDIGO | Fecha de revisión | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.850.VG.03 | Septiembre 2021 | 1 | Mayo 2020 | 7 de 13 |

- e) El personal de Presidencia estudia el proyecto de Recomendación, formula las modificaciones, observaciones y consideraciones que resulten convenientes.
 - f) El/La **VG** revisa las observaciones realizadas por el personal de Presidencia de la Comisión y entrega dicho proyecto de recomendación a la/al **VA**, este/a atiende las modificaciones y observaciones solicitadas por personal de Presidencia de la CDHP y lo turna a la/al **VG**.
 - g) El/La **VG** revisa el Proyecto de Recomendación en cada una de sus partes y verifica que se hayan atendido todas las modificaciones y observaciones señaladas por el personal de Presidencia de la CDHP; de ser así, turna nuevamente el proyecto a Presidencia.
 - h) El personal de Presidencia revisa el cumplimiento de las observaciones y modificaciones que señaló anteriormente, y, de haber sido atendidas apropiadamente, autoriza la emisión de la Recomendación.
 - i) Una vez autorizada la emisión de la Recomendación respectiva, el/la **VA**, solicita a la secretaria particular o al secretario particular de presidencia, proporcione el número de recomendación correspondiente en su libro de registro de Recomendaciones, así como los números de oficio para la notificación, a las autoridades responsables y/o en colaboración.
- El/La **VA**, procede a elaborar la versión pública de la misma, el listado de abreviaturas junto con los oficios de notificación a la autoridad responsable, al agraviado y en su caso. y a las autoridades en colaboración.
- j) La Presidenta o el Presidente de la CDHP, firma la Recomendación y los oficios de notificación a autoridades.
 - k) El personal de Presidencia entrega la Recomendación y la documentación anexa, al/la **VG**, para su notificación a las autoridades tanto responsables como en colaboración y a los/las peticionarios/as.
 - l) El/la **VG**, entregará la documentación al/la **VA** que determine a efecto de que realice las notificaciones a las autoridades tanto responsables como en colaboración y a los/las peticionarios/as.
 - m) Una vez que el/la **VA**, haya realizado las notificaciones antes citadas agregará los mismos al expediente; la/el **DAR**, proporcionará una copia simple de la

| | | | | | |
|--|---|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA CONCLUSIÓN DE EXPEDIENTES DE QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS | | | | |
| | CÓDIGO | Fecha de revisión | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.850.VG.03 | Septiembre 2021 | 1 | Mayo 2020 | 8 de 13 |


recomendación a la **DPIT** y a Presidencia; remitiendo a su vez, el archivo digital de la recomendación en su versión pública a la **DPIT** y a la **UCSRP**, para su publicación en la página de internet y la elaboración del comunicado correspondiente.

Terminado, el procedimiento anterior, la/el **VA**, elabora el proyecto de acuerdo de conclusión del expediente de acuerdo al punto 2.2 de este procedimiento.


- n) Posteriormente la/el **VA**, notifica el acuerdo de conclusión de expediente a la **DSRCAJ**, junto con una copia certificada de la Recomendación, así como de los oficios de notificación de la misma.

3.4 Una vez que el/la **VG**, indique que el expediente integrado es materia de una Conciliación.

- a) El/La **VA**, elabora el proyecto de Conciliación, siguiendo los lineamientos dados por la o el **VG**.
- b) El/La **VG** revisa el proyecto de conciliación y, en su caso, formula las consideraciones y observaciones que resulten pertinentes, turnándolo a la/el **VA** para su atención.
- c) La/el **VA** atiende las observaciones realizadas por la/el **VG**, al proyecto de conciliación, y una vez terminado lo turna nuevamente a la/el **VG**.
- d) El/La **VG**, se encarga de revisar las correcciones atendidas en el proyecto de conciliación.
- e) Atendidas las correcciones el/la **VA**, solicita a la **DPIT** el número ascendente que le corresponda a la Propuesta de Conciliación, de acuerdo al Libro de Registro respectivo que tiene la **DPIT**.
- f) El/la **AA** de **DPIT**, proporciona a la/al **VA**, el número ascendente que le corresponde a la propuesta de conciliación.
- g) Una vez terminada y registrada la propuesta de conciliación, ésta es turnada a la/al **VG**, para la firma y autorización, firmada la propuesta de Conciliación; el/la **VA** recabará directamente los números de oficios en la **DQOT**.
- h) El/la **VA** que determine el/la **VG**, será instruido para que realice las notificaciones a las autoridades tanto responsable, como en colaboración y a los/las peticionarios/as.

| | | | | | |
|--|---|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA CONCLUSIÓN DE EXPEDIENTES DE QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS | | | | |
| | CÓDIGO | Fecha de revisión | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.850.VG.03 | Septiembre 2021 | 1 | Mayo 2020 | 9 de 13 |

- i) Una vez que el/la **VA**, haya realizado las notificaciones antes citadas agregará los mismos al expediente; y proporcionará una copia simple de la conciliación a la **DPIT** y a Presidencia.
 - j) Una vez transcurrido el termino para aceptar la Propuesta de conciliación, a que se refieren los artículos 37 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla y 99 del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla; siendo que la autoridad responsable haya sido omisa en aceptar la propuesta de conciliación que se le formuló, o bien, a pesar de que la haya aceptado y la misma no haya sido cumplida en dichos plazos (previa comunicación y certificación que realice la **DSRCAJ**), el/la **VA**, deberá iniciar el procedimiento establecido en el punto 2.3 del presente documento, previa instrucción y dirección del **VG**.
 - k) Terminado, el procedimiento anterior, la/el **VA**, elaborará a la brevedad el proyecto de acuerdo de conclusión del expediente, de conformidad con lo establecido.
 - l) do en el punto 2.2 de este procedimiento.
 - m) Posteriormente la/el **VA**, notifica el acuerdo a la **DSRCAJ** junto con una copia certificada de la Conciliación.
- 4** Una vez que el expediente se encuentra totalmente concluido, el/la **VA** deberá verifica que el expediente esté debidamente cosido, foliado, sin grapas y entresellado, para así turnarlo al/la **AA**, quien deberá realizar el registro en el libro de gobierno de la Visitaduría General, del motivo de archivo del expediente, seguido de la fecha de acuerdo del mismo.
- 4.1** Una vez realizado lo anterior, el expediente será entregado por el/la **AA**, vía memorándum a la **DQOT**, quien verificará que el mismo se encuentra debidamente cosido, foliado, sin grapas, entresellado, que los datos de la caratula concuerden con los datos del expediente, que el mismo este concluido en el sistema de Quejas y que este tenga las diligencias que obran en el sistema.
- a) En caso de que el expediente no cumpla con estos parámetros, será devuelto a la Visitaduría General vía memorándum, para corregir las observaciones realizadas por personal de la DQO.
 - b) Una vez subsanadas las observaciones o en caso de que el expediente no tuviera alguna, este será remitido a la **DAR** para su resguardo.

| | | | | | |
|--|---|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA CONCLUSIÓN DE EXPEDIENTES DE QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS | | | | |
| | CÓDIGO | Fecha de revisión | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.850.VG.03 | Septiembre 2021 | 1 | Mayo 2020 | 10 de 13 |

4. NOTIFICACIONES.


- Cuando la notificación se realice a autoridades de la zona Metropolitana, los oficios se remitirán a la **DQOT** para su despacho de acuerdo a lo establecido en estos procedimientos.
- Cuando la notificación se realice vía correo electrónico, el/la **VA**, que tenga asignado el expediente la realizará levantando constancia de ellos y alimentará el sistema de Quejas con esa actuación.
- Cuando la notificación se realice a peticionario/a, y autoridades foráneas será la Visitaduría General la encargada de realizar dicha notificación por los medios más convenientes entre estos: correo postal, con citatorio, vía electrónica, etc.
- En caso de ser vía correo postal el/la **AA**, deberá elaborar un sobre, un acuse y un listado con los datos del oficio correspondiente, mismo que deberá ser presentado en las oficinas postales. Por lo que se deberán requerir vía los fondos a través de un memorándum a la **DA**, para cubrir el costo de certificación y envío.

5. RESPONSABILIDADES

- 1.1. Es responsabilidad de los Titulares de la **PVG, SVG y TVG** la elaboración y actualización del presente procedimiento.
- 1.2. Es responsabilidad del personal involucrado en este procedimiento el cumplir con la parte que le corresponda.

6. REFERENCIAS

- 1.3. Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla
- 1.4. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla
- 1.5. Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla.
- 1.6. Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla
- 1.7. Norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad.

| | | | | | |
|--|---|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA CONCLUSIÓN DE EXPEDIENTES DE QUEJAS POR PRESUNTAS VIOLACIONES A DERECHOS HUMANOS | | | | |
| | CÓDIGO | Fecha de revisión | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.850.VG.03 | Septiembre 2021 | 1 | Mayo 2020 | 11 de 13 |

7. REGISTROS

- 1.8. Registro de Asignación de Expedientes.
- 1.9. Registro de Folios de Correspondencia.
- 1.10. Memorándum de solicitud de número de oficio.
- 1.11. Acuses de oficios
- 1.12. Expediente
- 1.13. Sistema de Quejas y Orientación.
- 1.14. Libreta de número de Memorándum
- 1.15. Actas circunstanciadas
- 1.16. Lista de Correos

2. DISTRIBUCIÓN

- 2.1. Auxiliar Administrativa o Auxiliar Administrativo de la PVG, SVG y TVG.
- 2.2. Visitadoras Adjuntas y Visitadores Adjuntos de la PVG, SVG y TVG
- 2.3. Titular de la DPIT.
- 2.4. Visitadoras y Visitadores Generales.
- 2.5. Titular de la Presidencia.

3. ACTIVIDADES DE CONTROL.

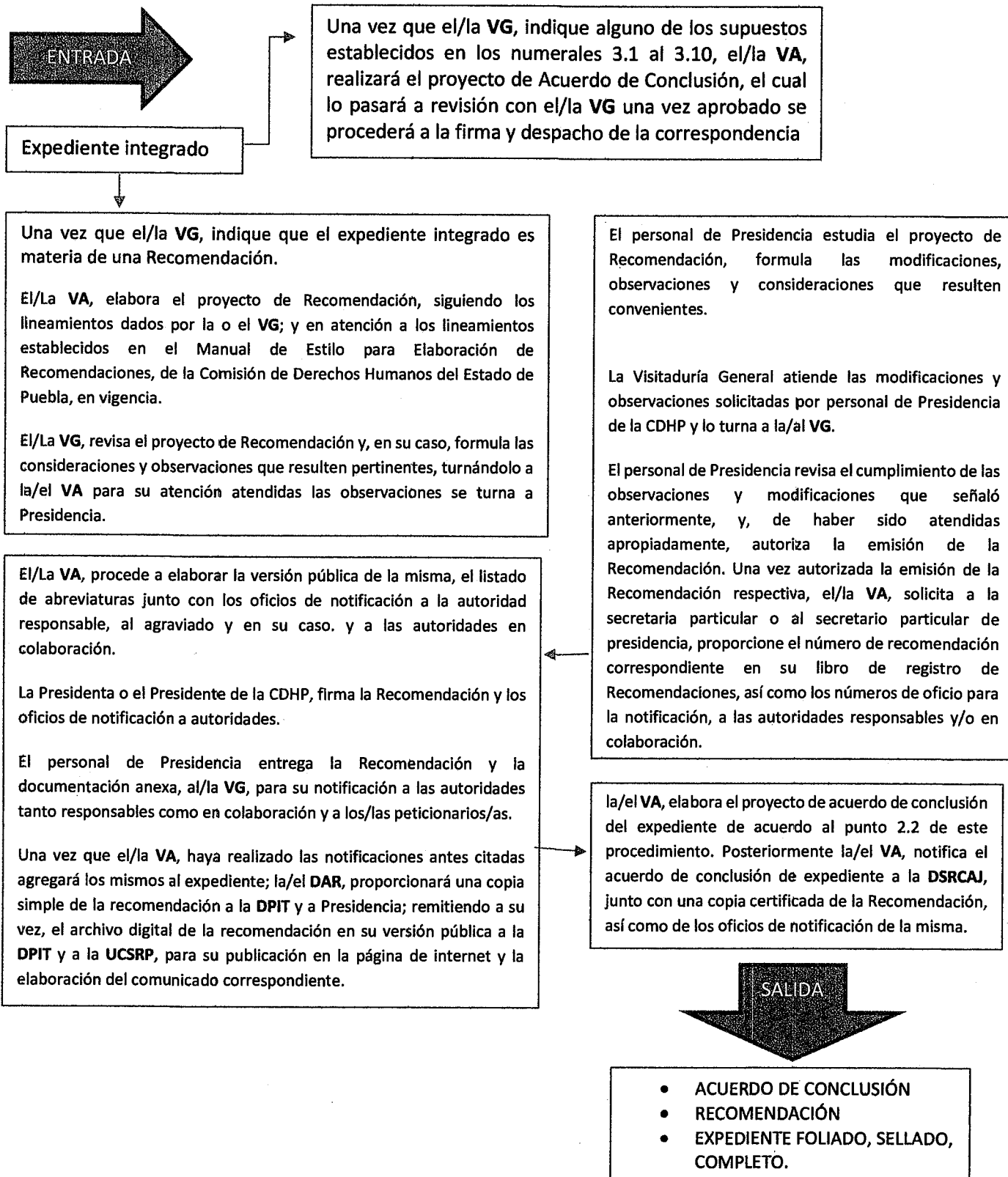
- La/el Visitador General supervisará y verificará el cumplimiento del presente procedimiento.
- El sistema establecerá un semáforo con la finalidad de indicar que expedientes no tienen actuaciones o no ha sido actualizado.

4. ANEXOS

- 4.1. Diagrama de Flujo

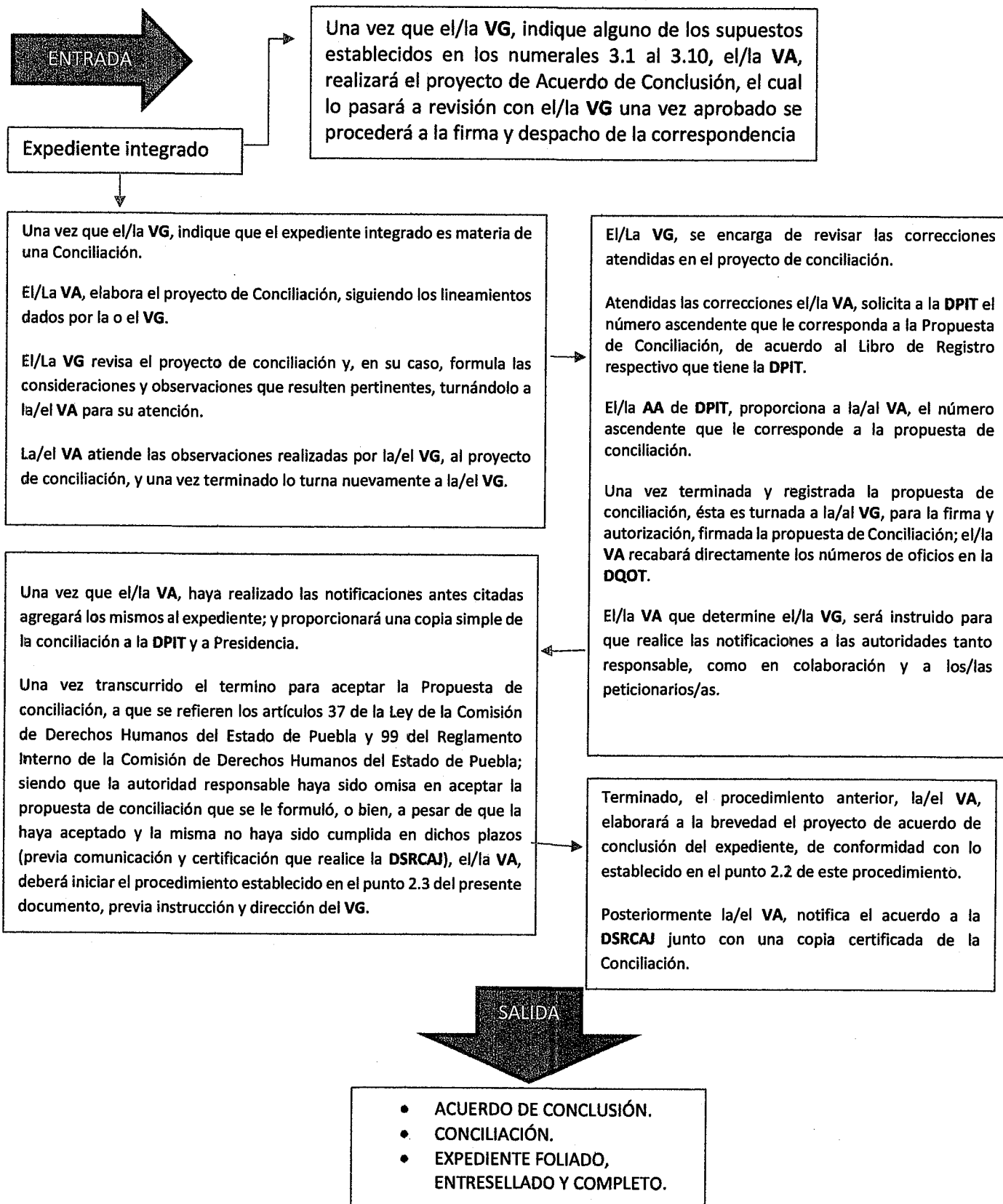
| CÓDIGO | Fecha de revisión | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|--------------|-------------------|----------|------------------|----------|
| P.850.PVG.03 | Septiembre 2021 | 1 | Mayo 2020 | 12 de 13 |


DIAGRAMA DE FLUJO



| CÓDIGO | Fecha de revisión | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|-------------|-------------------|----------|------------------|----------|
| P.850.VG.03 | Septiembre 2021 | 1 | Mayo 2020 | 13 de 13 |

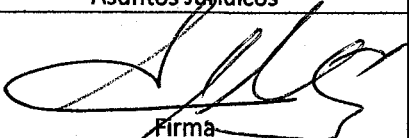
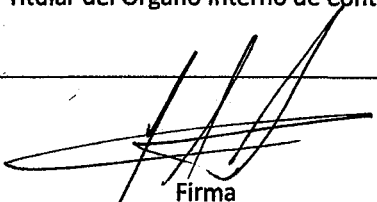

DIAGRAMA DE FLUJO




| | | | | |
|--|--|--------------------------|-----------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | |
| | PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y CONCILIACIONES | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | P.850.DSR.01 | Septiembre 2021 | 5 | Junio 2020 |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 1 de 14 |

ÍNDICE

| | PÁGINA |
|------------------------------|--------|
| 1. OBJETIVO Y ALCANCE | 2 |
| 2. NOTACIONES Y DEFINICIONES | 2 |
| 3. ACTIVIDADES | 3 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 9 |
| 5. REFERENCIAS | 9 |
| 6. REGISTROS | 9 |
| 7. DISTRIBUCIÓN | 9 |
| 8. ANEXOS | 9 |

| | | |
|---|--|--|
| Elaborado por: Mtro. Jorge Arroyo Martínez Director de Seguimiento de Recomendaciones, Conciliaciones y Asuntos Jurídicos | Revisado por: Lic. Jorge Luis Alcaide Nájera Titular del Órgano Interno de Control | Autorizado por: Dr. José Félix Cerezo Vélez Presidente |
|  Firma |  Firma |  Firma |

| | | | | | |
|--|--|--------------------------|-----------------|-------------------------|----------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | | |
| | PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y CONCILIACIONES | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.850.DSR.01 | Septiembre 2021 | 5 | Junio 2020 | 2 de 14 |

1. OBJETIVO Y ALCANCE

1.1. OBJETIVO

- 1.1.1. Establecer las directrices para la realización de las actividades necesarias para dar seguimiento a las recomendaciones y conciliaciones emitidas por violaciones a los derechos humanos ante las autoridades responsables a fin de lograr su cumplimiento.


1.2. ALCANCE

- 1.2.1. Este procedimiento aplica para todos los casos de seguimiento a recomendaciones y conciliaciones.

2. NOTACIONES Y DEFINICIONES

2.1. NOTACIONES

| | |
|---------------|---|
| PRE | Presidencia |
| PVG | Primera Visitaduría General |
| SVG | Segunda Visitaduría General |
| TVG | Tercera Visitaduría General |
| STE | Secretaría Técnica Ejecutiva |
| OIC | Órgano Interno de Control |
| DQOT | Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia |
| DA | Dirección Administrativa |
| DSRCAJ | Dirección de Seguimiento de Recomendaciones, Conciliaciones y Asuntos Jurídicos |
| DPIT | Dirección Planeación e Innovación Tecnológica |
| DAR | Dirección de Archivo |
| UCSRP | Unidad de Comunicación Social y Relaciones Públicas |
| PA | Personal Administrativo |
| VA | Visitador/a Adjunto/a |
| NAP | No aplica |

| | | | | |
|--|--|--------------------------|-----------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | |
| | PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y CONCILIACIONES | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | P.850.DSR.01 | Septiembre 2021 | 5 | Junio 2020 |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 3 de 14 |

2.2. DEFINICIONES

2.2.1.Recomendación: Resolución emitida por la persona titular de la presidencia de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, pública y autónoma, en la cual se analizan los hechos, argumentos y pruebas, así como los elementos de convicción y las diligencias practicadas, determinándose los derechos humanos afectados, señalándose las medidas necesarias para una efectiva restitución de las víctimas en sus derechos humanos.

2.2.2.Conciliación: Resolución emitida por la visitaduría general correspondiente, en donde se propone un procedimiento de conciliación cuando las autoridades señaladas como responsables cometan actos u omisiones que no se refieran a violaciones a los derechos a la vida, a la integridad física o psíquica u otras que se consideren especialmente graves por el número de afectados o posibles consecuencias, con el fin de resarcir el derecho humano vulnerado.


2.2.3.Promociones: Son los oficios emitidos por parte de las autoridades en donde rinden los informes necesarios para el cumplimiento de las recomendaciones.

3. ACTIVIDADES

3.1. Las actividades planeadas para llevar a cabo el proceso de seguimiento a las recomendaciones y conciliaciones se muestran en las siguientes tablas:

RECOMENDACION

| A | RESPONSABLE | ACTIVIDAD | OBSERVACIÓN. |
|---|--------------------------------|---|--|
| 1 | Visitador o visitadora adjunta | Recepción de recomendaciones. | Verificar que los documentos estén certificados, por el respectivo visitador general, así como acuses de los oficios dirigidos a las autoridades que correspondan. |
| 2 | Visitador o visitadora adjunta | Registro en libreta de control y en el módulo de seguimiento de recomendaciones y conciliaciones del sistema informático de quejas. | Libreta de recomendaciones y módulo de seguimiento de recomendaciones y conciliaciones del sistema informático de quejas (No. de Exp, No. Rec., Peticionario/a, Materia, Autoridad, |




CDH
PUEBLA

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA


PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y CONCILIACIONES

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------------|--------------------------|-----------------|-------------------------|----------------|
| P.850.DSR.01 | Septiembre 2021 | 5 | Junio 2020 | 4 de 14 |


| | | | |
|---|--------------------------------|--|--|
| | | | fecha de emisión, fecha de recepción, colaboración, datos de peticionario, etc.) |
| 3 | Director o directora de SRCAJ | Análisis y estudio. | Verificación y aprobación de la documentación adjunta, de notificaciones, aceptación de recomendación y en su caso, si hay documentos que acrediten el cumplimiento a determinados puntos de recomendación. |
| 4 | Visitador o visitadora adjunta | Elaboración de proyecto de acuerdo de radicación ; mediante el cual se le hace de conocimiento a las partes que se inicia el procedimiento de seguimiento para el cumplimiento, concediendo el término de 15 días a partir de que se notifica a la autoridad para manifestar sobre su aceptación, con fundamento en lo establecido en el artículo 47 de la Ley de la CDH Puebla. | Se elabora un borrador, en donde se radica la recomendación, formándose expedientillo . |
| 5 | Director o directora de SRCAJ | Revisión y modificación | Revisión en formato digital de redacción y estilo, que la descripción de los documentos y oficios sea correcta; fundamento legal de la ley y reglamento interno; así como los requerimientos a las autoridades. |
| 6 | Visitador o visitadora adjunta | Elaboración de oficios. | Asignando número de oficio, proporcionado por la Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia. |
| 7 | Visitador o visitadora adjunta | Impresión de acuerdo y oficios. | En hoja membretada, conforme a los formatos oficiales. |
| 8 | Director o directora de SRCAJ | Firma de acuerdo y oficios | Revisa, autoriza y firma determinaciones y oficios ; se valida con el sello oficial de la Dirección de |

| | | | | |
|--|--|--------------------------|-----------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | |
| | PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y CONCILIACIONES | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | P.850.DSR.01 | Septiembre 2021 | 5 | Junio 2020 |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 5 de 14 |


| | | | |
|----|--------------------------------|---|--|
| | | | Seguimiento de Recomendaciones, Conciliaciones y Asuntos Jurídicos. |
| 9 | Visitador o visitadora adjunta | Notificación interna del acuerdo. | Se envía copia de conocimiento de la determinación a presidencia y a la DPIT. |
| 10 | Visitador o visitadora adjunta | Elaboración de correspondencia para oficios de notificación | Dependiendo de la ubicación territorial de las partes, se notificará de manera personal si radican en la ciudad de Puebla. En caso de que el domicilio este fuera de la ciudad, se manda por conducto del servicio postal mexicano en sobre membretado con su respectiva hoja de acuse. |
| 11 | Visitador o visitadora adjunta | Se realiza carátula para identificar el expedientillo. | Contiene número de expediente, personas peticionarias, autoridades, derechos humanos violados, nombre de la o el director y fecha de recepción. |
| 12 | Visitador o visitadora adjunta | Se cose el expedientillo. | Agregando cronológicamente la recomendación, acuerdos y oficios, foliándolo en el margen superior derecho de manera consecutiva. |
| 13 | Director o directora de SRCAJ | Verificar y contabilizar términos de aceptación. | Con base a la fecha de recepción del oficio de notificación , se determina el término concedido para la aceptación de la recomendación. Puede ser expresa o tácita. Es expresa cuando existe un oficio emitido por la autoridad de la que se desprende su aceptación. Es tácita, cuando la autoridad es omisa y no hubo respuesta en el término de 15 días. En relación al artículo 46 último párrafo de la Ley de la CDH Puebla. |

| | | | | |
|--|--|--------------------------|-----------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | |
| | PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y CONCILIACIONES | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | P.850.DSR.01 | Septiembre 2021 | 5 | Junio 2020 |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 6 de 14 |

| | | | |
|----|--|--|--|
| 14 | Visitador o visitadora adjunta | Elaboración de proyecto de acuerdo de aceptación expresa o tácita y cumplimiento. | Señalándose el término de 15 días para dar cumplimiento a los puntos de recomendación. Como lo establece el artículo 46 de la Ley de la CDH Puebla. |
| 15 | Visitador o visitadora adjunta y director o directora de SRCAJ | Instrucciones. | Se repiten los pasos establecidos en los puntos 5, 6, 7, 8, 9, 10. |
| 16 | Visitador o visitadora adjunta | Elaboración de proyecto de no aceptación. | En caso de que la autoridad responsable no acepte la recomendación, de conformidad con el artículo 117 del Reglamento Interno de la Comisión, dicha situación se hará del conocimiento de la opinión pública. Así mismo, de conformidad con el segundo párrafo del artículo 102 apartado B, de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, este órgano constitucionalmente autónomo, solicitará al H. Congreso del Estado de Puebla, que se llame a las autoridades responsables, para que comparezcan ante dicho órgano, a efecto de explicar el motivo de su negativa. |
| | | SEGUIMIENTO. | |
| 17 | Visitador o visitadora adjunta | Recepción de promociones enviadas por la autoridad. | Se reciben en la mesa de correspondencia y archivo quien turna a la Dirección de Seguimiento de Recomendaciones, Conciliaciones y Asuntos Jurídicos, para su registro de manera consecutiva, en la libreta de promociones y en el módulo de seguimiento del sistema informático. |
| 18 | Director o directora de SRCAJ | Estudio de las promociones para ponderar el cumplimiento. | |
| 19 | Visitador o visitadora adjunta | Previo acuerdo con la persona titular de la dirección, elaborar proyecto de acuerdo de promociones sobre el cumplimiento de los puntos de recomendación. | Se acuerda conforme a derecho, si cumple o no el punto de recomendación. |


| | | | | |
|--|--|--------------------------|-----------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | |
| | PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y CONCILIACIONES | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | P.850.DSR.01 | Septiembre 2021 | 5 | Junio 2020 |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 8 de 14 |

| | | EN CASO DE EXISTIR COLABORACIONES | |
|-----|--|--|---|
| c.1 | Visitador o visitadora adjunta | Proyecto de acuerdo de seguimiento realizado a la autoridad en colaboración. | Se requiere las veces sean necesarias para dar cumplimiento a la colaboración. |
| c.2 | Visitador o visitadora adjunta y director o directora de SRCAJ | Instrucciones | Se repiten los pasos establecidos en los puntos 5, 6, 7, 8, 9, 10. |
| c.3 | Visitador o visitadora adjunta | Proyecto de acuerdo de archivo de colaboración. | Se concluye cuando exista evidencia de cumplimiento de lo solicitado a la autoridad en colaboración. |
| c.4 | Visitador o visitadora adjunta y director o directora de SRCAJ | Instrucciones | Se repiten los pasos establecidos en los puntos 5, 6, 6, 7, 8 y 9. |
| c.5 | Visitador o visitadora adjunta | Se envía expediente concluido a la DQOT para su revisión y posterior envío a la Dirección de Archivo | Se acusa de recibo en la respectiva libreta de recomendaciones. |
| | | Actividades de apoyo. | |
| a.1 | Visitador o visitadora adjunta y director o directora de SRCAJ | Se realiza gestiones telefónicas. | Con el objeto de tener un acercamiento con la autoridad para orientarlos y asesorarlos sobre el cumplimiento de las recomendaciones; levantándose acta circunstanciada. |
| a.1 | Visitador o visitadora adjunta y director o directora de SRCAJ | Visitas a las autoridades y peticionarios/as para orientación y asesoría sobre el cumplimiento. | Cuando la autoridad es omisa en dar cumplimiento a los requerimientos. |
| a.2 | Visitador o visitadora adjunta y director o directora de SRCAJ | Comparecencia de las partes en la Dirección de Seguimiento de Recomendaciones, Conciliaciones y Asuntos Jurídicos. | Asesoría sobre los derechos humanos en el sistema jurídico mexicano, cumplimiento e impugnaciones. |


| | | | | | |
|--|--|--------------------------|-----------------|-------------------------|----------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | | |
| | PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y CONCILIACIONES | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.850.DSR.01 | Septiembre 2021 | 5 | Junio 2020 | 9 de 14 |

CONCILIACIÓN


| B | ACTIVIDAD | DIR | V.A. | P.A. | OBSERVACIONES |
|---|---|-----|------|------|--|
| 1 | Recepción de propuestas de conciliación. | | | X | Verificar que estén certificadas, por el respectivo visitador general, así como el oficio de aceptación por parte de la autoridad. |
| 2 | Registro en libreta de control y módulo de seguimiento de recomendaciones y conciliaciones del sistema informático de quejas. | | | X | Libreta de propuestas de Conciliación y módulo de seguimiento de recomendaciones y conciliaciones del sistema informático de quejas. |
| 3 | Análisis y estudio. | X | | | |
| 4 | Elaboración de proyecto de acuerdo de radicación; mediante el cual se le hace de conocimiento a las partes que se inicia el procedimiento de seguimiento para el cumplimiento, concediendo el término de 15 días a partir de la notificación, para que la autoridad de cabal cumplimiento, con fundamento en lo establecido en el artículo 37 de la Ley de la CDH | | X | | Se elabora un borrador, en donde se radica la propuesta de Conciliación, formándose expedientillo. |
| 5 | Revisión y modificación | X | | | Revisión en formato digital de redacción y estilo, que la descripción de los documentos y oficios, sea correcta; fundamento legal de la ley y reglamento interno; así como los requerimientos a las autoridades. |
| 6 | Elaboración de oficios. | | X | | Asignando número otorgado por la Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia. |
| 7 | Impresión de acuerdo y oficios. | | X | | En hoja membretada, conforme a los formatos oficiales. |
| 8 | Firma de acuerdo y oficios | X | X | | Se firma acuerdos y oficios; se valida con el sello oficial de la Dirección de |

| | | | | | |
|--|---|-------------------|----------|------------------|----------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | | |
| | PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y CONCILIACIONES | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.850.DSR.01 | Septiembre 2021 | 5 | Junio 2020 | 10 de 14 |

| | | | | | |
|--------------------|--|---|--|---|---|
| | | | | | Seguimiento de Recomendaciones, Conciliaciones y Asuntos Jurídicos. |
| 9 | Elaboración de correspondencia para oficios de notificación. | | | X | <p>Dependiendo de la ubicación territorial de las partes, se notificará de manera personal si radican en la ciudad de Puebla, por conducto del mensajero de la CDH Puebla; al cual se le entrega una relación de los oficios a notificar y el domicilio.</p> <p>En caso de que el domicilio este fuera de la ciudad, se manda por conducto del servicio postal mexicano en sobre membretado con su respectiva hoja de acuse.</p> |
| 10 | Se realiza carátula para identificar el expediente. | | | X | Contiene número de expediente, peticionario, autoridades, derechos humanos violados, nombre del director y fecha de radicación |
| 11 | Se cose el expediente | | | X | Agregando cronológicamente la propuesta de conciliación, acuerdos y oficios, foliándolo en el margen superior derecho de manera consecutiva. |
| SEGUIMIENTO | | | | | |
| 12 | Recepción de promociones por parte de la autoridad. | | | X | Se reciben en la mesa de correspondencia y archivo quien turna a la Dirección de Seguimiento de Recomendaciones, Conciliaciones y Asuntos Jurídicos, para su registro de manera consecutiva, en la libreta de promociones y en el módulo de seguimiento de recomendaciones y conciliaciones del sistema informático de quejas. |
| 13 | Estudio de las promociones para ponderar el cumplimiento | X | | | |

| | | | | |
|--|--|--------------------------|-----------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | |
| | PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y CONCILIACIONES | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | P.850.DSR.01 | Septiembre 2021 | 5 | Junio 2020 |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 11 de 14 |

| | | | | | |
|-----------------------|--|---|---|---|--|
| 14 | Proyecto de acuerdo de promociones sobre el cumplimiento de los puntos de propuesta de conciliación, se requiere a la autoridad tantas veces sean necesarias para acreditar el cumplimiento, quedando a libre criterio el término que se conceda | | X | | Se acuerda conforme a derecho, si cumple o no el punto de la propuesta de conciliación. |
| 15 | Instrucciones | X | X | X | Se repiten los pasos establecidos en los puntos 5, 6, 7, 8, 9, 10. |
| 16 | Proyecto de acuerdo de archivo de expediente | | X | | Toda vez que hay constancias que acreditan cumplimiento. Se orden el archivo del expedientillo de seguimiento al expediente principal |
| 17 | Instrucciones | X | X | X | Se repiten los pasos establecidos en los puntos 5, 6, 7, 8, 9, 10. |
| 18 | Notificación Interna | | | | Se notifica el acuerdo de conclusión a Presidencia y DPIT. |
| 20 | Expediente para archivo | | | X | Se anexan los acuses de notificaciones de las autoridades. Se folia el expediente, previa anotación en la libreta de Conciliaciones y en el módulo de seguimiento de recomendaciones y conciliaciones del sistema informático de quejas. |
| 21 | Se envía expediente concluido a la DQOT para su revisión y posterior envío a la Dirección de Archivo | X | | | Se envía expediente concluido a la DQOT para su revisión y posterior envío a la Dirección de Archivo |
| 22 | Determinación en el caso de que la autoridad no cumpla la conciliación en el término fijado por la Ley. | X | | | Se determina el incumplimiento de la conciliación y se turna a la Visitaduría General que corresponda para que resuelva conforme a derecho. |
| Actividades de apoyo. | | | | | |

| | | | | |
|--|--|--------------------------|-----------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | |
| | PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y CONCILIACIONES | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | P.850.DSR.01 | Septiembre 2021 | 5 | Junio 2020 |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 12 de 14 |

| | | | | |
|-----|--|---|---|--|
| | Se realiza gestiones telefónicas. | X | X | Con el objeto de tener un acercamiento con la autoridad para orientarlos y asesorarlos sobre el cumplimiento de las conciliaciones; levantándose acta circunstanciada. |
| a.1 | Visitas a las autoridades y peticionarios para orientación y asesoría sobre el cumplimiento. | X | | Cuando la autoridad es omisa en dar cumplimiento a los requerimientos. |

4. RESPONSABILIDADES


- 4.1. Es responsabilidad de la **DSRCAJ** la elaboración y actualización del presente procedimiento.
- 4.2. Es responsabilidad del personal involucrado en este procedimiento el cumplir con la parte que le corresponda.
- 4.3. Es responsabilidad de la **DSRCAJ** y **PRE** el vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

5. REFERENCIAS

- 5.1. Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
- 5.2. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla.
- 5.3. Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla.
- 5.4. Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
- 5.5. Norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad.

6. REGISTROS

- 6.1. Oficio de notificación a la autoridad destinataria.
- 6.2. Libreta de Recomendaciones.
- 6.3. Módulo de seguimiento de recomendaciones y conciliaciones del sistema informático de quejas

| | | | | |
|--|--|--------------------------|-----------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | |
| | PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO DE RECOMENDACIONES Y CONCILIACIONES | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | P.850.DSR.01 | Septiembre 2021 | 5 | Junio 2020 |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 13 de 14 |

6.4. Acuerdo de Radicación para Seguimiento

6.5. Expedientillo

6.6. Carpeta electrónica de Recomendaciones y Conciliaciones

6.7. Oficios de notificación a las partes interesadas

6.8. Acuerdo de Aceptación y Cumplimiento

6.9. Libreta de Promociones

7. DISTRIBUCIÓN

7.1. Titular de la Presidencia

7.2. Titular de la DSRCAJ

7.3. Titular de DPIT

7.4. VA de la DSRCAJ

8. ANEXOS

8.1. Diagrama de Flujo



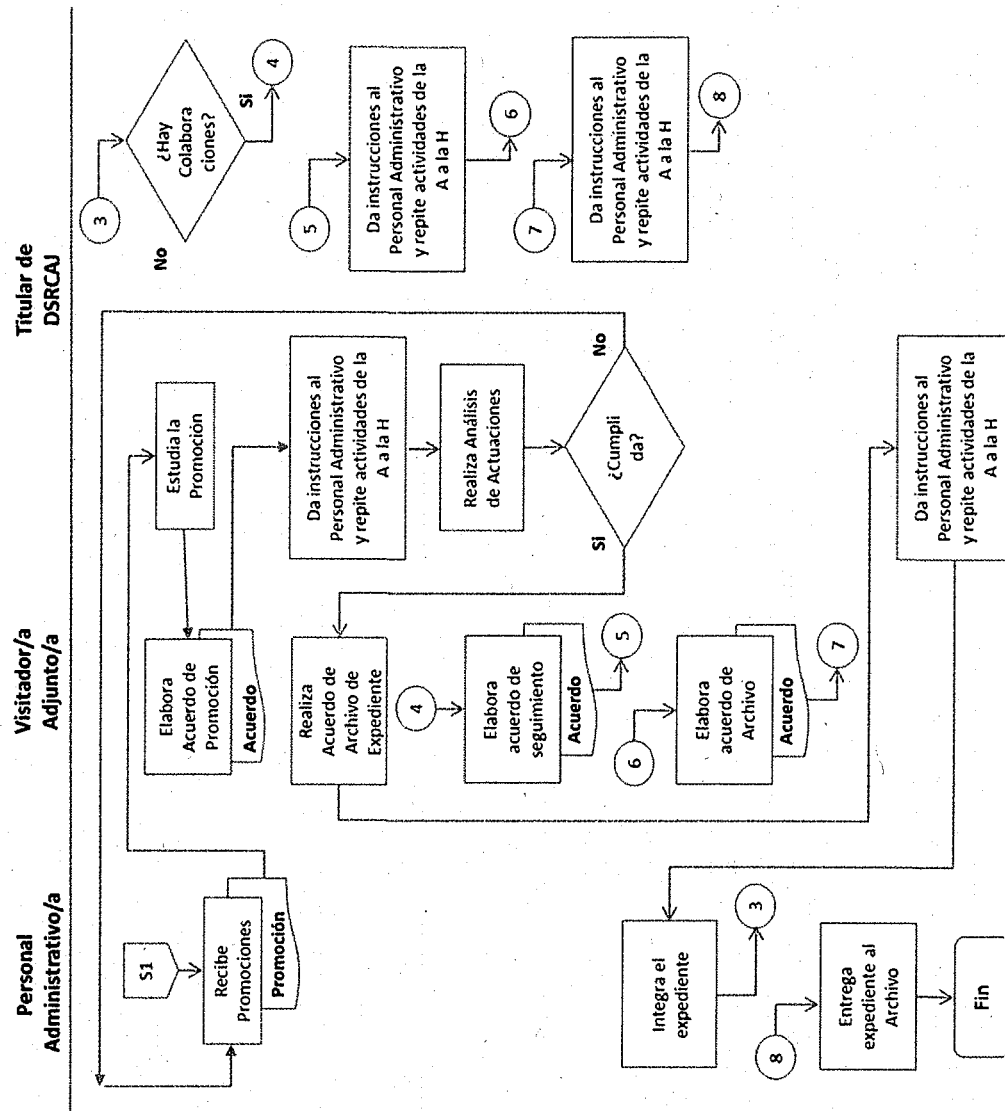
PUEBLA

| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|--------|----------|------------------|--------|
|--------|----------|------------------|--------|

| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|--------------|----------|------------------|----------|
| P.750.DSR.O8 | 4 | Junio, 2020 | 14 de 14 |

ENTRADAS

SALIDAS





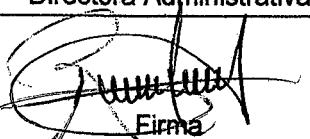
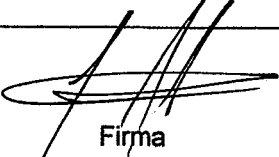

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA


PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|-------------|--------------------|----------|------------------|--------|
| P.713.DA.01 | Septiembre de 2021 | 3 | Enero 2020 | 1 de 6 |

ÍNDICE

| | PÁGINA |
|------------------------------|--------|
| 1. OBJETIVO Y ALCANCE | 2 |
| 2. NOTACIONES Y DEFINICIONES | 2 |
| 3. ACTIVIDADES | 3 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 5 |
| 5. REFERENCIAS | 5 |
| 6. REGISTROS | 5 |
| 7. DISTRIBUCIÓN | 6 |
| 8. ANEXOS | 6 |

| Elaborado por: | Revisado por: | Autorizado por: |
|--|--|--|
| CPA. María del Rocío Saldívar Armenta Directora Administrativa | Lic. Jorge Luis Alcaide Najera Titular del Órgano Interno de Control | Dr. José Félix Cerezo Vélez Presidente |
|  Firma |  Firma |  Firma |

| | | | | | |
|--|---|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | | |
| | PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTRA | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.713.DA.01 | Septiembre de 2021 | 3 | Enero 2020 | 2 de 6 |

1. OBJETIVO Y ALCANCE

1.1. OBJETIVO

- 1.1.1. Establecer la forma como se planea y realiza el mantenimiento al inmueble, instalaciones y mobiliario de la CDHP, con el fin de proporcionar al personal y a los usuarios áreas limpias, ordenadas y en buen estado.

1.2. ALCANCE

- 1.2.1. Este procedimiento aplica a todas las actividades relacionadas con el mantenimiento de las instalaciones, incluyendo al equipo de cómputo. Además del orden y limpieza de las diferentes áreas de la CDHP.


2. NOTACIONES Y DEFINICIONES

2.1. NOTACIONES

| | |
|-------------|--|
| PRE | Presidencia |
| PVG | Primera Visitaduría General |
| SVG | Segunda Visitaduría General |
| TVG | Tercera Visitaduría General |
| STE | Secretaría Técnica Ejecutiva |
| DQOT | Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia |
| DA | Dirección Administrativa |
| DAR | Dirección de Archivo |
| DSR | Dirección de Seguimiento de Recomendaciones, Conciliaciones y Asuntos Jurídicos. |
| DPIT | Dirección de Planeación e Innovación Tecnológica. |
| NAP | No aplica |
| CDHP | Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla |

2.2. DEFINICIONES

- 2.2.1.**Procedimiento:** Forma específica de llevar a cabo una actividad; normalmente indica la participación de varios puestos o personas.

|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | |
|---|---|--------------------|----------|------------------|
| | PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | P.713.DA.01 | Septiembre de 2021 | 3 | Enero 2020 |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 3 de 6 |

2.2.2.**Método o Instructivo:** Descripción específica de la manera de realizar una actividad, normalmente indica la participación de una sola persona.

2.2.3.**Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

3. ACTIVIDADES

3.1. Mantenimiento al inmueble

3.1.1.La CDHP cuenta con un edificio catalogado como monumento histórico del siglo XVI, y pertenece al patrimonio cultural de la humanidad reconocido por la UNESCO, por lo que cualquier trabajo mantenimiento relacionado con el inmueble debe contar con la aprobación del INAH.


3.1.2.La Dirección Administrativa elabora un **contrato de mantenimiento** para las instalaciones con una empresa especializada y se procede a su realización durante el año de acuerdo a la suficiencia presupuestaria.

3.1.3.La limpieza diaria de las instalaciones del edificio de la CDHP, es realizada a través de un **contrato celebrado con una empresa especializada**, el cual incluye actividades como: la limpieza de pisos, pasillos, escaleras, áreas comunes y sanitarios, entre otros, buscando siempre garantizar una excelente imagen de la institución. En el contrato quedan establecidas las actividades y la forma de supervisión de las mismas.

Personal de la Dirección Administrativa **monitorea de manera especial la limpieza de los sanitarios**, y se lleva una bitacora de los insumos que se entregan al personal de limpieza.

3.1.4.Mantenimiento menor de la Infraestructura:

La Dirección Administrativa realiza supervisión y recibe **solicitudes sobre la necesidad atención sobre la iluminación, estado del mobiliario y accesorios procediendo a su reparación y mantenimiento**. Dentro de estas actividades y por las características del edificio se desarrollan **programas de fumigación del inmueble** y control de roedores mediante la instalación de estaciones propias para ello en todo el inmueble, para garantizar las condiciones sanitarias y

| | | | | | |
|--|---|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | | |
| | PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTRA | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.713.DA.01 | Septiembre de 2021 | 3 | Enero 2020 | 4 de 6 |

aseguramiento del estado de salud de los empleados funcionarios y personas que nos visitan.

3.2. Mantenimiento de Equipo de Computo:

3.2.1. Para el mantenimiento al equipo de cómputo, la Dirección de Planeación, Informática y Transparencia es la que se responsabiliza del correcto funcionamiento de los equipos, proporcionando el soporte técnico de software y hardware detectando las necesidades de refacciones y consumibles, y solucionando los problemas mediante la instalación de las refacciones e insumos necesarios, así como capacitando al personal en las actualizaciones de sistemas informáticos.

3.3. Orden y Limpieza: El personal de cada una de las áreas de la CDHP, es responsable de mantener ordenado y limpio su lugar de trabajo, evitando tener sobre escritorios o lugares de atención a los usuarios, alimentos u otros artículos no requeridos para el trabajo de oficina.

3.4. Mantenimiento al parque vehicular: Por las características del servicio que proporciona la CDHP, se requiere contar con vehículos para el transporte del personal que realiza diligencias o comisiones de trabajo, en el interior del Estado, en la Capital del Estado y de manera ocasional en otros Estados. El mantenimiento de los automóviles es responsabilidad de la Dirección Administrativa el cual se realiza de la siguiente manera:

Mediante la revisión de **bitácoras de mantenimiento y servicios por cada unidad**, que permiten darle seguimiento oportuno al sistema mecánico y a los servicios de afinación, chequeo a los sistemas de frenos, sistema eléctrico, sistema de enfriamiento, sistema de escape, cambio de llantas y otros.

Mediante el **reporte de los usuarios** cuando después de haber realizado su recorrido, detectan alguna falla, se programa la reparación de las fallas o desperfectos de acuerdo a la suficiencia presupuestaria que se tenga.



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|-------------|--------------------|----------|------------------|--------|
| P.713.DA.01 | Septiembre de 2021 | 3 | Enero 2020 | 5 de 6 |

El servicio mecánico también se realiza de manera previa a la **verificación de gases** que emiten los automotores, para el aseguramiento de la obtención del certificado oficial.

Todos los servicios se realizan en talleres particulares especializados o agencias, dependiendo de las diversas reparaciones de los automóviles.

Es importante mencionar que todo el parque vehicular está **asegurado con cobertura amplia**, y sus **pagos de tenencias** están al corriente.

4. Responsabilidades


- 4.1. Es responsabilidad del/la Titular de la DA, la elaboración y actualización del presente procedimiento.
- 4.2. Es responsabilidad del personal involucrado en este procedimiento el cumplir con la parte que le corresponda.
- 4.3. Es responsabilidad del/la Titular de la DA vigilar el cumplimiento del presente procedimiento.

5. REFERENCIAS

- 5.1. Norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad
- 5.2. Instructivo para el mantenimiento del equipo de cómputo

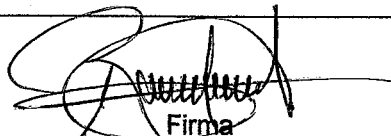
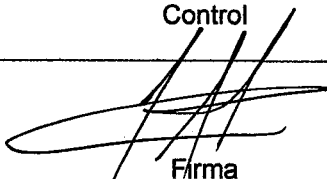

6. REGISTROS


- 6.1. Revisión de instalaciones sanitarias

| | | | | | |
|--|--|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | | |
| | PROMOCIONES Y ASCENSOS | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.712.DA.01 | Septiembre 2021 | 2 | Enero, 2020 | 1 de 9 |

ÍNDICE

| | PÁGINA |
|------------------------------|--------|
| 1. OBJETIVO Y ALCANCE | 2 |
| 2. NOTACIONES Y DEFINICIONES | 2 |
| 3. ACTIVIDADES | 3 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 6 |
| 5. REFERENCIAS | 6 |
| 6. REGISTROS | 6 |
| 7. DISTRIBUCIÓN | 6 |
| 8. ANEXOS | 6 |

| | | |
|---|--|--|
| Elaborado por: CPA. María del Rocío Saldívar Armenta Directora Administrativa | Revisado por: Lic. Jorge Luis Alcaide Nájera Titular del Órgano Interno de Control | Autorizado por: Dr. José Félix Cerezo Vélez Presidente |
|  Firma |  Firma |  Firma |

| | | | | |
|---|--|--------------------------|-----------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | |
| | PROMOCIONES Y ASCENSOS | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | P.712.DA.01 | Septiembre 2021 | 2 | Enero, 2020 |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 2 de 9 |

1. OBJETIVO Y ALCANCE

1.1.OBJETIVO

- 1.1.1. Definir el procedimiento a seguir para las promociones y ascensos del personal, mediante el método de análisis por competencias para las distintas áreas de la CDHP, asegurando que el personal cubra los perfiles y propósitos de cada función y puesto; mediante información clara, objetiva, en igualdad de oportunidades y libre de discriminación.


1.2.ALCANCE

- 1.2.1. Este procedimiento aplica a la Dirección Administrativa que es la encargada de informar sobre las plazas vacantes existentes; órganos y unidades administrativas de la CDHP que requieran personal; así como personal interesado

2. NOTACIONES Y DEFINICIONES

2.1.NOTACIONES

| | |
|-------------|--|
| PRE | Presidencia |
| PVG | Primera Visitaduría General |
| SVG | Segunda Visitaduría General |
| TVG | Tercera Visitaduría General |
| STE | Secretaría Técnica Ejecutiva |
| DQOT | Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia |
| DA | Dirección Administrativa |
| DAR | Dirección de Archivo |
| DSR | Dirección de Seguimiento de Recomendaciones, Conciliaciones y Asuntos Jurídicos |
| DPIT | Dirección de Planeación e Innovación Tecnológica |
| OIC | Órgano Interno de Control |
| SPP | Secretaría Particular de Presidencia |
| CDHP | Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla |
| NAP | No aplica |

| | | | | |
|---|---|--------------------------|-----------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROMOCIONES Y ASCENSOS | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | P.712.DA.01 | Septiembre 2021 | 2 | Enero, 2020 |
| | | | | PÁGINA 3 de 9 |

2.2. DEFINICIONES

2.2.1 Procedimiento: Forma específica de llevar a cabo una actividad; normalmente indica la participación de varios puestos o personas.

2.2.2 Perfil de puesto: Es la descripción de conocimientos, experiencia, habilidades, destrezas y aptitudes, mínimas necesarias para un determinado puesto; su elaboración se fundamenta en el puesto y no en la persona.

2.2.3 Ascenso: Consiste en un cambio de las funciones inicialmente contratadas, con una mejora profesional y económica para el trabajador/ a. El ascenso implica la realización de funciones de un nivel superior. Este acceso a un puesto superior es definitivo, quedando el trabajador/a consolidado en esta posición hasta acabar su relación laboral o hasta el siguiente ascenso.

2.2.4 Promoción: Es el cambio de puesto a otro de mayor rango sin ser necesariamente en la misma línea de jerarquía.

2.2.5 Puesto vacante: Es el puesto disponible y postulado conforme a un perfil de puesto para ser cubierto

2.2.6 Método de análisis por competencias: es la tarea exhaustiva de revisar y comparar: el perfil del aspirante y el resultado de la prueba psicológica "Perfil de Personalidad 16 PF (F-A)", contra el perfil vacante y el grado de cumplimiento al mismo

3. ACTIVIDADES

| | Responsable | Actividades | Observaciones |
|---|-------------|---|---------------|
| 1 | Áreas | Solicitan a la Dirección Administrativa que busque personal para cubrir un puesto vacante | |




COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

PROMOCIONES Y ASCENSOS

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|-------------|-------------------|----------|------------------|--------|
| P.712.DA.01 | Septiembre 2021 | 2 | Enero, 2020 | 4 de 9 |

| | | | |
|-----|---|--|---|
| 2 | Dirección Administrativa (Recursos Humanos) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Revisa vacante existente contra la descripción del perfil de puesto 2. Revisa si existe o no personal interno para cubrir el puesto | Prioriza el reclutamiento interno |
| 3 | | Si no existe personal que cubra el perfil, aplica el PROCEDIMIENTO PARA EL RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL | |
| 3.1 | | De existir personal que cubra el perfil <ol style="list-style-type: none"> 3. Da a conocer la información del perfil de puesto requerido | <p>Si dentro del personal de la CDHP se encuentra algún interesado en ascender o promoverse, éste lo comenta a su jefe inmediato.</p> <p>El jefe inmediato donde elabora lo hace del conocimiento de la Dirección Administrativa y envía Formato de evaluación cualitativa del personal interesado para promoción o asenso. (Actitud, conducta, conocimientos, habilidades, impacto de la capacitación adquirida)</p> |
| 4 | Dirección Administrativa Recursos Humanos | <ol style="list-style-type: none"> 1. Recibe propuestas 2. Compara perfiles 3. Aplica evaluación psicológica, tal como el cuestionario "Perfil de Personalidad 16 PF (F-A)". 4. Compara resultado de la prueba psicológica contra: conocimientos, habilidades, | La aplicación de la prueba psicológica "Perfil de Personalidad 16 PF (F-A)", serán exactamente igual para todas las personas postulantes; debe durar el mismo tiempo y ser en las mismas condiciones para |

| | | | | | |
|---|--|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | | |
| | PROMOCIONES Y ASCENSOS | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.712.DA.01 | Septiembre 2021 | 2 | Enero, 2020 | 5 de 9 |


| | | | |
|---|--|---|---|
| | | experiencia y otros del perfil de puesto. 5. Presenta personal apto para el puesto, al Presidente o Director o Titular del área correspondiente. | todas las personas participantes asegurando la igualdad de condiciones y no discriminación. |
| 5 | Área Solicitante | 1. Presidente, Director o Titular del área, realiza entrevista e informa a la Dirección Administrativa | Aplica Formato de entrevista para promociones y ascensos; entregando a la DA los formatos debidamente requisitados para integrarlos al expediente que corresponda |
| 6 | Dirección Administrativa Recursos Humanos | 1. Informa nuevo salario y área de adscripción | Tramita Formato DP 51 ante el ISSSTEP |
| 7 | Dirección Administrativa Recursos Humanos | 1. Comunica a los candidatos postulantes descartados, las razones del porqué quedaron fuera del proceso. | |

4. POLÍTICAS

Cualquier cargo vacante se dará a conocer a los empleados mediante circulares o pizarrón informativo o sitio Web de este Organismo.

Aquel trabajador que esté interesado en concursar por algún puesto superior, dentro de su área de trabajo u otra área, deberá comunicarse al Departamento de Recursos Humanos para que se le den a conocer los requisitos del puesto vacante y el perfil correspondiente.

El personal que reúna la mayor cantidad de los requisitos solicitados en el perfil, concursará en el proceso de promociones y ascensos.

| | | | | | |
|---|--|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | | |
| | PROMOCIONES Y ASCENSOS | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.712.DA.01 | Septiembre 2021 | 2 | Enero, 2020 | 6 de 9 |

5. RESPONSABILIDADES

- 5.1. Es responsabilidad del **auxiliar Administrativo** la elaboración, actualización y aplicación del presente procedimiento.
- 5.2. Es responsabilidad del personal Directivo y Titulares de áreas cumplir con la parte que les corresponda.
- 5.3. Es responsabilidad de la **DA** vigilar el cumplimiento de este procedimiento.
- 5.4. Es responsabilidad del personal aspirante cumplir con la parte que les corresponda.

6. REFERENCIAS

- 6.1. Política de Igualdad de Género.
- 6.2. Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
- 6.3. Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
- 6.4. Manual de Organización de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

7. REGISTROS


- 7.1. Circulares o pizarrón informativo o sitio Web de este Organismo que informa la vacante.
- 7.2. Formato DP 51 del ISSSTEP

8. DISTRIBUCIÓN

- 8.1. Director/a Administrativo/a
- 8.2. Auxiliar Administrativo

9. ANEXOS

- 9.1. Formato de evaluación cualitativa del personal interesado para promoción o ascenso
- 9.2. Formato de entrevista para promociones y ascensos
- 9.3. Prueba psicológica "Perfil de Personalidad 16 PF (F-A)"

| | | | | | |
|---|--|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | | |
| | PROMOCIONES Y ASCENSOS | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.712.DA.01 | Septiembre 2021 | 2 | Enero, 2020 | 7 de 9 |

Formato de evaluación cualitativa del personal interesado para promoción o ascenso

Nombre del Área: _____

Nombre del Titular del Área: _____

Nombre del personal interesado en la promoción o ascenso: _____

1. El personal interesado cumple con las tareas encomendadas en el tiempo y forma solicitados

| | | | | | |
|-----------|---|--|---------|---|--|
| Excelente | E | | Regular | R | |
| Bueno | B | | Malo | M | |

2. El personal interesado conoce la normatividad aplicable para la ejecución de sus funciones


| | | | | | |
|-----------|---|--|---------|---|--|
| Excelente | E | | Regular | R | |
| Bueno | B | | Malo | M | |

3. El personal interesado ha realizado propuestas de mejora y maneja adecuadamente el equipo de trabajo que requiere para su funciones

| | | | | | |
|-----------|---|--|---------|---|--|
| Excelente | E | | Regular | R | |
| Bueno | B | | Malo | M | |

4. El personal interesado conoce los indicadores, metas y objetivos del área y de la CDH

| | | | | | |
|-----------|---|--|---------|---|--|
| Excelente | E | | Regular | R | |
| Bueno | B | | Malo | M | |


| | | | | |
|---|--|--------------------------|-----------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | |
| | PROMOCIONES Y ASCENSOS | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | P.712.DA.01 | Septiembre 2021 | 2 | Enero, 2020 |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 8 de 9 |

5. El personal interesado es proactivo, es decir tiene iniciativa y capacidad para anticiparse a problemas o necesidades futuras

| | | | | | |
|-----------|---|--|---------|---|--|
| Excelente | E | | Regular | R | |
| Bueno | B | | Malo | M | |

Parámetros de evaluación integral del
Formato de evaluación cualitativa del personal interesado para promoción o ascenso
Uso exclusivo de la Dirección Administrativa

| Tendencia | Notación | Calificación | Parámetro |
|-----------|----------|--------------|-----------|
| Excelente | E | 10 | 90% 100% |
| Bueno | B | 8 | 70% -89% |
| Regular | R | 6 | 50% -69% |
| Malo | M | 4 | 0% – 49% |
| | | | |

| | | | | | |
|---|---|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROMOCIONES Y ASCENSOS | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.712.DA.01 | Septiembre 2021 | 2 | Enero, 2020 | 9 de 9 |

Formato de entrevista para promociones y ascensos

Nombre del Área: _____

Nombre del Titular del Área: _____

Nombre del personal interesado en la promoción o ascenso:


1.- ¿Por qué razones le interesa ocupar el puesto vacante?

2.- ¿Qué aportaría al puesto vacante?

3.- ¿Conoces la normatividad aplicable al puesto vacante?

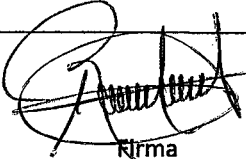
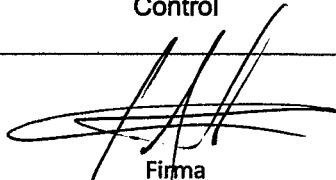

4.- ¿Qué conocimientos tiene acerca del puesto vacante?


5.- ¿Qué expectativas tienes del puesto vacante?

| | | | |
|---|--|-----------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | |
| | ADQUISICIÓN DE BIENES Y/O PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR ADJUDICACIÓN DIRECTA POR MONTO. | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | No Aplica | 0 | SEPTIEMBRE, 2021 |
| | | | PÁGINA |
| | | | 1 de 7 |

ÍNDICE

| | PÁGINA |
|------------------------------|--------|
| 1. OBJETIVO Y ALCANCE | 2 |
| 2. NOTACIONES Y DEFINICIONES | 2 |
| 3. ACTIVIDADES | 3 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 6 |
| 5. REFERENCIAS | 6 |
| 6. REGISTROS | 6 |
| 7. DISTRIBUCIÓN | 6 |
| 8. ANEXOS | 7 |

| | | |
|--|--|--|
| Elaborado por: | Revisado por: | Autorizado por: |
| CPA. María del Rocío Saldívar Armenta Directora Administrativa | Lic. Jorge Luis Alcaide Nájera Titular del Órgano Interno de Control | Dr. José Félix Cerezo Vélez Presidente |
|  Firma |  Firma |  Firma |

| | | | | |
|---|--|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | |
| | ADQUISICIÓN DE BIENES Y/O PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR ADJUDICACIÓN DIRECTA POR MONTO. | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | No Aplica | 0 | SEPTIEMBRE, 2021 | 2 de 7 |

1. OBJETIVO Y ALCANCE

1.1. OBJETIVO

1.1.1. Adquirir los bienes y/o la prestación de servicios que sean solicitados por las diversas áreas de la CDHP, observando lo que establece la Ley de Egresos del Estado de Puebla para el Ejercicio Fiscal correspondiente, respecto a no exceder los montos máximos establecidos en la misma para las adquisiciones directas por monto.

1.2. ALCANCE

1.2.1. Este procedimiento aplica a la Dirección Administrativa, que es el área encargada de suministrar los recursos materiales para el desempeño de las actividades de las diversas áreas de la CDHP.

2. NOTACIONES Y DEFINICIONES

2.1. NOTACIONES

| | |
|-------------|--|
| PRE | Presidencia |
| PVG | Primera Visitaduría General |
| SVG | Segunda Visitaduría General |
| TVG | Tercera Visitaduría General |
| STE | Secretaría Técnica Ejecutiva |
| DQOT | Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia |
| DA | Dirección Administrativa |
| DAR | Dirección de Archivo |
| DSR | Dirección de Seguimiento de Recomendaciones, Conciliaciones y Asuntos Jurídicos. |
| DPIT | Dirección de Planeación e Innovación Tecnológica |
| NAP | No aplica |
| CDHP | Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla |



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

ADQUISICIÓN DE BIENES Y/O PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR ADJUDICACIÓN DIRECTA POR MONTO.

| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|-----------|----------|------------------|--------|
| No Aplica | 0 | SEPTIEMBRE, 2021 | 3 de 7 |

2.2. DEFINICIONES

2.2.1.**Procedimiento:** Forma específica de llevar a cabo una actividad; normalmente indica la participación de varios puestos o personas.

2.2.2.**Método o Instructivo:** Descripción específica de la manera de realizar una actividad, normalmente indica la participación de una sola persona.

2.2.3.**Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

2.2.4.**S.A.T.:** Sistema de Administración Tributaria.

2.2.5.**DPTO CONT.:** Departamento de Contabilidad.

3. ACTIVIDADES

| Responsable | Descripción de actividades | Formato y/o Documento |
|---------------------------------|--|---------------------------------|
| Inicio del procedimiento | | |
| Direcciones de CDHP. | 1. Realizan el requerimiento del bien y/o servicio mediante requisición o memorándum a la DA, señalando las características específicas del bien y/o servicio que se requiere. | Requisición. Memorándum. |
| DA | 2. La DA recibe el requerimiento, y procede a considerar la necesidad de adquirir el bien y/o el servicio solicitado y si el precio estimado del bien y/o servicio se encuentra dentro del monto máximo para las adquisiciones directas que señala la Ley de Egresos del año fiscal en vigor. Si se encuentra dentro del monto y se cuenta con la disponibilidad presupuestal, autoriza seguir con el procedimiento de compra. | |

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

ADQUISICIÓN DE BIENES Y/O PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR ADJUDICACIÓN DIRECTA POR MONTO.

| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|-----------|----------|------------------|--------|
| No Aplica | 0 | SEPTIEMBRE, 2021 | 4 de 7 |

| | | |
|-----------|--|-----------------------------------|
| DA | 3. Valora de acuerdo al tipo del bien y/o servicio que se solicita, si se requiere contar con una o hasta tres cotizaciones, y procede a instruir a su personal para que cotice vía electrónica, escrita, presencial y/o telefónica el precio del bien y/o servicio. | |
| DA | 4. Recibe la o las cotizaciones y determina cuál es la oferta que cumple con los requerimientos solicitados por el área requirente, así como evalúa cuál es el proveedor que brinda el menor precio y tiempo de respuesta de entrega del bien y/o prestación del servicio. | Cotización (es). |
| DA | 5. Notifica vía electrónica, escrita, presencial y/o telefónica al proveedor, la confirmación de la compra del bien y/o servicio. | |
| Proveedor | 6. Realiza el servicio o entrega el bien según corresponda a la DA o en su caso con el área solicitante. | |
| DA | 7. Recibe los bienes y/o servicios, o en su caso, se coordina con el área solicitante para que ésta última reciba los bienes y/o servicios solicitados. | |
| Proveedor | 8. Envía a la DA factura, presentando en su caso, evidencia del entregable respectivo, para trámite de pago. | Factura. Evidencia de entrega. |
| DA | 9. Recibe por parte del proveedor, la factura respectiva y procede a verificar que cumpla con las disposiciones fiscales vigentes, a través de la revisión de autenticidad del comprobante fiscal en la página de internet del S.A.T. | Factura. |



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

ADQUISICIÓN DE BIENES Y/O PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR ADJUDICACIÓN DIRECTA POR MONTO.

| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|-----------|----------|------------------|--------|
| No Aplica | 0 | SEPTIEMBRE, 2021 | 5 de 7 |


| | | |
|-------------------------------|---|---|
| DA | <p>10. Integra y envía al DPTO CONT., la documentación para pago, la cual contiene: la requisición o el memorándum de solicitud del bien y/o servicio, evidencia de la entrega del bien y/o servicio, factura debidamente sellada y firmada de recibido a entera satisfacción por el área solicitante, con la impresión del comprobante de verificación de la factura en el S.A.T.</p> <p>Nota: En los casos en que la DA solicita el bien y/o servicio, elaborará una solicitud de pago, en donde justifique la necesidad de la compra del bien y/o prestación del servicio.</p> | <p>Requisición o Memorándum.</p> <p>Factura.</p> <p>Evidencia de entrega.</p> <p>Solicitud de pago (En el caso de las solicitudes de DA).</p> |
| DPTO CONT. | 11. Lleva a cabo el pago de la factura. | Póliza de pago. |
| Fin del Procedimiento. | | |

Notas:

La adjudicación directa se hará cuando el importe de la operación no exceda del monto máximo señalado en la Ley de Egresos del Estado de Puebla, para el Ejercicio Fiscal correspondiente en vigor.

En procedimientos de adjudicación directa que superen el monto establecido en la Ley de Egresos del correspondiente ejercicio fiscal, se estará a la autorización del Comité Interno de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla y del Consejo Consultivo de la CDHP.

Se seleccionará aquel proveedor que cumpla con las características solicitadas, que presente la oferta que represente las mejores condiciones de compra y de respuesta inmediata en relación a la adquisición.

| | | | |
|---|--|----------------------|---|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | |
| | ADQUISICIÓN DE BIENES Y/O PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR ADJUDICACIÓN DIRECTA POR MONTO. | | |
| | CÓDIGO No Aplica | REVISIÓN 0 | FECHA DE EMISIÓN SEPTIEMBRE, 2021 |
| | | | PÁGINA 6 de 7 |

4. RESPONSABILIDADES

- 4.1. Es responsabilidad del/la Titular de la DA, la elaboración y actualización del presente procedimiento.
- 4.2. Es responsabilidad del personal involucrado en este procedimiento el cumplir con la parte que le corresponda.
- 4.3. Es responsabilidad del/la Titular de la DA vigilar el cumplimiento del presente procedimiento.

5. REFERENCIAS


- 5.1. Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla
- 5.2. Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
- 5.3. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal.
- 5.4. Montos máximos y mínimos para la Adjudicación de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestaciones de Servicios, que establece la Ley de Egresos del Estado de Puebla, para el Ejercicio Fiscal correspondiente

6. REGISTROS

- 6.1. Formato de requisición.

7. DISTRIBUCIÓN

- 7.1. Director/a Administrativo/a.
- 7.2. Auxiliar Administrativo (a) de la DA.

| | | | |
|--|--|----------------------|---|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | |
| | ADQUISICIÓN DE BIENES Y/O PRESTACIÓN DE SERVICIOS POR ADJUDICACIÓN DIRECTA POR MONTO. | | |
| | CÓDIGO No Aplica | REVISIÓN 0 | FECHA DE EMISIÓN SEPTIEMBRE, 2021 |

8. ANEXOS

8.1. Formato de requisición.



!Protegemos tus derechos!

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

REQUERIMIENTO DE PAPELERIA

SOLICITANTE: _____

DEPARTAMENTO: _____


FECHA DE SOLICITUD: _____

PAPELERIA EN GENERAL

| Nº | ARTÍCULOS | U. MEDIDA | PEDIDO | PRODUCTO ENTREGADO |
|----|-----------|-----------|--------|--------------------|
| 1 | | | | |
| 2 | | | | |
| 3 | | | | |
| 4 | | | | |
| 5 | | | | |

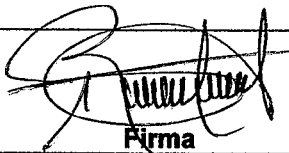
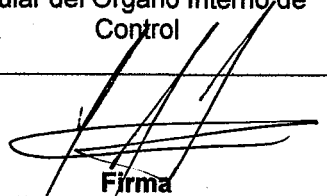

FECHA DE ENTREGA: _____


| | | | |
|----------------|------------------------------------|--------------------------------|----------------|
| SOLICITÓ | APROBÓ | ENTREGÓ | RECIBÍÓ |
| NOMBRE Y FIRMA | DIRECTOR (A) ADMINISTRATIVO (A) | AUXILIAR ADMINISTRATIVO (A) | NOMBRE Y FIRMA |

| | | | | |
|---|--|--------------------------|-----------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN SIN DISCRIMINACIÓN Y CON IGUALDAD DE OPORTUNIDADES | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | P.712.DA.01 | Septiembre 2021 | 3 | Enero 2020 |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 1 de 15 |

ÍNDICE

| | PÁGINA |
|------------------------------|--------|
| 1.-OBJETIVO Y ALCANCE | 2 |
| 2.-NOTACIONES Y DEFINICIONES | 2 |
| 3.-ACTIVIDADES | 3 |
| 4.-RESPONSABILIDADES | 6 |
| 5.-REFERENCIAS | 7 |
| 6.-REGISTROS | 7 |
| 7.-DISTRIBUCIÓN | 7 |
| 8.-ANEXOS | 7 |

| | | |
|--|---|--|
| Elaborado por: | Revisado por: | Autorizado por: |
| CPA. María del Rocío Saldivar Armenta Directora Administrativa | Lic. Jorge Luis Alcaide Nájera Titular del Órgano Interno de Control | Dr. José Félix Cerezo Vélez Presidente |
|  Firma |  Firma |  Firma |

| | | | | |
|---|--|--------------------------|-----------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN SIN DISCRIMINACIÓN Y CON IGUALDAD DE OPORTUNIDADES | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | P.712.DA.01 | Septiembre 2021 | 3 | Enero 2020 |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 2 de 15 |

1. OBJETIVO Y ALCANCE

1.1. OBJETIVO

1.1.1. Reclutar y seleccionar **sin discriminación y con garantía de igualdad de oportunidades** a candidatos/as potencialmente calificados/as y capaces de ocupar una vacante acorde con los planes estratégicos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

1.2. ALCANCE

1.2.1. Este procedimiento aplica a la Dirección Administrativa, que es el área encargada del reclutamiento y selección del personal.

2. NOTACIONES Y DEFINICIONES

2.1. NOTACIONES


| | |
|-------------|---|
| PRE | Presidencia |
| PVG | Primera Visitaduría General |
| SVG | Segunda Visitaduría General |
| TVG | Tercera Visitaduría General |
| STE | Secretaría Técnica Ejecutiva |
| DQOT | Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia |
| DA | Dirección Administrativa |
| DAR | Dirección de Archivo |
| DSR | Dirección de Seguimiento de Recomendaciones, Conciliaciones y Asuntos Jurídicos |
| DPIT | Dirección de Planeación e Innovación Tecnológica |
| OIC | Órgano Interno de Control |
| SPP | Secretaría Particular de Presidencia |
| CDHP | Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla |
| NAP | No aplica |

2.2. DEFINICIONES

2.2.1.**Procedimiento:** Forma específica de llevar a cabo una actividad; normalmente indica la participación de varios puestos o personas.

2.2.2.**Método o Instructivo:** Descripción específica de la manera de realizar una actividad, normalmente indica la participación de una sola persona.

2.2.3.**Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

| | | | | |
|---|--|--------------------------|-----------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN SIN DISCRIMINACIÓN Y CON IGUALDAD DE OPORTUNIDADES | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | P.712.DA.01 | Septiembre 2021 | 3 | Enero 2020 |

2.2.4. Perfil de puesto: Es la descripción de conocimientos, experiencia, habilidades, destrezas y aptitudes mínimas necesarias para un determinado puesto; su elaboración se fundamenta en el puesto y no en la persona.

2.2.5. Puesto vacante: Es el puesto disponible y postulado conforme a un perfil de puesto para ser cubierto

2.2.6. Convocatoria: es la búsqueda de personas que se postulan a una vacante

3. ACTIVIDADES

ETAPA DE PERFILES

Para asegurar que el Procedimiento de Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal sea libre de discriminación y garantice la igualdad de oportunidades y no discriminación, se debe cumplir con lo siguiente:

a) En caso de plazas o puestos de nueva creación; los perfiles se deben definir antes del Reclutamiento, Selección y Contratación de Personal, para la ocupación de las nuevas plazas o puestos; éstos deben estar debidamente fundamentados con las funciones a desempeñar, eliminando estereotipos y prejuicios en torno a las personas, tales como: origen étnico, racial o nacional, sexo, género, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, pruebas de embarazo y VIH (virus de inmune deficiencia Humana), lengua, religión, preferencia u orientación sexual, estado civil o cualquier otra análoga.


Cumplido lo anterior, se podrá postular la vacante disponible conforme el procedimiento.

b) En caso de plazas o puestos ya existentes: para postular la vacante disponible, se deberán considerar los perfiles de puesto de la CDHP; los cuales deben ser libre de discriminación y con la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres.

3.1. Para ocupar la plaza vacante, el presidente de la CDHP puede ejercer su facultad señalada en el artículo 15, fracción II de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
continúa 3.13 ¿Elegió al/la candidata/o para ocupar la vacante?

Etapas de reclutamiento

3.2. Si no eligió al/la candidata/o, se emite convocatoria, al interior y exterior de la Comisión, exponiendo claramente el tipo de vacante y el perfil de la misma.

| | | | | |
|---|--|--------------------------|-----------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN SIN DISCRIMINACIÓN Y CON IGUALDAD DE OPORTUNIDADES | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | P.712.DA.01 | Septiembre 2021 | 3 | Enero 2020 |

3.3. La DA publicara la vacante, debiendo en todo momento asegurarse que la información llegue a la totalidad del personal de la Comisión; incluso cuando la búsqueda o convocatoria se llegara hacer a través de un tercero.

Nota 2: Independientemente del tipo de medio de comunicación que se elija para lanzar la convocatoria, ésta debe ser pública y transparente, el lenguaje utilizado en ella debe ser accesible, incluyente y no sexista.

Nota 3: Para garantizar la igualdad y no discriminación, para toda convocatoria, está prohibido solicitar: fotografías de la persona o información sobre sexo, edad, condición de salud; condición social, económica o familiar; pruebas de embarazo y VIH (virus de inmune deficiencia Humana), religión, orientación o preferencia sexual; antecedentes penales, estado civil o situación migratoria.

3.4. La DPIT a petición de la DA, publica la convocatoria correspondiente en el sitio web y pizarrón informativo de la CDHP.

Etapas de preselección


3.5. La DA, recibe las solicitudes de los/as candidatos/as del puesto vacante.

3.6. Una vez concluida la recepción de las solicitudes, la DA para hacer la preselección de personas postulantes, analiza las solicitudes recibidas y las evalúa con el perfil de puesto correspondiente asignando una calificación de acuerdo al esquema de ponderación para cada uno/a de las/los candidatas/os.

3.11. La DA informa a el/la presidente/a y/o el/la titular del área vacante la calificación final obtenida de las/los **candidatas/os** del puesto vacante; se elige al que haya obtenido el mayor puntaje del Formato de evaluación de candidatos/as. continúa 3.14 **Si eligió al/la candidata/a**

3.12. Posterior a la elección la DA le informa a cada persona los resultados de su evaluación, independientemente de que hayan o no sido seleccionadas/os

3.13. ¿Eligió al/la candidata/o para ocupar la vacante?

| | | | | |
|---|--|--------------------------|-----------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN SIN DISCRIMINACIÓN Y CON IGUALDAD DE OPORTUNIDADES | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | P.712.DA.01 | Septiembre 2021 | 3 | Enero 2020 |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 5 de 15 |

Etapas de contratación

3.14. Si eligió al/la candidata/a, la DA solicita a la persona seleccionada todos los requisitos administrativos que son necesarios para formalizar la contratación, evitando la discriminación y garantizando la igualdad de oportunidades

Nota 1: Los requisitos administrativos son los mencionados en el Formato denominado "Requisitos para integrar el expediente personal" y deben ser entregados antes de la firma del contrato en la DA.

3.14.1 La DA informa al personal de nuevo ingreso lo siguiente:

- Horario
- Lugar de adscripción
- Remuneración; equiparable con los demás puestos de las personas que laboran en la CDHP y que realizan las mismas o similares funciones (tabulador de categorías y homologaciones)
- Días de descanso y prestaciones a las que tiene derecho en igualdad de condiciones con el personal que labora en la Comisión y que realiza las mismas o similares funciones.

3.14.2 El/la titular del área o jefe/a inmediato/a informa al personal de nuevo ingreso lo siguiente:

- Las funciones que desempeñará
- Los procesos en los que participa y/o están a su cargo.

Políticas de aplicación:

a) El criterio para la aplicación del presente procedimiento, debe asegurar que el acceso al empleo en la CDHP es libre de discriminación y garantiza la igualdad de oportunidades.


b) Las habilidades y requerimientos de cualquier perfil de puesto, debe hacerse con relación a las funciones que se van a desempeñar; es decir, eliminar estereotipos y prejuicios en torno a la vacante

a. Por ejemplo: para una actividad secretarial no es necesario que sea un requisito ser mujer ni contemplar rangos de edad; o chofer no es necesario que sea un requisito ser hombre.

b. Ningún perfil debe considerar estereotipos y prejuicios en torno a las personas, tales como: origen étnico, racial o nacional, sexo, género, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, pruebas de embarazo y VIH (virus de inmunodeficiencia Humana), lengua, religión, preferencia u orientación sexual, estado civil o cualquier otra análoga.

c. Únicamente se establecerá la edad en los perfiles si es **requerida por ley o reglamento**; caso contrario no se debe plasmar en el perfil.

c) Independientemente del tipo de medio de comunicación que se elija para lanzar la convocatoria, ésta debe ser pública y transparente, el lenguaje utilizado en ella debe ser accesible, incluyente y no sexista.

| | | | | |
|---|--|--------------------------|-----------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN SIN DISCRIMINACIÓN Y CON IGUALDAD DE OPORTUNIDADES | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | P.712.DA.01 | Septiembre 2021 | 3 | Enero 2020 |

d) Para garantizar la no discriminación con garantía de igualdad de oportunidades, para mujeres y hombres, está estrictamente prohibido solicitar durante el proceso de reclutamiento y selección lo siguiente: fotografías, sexo, edad, condición de salud, situación económica, pruebas de embarazo y VIH (virus de inmune deficiencia Humana), orientación o preferencia sexual, antecedentes no penales o estado civil.

e) Las evaluaciones; los exámenes técnicos y/o de conocimientos y/o pruebas psicométricas o instrumentos de medición existentes, serán exactamente igual para todas las personas postulantes; debe durar el mismo tiempo y ser en las mismas condiciones para todas las personas participantes.

f) Se prohíbe considerar del currículo impreso o electrónico presentado por la/el candidata/o, tomar en cuenta para la selección lo siguiente:

- a. Fotografía
- b. Estado civil o familiar
- c. Proyectos de vida
- d. Opinión política
- e. Religión
- f. Preferencia sexual
- g. Edad; excepto cuando ésta sea requerida expresamente por ley o reglamento

g) Cuando proceda, las pruebas médicas aplicadas a los/las candidatos/as como exámenes pre ocupacionales, no deberán utilizarse para discriminar, su único propósito será determinar la aptitud del/la candidato/a conforme a las condiciones psicofísicas para el desempeño de las actividades que se requieren, y si puede cumplir la función de acuerdo a los agentes de riesgo existentes en el puesto.

Política de declaratoria:

Está estrictamente prohibido para el reclutamiento, selección, contratación, permanencia, promoción o ascenso en el empleo lo siguiente


- a. Solicitar examen de gravidez al contratar mujeres.
- b. Solicitar examen de Virus de Inmunodeficiencia Humana (VIH)

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Es responsabilidad de la **Dirección Administrativa y la/el Auxiliar Administrativo/a** la elaboración y actualización del presente procedimiento.

4.2. Es responsabilidad de los/las candidatos/as a ocupar una vacante cumplir con la parte que le corresponda.

4.3. Es responsabilidad del **Auxiliar Administrativo**, aplicar el procedimiento.

| | | | | | |
|---|--|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN SIN DISCRIMINACIÓN Y CON IGUALDAD DE OPORTUNIDADES | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.712.DA.01 | Septiembre 2021 | 3 | Enero 2020 | 7 de 15 |

4.4. Es responsabilidad de la **DA** el vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

5. REFERENCIAS

5.1. Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015

5.2. Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla

5.3. Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

6. REGISTROS

6.1. **Convocatoria** para el Reclutamiento y Selección de Personal

6.2. Solicitudes de Empleo y/o currículos para el Reclutamiento y Selección de Personal

6.3. Entrevistas laborales

6.4. Evaluación de los/las candidatos/as

7. DISTRIBUCIÓN

7.1. Dirección Administrativa.

7.2. Jefatura de Contabilidad.

7.3. Auxiliar Administrativo

7.4. Responsable de Control de Documentos.

7.5. Coordinación General del Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación.

8. ANEXOS

8.1. Formato de Convocatoria para el Reclutamiento y Selección de Personal


8.2. Formato de Solicitud de Empleo

8.3. Formato para realizar la entrevista laboral

8.4. Formato para la evaluación de candidatos/as

8.5. Requisitos para integrar el expediente personal

8.6 Exámen psicométrico

| | | | | |
|---|--|--------------------------|-----------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN SIN DISCRIMINACIÓN Y CON IGUALDAD DE OPORTUNIDADES | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | P.712.DA.01 | Septiembre 2021 | 3 | Enero 2020 |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 8 de 15 |

8.1. Formato de Convocatoria para el Reclutamiento y Selección de Personal

| DESCRIPCIÓN DEL PUESTO | |
|------------------------|--|
| Nombre del Puesto: | |
| Área de adscripción: | |
| Lugar: | |
| | |

| PERFIL DEL PUESTO | |
|--------------------------------|--|
| Requisitos legales: | |
| Educación (Nivel de Estudios): | |
| Habilidades: | |
| Conocimientos: | |
| Experiencia: | |
| Otros requisitos: | |

| FUNCIONES | |
|-----------|--|
| | |

| SALARIO Y PRESTACIONES | |
|--------------------------|----|
| Percepción mensual neta: | \$ |
| Prestaciones: | |

| BASES PARA LA PARTICIPACIÓN | |
|---|--|
| <p align="center">La Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla</p> <p align="center">Tiene el firme compromiso con la igualdad laboral y no discriminación para el acceso al empleo, por lo que se alientan a mujeres y hombres a calificar para las vacantes;</p> <p align="center">Es por eso que, durante el proceso de reclutamiento y selección, no se le deberá solicitar la siguiente información:</p> <p>Fotografías, información sobre sexo, edad, condición de salud; condición social, económica o familiar; pruebas de embarazo, prueba de VIH (virus de inmunodeficiencia humana), religión, orientación o preferencia sexual; antecedentes penales, estado civil o situación migratoria</p> | |



**CDH
PUEBLA**

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN SIN DISCRIMINACIÓN Y CON
IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

CÓDIGO

FECHA DE
REVISIÓN

REVISIÓN

FECHA DE EMISIÓN

PÁGINA

P.712.DA.01

Septiembre
2021

3

Enero 2020

9 de 15

EXPERIENCIA LABORAL

30. Empresa:

Teléfono: (01) _____

Período de: _____ a _____

Último Puesto: _____

Jefe Inmediato: _____

Describe brevemente las actividades y responsabilidades en el desempeño del puesto.

31. Empresa:

Teléfono: (01) _____

Período de: _____ a _____

Último Puesto: _____

Jefe Inmediato: _____

Describe brevemente las actividades y responsabilidades en el desempeño del puesto.

32. Empresa:

Teléfono: (01) _____

Período de: _____ a _____

Último Puesto: _____

Jefe Inmediato: _____

Describe brevemente las actividades y responsabilidades en el desempeño del puesto.

REFERENCIAS PERSONALES

33. Nombre:

Ocupación: _____ Teléfono (s) : _____

34. Nombre:

Ocupación: _____ Teléfono (s) : _____

35. Firma del Solicitante

EXCLUSIVO AREA ADMINISTRATIVA

36. Fecha de Ingreso

37. No. de Expediente

38. Alta en el ISSSTEP

39. Alta en Seguro de Vida


____ Si ____ No

____ Si ____ No

40. Firma del Entrevistador.

41. Vo.Bo. Para contratación.

Observaciones y/o comentarios:

| | | | | |
|---|--|--------------------------|-----------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN SIN DISCRIMINACIÓN Y CON IGUALDAD DE OPORTUNIDADES | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | P.712.DA.01 | Septiembre 2021 | 3 | Enero 2020 |

8.3. Formato para realizar la entrevista laboral

1. Saludo
2. Presentación del Entrevistador
3. Ofrecimiento (Si gusta tomar algo)
4. Entrevista

a. ¿Por qué motivos le gustaría trabajar en la CDHP?

Observaciones:

b. ¿Qué sabe de la CDHP Puebla?,

Observaciones:

c. ¿Conoce la normativa que la regula a la CDHP?

☐ Sí ☐ No

d. ¿Conoce alguno de los programas que maneja la CDHP?

☐ Sí ☐ No

¿Cuál?

e. ¿Ha trabajado en puestos similares?

☐ Sí ☐ No

e.1. ¿Qué funciones realizaba?


Observaciones:

f. ¿Qué piensa que puede aportar a la CDHP Puebla?

Observaciones:

5. Agradecer el interés de colaborar con la Institución
6. Practicar exámenes de conocimientos (en caso de existir)
7. Indicar que una vez que se haya realizado la evaluación, se le dará una respuesta.
8. Despedida.


Nota: Las preguntas a efectuar durante la entrevista deberán estar relacionadas con las funciones a desempeñar y **no se deberá solicitar** información relacionada con: religión, discapacidad, situación económica, embarazo, condición de salud, edad etc.

| | | | | |
|---|--|--------------------------|-----------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN SIN DISCRIMINACIÓN Y CON IGUALDAD DE OPORTUNIDADES | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | P.712.DA.01 | Septiembre 2021 | 3 | Enero 2020 |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 11 de 15 |

Ponderación de entrevista

| Preguntas | | | valor |
|--|--|----|--------------|
| 1. Saludo | | | s/v |
| 2. Presentación del Entrevistador | | | s/v |
| 3. Ofrecimiento (Si gusta tomar algo) | | | s/v |
| 4. Entrevista | | | |
| a. ¿Por qué motivos le gustaría trabajar en la CDHP Puebla? | | | .5 |
| b. ¿Qué sabe de la CDHP Puebla?, | | | .5 |
| c. ¿Conoce la normativa que la regula a la CDHP? | | | |
| Si | | | 2 |
| | | No | 0 |
| Nota: si menciona la Ley CDHP 1 punto; reglamento CDHP 1 punto; ambos 2 puntos | | | |
| d. ¿Conoce alguno de los programas que maneja la CDHP? | | | |
| Si | | | 1 |
| | | No | 0 |
| ¿Cuál? | | | |
| Nota: deberá mencionar por lo menos el nombre del programa; de lo contrario el valor de "si", será 0 | | | |
| e. ¿Ha trabajado en puestos similares? | | | |
| Si | | | 2 |
| | | No | 0 |
| e.1. ¿Qué funciones realizaba? | | | |
| Observaciones: | | | |
| Nota: considerar funciones s/ perfil, deberá coincidir por lo menos en dos. | | | |
| f. ¿Qué piensa que puede aportar a la CDHP Puebla? | | | 1 |
| Total puntaje máximo | | | 7 |
| Agradecer el interés de colaborar con la Institución | | | s/v |
| Practicar exámenes de conocimientos (en caso de existir) | | | s/v |
| Indicar que una vez que se haya realizado la evaluación, se le dará una respuesta. | | | s/v |
| Despedida | | | s/v |

s/v: sin valor

| | | | | |
|---|--|--------------------------|-----------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN SIN DISCRIMINACIÓN Y CON IGUALDAD DE OPORTUNIDADES | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | P.712.DA.01 | Septiembre 2021 | 3 | Enero 2020 |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 12 de 15 |

8.4. Formato para la evaluación de candidatos/as

| Puesto Vacante: | | | | | | | | |
|----------------------------|------------------------|--|-------------|-------------|---------------|------------------|-------|--------------------------------------|
| Área de la vacante: | | | | | | | | |
| No. | Nombre del Candidato/a | Ponderación conforme a los Requisitos del puesto | | | | | | Ponderación conforme a la Entrevista |
| | | Escolaridad | Habilidades | Experiencia | Conocimientos | Otros Requisitos | Total | Entrevista |
| 1 | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | |
| 5 | | | | | | | | |
| 6 | | | | | | | | |
| 7 | | | | | | | | |
| 8 | | | | | | | | |
| 9 | | | | | | | | |
| 10 | | | | | | | | |
| 11 | | | | | | | | |
| 12 | | | | | | | | |
| 13 | | | | | | | | |
| 14 | | | | | | | | |
| 15 | | | | | | | | |
| 16 | | | | | | | | |
| 17 | | | | | | | | |
| 18 | | | | | | | | |
| 19 | | | | | | | | |
| 20 | | | | | | | | |
| 21 | | | | | | | | |
| 22 | | | | | | | | |
| 23 | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |



CDH
PUEBLA

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN SIN DISCRIMINACIÓN Y CON
IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

CÓDIGO

FECHA DE
REVISIÓN

REVISIÓN

FECHA DE EMISIÓN

PÁGINA

P.712.DA.01


Septiembre
2021

3

Enero 2020

13 de 15

| Ponderación conforme a los Requisitos del puesto | | | | | | Ponderación conforme a la Entrevista | Calificación |
|--|-------------|-------------|---------------|------------------|-------|---|--------------|
| Escolaridad | Habilidades | Experiencia | Conocimientos | Otros Requisitos | Total | Entrevista | |
| 20% | 20% | 20% | 20% | 13% | 95% | 7% | 100% |

| | | | | |
|---|--|--------------------------|-----------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN SIN DISCRIMINACIÓN Y CON IGUALDAD DE OPORTUNIDADES | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | P.712.DA.01 | Septiembre 2021 | 3 | Enero 2020 |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 14 de 15 |

8.5. Requisitos para integrar el expediente personal

Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla

Dirección Administrativa

Recursos Humanos

Requisitos para Integrar el Expediente del Personal

Carátula

Expediente Número:

Teléfono Casa:

Teléfono Celular:

Requisitos

Del Personal

Documentación

| Original | Copia |
|----------|-------|
|----------|-------|

- | | | | |
|---|--|--|--|
| 1 | Solicitud de empleo (formato CDHEP) | | |
| 1 | Acta de Nacimiento | | |
| 1 | Título / Carta de pasante / Certificado, del último grado de estudios. (ambos lados) | | |
| 1 | Cédula Profesional (ambos lados) | | |
| 1 | C.U.R.P. (Clave Unica del Registro Nacional de Población.) | | |
| 1 | R.F.C. Registro Fiscal de Contribuyentes (ambos lados) | | |
| 1 | Credencial para votar con fotografía I.N.E. (ambos lados) | | |
| 1 | Licencia de Manejo vigente | | |
| 1 | Constancia de No Inhabilitado expedida por la Contraloría del Edo de Puebla. | | |
| 1 | Comprobante Domiciliario reciente (Recibo de luz, TELMEX o predio) | | |
| 1 | Currículum Vitae Firmado con soporte | | |

ACTA ENTREGA RECEPCIÓN (5 DÍAS HÁBILES)
DECLARACIÓN PATRIMONIAL (60 DÍAS HÁBILES)

De Recursos Humanos

Documentación

| Original | Copia |
|----------|-------|
|----------|-------|

| | | |
|------------------------|--|--|
| Contrato | | |
| Entrevista | | |
| Exámenes Psicométricos | | |
| Resultado de Examen | | |



CDH
PUEBLA

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

PROCEDIMIENTO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN SIN DISCRIMINACIÓN Y CON
IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

CÓDIGO

**FECHA DE
REVISIÓN**

REVISIÓN

FECHA DE EMISIÓN

PÁGINA

P.712.DA.01

Septiembre
2021

3

Enero 2020

15 de 15

8.6. Exámen psicométrico




NOMBRE _____
PUESTO _____

EDAD _____
FECHA _____

SEXO _____
EDO CIVIL _____


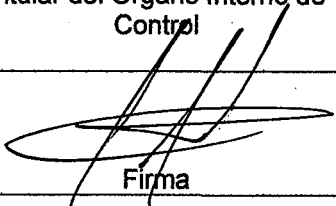

LAS PALABRAS DESCRIPTIVAS SIGUIENTES SE ENCUENTRAN AGRUPOADAS EN SERIES DE CUATRO, EXAMINE LAS PALABRAS DE CADA SERIE PONGA UNA "X" BAJO LA COLUMNA CON "M" PRÓXIMO A LA PALABRA QUE EN CADA SERIE MEJOR LO/A DESCRIBA, PONGA UNA "X" BAJO LA COLUMNA "L" JUNTO A LA PALABRA QUE EN CADA SERIE MENOS LO/A DESCRIBA, ASEGURESE DE MARCAR SOLAMENTE UNA PALABRA BAJO LA "M" Y SOLAMENTE UNA PALABRA BAJO LA "L" DE CADA SERIE DE LO CONTRARIO SU PRUEBA SE INVALIDARÁ


| | | | | | | | | | | | |
|-------------------|-------|-------|------------------|-------|-------|-----------------------|-------|-------|------------------|-------|-------|
| PERSUASIVO/A | M | L | FZA. DE VOLUNTAD | M | L | OBEDIENTE | M | L | AVENTURERO/A | M | L |
| GENTIL | _____ | _____ | MENTE ABIERTA | _____ | _____ | QUISQUILLOSO | _____ | _____ | RECEPTIVO/A | _____ | _____ |
| HUMILDE | _____ | _____ | COMPLACIENTE | _____ | _____ | INCONQUISTABLE | _____ | _____ | CORDIAL | _____ | _____ |
| ORIGINAL | _____ | _____ | ANIMOSO/A | _____ | _____ | JUGUETON | _____ | _____ | MODERADO/A | _____ | _____ |
| AGRESIVO/A | M | L | CONFIADO/A | M | L | RESPECTUOSO/A | M | L | INDULGENTE | M | L |
| ALMA DE LA FIESTA | _____ | _____ | SIMPATIZADOR/A | _____ | _____ | EMPRENDEDOR/A | _____ | _____ | ESTETA | _____ | _____ |
| COMODINO/A | _____ | _____ | TOLERANTE | _____ | _____ | OPTIMISTA | _____ | _____ | VIGOROSO/A | _____ | _____ |
| TEMEROSO/A | _____ | _____ | AFIRMATIVO/A | _____ | _____ | SERVICIAL | _____ | _____ | SOCIABLE | _____ | _____ |
| AGRADABLE | M | L | ECUÁNIME | M | L | VALIENTE | M | L | PARLANCHIN/A | M | L |
| TEMEROSO/A A DIOS | _____ | _____ | PRECISO/A | _____ | _____ | INSPIRADOR/A | _____ | _____ | CONTROLADO/A | _____ | _____ |
| TENAZ | _____ | _____ | NERVIOSO/A | _____ | _____ | SUMISO/A | _____ | _____ | CONVENCIONAL | _____ | _____ |
| ATRACTIVO/A | _____ | _____ | JOVIAL | _____ | _____ | TÍMIDO/A | _____ | _____ | DECISIVO/A | _____ | _____ |
| CAUTELOSO/A | M | L | DISCIPLINADO/A | M | L | ADAPTABLE | M | L | COHIBIDO/A | M | L |
| DETERMINADO/A | _____ | _____ | GENEROSO/A | _____ | _____ | DISPUTADOR/A | _____ | _____ | EXACTO/A | _____ | _____ |
| CONVINCENTE | _____ | _____ | ANIMOSO/A | _____ | _____ | INDIFERENTE | _____ | _____ | FRANCO/A | _____ | _____ |
| BONACHON/A | _____ | _____ | PERSISTENTE | _____ | _____ | SANGRE LIVIANA | _____ | _____ | BUEN COMPAÑERO/A | _____ | _____ |
| DOCIL | M | L | COMPETITIVO/A | M | L | AMIGUERO/A | M | L | DIPLOMATICO/A | M | L |
| ATREVIDO/A | _____ | _____ | ALEGRE | _____ | _____ | PACIENTE | _____ | _____ | AUDAZ | _____ | _____ |
| LEAL | _____ | _____ | CONSIDERADO/A | _____ | _____ | CONFIANZA EN SI MISMO | _____ | _____ | REFINADO/A | _____ | _____ |
| ENCANTADOR/A | _____ | _____ | ARMONIOSO/A | _____ | _____ | MESURADO PARA HABLAR | _____ | _____ | SATISFECHO/A | _____ | _____ |
| DISPUERTO/A | M | L | ADMIRABLE | M | L | CONFORME | M | L | INQUIETO/A | M | L |
| DESEOSO/A | _____ | _____ | BONDADOSO/A | _____ | _____ | CONFABLE | _____ | _____ | POPULAR | _____ | _____ |
| CONSECUENTE | _____ | _____ | RESIGNADO/A | _____ | _____ | PACIFICO/A | _____ | _____ | BUEN/A VECINO/A | _____ | _____ |
| ENTUSIASTA | _____ | _____ | CARÁCTER FIRME | _____ | _____ | POSITIVO/A | _____ | _____ | DEVOTO/A | _____ | _____ |

| | | | | |
|---|--|--------------------------|-----------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | |
| | PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | P.720.DA.01 | Septiembre 2021 | 2 | Enero 2020 |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 1 de 9 |

ÍNDICE

| | PÁGINA |
|------------------------------|---------------|
| 1. OBJETIVO Y ALCANCE | 2 |
| 2. NOTACIONES Y DEFINICIONES | 2 |
| 3. ACTIVIDADES | 3 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 4 |
| 5. REFERENCIAS | 4 |
| 6. REGISTROS | 4 |
| 7. DISTRIBUCIÓN | 4 |
| 8. ANEXOS | 4 |

| | | |
|--|---|--|
| Elaborado por: | Revisado por: | Autorizado por: |
| CPA. María del Rocío Saldívar Armenta Directora Administrativa | Lic. Jorge Luis Alcaide Nájera Titular del Órgano Interno de Control | Dr. José Félix Cerezo Vélez Presidente |
|  Firma |  Firma |  Firma |

| | | | | | |
|---|--|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | | |
| | PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.720.DA.01 | Septiembre 2021 | 2 | Enero 2020 | 2 de 9 |

1. OBJETIVO Y ALCANCE

1.1. OBJETIVO

Retroalimentar al personal de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla para mejorar su desempeño y comportamiento de manera objetiva, dándole a conocer diferentes puntos de vista y perspectivas respecto a su trabajo.

1.2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todo el personal que labora en la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

2. NOTACIONES Y DEFINICIONES

2.1. NOTACIONES

PRE Presidencia
PVG Primera Visitaduría General
SVG Segunda Visitaduría General
TVG Tercera Visitaduría General
STE Secretaría Técnica Ejecutiva
DQOT Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia
DA Dirección Administrativa
DAR Dirección de Archivo
DSR Dirección de Seguimiento de Recomendaciones, Conciliaciones y Asuntos Jurídicos
DPIT Dirección de Planeación e Innovación Tecnológica
OIC Órgano Interno de Control
SPP Secretaría Particular de Presidencia
CDHP Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla
NAP No aplica


2.2. DEFINICIONES

2.2.1.Procedimiento: Forma específica de llevar a cabo una actividad; normalmente indica la participación de varios puestos o personas.

2.2.2.Método o Instructivo: Descripción específica de la manera de realizar una actividad, normalmente indica la participación de una sola persona.

2.2.3.Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

2.2.4.Evaluación: se basa en las relaciones que tiene el trabajador/a, de tal manera que la retroalimentación es un factor clave para evaluar su desempeño, el equipo y la organización en la que se encuentre. Se obtiene a partir de la evaluación del entorno profesional que hacen de él/ella: sus compañeros/as; subordinados/as, supervisores o jefes/as directos/as; clientes internos y externos. Además permite identificar las fortalezas que presenta el evaluado al llevar a cabo sus actividades laborales para reforzarlas y sus áreas de oportunidad para trabajar en ellas.

| | | | | | |
|---|--|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | | |
| | PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.720.DA.01 | Septiembre 2021 | 2 | Enero 2020 | 3 de 9 |

ACTIVIDADES

1. Etapa de Entrega de Formatos

La Dirección Administrativa de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, será la responsable de entregar a cada área de manera impresa o digital los formatos de Evaluación de Desempeño, del personal que labora en el Organismo.

2. Etapa de Evaluación

El titular de cada área, deberá evaluar al personal a su cargo anualmente, calificándolos mediante el Formato de Evaluación de Desempeño.

De igual forma los Directivos deberán de evaluarse de manera horizontal.

3. Etapa de recepción de Formatos

Los titulares de cada área que conforma la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, deberán entregar en sobre cerrado, las Evaluaciones de desempeño del personal a su cargo, así como la de todos los directivos, a la Dirección Administrativa de este Organismo.


La Dirección Administrativa a través del personal encargado/a de Recursos Humanos, será responsable de vaciar todos los datos contenidos en los Formatos de Evaluación del Desempeño del Personal en las tablas de Excel de Ítem.

4. Etapa de Retroalimentación

La Dirección Administrativa a partir de los resultados obtenidos en las tablas de Excel de Ítem, enviara a la Secretaria Técnica Ejecutiva propuestas para la capacitación del personal, en los temas que hayan salido más bajos, tales como factor humano, desempeño laboral o habilidades.

La Dirección Administrativa remite a los Titulares de área el resultado de las evaluaciones en sobre cerrado para que informe a su personal, solicitando firme de enterado (no se entrega copia), mismo que deberá entregarse a la Dirección Administrativa para su debida integración en el expediente del personal.

En caso de requerirse, se utiliza la información para el procedimiento de promociones y asensos. (Ver Procedimiento).

| | | | | | |
|---|--|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | | |
| | PROCEDIMIENTO DE EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.720.DA.01 | Septiembre 2021 | 2 | Enero 2020 | 4 de 9 |

Políticas de aplicación:

Queda estrictamente prohibido divulgar y/o dar a conocer al personal externo de la CDHP cualquier información derivada del procedimiento de Evaluación de Desempeño, excepto autoridades que lo requieran y/o por razones de certificación, para efecto de evidencia.

Toda información relacionada con el procedimiento de Evaluación de Desempeño es **CONFIDENCIAL**.

3. RESPONSABILIDADES

- 3.1. Es responsabilidad de la **Dirección Administrativa** la elaboración y actualización del presente procedimiento.
- 3.2. Es responsabilidad de los/las titulares de área cumplir con la parte que le corresponda.

4. REFERENCIAS

- 4.1. Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015
- 4.2. Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla
- 4.3. Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
- 4.4. Manuales de organización y procedimientos

5. REGISTROS


- 5.1. Formatos de Evaluación de Desempeño
- 5.2. Tablas de ponderación Ítem.
- 5.3. Propuestas enviadas a la Secretaría Técnica ejecutiva en materia de capacitación.

6. DISTRIBUCIÓN

- 6.1. Dirección Administrativa.
- 6.2. Órganos y Unidades Responsables.

7. ANEXOS

- 7.1. Formato de evaluación de desempeño.
- 7.2. Tablas de ponderación Ítem.

| | | | | | |
|---|--|---|----------------------|---------------------------------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | | |
| | PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO | | | | |
| | CÓDIGO P.720.DA.01 | FECHA DE REVISIÓN Septiembre 2021 | REVISIÓN 2 | FECHA DE EMISIÓN Enero 2020 | PÁGINA 5 de 9 |

Formatos de Evaluación del Desempeño

Personal de la _____

Nombre del evaluado:

Instrucciones: Desde sus percepción, señale con una "X" la respuesta más adecuada en una escala de 1 a 5, con los siguientes valores: 1 = **Muy malo**, 2 = **Malo**, 3 = **Regular**, 4 = **Bueno** y 5 = **Excelente**.

Factor Humano

| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Actitud hacia la Institución | | | | | |
| 2 | Actitud hacia sus superiores | | | | | |
| 3 | Actitud hacia los compañeros | | | | | |
| 4 | Actitud hacia los peticionarios/as de los servicios | | | | | |
| 5 | Cooperación en equipo | | | | | |
| 6 | Capacidad de Aceptar críticas | | | | | |
| 7 | Capacidad de generar sugerencias constructivas | | | | | |
| 8 | Puntualidad | | | | | |
| 9 | Disponibilidad para el trabajo | | | | | |
| 10 | Sentido común | | | | | |

Desempeño Laboral

| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Cumple con su responsabilidad | | | | | |
| 2 | Tiene exactitud y calidad en su trabajo | | | | | |
| 3 | Cumple con las fechas planeadas para la realización de su trabajo | | | | | |
| 4 | Productividad – Es adecuado el volumen de trabajo producido | | | | | |
| 5 | Tiene orden y claridad en el trabajo que desempeño | | | | | |
| 6 | Informa adecuadamente sobre el trabajo que realiza | | | | | |
| 7 | Genera adecuadamente la documentación de su trabajo | | | | | |
| 8 | Cumple los procedimientos existentes | | | | | |
| 9 | Está disponible para la realización de su trabajo | | | | | |
| 10 | Grado de conocimiento profesional/técnico de su labor | | | | | |

Habilidades

| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Iniciativa | | | | | |
| 2 | Respuesta bajo presión | | | | | |
| 3 | Creatividad | | | | | |
| 4 | Compromiso hacia el equipo | | | | | |
| 5 | Manejo de conflictos | | | | | |
| 6 | Capacidad para el aprendizaje | | | | | |
| 7 | Capacidad para la planificación | | | | | |
| 8 | Capacidad para manejar múltiples tareas | | | | | |



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|-------------|-------------------|----------|------------------|--------|
| P.720.DA.01 | Septiembre 2021 | 2 | Enero 2020 | 6 de 9 |

| | | | | | | |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 9 | Grado de adaptabilidad (temas, grupos, funciones, horarios) | | | | | |
| 10 | Liderazgo | | | | | |

Comentarios

¡Gracias por su colaboración!



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|-------------|-------------------|----------|------------------|--------|
| P.720.DA.01 | Septiembre 2021 | 2 | Enero 2020 | 7 de 9 |

TABLA DE PONDERACIÓN

| ITEM | Ponderación ITEM | Promedio | Nombre | MES | | | | | | | | | | | |
|---|------------------|----------|--------|-----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | | | | | | | | | | |
| Factor Humano | 50 | 0.00 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Actitud hacia la institución | | | | | | | | | | | | | | | |
| Actitud hacia sus superiores | | | | | | | | | | | | | | | |
| Actitud hacia los compañeros | | | | | | | | | | | | | | | |
| Actitud hacia los peticionarios/as de los servicios | | | | | | | | | | | | | | | |
| Cooperación en equipo | | | | | | | | | | | | | | | |
| Capacidad de Aceptar críticas | | | | | | | | | | | | | | | |
| Capacidad de generar sugerencias constructivas | | | | | | | | | | | | | | | |
| Puntualidad | | | | | | | | | | | | | | | |
| Disponibilidad para el trabajo | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sentido común | | | | | | | | | | | | | | | |
| Desempeño Laboral | 50 | 0.00 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Cumple con su responsabilidad | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tiene exactitud y calidad en su trabajo | | | | | | | | | | | | | | | |
| Cumple con las fechas planeadas para la realización de su trabajo | | | | | | | | | | | | | | | |
| Productividad -- Es adecuado el volumen de trabajo producido | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tiene orden y claridad en el trabajo que desempeña | | | | | | | | | | | | | | | |
| Informa adecuadamente sobre el trabajo que realiza | | | | | | | | | | | | | | | |
| Genera adecuadamente la documentación de su trabajo | | | | | | | | | | | | | | | |
| Cumple los procedimientos existentes | | | | | | | | | | | | | | | |
| Está disponible para la realización de su trabajo | | | | | | | | | | | | | | | |
| Grado de conocimiento profesional/técnico de su labor | | | | | | | | | | | | | | | |
| Habilidades | 50 | 0.00 | | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Iniciativa | | | | | | | | | | | | | | | |
| Respuesta bajo presión | | | | | | | | | | | | | | | |
| Creatividad | | | | | | | | | | | | | | | |
| Compromiso hacia el equipo | | | | | | | | | | | | | | | |
| Manejo de conflictos | | | | | | | | | | | | | | | |
| Capacidad para el aprendizaje | | | | | | | | | | | | | | | |
| Capacidad para la planificación | | | | | | | | | | | | | | | |
| Capacidad para manejar múltiples tareas | | | | | | | | | | | | | | | |
| Grado de adaptabilidad (temas, grupos, funciones, horarios) | | | | | | | | | | | | | | | |
| Liderazgo | | | | | | | | | | | | | | | |

FACTOR HUMANO

Actitud hacia la...
Actitud hacia sus...
Actitud hacia los...
Actitud hacia los...
Cooperación en...
Capacidad de...
Capacidad de...
Puntualidad...
Disponibilidad...
Sentido común

◀ Ponderación ITEM ▶ Promedio

DESEMPEÑO LABORAL

◀ Ponderación ITEM ▶ Promedio

Cumple con su...
Tiene exactitud...
Cumple con las...
Tiene orden y...
Informa...
Genera...
Cumple los...
Está disponible...
Grado de...

HABILIDADES

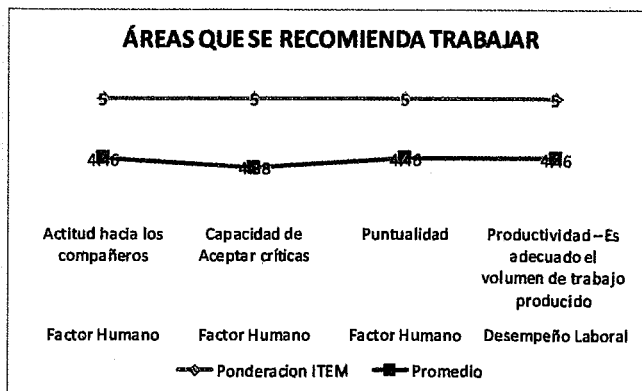
Iniciativa...
Respuesta bajo...
Creatividad...
Compromiso...
Manejo de...
Capacidad para...
Capacidad para...
Capacidad para...
Grado de...
Liderazgo

◀ Ponderación ITEM ▶ Promedio

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|-------------|-------------------|----------|------------------|--------|
| P.720.DA.01 | Septiembre 2021 | 2 | Enero 2020 | 8 de 9 |

RESULTADO

| ITEM | Ponderación ITEM | Promedio | NOMBRE | MES | | | | | | | | | | | | |
|---|------------------|----------|--------|-----|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|---|
| | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Actitud hacia los compañeros | 5 | 4.46 | | | | | | | | | | | | | | 5 |
| Capacidad de Aceptar críticas | 5 | 4.38 | | | | | | | | | | | | | | 5 |
| Puntualidad | 5 | 4.46 | | | | | | | | | | | | | | 5 |
| Productividad – Es adecuado el volumen de trabajo producido | 5 | 4.46 | | | | | | | | | | | | | | 5 |



RESULTADO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE EVALUACIÓN AL DESEMPEÑO NOTA.

LAS PRESENTES RECOMENDACIONES SON TOMADAS DE LOS 2 VALORES CON MAYOR DISTANCIA DE LA PONDERACION DE CADA CONCEPTO QUE INTEGRA LOS TRES ITEMS PUNTUACIONES MAS BAJAS 4.38 Y 4.46, JULIO 2017

INFORME:

1. SE RECOMIENDA TRABAJAR EL FACTOR HUMANO, ESPECIALMENTE: ACTITUD HACIA LOS COMPAÑEROS, CAPACIDAD EN LA ACEPTACIÓN DE CRÍTICAS ASÍ COMO LA PUNTUALIDAD
2. EN EL FACTOR LABORAL, SE RECOMIENDA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD CON RELACIÓN AL VOLUMEN DE TRABAJO PRODUCIDO.



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

PROCEDIMIENTO DE EVALUACION DE DESEMPEÑO

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|-------------|-------------------|----------|------------------|--------|
| P.720.DA.01 | Septiembre 2021 | 2 | Enero 2020 | 9 de 9 |

Dirección Administrativa

Asunto: Detección de Necesidades de capacitación según Procedimiento de Evaluación de Desempeño.

Fecha:

Memorandum. CDH/DA//2018

Para: Secretaría Técnica Ejecutiva


De: Dirección Administrativa

Con fundamento en el artículo 43 del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, y dando cumplimiento con lo establecido en el Procedimiento de Evaluación de Desempeño, anexo lista de personal adscrito a _____, con la finalidad de programar capacitación en los siguientes rubros _____.

Lo anterior a fin de reforzar los conocimientos y habilidades del personal para mejorar la ejecución de sus funciones.

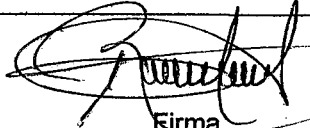
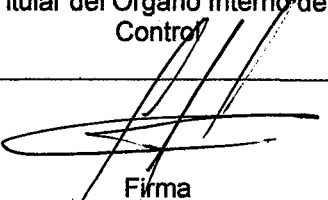

| Nombre del personal | Adscripción | Rubros a capacitar |
|---------------------|-------------|--------------------|
| | | |
| | | |
| | | |


ATENTAMENTE

| | | | | | |
|---|---|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA INDUCCIÓN DEL PERSONAL | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.720.DA.02 | Septiembre 2021 | 2 | Enero 2020 | 1 de 6 |

ÍNDICE

| | PÁGINA |
|------------------------------|--------|
| 1. OBJETIVO Y ALCANCE | 2 |
| 2. NOTACIONES Y DEFINICIONES | 2 |
| 3. ACTIVIDADES | 3 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 3 |
| 5. REFERENCIAS | 4 |
| 6. REGISTROS | 4 |
| 7. DISTRIBUCIÓN | 4 |
| 8. ANEXOS | 5 |

| | | |
|---|--|--|
| Elaborado por: CPA. María del Rocío Saldívar Armenta Directora Administrativa | Revisado por: Lic. Jorge Luis Alcaide Nájera Titular del Órgano Interno de Control | Autorizado por: Dr. José Félix Cerezo Vélez Presidente |
|  Firma |  Firma |  Firma |

| | | | | | |
|---|---|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA INDUCCIÓN DEL PERSONAL | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.720.DA.02 | Septiembre 2021 | 2 | Enero 2020 | 2 de 6 |

1. OBJETIVO Y ALCANCE

1.1. OBJETIVO

- 1.1.1. Definir las actividades necesarias para ofrecer al personal de nuevo ingreso, las facilidades para que su proceso de incorporación a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, se realice oportunamente con base en información clara con respecto a las características de la Institución, las responsabilidades asociadas al puesto, los compromisos y responsabilidades que asume al incorporarse como empleado/a.

Asimismo, este procedimiento permitirá al nuevo empleado/a conocer las prestaciones, derechos, obligaciones y reglamentos a los cuales sujetará su actuación durante su jornada de trabajo.


1.2. ALCANCE

- 1.2.1. Este procedimiento aplica a la Dirección Administrativa, que es el área encargada del reclutamiento y selección del personal.

2. NOTACIONES Y DEFINICIONES

2.1. NOTACIONES

| | |
|-------------|---|
| PRE | Presidencia |
| PVG | Primera Visitaduría General |
| SVG | Segunda Visitaduría General |
| TVG | Tercera Visitaduría General |
| STE | Secretaría Técnica Ejecutiva |
| DQOT | Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia |
| DA | Dirección Administrativa |
| DAR | Dirección de Archivo |
| DSR | Dirección de Seguimiento de Recomendaciones, Conciliaciones y Asuntos Jurídicos |
| DPIT | Dirección de Planeación e Innovación Tecnológica |
| OIC | Órgano Interno de Control |
| SPP | Secretaría Particular de Presidencia |
| CDHP | Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla |
| NAP | No aplica |

| | | | | | |
|---|---|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA INDUCCIÓN DEL PERSONAL | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.720.DA.02 | Septiembre 2021 | 2 | Enero 2020 | 3 de 6 |

2.2. DEFINICIONES

2.2.1.Procedimiento: Forma específica de llevar a cabo una actividad; normalmente indica la participación de varios puestos o personas.

2.2.2.Método o Instructivo: Descripción específica de la manera de realizar una actividad, normalmente indica la participación de una sola persona.


2.2.3.Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

3. ACTIVIDADES

| NO. | RESPONSABLE | | ACTIVIDAD |
|-----|--|-------------|--|
| 1 | Dirección Administrativa | | Aplicar el programa institucional de inducción, el cual está clasificado en dos etapas: A) Legal y B) Interactiva |
| 2 | Dirección Administrativa | LEGAL | Informa la existencia de la página web de la CDHP, y el lugar dónde pueden encontrar la Normatividad aplicable y temas básicos como: misión, visión principios y valores de la misma |
| 3 | Dirección Administrativa y Personal de Nuevo Ingreso | | Se informa de los apartados de la página web y se aclaran dudas. |
| 4 | Dirección Administrativa | INTERACTIVA | Se informa el personal de nuevo ingreso sobre sus funciones específicas, presentaciones, derechos y obligaciones dentro de la CDHP. |
| 5 | Dirección Administrativa y Personal de Nuevo Ingreso | | Se aclaran dudas sobre lo informado |
| 6 | Dirección Administrativa | | Dar recorrido al personal de nuevo ingreso por las instalaciones de la CDHP, señalando las diferentes áreas y funciones de las mismas. |
| 7 | Dirección Administrativa | | Presentar al personal de nuevo ingreso con su jefe/a inmediato/a y sus compañeros/as de trabajo. |

Notas:

- El proceso de Inducción de personal permitirá al nuevo empleado/a conocer los derechos y obligaciones durante su jornada de trabajo.
- Dar a conocer el día y forma de pago.
- Explicar al empleado/a a quien debe dirigirse, si necesita un permiso personal o por enfermedad.
- Informar al empleado/a sobre las sanciones correspondientes en caso de faltas o retardos injustificados.
- Recorrido para dar a conocer las Áreas de servicio al personal.

| | | | | | |
|---|---|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA INDUCCIÓN DEL PERSONAL | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.720.DA.02 | Septiembre 2021 | 2 | Enero 2020 | 4 de 6 |

- f) Informar sobre las actividades recreativas que la CDHP promueve entre sus empleados/as.

4. RESPONSABILIDADES

- 4.1. Es Responsabilidad de la **DA** la elaboración y actualización del presente procedimiento.
- 4.2. Es responsabilidad del personal de nuevo ingreso cumplir con la parte que le corresponda.
- 4.3. Es responsabilidad de la **DA** el vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

5. REFERENCIAS

- 5.1. Política de Igualdad Laboral y No Discriminación
- 5.2. Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla
- 5.3. Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

6. REGISTROS


- 6.1. Formato de Verificación de inducción
- 6.2. Página web de la CDH Puebla.

7. DISTRIBUCIÓN

- 7.1. Director/a Administrativo/a.

8. ANEXOS

- 8.1. Formato de Verificación de inducción

| | | | | | |
|---|---|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA INDUCCIÓN DEL PERSONAL | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.720.DA.02 | Septiembre 2021 | 2 | Enero 2020 | 5 de 6 |

ANEXO 8.1

FORMATO DE VERIFICACIÓN DE INDUCCIÓN

| |
|---|
| <p align="center">VERIFICACIÓN DE INDUCCIÓN FORMATO DE VERIFICACIÓN DE INDUCCIÓN</p> |
|---|

Nombre: _____ Fecha: _____

A. Evaluación de la Etapa Legal e interactiva.

a. Mencione la Ley, Reglamento, Mision, Visión, Principios y Valores de la CDHP.

b. Se le informo qué es la Política de igualdad laboral y No Discriminación, y los Procedimientos que la conforman.

c. Se le explico el Procedimiento de Promoción y Ascenso

SI

NO

d. Se le informo qué contamos con un Código de ética

SI

NO



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
PROCEDIMIENTO PARA LA INDUCCIÓN DEL PERSONAL

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|-------------|-------------------|----------|------------------|--------|
| P.720.DA.02 | Septiembre 2021 | 2 | Enero 2020 | 6 de 6 |

- b. Se le informo que al ingresar a la CDHP, debe presentar su declaración patrimonial ante el Órgano Interno de Control

SI

NO

- c. Se le informo que toda la documentación que genere, se debe de archivar mediante la Ley General de Archivos

SI

NO

- d. Se le informo su sueldo, horario y titular inmediato/a (en caso de ser)


SI

NO

- b. Tuvo alguna duda que no fue resuelta o comentario

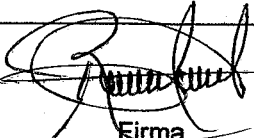
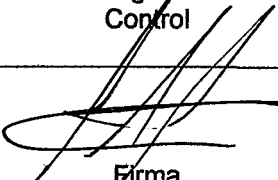

SI


NO

| | | | | |
|---|---|-----------------------|-----------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO DE PAGO DE FINIQUITO | | | |
| | CÓDIGO | FECHA REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | No Aplica | Septiembre 2021 | 2 | Enero 2020 |
| PÁGINA | | | | |
| 1 de 10 | | | | |

ÍNDICE

| | PÁGINA |
|------------------------------|---------------|
| 1. OBJETIVO Y ALCANCE | 2 |
| 2. NOTACIONES Y DEFINICIONES | 2 |
| 3. ACTIVIDADES | 3 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 6 |
| 5. REFERENCIAS | 6 |
| 6. REGISTROS | 6 |
| 7. DISTRIBUCIÓN | 6 |
| 8. ANEXOS | 7 |

| | | |
|---|--|--|
| Elaborado por: CPA. María del Rocío Saldívar Armenta Directora Administrativa | Revisado por: Lic. Jorge Luis Alcaide Nájera Titular del Órgano Interno de Control | Autorizado por: Dr. José Félix Cerezo Vélez Presidente |
|  Firma |  Firma |  Firma |

| | | | | |
|---|---|-----------------------|-----------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO DE PAGO DE FINIQUITO | | | |
| | CÓDIGO | FECHA REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | No Aplica | Septiembre 2021 | 2 | Enero 2020 |

1. OBJETIVO Y ALCANCE

1.1. OBJETIVO

1.1.1. Definir el procedimiento a seguir para el pago de finiquitos del personal de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, mediante información clara y precisa.


1.2. ALCANCE

1.2.1. El instructivo aplica a la Dirección Administrativa de la CDHP y al personal en general de la Comisión.

2. NOTACIONES Y DEFINICIONES

2.1. NOTACIONES

| | |
|-------------|--|
| PRE | Presidencia |
| PVG | Primera Visitaduría General |
| SVG | Segunda Visitaduría General |
| TVG | Tercera Visitaduría General |
| STE | Secretaría Técnica Ejecutiva |
| DQOT | Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia |
| DA | Dirección Administrativa |
| DAR | Dirección de Archivo |
| DSR | Dirección de Seguimiento de Recomendaciones, Conciliaciones y Asuntos Jurídicos |
| DPIT | Dirección de Planeación e Innovación Tecnológica |
| OIC | Órgano Interno de Control |
| SPP | Secretaría Particular de Presidencia |
| CDHP | Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla |
| NAP | No aplica |

| | | | | |
|---|---|-----------------------|-----------------|--------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO DE PAGO DE FINIQUITO | | | |
| | CÓDIGO | FECHA REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | No Aplica | Septiembre 2021 | 2 | Enero 2020 |
| | | | | PÁGINA 3 de 10 |

2.2. DEFINICIONES

2.2.1 Renuncia: Documento donde el trabajador manifiesta libremente su voluntad de terminar la relación laboral con la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

2.2.2 Finiquito: pago que se realiza al trabajador que termina su relación laboral con la CDHP, conforme a las Leyes aplicables.

2.2.3 Constancia de no adeudo para Entrega – Recepción: Documento que acredita que el/la trabajador/a que renuncia, no tiene adeudos pendientes el la Dirección Administrativa.

2.2.4 Lineamientos de entrega - recepción: *“Lineamientos mediante los cuales los/las servidores/as públicos/as adscritos/as a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, deberán entregar a quienes los/las sustituyan o a quien se designe, al término de su empleo, cargo o comisión; todos los recursos patrimoniales que hayan tenido a su disposición, así como los documentos y asuntos relacionados con sus funciones.”*

2.2.5 Formato “Recibo de Finiquito”: Documento que expresa la cantidad que será pagada al trabajador/a, a la cual tiene derecho de acuerdo con la ley vigente y en base al presente procedimiento, misma cantidad que deberá cubrir la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, y debe especificar la siguiente leyenda: *“no me reservo el derecho o acción alguna para ejercer con posterioridad en contra de dicho organismo”*.

Nota: El presente procedimiento únicamente es aplicable para Visitadores/as Adjuntos/as, mandos medios y mandos superiores.

3. ACTIVIDADES

| Cons. | Responsable | Actividades | Observaciones |
|-------|--|---|--|
| 1 | Trabajador/a | Avisa al titular del área de adscripción u órgano el término de su relación laboral. | |
| 2 | Titular del área de adscripción u órgano | Informa al trabajador/a que debe acudir a la Dirección Administrativa para que le sea | La Dirección Administrativa a solicitud del trabajador/a podrá apoyar con el |

PROCEDIMIENTO DE PAGO DE FINIQUITO

| CÓDIGO | FECHA REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|-----------|-----------------|----------|------------------|---------|
| No Aplica | Septiembre 2021 | 2 | Enero 2020 | 4 de 10 |

[illegible]



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

PROCEDIMIENTO DE PAGO DE FINIQUITO

CÓDIGO

FECHA
REVISIÓN

REVISIÓN

FECHA DE
EMISIÓN

PÁGINA

No Aplica

Septiembre
2021

2

Enero 2020

5 de 10

| | | | |
|---|----|--|---|
| | | | <p>pendiente en caso de existir.</p> <p>4. Vacaciones: proporcional pendiente en caso de existir (y no haber sido tomada en las fechas y/o periodo correspondiente).</p> <p>5. Prima vacacional: proporcional pendiente en caso de existir.</p> <p>6. Aguinaldo sueldo: proporcional pendiente en caso de existir.</p> <p>7. Aguinaldo compensación: proporcional pendiente en caso de existir.</p> <p>8. Impuestos y retenciones correspondientes.</p> |
| 8 | DA | Conforme al cálculo realizado (ver punto 5), elabora cheque, póliza cheque y CFDI. | <p>El pago del finiquito se podrá realizar dentro de los cinco días hábiles posteriores a la fecha de recepción del formato liberación para pago de finiquito en la DA.</p> <p>Siempre y cuando se tenga el memorándum del OIC, donde informe el cumplimiento del procedimiento de Acta Entrega.</p> |



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
PROCEDIMIENTO DE PAGO DE FINIQUITO

CÓDIGO

**FECHA
REVISIÓN**

REVISIÓN

**FECHA DE
EMISIÓN**

PÁGINA

No Aplica


**Septiembre
2021**

2

Enero 2020

6 de 10

| | | | |
|---|--------------|---|--|
| 9 | Trabajador/a | Firma: Cálculo de finiquito Póliza cheque CFDI Formato "Recibo de finiquito" Y recibe cheque de finiquito. | |
|---|--------------|---|--|

| | | | | |
|---|--|------------------------|-----------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | |
| | PROCEDIMIENTO DE PAGO DE FINIQUITO | | | |
| | CÓDIGO | FECHA REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | No Aplica | Septiembre 2021 | 2 | Enero 2020 |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 7 de 10 |

4. RESPONSABILIDADES

- 4.1. Es responsabilidad de la **DA** la elaboración y actualización del presente procedimiento.
- 4.2. Es responsabilidad del personal involucrado en este procedimiento el ejecutar la parte que le corresponda.
- 4.3. Es responsabilidad de la **DA** y **OIC** vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

5. REFERENCIAS


- 5.1. Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
- 5.2. Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
- 5.3. Manual de Organización de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
- 5.4. Ley general de responsabilidades administrativas.
- 5.5. Ley federal del trabajo.
- 5.6. Lineamientos mediante los cuales los/las servidores/as públicos/as adscritos/as a la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, deberán entregar a quienes los/las sustituyan o a quien se designe, al término de su empleo, cargo o comisión; todos los recursos patrimoniales que hayan tenido a su disposición, así como los documentos y asuntos relacionados con sus funciones.

6. REGISTROS

- 6.1. Formato de renuncia
- 6.2. Formato de constancia de no adeudo
- 6.3. Acta entrega recepción / Acta administrativa
- 6.4. Formato de liberación para pago de finiquito
- 6.5. Póliza cheque
- 6.6. Formato "Recibo de finiquito"

7. DISTRIBUCIÓN

- 7.1. Titilar de Presidencia
- 7.2. Titular de la Secretaría Técnica Ejecutiva
- 7.3. Titulares de Visitadurías
- 7.4. Titular del Órgano Interno de Control

| | | | | |
|---|--|------------------------|-----------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | |
| | PROCEDIMIENTO DE PAGO DE FINIQUITO | | | |
| | CÓDIGO | FECHA REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | No Aplica | Septiembre 2021 | 2 | Enero 2020 |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 8 de 10 |

7.5. Titulares de las Direcciones

7.6. Titular de la Unidad de Comunicación Social y Relaciones Públicas

7.7. Titulares de jefaturas y unidades

7.8. Personal de la CDH


8. ANEXOS

8.1. Formato de renuncia

8.2. Formato de constancia de no adeudo

8.3. Formato de liberación para pago de finiquito

8.4. Formato "Recibo de finiquito"

| | | | | |
|---|--|------------------------|-----------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | |
| | PROCEDIMIENTO DE PAGO DE FINIQUITO | | | |
| | CÓDIGO | FECHA REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | No Aplica | Septiembre 2021 | 2 | Enero 2020 |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 9 de 10 |

Heroica Puebla de Zaragoza, a ____ de ____ de 2019.

PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA. PRESENTE

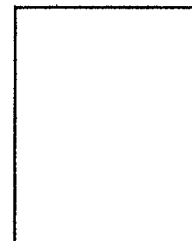
El/LA que suscribe C. _____ con número de expediente _____, por medio de la presente y por convenir a mis intereses, informo a usted que el día _____, será mi último día laborable, por lo que de manera libre, formal e irrevocable renuncio al puesto de _____ con régimen de contratación "CONFIANZA", plaza que ocupé en _____, de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

Quiero hacerle saber que es mi voluntad libre, irrevocable y espontánea dar por terminada la relación laboral que existiera con la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, en los términos del Artículo 53 fracción I, de la Ley Federal del Trabajo, manifestando bajo protesta de decir verdad que durante el tiempo que presté mis servicios no sufrí enfermedad profesional, ni accidente, ni riesgo de trabajo alguno, por lo que en este acto se excluye la aplicación del artículo 74 de la Ley de los Trabajadores al Servicio del Estado; así también, el empleador está al corriente del pago de todas y cada una de las prestaciones a las que tengo derecho derivadas de la ley tales como: salarios ordinarios y extraordinarios cuando los hubo, séptimos días, días festivos, prima de antigüedad, aguinaldo y en general a todas y cada una de las prestaciones a las que legal o contractualmente tuve derecho, mencionadas en forma enunciativa, más no limitativas, por lo que no me reservo acción ni derecho alguno que ejercitar con posterioridad a esta fecha, en contra de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, o del Gobierno del Estado de Puebla, ni de carácter civil, penal, mercantil, de seguridad social ni de cualquier otra índole.

También, quiero manifestar que por este medio me obligo a guardar cualquier secreto respecto a la información de cualquier tipo que con motivo de mi relación laboral hubiese tenido acceso.


Agradezco las atenciones que tuvieron conmigo durante el tiempo que laboré en la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

ATENTAMENTE



C. _____

C.c.p. _____.- Directora Administrativa de la CDH.- Para su conocimiento.- Presente.
Títular del área de adscripción.- Para su conocimiento.- Presente.

| | | | | |
|---|--|------------------------|-----------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | |
| | PROCEDIMIENTO DE PAGO DE FINIQUITO | | | |
| | CÓDIGO | FECHA REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | No Aplica | Septiembre 2021 | 2 | Enero 2020 |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 10 de 10 |

HEROICA PUEBLA DE ZARAGOZA, A _____ DE _____ DE 20__.

RECIBO DE FINIQUITO

RECIBÍ LA CANTIDAD DE \$ _____ (_____ PESOS 00/100 M.N.) COMO FINIQUITO EN EL VÍNCULO LABORAL QUE TENÍA CON LA **COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA**, ORGANISMO EN EL QUE CUMPLÍ TODOS MIS SERVICIOS HASTA EL DÍA ____ DE _____ DEL AÑO 20__.

LA CANTIDAD ESTABLECIDA SE ENCUENTRA INTEGRADA EN LA SIGUIENTE MANERA:

PARTE PROPORCIONAL DE AGUINALDO \$ _____ (_____ PESOS 00/100 M.N.)

PARTE PROPORCIONAL DE AGUINALDO COMPENSACIÓN \$ _____ (_____ PESOS 00/100 M.N.)

TOTAL, DE PERCEPCIONES \$ _____ (_____ PESOS 00/100 M.N.)

RETENCIÓN ISR \$ _____ (_____ PESOS 00/100 M.N.)

NETO A PAGAR \$ _____ (_____ PESOS 00/100 M.N.)

PAGO CON CHEQUE NÚMERO ____ DE LA _____ QUINCENA DEL MES DE _____, POR LA CANTIDAD DE \$ _____ (_____ PESOS 00/100 M.N.)

HAGO CONSTAR ADEMÁS QUE TODAS LAS PRESTACIONES A LAS CUALES TENÍA DERECHO DE ACUERDO CON LA LEY VIGENTE ME FUERON DEBIDAMENTE CUBIERTAS POR LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA POR LO CUAL NO SE ME REGISTRAN ADEUDOS A LA FECHA INDICADA POR NINGÚN CONCEPTO.

NO ME RESERVO EL DERECHO O ACCIÓN ALGUNA PARA EJERCER CON POSTERIORIDAD EN CONTRA DE DICHO ORGANISMO.

RECIBÍ



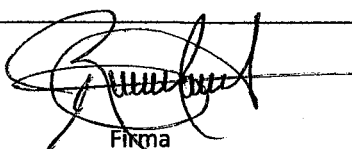
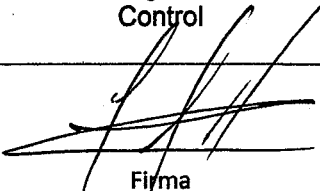

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

ADQUISICIÓN DE BIENES Y/O PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE
CONCURSO POR INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS

| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|-----------|----------|------------------|--------|
| No Aplica | 0 | SEPTIEMBRE, 2021 | 1 de 8 |

ÍNDICE

| | PÁGINA |
|------------------------------|--------|
| 1. OBJETIVO Y ALCANCE | 2 |
| 2. NOTACIONES Y DEFINICIONES | 2 |
| 3. ACTIVIDADES | 3 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 7 |
| 5. REFERENCIAS | 7 |
| 6. REGISTROS | 7 |
| 7. DISTRIBUCIÓN | 7 |
| 8. ANEXOS | 8 |

| Elaborado por: | Revisado por: | Autorizado por: |
|--|---|--|
| CPA. María del Rocío Saldívar Armenta Directora Administrativa | Lic. Jorge Luis Alcaide Nájera Titular del Órgano Interno de Control | Dr. José Félix Cerezo Vélez Presidente |
|  Firma |  Firma |  Firma |



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

ADQUISICIÓN DE BIENES Y/O PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE
CONCURSO POR INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS

| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|-----------|----------|------------------|--------|
| No Aplica | 0 | SEPTIEMBRE, 2021 | 2 de 8 |

1. OBJETIVO Y ALCANCE

1.1. OBJETIVO

1.1.1. Proveer a las Unidades Administrativas de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, de los bienes y/o servicios necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

1.2. ALCANCE

1.2.1. Este procedimiento aplica a la Dirección Administrativa, que es el área encargada de suministrar los recursos materiales para el desempeño de las actividades de las diversas áreas de la CDHP.

2. NOTACIONES Y DEFINICIONES

2.1. NOTACIONES

| | |
|------|--|
| PRE | Presidencia |
| PVG | Primera Visitaduría General |
| SVG | Segunda Visitaduría General |
| TVG | Tercera Visitaduría General |
| STE | Secretaría Técnica Ejecutiva |
| DQOT | Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia |
| DA | Dirección Administrativa |
| DAR | Dirección de Archivo |
| DSR | Dirección de Seguimiento de Recomendaciones, Conciliaciones y Asuntos Jurídicos. |
| DPIT | Dirección de Planeación e Innovación Tecnológica |
| NAP | No aplica |
| CDHP | Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla |

2.2. DEFINICIONES

2.2.1. **Procedimiento:** Forma específica de llevar a cabo una actividad; normalmente indica la participación de varios puestos o personas.

2.2.2. **Método o Instructivo:** Descripción específica de la manera de realizar una actividad, normalmente indica la participación de una sola persona.

2.2.3. **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

2.2.4. **S.A.T.:** Sistema de Administración Tributaria.

2.2.5. **DPTO CONT.:** Departamento de Contabilidad



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

ADQUISICIÓN DE BIENES Y/O PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE
CONCURSO POR INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS

| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|-----------|----------|------------------|--------|
| No Aplica | 0 | SEPTIEMBRE, 2021 | 3 de 8 |

3. ACTIVIDADES

| Responsable | Descripción de actividades | Formato y/o Documento |
|-------------|----------------------------|-----------------------|
|-------------|----------------------------|-----------------------|

| Inicio del procedimiento | | |
|---------------------------------|---|--|
| Direcciones de CDHP. | <p>1. Realizan el requerimiento del bien o servicio mediante memorándum, a la DA, señalando las características específicas del bien o servicio que se requiere; y solicitando la disponibilidad presupuestal correspondiente.</p> <p>Nota: Cuando la DA sea la que requiere el bien o servicio, instruirá al Departamento de Contabilidad a través de memorándum, para que considere la procedencia presupuestal y administrativa de la adquisición del bien o servicio.</p> | Memorándum. |
| DA | <p>2. La DA instruirá al Departamento de Contabilidad a través de memorándum, para que considere la procedencia presupuestal y administrativa para la adquisición del bien o servicio solicitado.</p> | Memorándum para solicitar disponibilidad. |
| DPTO CONT. | <p>3. Previo a la contestación de la disponibilidad presupuestal, el DPTO CONT. deberá cerciorarse que ya fue recibido el Oficio expedido por la Subsecretaría de Egresos de la Secretaría de Planeación y Finanzas, en el cual se informa del presupuesto autorizado de la CDHP para el ejercicio fiscal que corresponda.</p> | Memorándum de disponibilidad presupuestal. |



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

ADQUISICIÓN DE BIENES Y/O PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE CONCURSO POR INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS

| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|-----------|----------|------------------|--------|
| No Aplica | 0 | SEPTIEMBRE, 2021 | 4 de 8 |

| | | |
|----|--|--|
| DA | 4. La DA consultará en el Padrón de Proveedores del Gobierno del Estado a las empresas o personas físicas que ofrezcan los bienes o presten los servicios requeridos; sin perjuicio de que a falta de proveedores o por así convenir a los intereses de la CDHP, podrá invitar a personas que no estén inscritas en el mismo; posteriormente acordará con el Titular de la Comisión la elección de los proveedores que se invitarán en el concurso respectivo. | |
| DA | 5. Elabora y entrega los oficios de invitación respectivos. | Oficios de invitación. |
| DA | 6. Recibe las propuestas. | Listado de recepción de propuestas. Propuestas. |
| DA | 7. Lleva a cabo la apertura de propuestas en términos de las invitaciones respectivas. | Lista de asistencia a Apertura de propuestas. Acta de apertura de propuestas. |
| DA | 8. Con base en las ofertas económicas de los participantes, elabora cuadro comparativo de precios. | Cuadro comparativo. |
| DA | 9. Elabora y entrega los oficios de notificación de resultados. | Oficios de notificación de resultados. |
| DA | 10. Elabora Dictamen y fallo de adjudicación; lo envía a la DSR para su revisión y firma; posteriormente pasa a firma del Titular de la PRE y del Titular de la DA. | Dictamen y fallo de adjudicación. |




COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

ADQUISICIÓN DE BIENES Y/O PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE CONCURSO POR INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS

| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|-----------|----------|------------------|--------|
| No Aplica | 0 | SEPTIEMBRE, 2021 | 5 de 8 |

| | | |
|-----------|--|--|
| DA | 11. Elabora Contrato en dos juegos; lo envía a la DSR para su revisión y firma; posteriormente pasa a firma del proveedor adjudicado y del Titular de la DA. Entrega un juego debidamente formalizado al proveedor adjudicado. | Contrato de adquisición de bienes y/o prestación de servicios. |
| DA | 12. Integra el expediente con la documentación interna; la presentada por los concursantes y por el proveedor adjudicado. | Expediente de contratación. |
| DA | 13. Registra en los controles correspondientes el contrato respectivo. | Base de contratos de adquisiciones de bienes y servicios. |
| DA | 14. Recibe los bienes y/o servicios, o en su caso, se coordina con el área solicitante para que ésta última reciba los bienes y/o servicio solicitado. | Evidencia fotográfica, en su caso acta de entrega recepción. |
| Proveedor | 15. Envía a la DA factura, presentando conjuntamente evidencia del entregable respectivo, para trámite de pago. | Factura. Evidencia de entrega. |
| DA | 16. Recibe por parte del proveedor, la factura respectiva y procede a verificar que cumpla con las disposiciones fiscales vigentes, a través de la revisión de autenticidad del comprobante fiscal en la página de internet del S.A.T. | Factura. |

| | | | | |
|---|--|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | |
| | ADQUISICIÓN DE BIENES Y/O PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE CONCURSO POR INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | No Aplica | 0 | SEPTIEMBRE, 2021 | 6 de 8 |

| | | |
|-------------------------------|--|---------------------------------------|
| DA | 17. Integra y envía al DPTO CONT. la documentación para pago, la cual contiene evidencia de la entrega de los bienes y/o en su caso la prestación del servicio, factura debidamente sellada y firmada de recibido a entera satisfacción por el área solicitante, con la impresión del comprobante de verificación de la factura en el S.A.T. | Factura. Evidencia de entrega. |
| DPTO CONT | 18. Lleva a cabo el pago de la factura. | Póliza de pago. |
| Fin del Procedimiento. | | |


Notas:

Se recibirán las solicitudes de las diferentes áreas de la CDHP, que necesiten de la adquisición de bienes o servicios necesarios para su buen funcionamiento y el logro de los objetivos de la Comisión.

Para integrar el Procedimiento de Adquisición de Bienes y/o Prestación de Servicios mediante Concurso por Invitación a Cuando Menos Tres Personas, se estará a los montos mínimos y máximos que al efecto señale la Ley de Egresos del ejercicio fiscal correspondiente para este tipo de procedimientos, aunado a lo anterior, se observará la disponibilidad presupuestal. Por otro lado, en procedimientos de concurso por invitación a cuando menos tres personas que superen el monto establecido en la Ley de Egresos del ejercicio fiscal correspondiente, se estará a las indicaciones del Titular de la CDHP.

Se llevará a cabo el procedimiento y contratación de la mejor oferta, con base en los principios de legalidad, imparcialidad y honradez, adjudicando a la oferta económica más baja que cumpla con los requisitos solicitados.

Una vez formalizado el contrato correspondiente, se informará en los términos que correspondan al Consejo de Consultivo de la CDHP, así como al Comité Interno de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

| | | | |
|---|--|----------------------|---|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | |
| | ADQUISICIÓN DE BIENES Y/O PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE CONCURSO POR INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS | | |
| | CÓDIGO No Aplica | REVISIÓN 0 | FECHA DE EMISIÓN SEPTIEMBRE, 2021 |
| | | | PÁGINA 7 de 8 |

4. RESPONSABILIDADES

- 4.1. Es responsabilidad del/la Titular de la DA, la elaboración y actualización del presente procedimiento.
- 4.2. Es responsabilidad del personal involucrado en este procedimiento el cumplir con la parte que le corresponda.
- 4.3. Es responsabilidad del/la Titular de la DA vigilar el cumplimiento del presente procedimiento.

5. REFERENCIAS


- 5.1. Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla
- 5.2. Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
- 5.3. Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios del Sector Público Estatal y Municipal.
- 5.4. Montos máximos y mínimos para la Adjudicación de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestaciones de Servicios, que establece la Ley de Egresos del Estado de Puebla, para el Ejercicio Fiscal correspondiente

6. REGISTROS

- 6.1. Formato de cuadro comparativo.

7. DISTRIBUCIÓN

- 7.1. Director/a Administrativo/a.
- 7.2. Auxiliar Administrativo (a) de la DA.

| | | | |
|---|--|------------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | |
| | ADQUISICIÓN DE BIENES Y/O PRESTACIÓN DE SERVICIOS MEDIANTE CONCURSO POR INVITACIÓN A CUANDO MENOS TRES PERSONAS | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| No Aplica | 0 | SEPTIEMBRE, 2021 | PÁGINA 8 de 8 |

8. ANEXOS

8.1. Formato de cuadro comparativo.



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

!Protegemos tus derechos!

CUADRO COMPARATIVO DE COSTOS UNITARIOS PARA " _____ "

FECHA: _____

| ADQUISICIÓN DE _____ | | | | | | | | | |
|----------------------|-------------|------------------|----------|-----------------|-------|-----------------|-------|-----------------|-------|
| PARTIDA | DESCRIPCIÓN | UNIDAD DE MEDIDA | CANTIDAD | (EMPRESA 1) | | (EMPRESA 2) | | (EMPRESA 3) | |
| | | | | PRECIO UNITARIO | TOTAL | PRECIO UNITARIO | TOTAL | PRECIO UNITARIO | TOTAL |
| 1 | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | |
| | | | | SUBTOTAL | | SUBTOTAL | | SUBTOTAL | |
| | | | | IVA | | IVA | | IVA | |
| | | | | TOTAL | | TOTAL | | TOTAL | |

ELABORÓ


REVISÓ

AUTORIZÓ

(NOMBRE Y FIRMA)
AUXILIAR ADMINISTRATIVO (A)

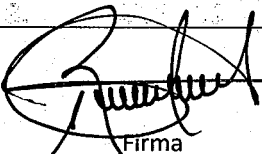
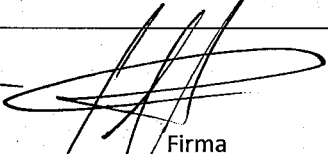

(NOMBRE Y FIRMA)
JEFE (A) DE CONTABILIDAD


(NOMBRE Y FIRMA)
DIRECTOR (A) ADMINISTRATIVO (A)

| | | | |
|--|--|-----------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | |
| | PROCEDIMIENTO PARA REPOSICIÓN FONDO REVOLVENTE | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | No Aplica | 0 | SEPTIEMBRE, 2021 |
| | | | PÁGINA |
| | | | 1 de 7 |

ÍNDICE

| | PÁGINA |
|------------------------------|--------|
| 1. OBJETIVO Y ALCANCE | 2 |
| 2. NOTACIONES Y DEFINICIONES | 2 |
| 3. ACTIVIDADES | 3 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 4 |
| 5. REFERENCIAS | 4 |
| 6. REGISTROS | 4 |
| 7. DISTRIBUCIÓN | 4 |
| 8. ANEXOS | 4 |

| | | |
|--|--|--|
| Elaborado por: | Revisado por: | Autorizado por: |
| CPA. María del Rocío Saldívar Armenta Directora Administrativa | Lic. Jorge Luis Alcaide Najera Titular del Órgano Interno de Control | Dr. José Félix Cerezo Vélez Presidente |
|  Firma |  Firma |  Firma |

| | | | | |
|--|--|----------------------|---|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | |
| | PROCEDIMIENTO PARA REPOSICIÓN FONDO REVOLVENTE | | | |
| | CÓDIGO No Aplica | REVISIÓN 0 | FECHA DE EMISIÓN SEPTIEMBRE, 2021 | PÁGINA 2 de 7 |

1. OBJETIVO Y ALCANCE

1.1. OBJETIVO

1.1.1. Es contabilizar y estar al día con los gastos de insumos o materias primas que la CDH Puebla tiene y necesita para su desarrollo.

1.2. ALCANCE

1.2.1. Este procedimiento aplica a la Dirección Administrativa, que es el área encargada de suministrar los recursos financieros para el desempeño de las actividades de las diversas áreas de la CDH Puebla.

2. NOTACIONES Y DEFINICIONES

2.1. NOTACIONES


| | |
|-------------|--|
| PRE | Presidencia |
| PVG | Primera Visitaduría General |
| SVG | Segunda Visitaduría General |
| TVG | Tercera Visitaduría General |
| STE | Secretaría Técnica Ejecutiva |
| DQOT | Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia |
| DA | Dirección Administrativa |
| DAR | Dirección de Archivo |
| DSR | Dirección de Seguimiento de Recomendaciones, Conciliaciones y Asuntos Jurídicos. |
| DPIT | Dirección de Planeación e Innovación Tecnológica. |
| NAP | No aplica |
| CDHP | Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla |

2.2. DEFINICIONES

2.2.1. **Procedimiento:** Forma específica de llevar a cabo una actividad; normalmente indica la participación de varios puestos o personas.


2.2.2. **Método o Instructivo:** Descripción específica de la manera de realizar una actividad, normalmente indica la participación de una sola persona.

2.2.3. **Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

| | | | | |
|--|--|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | |
| | PROCEDIMIENTO PARA REPOSICIÓN FONDO REVOLVENTE | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | No Aplica | 0 | SEPTIEMBRE, 2021 | 3 de 7 |

3. ACTIVIDADES

| Responsable | Descripción de actividades | Formato y/o Documento |
|--|--|---|
| Inicio del procedimiento | | |
| Auxiliar Administrativo (a). | 1. Recaba la documentación soporte facturas, tickets, notas de pago para realizar la comprobación del fondo revolvente. | Facturas. |
| Jefe (a) del Departamento de Contabilidad. | 2. Ingresa al sistema armonizado, sección pólizas, dar clic tesorería comprobación reposición de fondo revolvente; clic en la persona encargada del departamento, clic en proveedor, almacén, fecha, folio de factura, observación unidad administrativa, cantidad producto, descripción, costo unitario, importe, tipo impuesto, unidad administrativa, proyecto. | Póliza de cheque (Comprobación fondo revolvente). |
| Auxiliar Administrativo (a). | 3. Pago de fondo revolvente se realiza mediante cheque nominativo. | Póliza de cheque. |
| Auxiliar Administrativo (a). | 4. Imprime, rubrica, póliza y la entrega al Departamento de Contabilidad. | Póliza de cheque (Comprobación fondo revolvente). |
| Departamento de Contabilidad. | 5. Revisa y valida póliza. ¿Es correcta? Si.- Continúa en el paso 6. No.- Regresa al paso 3. | Póliza de cheque (Comprobación fondo revolvente). |
| Auxiliar Administrativo (a). | 6. Recibe y archiva póliza. | |
| Fin del Procedimiento. | | |

| | | | | |
|--|--|----------------------|---|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | |
| | PROCEDIMIENTO PARA REPOSICIÓN FONDO REVOLVENTE | | | |
| | CÓDIGO No Aplica | REVISIÓN 0 | FECHA DE EMISIÓN SEPTIEMBRE, 2021 | PÁGINA 4 de 7 |

Notas:

a) Las comisiones y/o solicitudes del personal requerirán invariablemente oficio para tal fin, expedido por el Titular del área correspondiente o de quien tenga delegada dicha responsabilidad. (Presidente, Visitador/a General, Secretaria Técnica Ejecutiva, Titulares de órganos, Directores).

b) El personal que realice una comisión y/o solicitante, local o nacional deberá apegarse a la tarifa que le corresponda, de acuerdo a su nivel jerárquico y lugar en el que va a desempeñar la comisión.

c) El personal comisionado y/o solicitante, dispondrá de 5 días hábiles como máximo, después de haber concluido la comisión y/o realizado el gasto, para entrega al Departamento de Contabilidad adscrito a la Dirección Administrativa, la documentación soporte del gasto efectuado, de lo contrario se solicitará la devolución en efectivo.

d) Se considera a la Ciudad de Puebla como destino de referencia para el personal de las oficinas en el interior del Estado.

e) Todo trámite para reposición de gasto, deberá solicitarse dentro de los 5 días hábiles posteriores a la realización del mismo y deberá ser acompañado de su respectiva justificación firmada por jefe inmediato superior en caso de mando medios y demás personal operativo; mandos altos deberán firmar su propia justificación.

f) Es responsabilidad del ejecutor del gasto presentar al Departamento de Contabilidad todos los tickets y/o boletos, pegados en hoja blanca para evitar su extravío.

g) Es responsabilidad de la persona comisionada y/o solicitante verificar que los datos y montos de las facturas sean correctos y cumplan con los datos Fiscales de la Comisión.

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Es responsabilidad del/la Titular de la DA, la elaboración y actualización del presente procedimiento.

4.2. Es responsabilidad del personal involucrado en este procedimiento el cumplir con la parte que le corresponda.

4.3. Es responsabilidad del/la Titular de la DA vigilar el cumplimiento del presente procedimiento.



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

PROCEDIMIENTO PARA REPOSICIÓN FONDO REVOLVENTE

| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|-----------|----------|------------------|--------|
| No Aplica | 0 | SEPTIEMBRE, 2021 | 5 de 7 |

5. REFERENCIAS

- 5.1. Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla
- 5.2. Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
- 5.3. Ley General de Contabilidad Gubernamental.

6. REGISTROS

- 6.1. Formato de fondo Revolvente
- 6.2. Formato de memorándum de solicitud de recursos

7. DISTRIBUCIÓN

- 7.1. Director/a Administrativo/a.
- 7.2. Auxiliar Administrativo (a) de la DAD.

[illegible]



Nota: este recuadro deberá ser llenado y entregado al Departamento de Contabilidad, al momento de comprobar viáticos. En caso de requerir mayor espacio, anexas informe, indicando en el recuadro el anexo.




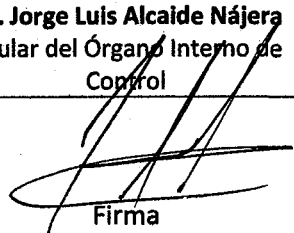

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA


PROCEDIMIENTO PARA LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-------------------|----------|------------------|--------|
| P.872.DPIT.01 | Septiembre 2021 | 5 | Noviembre, 2019 | 1 de 6 |

ÍNDICE

| | |
|--|---|
| 1. OBJETIVO Y ALCANCE | 2 |
| 2. NOTACIONES Y DEFINICIONES..... | 2 |
| 3. ACTIVIDADES | 3 |
| 3.1 Acciones correctivas a No conformidades | 3 |
| 3.1.1. Detección de No Conformidades | 3 |
| 3.1.2. Revisión de No conformidades..... | 3 |
| 3.1.3. Determinación de la causa raíz de No conformidades..... | 3 |
| 3.1.4. Determinación de acciones correctivas a No conformidades..... | 3 |
| 3.1.5. Revisión de la acción correctiva a No conformidades..... | 3 |
| 3.1.6. Implantación de la acción correctiva a No conformidades | 4 |
| 3.1.8. Cierre de las acciones correctivas a No conformidades..... | 4 |
| 3.2. Oportunidades de Mejora | 4 |
| 3.2.1. Detección de Oportunidades de Mejora | 4 |
| 3.2.2. Determinación de Oportunidades de Mejora | 4 |
| 3.2.3. Registro de Oportunidades de Mejora | 4 |
| 3.2.4. Seguimiento de Oportunidades de Mejora | 4 |
| 3.1.12. Cierre y cumplimiento de Oportunidades de Mejora | 4 |
| 4. RESPONSABILIDADES..... | 5 |
| 5. REFERENCIAS | 5 |

| Elaborado por: | Revisado por: | Autorizado por: |
|--|--|--|
| Ing. Israel Morales Méndez Director de Planeación e Innovación Tecnológica | Lic. Jorge Luis Alcaide Nájera Titular del Órgano Interno de Control | Dr. José Félix Cerezo Vélez Presidente |
|  Firma |  Firma |  Firma |

| | | | | | |
|--|--|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.872.DPIT.01 | Septiembre 2021 | 5 | Noviembre, 2019 | 2 de 6 |

1. OBJETIVO Y ALCANCE

1.1 Objetivo

Establecer las directrices para la emisión de correcciones, acciones correctivas y oportunidades de mejora conforme a lo requerido en la norma ISO 9001:2015.

1.2. Alcance

Este procedimiento aplica a todas las correcciones, acciones correctivas y oportunidades de mejora emitidas en las revisiones de los procesos incluidos en el Sistema de Gestión de Calidad de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

2. NOTACIONES Y DEFINICIONES

2.1. Notaciones

PRE Presidencia

PVG Primera Visitaduría General

SVG Segunda Visitaduría General

STE Secretaría Técnica Ejecutiva

OIC Órgano Interno de Control

DQO Dirección de Quejas y Orientación

DAD Dirección Administrativa

DSRCAJ Dirección de Seguimiento de Recomendaciones, Conciliaciones y Asuntos Jurídicos

DPIT Dirección Planeación e Innovación Tecnológica

UCSRP Unidad de Comunicación Social y Relaciones Públicas

NAP No aplica

2.2. Definiciones

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito.

No conformidad Potencial: Posible incumplimiento de un requisito especificado.

Oportunidad de Mejora: Acción necesaria para aumentar la calidad y la satisfacción del cliente.



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
PROCEDIMIENTO PARA LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-------------------|----------|------------------|--------|
| P.872.DPIT.01 | Septiembre 2021 | 5 | Noviembre, 2019 | 3 de 6 |

3. ACTIVIDADES

3.1 Acciones correctivas a No conformidades

3.1.1. Detección de No Conformidades

La detección, registro y control de las no conformidades son determinados como lo indica el procedimiento **P.922.DPIT.01**

3.1.2. Revisión de No conformidades

Las no conformidades detectadas son evaluadas por el responsable del proceso afectado con el fin de determinar si se requiere de una corrección y/o la realización de una acción correctiva.

Nota: En el caso de no conformidades producto de auditorías de calidad se deberán de realizar correcciones y acciones correctivas como lo indica la norma.

3.1.3. Determinación de la causa raíz de No conformidades

El responsable del proceso en donde se presentó la no conformidad, recopila la información necesaria para elaborar el análisis del problema utilizando fundamentalmente su experiencia y conocimiento del proceso, pudiendo utilizar como herramienta la lluvia de ideas u otra que considere conveniente para determinar la causa raíz de la no conformidad.

3.1.4. Determinación de acciones correctivas a No conformidades

El responsable del proceso determinará las acciones correctivas que procedan para eliminar la causa raíz que originó la no conformidad siendo el mismo responsable quien se asegura que la corrección fue satisfactoriamente realizada.

Nota: Se debe utilizar el formato de solicitud de acción correctiva y oportunidades de mejora.

3.1.5. Revisión de la acción correctiva a No conformidades

El responsable del proceso envía toda la información y evidencia que tenga al Titular del Órgano Interno de Control, para que analice, determine y asegure que la acción correctiva a realizar sea apropiada para eliminar las causas de la no conformidad encontrada, de encontrar insuficiente la acción correctiva propuesta, el Titular del Órgano Interno de Control procederá a realizar por escrito las observaciones que haya encontrado, remitiendo las mismas al responsable del proceso para que realice las modificaciones señaladas.



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
PROCEDIMIENTO PARA LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-------------------|----------|------------------|--------|
| P.872.DPIT.01 | Septiembre 2021 | 5 | Noviembre, 2019 | 4 de 6 |

3.1.6. Implantación de la acción correctiva a No conformidades

El responsable del proceso deberá llevar a cabo la implementación de la acción correctiva, así como cumplir en tiempo y forma con esta actividad.

3.1.8. Cierre de las acciones correctivas a No conformidades

El Titular del Órgano Interno de Control llenara el apartado de estatus, que se encuentra en el formato de solicitud de acciones correctivas y oportunidades de mejora, además realizara un informe manifestando en que se basó para cerrarla y tenerla por cumplida, posteriormente remite toda a la Dirección de Planeación e Innovación Tecnológica para su archivo.

3.2. Oportunidades de Mejora

3.2.1. Detección de Oportunidades de Mejora

La identificación de las Oportunidades de Mejora es determinada en las juntas de revisión del sistema de calidad, a través del análisis del cumplimiento de los objetivos de calidad, los resultados de las encuestas y retroalimentación de los responsables de los procesos, así como derivadas de alguna auditoría interna o externa.

3.2.2. Determinación de Oportunidades de Mejora

Las oportunidades de mejora detectadas, son evaluadas por el grupo directivo con el fin determinar su viabilidad.

3.2.3. Registro de Oportunidades de Mejora

El dueño del proceso es el responsable de llevar a cabo el registro de la oportunidad(es) de mejora detectada(s) en su proceso.

3.2.4. Seguimiento de Oportunidades de Mejora

Los responsables de dar seguimiento a esta oportunidad(es) de mejora, son los auditores internos de calidad con los que cuenta la institución, mismos que realizaran todas las gestiones necesarias en las áreas que recaiga la(s) oportunidad(es) de mejora, para que se puedan implementar la(s) misma(s).

3.1.12. Cierre y cumplimiento de Oportunidades de Mejora

Una vez que el auditor que haya sido designado para verificar que la(s) oportunidad(es) de mejora tengan elementos y evidencias, procederá a remitir toda la información que tenga al Titular del Órgano Interno de Control, mismo que se encargara de analizar la información y resolverá si se encuentra solventada la(s) oportunidad(es) de mejora, en



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

PROCEDIMIENTO PARA LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-------------------|----------|------------------|--------|
| P.872.DPIT.01 | Septiembre 2021 | 5 | Noviembre, 2019 | 5 de 6 |

caso afirmativo llenará el apartado de estatus, que se encuentra en el *formato de solicitud de acciones correctivas y oportunidades de mejora*. Asimismo, realizará un informe manifestando en que se basó para cerrarla y tenerla por cumplida, así como también, anexar toda la evidencia con la que cuenta. Posteriormente remite toda a la Dirección de Planeación e Innovación Tecnológica para su archivo; en caso de no encontrar elementos suficientes para poder dar por cerrada/cumplida la oportunidad/es de mejora, procederá a realizar todas las gestiones necesarias para el debido cumplimiento de la misma.

4. RESPONSABILIDADES

- 4.1. El Representante de la Dirección de la DPIT, es responsable de la elaboración, establecimiento y actualización del presente procedimiento.
- 4.2. Es responsabilidad de todo el personal involucrado en este procedimiento cumplir con la parte que les corresponda.
- 4.3. Los dueños de los procesos en donde se presente una no conformidad deben proponer las acciones correctivas, así como asegurarse de su cumplimiento y efectividad.
- 4.4. Los auditores internos deben dar seguimiento a las oportunidades de mejora.
- 4.5. Es responsabilidad del OIC asegurar el cumplimiento y efectividad.
- 4.6. Es responsabilidad del OIC vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

5. REFERENCIAS

- 5.1. Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad
- 5.2. Norma ISO 9000:2015 Vocabulario
- 5.3. Procedimiento P.922.DPIT.01

6. REGISTROS

- 6.1. Solicitud de Acciones Correctivas y Oportunidades de Mejora

7. DISTRIBUCIÓN

- 7.1. Titular de la Presidencia.
- 7.2. Auditores/as Internos/as
- 7.3. Todo el personal que elabore acciones correctivas y oportunidades de mejora
- 7.4. Titular de la Dirección de la DPIT
- 7.5. Titular del Órgano Interno de Control



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
PROCEDIMIENTO PARA LAS ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-------------------|----------|------------------|--------|
| P.872.DPIT.01 | Septiembre 2021 | 5 | Noviembre, 2019 | 6 de 6 |

8. ANEXOS

8.1. Formato de solicitud de acción correctiva y oportunidades de mejora

SOLICITUD DE ACCIONES CORRECTIVAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

| | | | |
|--|--|--------------------------|----------------------|
| RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO: | NO CONFORMIDAD/ OPORTUNIDAD DE MEJORA: | | |
| ÁREA: | PROCEDIMIENTO: | <input type="checkbox"/> | |
| DOCUMENTADA POR: | AUDITORÍA: | <input type="checkbox"/> | |
| FECHA: | REUNIÓN: | <input type="checkbox"/> | |
| | OTRO: | | |
| DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD U OPORTUNIDAD DE MEJORA: | | | |
| | | | |
| DETERMINACIÓN DE LA CAUSA RAÍZ: | | | |
| | | | |
| CORRECCIONES | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| ACCIONES CORRECTIVAS | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| OPORTUNIDADES DE MEJORA | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| No. | DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN CORRECTIVA/ OPORTUNIDAD DE MEJORA | FECHA | LA ACCIÓN FUE EFICAZ |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| ESTATUS DE LA ACCIÓN CORRECTIVA/ OPORTUNIDAD DE MEJORA | | | |
| ABIERTA <input type="checkbox"/> CERRADA <input type="checkbox"/> | | | |
| VERIFICAR (Nombre) | | | |
| ¿En qué se basó para cerrar la acción correctiva u oportunidad de mejora? (anexar evidencia) | | | |
| | | | |


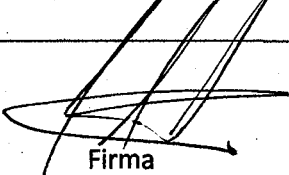




COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE
GESTIÓN DE CALIDAD

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|--------------------|----------|------------------|--------|
| P.753.DPIT.01 | Septiembre de 2021 | 1 | Septiembre, 2020 | 1 de 5 |

ÍNDICE

| | |
|--|---|
| 1. OBJETIVO Y ALCANCE..... | 2 |
| 3. ACTIVIDADES..... | 3 |
| 3.1. Elaboración de documentos | 3 |
| 3.2. Aprobación de documentos..... | 3 |
| 3.3. Alta de documentos. | 3 |
| 3.4. Distribución de documentos..... | 3 |
| 3.5. Modificación o Actualización de documentos..... | 4 |
| 3.6. Control de documentos obsoletos | 4 |
| 3.7. Documentos de origen externo | 4 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 4 |
| 5. REFERENCIAS..... | 4 |
| 6. REGISTROS | 4 |
| 7. DISTRIBUCIÓN | 5 |
| 8. ANEXOS..... | 5 |

| Elaborado por: | Revisado por: | Autorizado por: |
|--|--|---|
| Ing. Israel Morales Méndez Director de Planeación e Innovación Tecnológica | Lic. Jorge Luis Alcaide Nájera Titular del Órgano Interno de Control | Dr. José Félix Cerezo Vélez Presidente |
|  Firma |  Firma |  Firma |

| | | | | | |
|---|--|---------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.753.DPIT.01 | Septiembre de 2021 | 1 | Septiembre, 2020 | 2 de 5 |

1. OBJETIVO Y ALCANCE

1.1. Objetivo

Establecer las directrices para la aprobación, distribución, revisión y actualización de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de manera que garantice su control de acuerdo a lo establecido por la norma ISO 9001:2015.

1.2. Alcance

Este procedimiento es aplicable a todos los documentos que forman parte del Sistema de Gestión de Calidad.

2. NOTACIONES Y DEFINICIONES

2.1. Notaciones

PRE Presidencia

PVG Primera Visitaduría General

SVG Segunda Visitaduría General

STE Secretaría Técnica Ejecutiva

OIC Órgano Interno de Control

DQOT Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia

DA Dirección Administrativa

DSR Dirección de Seguimiento de Recomendaciones, Conciliaciones y Asuntos Jurídicos

DPIT Dirección de Planeación e Innovación Tecnológica

DAR Dirección de Archivo

UCSRP Unidad de Comunicación Social y Relaciones Públicas

MGC Manual de Gestión de la Calidad


CDH Comisión de Derechos Humanos

NAP No aplica

2.2. Definiciones

Procedimiento: Forma específica de llevar a cabo una actividad, de acuerdo a ISO 9000, es un documento de segundo nivel. (Normalmente indica la participación de varios puestos o personas)

Método o Instructivo: Descripción específica de la manera de realizar una actividad de acuerdo a ISO 9000, es un documento de tercer nivel. (Normalmente indica la participación de una sola persona)

| | | | | | |
|---|--|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.753.DPIT.01 | Septiembre de 2021 | 1 | Septiembre, 2020 | 3 de 5 |

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

3. ACTIVIDADES

3.1. Elaboración de documentos

3.1.1. Todo el personal que elabore procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad deberá seguir las directrices indicadas en el **instructivo I.752.DPIT.01**.

3.1.2. El responsable de control de documentos debe revisar que el documento elaborado contenga la estructura requerida de acuerdo a el **instructivo I.752.DPIT.01**.

3.1.3. En caso de no reunir los requisitos se remite al responsable para que realice las correcciones necesarias.

3.2. Aprobación de documentos

El responsable de control de documentos deberá recabar las firmas de aprobación de los documentos del Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo al siguiente cuadro.


| | Elaboró | Revisó | Aprobó |
|-----------------------|-------------------------------|---------------------------|-----------------------|
| MGC | Representante de la Dirección | Presidencia | Presidencia |
| Procedimientos | Responsable | Órgano Interno de Control | Presidencia |
| Instructivos | Responsable | Órgano Interno de Control | Presidencia/Dirección |

3.3. Alta de documentos.

El responsable de control de documentos debe dar de alta el documento registrándolo en la **lista maestra de documentos** del Sistema de Gestión de Calidad, en donde se ingresa el nivel de revisión del documento y la fecha de emisión.

3.4. Distribución de documentos.

El responsable de elaborar el documento deberá indicar en el mismo a quienes se les entregará copia. El responsable de control de documentos deberá sacar las copias correspondientes, asegurándose que sean legibles y entregarlas recabando la firma de recibido, lo anterior de acuerdo a la **"Relación de copias controladas"** y al registro de **"Control de distribución de documentos"** del Sistema de Gestión de la Calidad ya sea de manera física o mediante el portal web ISO 9001:2015.

| | | | | |
|---|--|--------------------------|-----------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | P.753.DPIT.01 | Septiembre de 2021 | 1 | Septiembre, 2020 |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 4 de 5 |

3.5. Modificación o Actualización de documentos

Cuando sea necesario actualizar o modificar un documento del Sistema de Gestión de la Calidad, el interesado deberá de realizarlo y presentarlo al responsable de control de documentos, quien procede como se indica en los puntos 3.1 al 3.4, para dar de alta la nueva versión, registrando los cambios en la lista maestra y en el registro de "Control de distribución de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad y en el Portal ISO 9001:2015.

Nota.- Se recomienda que la persona que elaboró el documento preferentemente sea quien realice la modificación o actualización.

3.6. Control de documentos obsoletos

El responsable de control de documentos se asegura de recoger y destruir la versión anterior del documento al momento de entregar la actualización de manera física o de los cambios en el Portal ISO 9001:2015.

3.7. Documentos de origen externo

Los responsables de los procesos identifican, resguardan y actualizan los documentos de origen externo que requieren para la mejor realización de sus actividades. Se cuenta con un listado de estos documentos.

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Es Responsabilidad de la Dirección de Planeación e Innovación Tecnológica la elaboración y actualización del presente procedimiento.

4.2. Es responsabilidad del personal involucrado en este procedimiento el cumplir con la parte que le corresponda.

4.3. Es responsabilidad de la **OIC** el vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

5. REFERENCIAS

5.1. Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad

5.2. Instructivo I.752.DPIT.01


6. REGISTROS

6.1. Lista Maestra de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad

6.2. Relación de copias controladas del Sistema de Gestión de la Calidad o Acceso al portal ISO 9001-2015.

6.3. Control de distribución de documentos del Sistema de Gestión de la Calidad

6.4. Listado de documentos de origen externo

| | | | | | |
|---|--|---------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE DOCUMENTOS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.753.DPIT.01 | Septiembre de 2021 | 1 | Septiembre, 2020 | 5 de 5 |

6.5. Portal Web ISO 9001:2015

7. DISTRIBUCIÓN


7.1. Titular de la DPIT

7.2. Unidades Administrativas de la CDHP.

7.3. Titular de la Presidencia

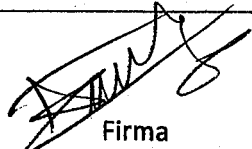
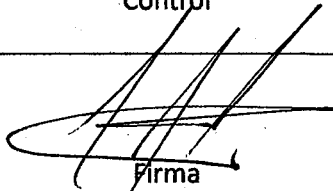

8. ANEXOS


8.1. No Aplica

| | | | | |
|---|--|--------------------------|-----------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | P.753.DPIT.01 | Septiembre 2021 | 5 | Septiembre, 2020 |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 1 de 5 |

ÍNDICE

| | |
|--|----------|
| 1. OBJETIVO Y ALCANCE..... | 2 |
| 2. NOTACIONES Y DEFINICIONES | 2 |
| 3. ACTIVIDADES..... | 3 |
| 3.1. Identificación de los Registros | 3 |
| 3.2. Manejo y Documentación del Registro..... | 3 |
| 3.3. Archivo y Protección de los Registros..... | 4 |
| 3.4. Tiempo de Resguardo..... | 4 |
| 3.5. Disposición de los Registros..... | 4 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 5 |
| 5. REFERENCIAS..... | 5 |
| 6. REGISTROS | 5 |
| 7. DISTRIBUCIÓN | 5 |
| 8. ANEXOS..... | 5 |

| | | |
|--|--|--|
| Elaborado por: | Revisado por: | Autorizado por: |
| Ing. Israel Morales Méndez Director de Planeación e Innovación Tecnológica | Lic. Jorge Luis Alcaide Nájera Titular del Órgano Interno de Control | Dr. José Félix Cerezo Vélez Presidente |
|  Firma |  Firma |  Firma |

| | | | | | |
|---|--|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.753.DPIT.01 | Septiembre 2021 | 5 | Septiembre, 2020 | 2 de 5 |

1. OBJETIVO Y ALCANCE

1.1. Objetivo

Establecer las directrices para la identificación, almacenamiento, protección, recuperación, el tiempo de retención y la disposición de los registros establecidos para proporcionar evidencia de la conformidad de los requisitos y de la operación eficaz del Sistema de Gestión de la Calidad.

1.2. Alcance

Este procedimiento aplica a todos los registros generados por el Sistema de Gestión de la Calidad de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

2. NOTACIONES Y DEFINICIONES


2.1. Notaciones

| | |
|--------------|--|
| PRE | Presidencia |
| PVG | Primera Visitaduría General |
| SVG | Segunda Visitaduría General |
| STE | Secretaría Técnica Ejecutiva |
| OIC | Órgano Interno de Control |
| DQOT | Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia |
| DA | Dirección Administrativa |
| DSR | Dirección de Seguimiento de Recomendaciones, Conciliaciones y Asuntos Jurídicos. |
| DPIT | Dirección de Planeación e Innovación Tecnológica |
| DAR | Dirección de Archivo |
| UCSRP | Unidad de Comunicación Social y Relaciones Públicas |
| N/A | No aplica |
| SCG | Sistema de Gestión de la Calidad |

2.2. Definiciones

Acervo documental: Conjunto de documentos, sea cual fuere su forma y soporte material, producidos o recibidos por una persona física o jurídica, o por un organismo público o privado en el ejercicio de sus funciones;

Baja documental: Eliminación de aquella documentación que haya prescrito en sus valores administrativos, legales, fiscales o contables, y que no contenga valores históricos;

| | | | | | |
|---|--|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.753.DPIT.01 | Septiembre 2021 | 5 | Septiembre, 2020 | 3 de 5 |

Expediente: Unidad documental constituida por uno o varios documentos de archivo, ordenados y relacionados por un mismo asunto, actividad o trámite;

Procedimiento: Forma específica de llevar a cabo una actividad; normalmente indica la participación de varios puestos o personas.

Método o Instructivo: Descripción específica de la manera de realizar una actividad, normalmente indica la participación de una sola persona.

Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

3. ACTIVIDADES


3.1. Identificación de los Registros

La persona responsable de generar un procedimiento o instructivo identifica la necesidad de utilizar el o los registros de calidad empleados para demostrar el cumplimiento de la actividad. Estos registros están descritos dentro de estos mismos documentos, los cuales **son identificables por el nombre de dicho registro**, y cuando el usuario lo considere conveniente se le asignará código para su control.

3.2. Manejo y Documentación del Registro

La persona responsable de generar los registros de calidad, deberá documentar de manera **clara, correcta y completa** la información requerida por el registro. Además de asegurar la legibilidad de la información del registro; es decir que se pueda leer.

- Para que sea **completa**: en el caso de los registros en libros y/o libretas usadas para el control de los expedientes, donde no aplique el dato solicitado deberá ponerse la leyenda "N/A"; evitando que existan espacios en blanco.
- Para que sea **clara y correcta**: en los casos de registros manuscritos que requieran corrección deberá testarse con tinta roja el error, dejándolo aún legible (Ejemplo Presidente Municipal de Puebla), y poner adjunto la leyenda "No Vale" con la rúbrica o firma de quien cometió el error. De manera adjunta al error, deberá colocar la información correcta.

| | | | | |
|---|--|--------------------------|-----------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | P.753.DPIT.01 | Septiembre 2021 | 5 | Septiembre, 2020 |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 4 de 5 |

3.3. Archivo y Protección de los Registros.

Los registros de calidad son archivados por la persona responsable señalada, en la **lista maestra de registros de calidad**, en cualquiera de los siguientes medios: Fólderes, carpetas o medios electrónicos de manera que faciliten su consulta o recuperación.

La persona responsable deberá cuidar los registros evitando su deterioro, daño o posible pérdida.

Los registros que se generan y contengan datos personales de los/las usuarios/as, deben ser protegidos en términos de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla y la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados en el Estado de Puebla.

Nota: En este contexto recuperación se entiende como localización y acceso.

3.4. Tiempo de Resguardo.

Se tiene una lista maestra de registros de calidad en la cual se indica el nombre del responsable de cada registro así, como el tiempo de resguardo del mismo.


3.5. Disposición de los Registros

La persona responsable del registro de calidad determina la forma de disposición del registro de acuerdo a sus necesidades y/o requisitos administrativos; en atención a los siguientes criterios:

3.5.1. Los registros generados en la prestación del servicio y que forman parte del expediente, una vez concluido éste, su disposición final para su conservación será él envió al archivo histórico para que formen parte del acervo documental.

3.5.2. Los registros generados para la operación y control del SGC, una vez concluido su periodo de retención, serán destruidos.

3.5.3. Los registros generados en la prestación del servicio y que NO forman parte del expediente, una vez concluido su periodo de retención, éste podrá ser objeto de procedimiento de baja documental en términos de la Ley de Archivos del Gobierno del Estado de Puebla y su Reglamento.

| | | | | |
|---|--|--------------------------|-----------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL DE REGISTROS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | P.753.DPIT.01 | Septiembre 2021 | 5 | Septiembre, 2020 |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 5 de 5 |

3.5.4. El Libro de Gobierno de las Visitadurías Generales, una vez terminado su uso, deberán remitirse a los titulares de las áreas para su conservación permanente.

4. RESPONSABILIDADES

- 4.1. Es responsabilidad de la **DPIT** la elaboración y actualización del presente procedimiento.
- 4.2. Es responsabilidad del personal involucrado en este procedimiento el cumplir con la parte que le corresponda.
- 4.3. Es responsabilidad del **OIC** el vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

5. REFERENCIAS

- 5.1. Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad
- 5.2. Ley de Archivos del Gobierno del Estado de Puebla
- 5.3. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla.
- 5.4. Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados del Estado de Puebla.

6. REGISTROS


- 6.1. Lista maestra de registros de calidad.

7. DISTRIBUCIÓN

- 7.1. Todo el Personal

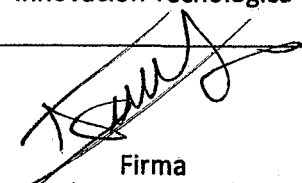
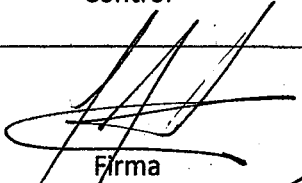
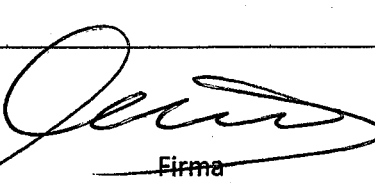
8. ANEXOS


- 8.1. No Aplica

| | | | | |
|---|--|--------------------------|-----------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LAS NO CONFORMIDADES DERIVADAS DE LAS REVISIONES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA CDHP | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | P.871.DPIT.01 | Septiembre 2021 | 1 | Diciembre, 2020 |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 1 de 4 |

ÍNDICE

| | |
|---|---|
| 1. OBJETIVO Y ALCANCE..... | 2 |
| 2. NOTACIONES Y DEFINICIONES | 2 |
| 3. ACTIVIDADES | 3 |
| 3.1. Detección de No Conformidades..... | 3 |
| 3.2. No Conformidades por auditorías al Sistema de Calidad..... | 3 |
| 3.3. Acciones correctivas..... | 3 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 3 |
| 5. REFERENCIAS | 4 |
| 6. REGISTROS | 4 |
| 7. DISTRIBUCIÓN | 4 |

| | | |
|--|--|--|
| Elaborado por: | Revisado por: | Autorizado por: |
| Ing. Israel Morales Méndez Director de Planeación e Innovación Tecnológica | Lic. Jorge Luis Alcaide Nájera Titular del Órgano Interno de Control | Dr. José Félix Cerezo Vélez Presidente |
|  Firma |  Firma |  Firma |

| | | | | | |
|--|--|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  CDH PUEBLA | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LAS NO CONFORMIDADES DERIVADAS DE LAS REVISIONES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA CDHP | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.871.DPIT.01 | Septiembre 2021 | 1 | Diciembre, 2020 | 2 de 4 |

1. OBJETIVO Y ALCANCE

1.1. Objetivo

Establecer un criterio uniforme para la detección, el manejo y control de las No Conformidades que se presenten en las revisiones del Sistema de Calidad de la CDH Puebla.

1.2. Alcance

Este procedimiento aplica a todos los procesos incluidos en el Sistema de Gestión de Calidad de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

2. NOTACIONES Y DEFINICIONES

2.1. Notaciones

PRE Presidencia

PVG Primera Visitaduría General

SVG Segunda Visitaduría General

STE Secretaría Técnica Ejecutiva

DQO Dirección de Quejas y Orientación

OIC Órgano Interno de Control

DA Dirección Administrativa

DSR Dirección de Seguimiento de Recomendaciones, Conciliaciones y Asuntos Jurídicos.

DPIT Dirección Planeación e Innovación Tecnológica

ÚCSR Unidad de Comunicación Social y Relaciones Públicas


NAP No aplica

2.2. Definiciones

Producto/Servicio No Conforme: Es la desviación, ausencia o incumplimiento de una característica de calidad, indicada en el plan de calidad, procedimientos o instructivos.

Disposición de una No Conformidad: Acción tomada para tratar un elemento No Conforme, a fin de resolver la no conformidad.

Re-trabajo: Acción tomada sobre un producto, servicio o actividad No Conforme, con el fin de que cumpla con los requisitos establecidos.

| | | | | | |
|---|--|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LAS NO CONFORMIDADES DERIVADAS DE LAS REVISIONES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA CDHP | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.871.DPIT.01 | Septiembre 2021 | 1 | Diciembre, 2020 | 3 de 4 |

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad detectada y evitar su recurrencia.

3. ACTIVIDADES

3.1. Detección de No Conformidades

La detección, registro y control de las No Conformidades son determinadas por los responsables de los procesos. Lo anterior como resultado de la revisión de los procesos y del cumplimiento de los procedimientos, el plan, los objetivos de calidad y/o las quejas de los usuarios entre otros. Además, pueden ser determinadas por el personal directivo y su grupo de trabajo en las juntas de revisión del sistema de calidad o detectadas a través de las auditorías de calidad.

Cuando en el desarrollo de los procesos y las actividades del servicio, se detecte y/o notifique alguna desviación o incumplimiento, el responsable del proceso determina la decisión a tomar para cada no conformidad, valorando de acuerdo a lo establecido en los planes de trabajo y procedimientos, si la acción o disposición a tomar es la siguiente:

- Repetir la actividad o el trabajo con incumplimiento (reelaborar), sometiéndolo a una nueva revisión.
- Documentar la No Conformidad y tomar acción correctiva inmediata.

Nota: Un importante elemento de detección de No Conformidades son los resultados de las encuestas y las quejas de los usuarios.

3.2. No Conformidades por auditorías al Sistema de Calidad

La forma como se manejan y controlan estas no conformidades están indicadas en el procedimiento general de auditorías de calidad.

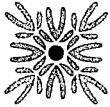
3.3. Acciones correctivas

A todas las no conformidades detectadas y registradas, deberá de aplicarse una acción correctiva, como lo indican el procedimiento de acciones correctivas y oportunidades de mejora.

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Es responsabilidad del Director(a) de Planeación e Innovación Tecnológica elaborar y actualizar el presente procedimiento.

4.2. Es responsabilidad del personal involucrado aplicar en forma correcta lo establecido en el presente procedimiento en la parte que les corresponda.

| | | | | |
|--|--|--------------------------|-----------------|-------------------------|
|  CDH PUEBLA | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LAS NO CONFORMIDADES DERIVADAS DE LAS REVISIONES AL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LA CDHP | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | P.871.DPIT.01 | Septiembre 2021 | 1 | Diciembre, 2020 |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 4 de 4 |

4.3. Es responsabilidad de Auditor líder supervisar el cumplimiento del presente procedimiento.

5. REFERENCIAS

5.1. Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad

5.2. Procedimiento P.872.DPIT.01 (Acciones correctivas y Oportunidades de Mejora)

6. REGISTROS

6.1. Acción Correctiva y Oportunidad de Mejora

7. DISTRIBUCIÓN


7.1. Titular de la Presidencia.

7.2. Auditores/as Internos/as

7.3. Todo el personal que elabore acciones correctivas y Oportunidades de Mejora.

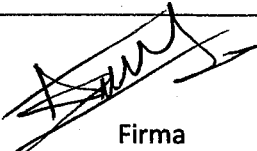
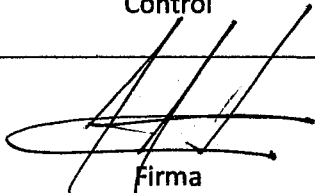

8. ANEXOS


8.1. No Aplica

| | | | | | |
|---|--|-----------------|-------------------------|--------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | | |
| | PROCEDIMIENTO TÉCNICO DE RESPALDO DE INFORMACIÓN CRÍTICA DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS EN SERVIDORES Y DE VIDEOGRABACIONES DEL SISTEMA DE CIRCUITO CERRADO DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN | PÁGINA |
| | P.7531.DPIT.01 | 1 | Septiembre, 2021 | Septiembre 2021 | 1 de 4 |

ÍNDICE

| | |
|-------------------------------------|---|
| 1. OBJETIVO Y ALCANCE | 2 |
| 2. NOTACIONES Y DEFINICIONES | 2 |
| 3. ACTIVIDADES | 3 |
| 4. CONSIDERACIONES GENERALES: | 4 |
| 5. RESPONSABILIDADES | 4 |
| 6. REFERENCIAS | 4 |
| 7. REGISTROS..... | 4 |
| 8. DISTRIBUCIÓN..... | 4 |
| 9. ANEXOS | 4 |

| | | |
|--|--|--|
| Elaborado por: | Revisado por: | Autorizado por: |
| Ing. Israel Morales Méndez Director de Planeación e Innovación Tecnológica | Lic. Jorge Luis Alcaide Nájera Titular del Órgano Interno de Control | Dr. José Félix Cerezo Vélez Presidente |
|  Firma |  Firma |  Firma |

| | | | | | |
|---|--|-----------------|-------------------------|--------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | | |
| | PROCEDIMIENTO TÉCNICO DE RESPALDO DE INFORMACIÓN CRÍTICA DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS EN SERVIDORES Y DE VIDEOGRABACIONES DEL SISTEMA DE CIRCUITO CERRADO DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN | PÁGINA |
| | P.7531.DPIT.01 | 1 | Septiembre, 2021 | Septiembre 2021 | 2 de 4 |

1. OBJETIVO Y ALCANCE

1.1. Objetivo

Establecer una guía que sirva de apoyo al personal responsable de realizar el respaldo de la información crítica de los sistemas informáticos institucionales, con la finalidad de asegurar la disponibilidad de los datos almacenados ante cualquier contingencia.

1.2. Alcance

Este procedimiento aplica a toda la información de los sistemas informáticos que se encuentre alojada en los servidores de la Comisión

2. NOTACIONES Y DEFINICIONES

2.1 Notaciones

PRE Presidencia

OIC Órgano Interno de Control

DA Dirección Administrativa

DPIT Dirección Planeación e Innovación Tecnológica

UR Unidades Responsables

2.2. Definiciones

Medios del almacenamiento extraíble: Al soporte de almacenamiento de información que permite grabar datos en un medio de almacenamiento extraíble. Puede grabarse cualquier tipo de información.


Comisión: A la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

ID: Identificador único del respaldo realizado.

Servidor: Equipo concentrador y administrador de información de sistemas informáticos.

Daily Log: Bitácora de registro diario

DVR: Grabador de vídeo digital.


| | | | | | |
|---|--|-----------------|-------------------------|--------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | | |
| | PROCEDIMIENTO TÉCNICO DE RESPALDO DE INFORMACIÓN CRÍTICA DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS EN SERVIDORES Y DE VIDEOGRABACIONES DEL SISTEMA DE CIRCUITO CERRADO DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN | PÁGINA |
| | P.7531.DPIT.01 | 1 | Septiembre, 2021 | Septiembre 2021 | 3 de 4 |

Información Crítica: A la información con la que se trabaja diariamente derivada del desarrollo de las actividades sustantivas de las UR del Organismo y que constantemente va sufriendo cambios.

Unidades Responsables: A los Órganos, Unidades Administrativas y Órgano Interno de Control referidos que conforman la estructura de la Comisión, de acuerdo a lo previsto en su ley y el Reglamento Interno de la CDHP.

3. ACTIVIDADES

| No. | Responsable(s) | Actividades | Observaciones |
|-----|---|---|--|
| 1 | Jefe(a) de Informática Auxiliar(es) Administrativo(s) | Se realiza una conexión (vía remota o en sitio) a los servidores propiedad de la Comisión y se procede a realizar el respaldo correspondiente en los medios de almacenamiento dedicados para dicho fin. | Se realizará el respaldo de manera <u>semanal</u> (los días viernes con posterioridad al horario laboral) los servidores con mayor concurrencia. Se realizará el respaldo de manera <u>trimestral</u> los servidores con baja concurrencia. |
| 2 | Jefe(a) de Informática Auxiliar(es) Administrativo(s) | Se realiza un respaldo desde los dispositivos <i>DVR</i> de las videograbaciones y se procede a realizar el respaldo correspondiente en los medios de almacenamiento dedicados para dicho fin. | Se realizará el respaldo todos los días 15 y 28 de cada de mes y en caso de que sea día inhábil, se deberá realizar el día inmediato posterior. |
| 3 | Jefe(a) de Informática Auxiliar(es) Administrativo(s) | Posterior al proceso de respaldo que se haya realizado, se deberá registrar el detalle del respaldo en el <i>Daily Log</i> en modo electrónico. | El <i>Daily Log</i> deberá estar en resguardo por parte del o la Jefe(a) de Informática. El <i>Daily Log</i> deberá estar firmado por parte de los responsables que intervienen en el proceso de respaldo correspondiente. |
| 4 | Jefe(a) de Informática | El/la Jefe(a) de Informática validará el proceso de respaldo de información y el registro del mismo en el <i>Daily Log</i> . | El <i>Daily Log</i> deberá estar firmado por parte de los responsables que intervienen en el proceso de respaldo correspondiente. |

| | | | | | |
|---|--|-----------------|-------------------------|--------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | | |
| | PROCEDIMIENTO TÉCNICO DE RESPALDO DE INFORMACIÓN CRÍTICA DE LOS SISTEMAS INFORMÁTICOS EN SERVIDORES Y DE VIDEOGRABACIONES DEL SISTEMA DE CIRCUITO CERRADO DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN | PÁGINA |
| | P.7531.DPIT.01 | 1 | Septiembre, 2021 | Septiembre 2021 | 4 de 4 |

4. CONSIDERACIONES GENERALES:

La Jefatura de Informática realizará los respaldos antes de las actualizaciones de los sistemas, respaldos que deberán mantenerse el tiempo necesario mientras se estabiliza y se consolida la actualización de los sistemas afectados.

Adicionalmente a los respaldos antes mencionados, la Jefatura de Informática realizará respaldos de información cada vez que se presente una actividad que involucre algún cambio dentro del sistema de cualquier servidor, la cual pudiera ocasionar algún tipo de riesgo con respecto a la pérdida de información o mal funcionamiento del mismo.

La Jefatura de Informática diseñará el daily log conforme a las necesidades de los respaldos.

La Jefatura de Informática resguardará los respaldos de contingencia realizados dentro de la DPIT por ser un lugar seguro y de rápido acceso en caso de urgencia.

5. RESPONSABILIDADES

- 5.1. Es responsabilidad de la DPIT la elaboración y actualización del presente procedimiento.
- 5.2. Es responsabilidad del personal involucrado en este procedimiento el cumplir con la parte que le corresponda.
- 5.3. Es responsabilidad del OIC el vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

6. REFERENCIAS

- 6.1. Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
- 6.2. Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- 6.3. Ley de Información Estadística y Geográfica.
- 6.4. Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

7. REGISTROS


- 7.1. Bitácora de respaldos realizados.

8. DISTRIBUCIÓN

- 8.1. Todas las unidades responsables de la CDHP

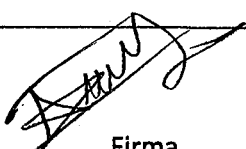
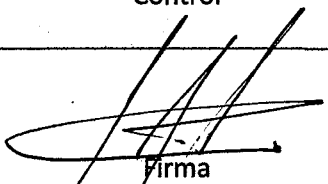

9. ANEXOS


- 8.1. No Aplica

| | | | | | |
|---|--|-----------------|-------------------------|--------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | | |
| | PROCEDIMIENTO PARA BRINDAR APOYO A EVENTOS Y/O ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN DE LA CDHP | | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN | PÁGINA |
| | No Aplica | 1 | Septiembre, 2021 | No aplica | 1 de 5 |

ÍNDICE

| | |
|------------------------------------|---|
| 1. OBJETIVO Y ALCANCE | 2 |
| 2. NOTACIONES Y DEFINICIONES | 2 |
| 3. ACTIVIDADES | 3 |
| 5. RESPONSABILIDADES | 5 |
| 6. REFERENCIAS | 5 |
| 7. REGISTROS..... | 5 |
| 8. DISTRIBUCIÓN..... | 5 |
| 9. ANEXOS | 5 |

| | | |
|--|--|--|
| Elaborado por: | Revisado por: | Autorizado por: |
| Ing. Israel Morales Méndez Director de Planeación e Innovación Tecnológica | Lic. Jorge Luis Alcaide Nájera Titular del Órgano Interno de Control | Dr. José Félix Cerezo Vélez Presidente |
|  Firma |  Firma |  Firma |

| | | | | | |
|---|---|-----------------|-------------------------|--------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA BRINDAR APOYO A EVENTOS Y/O ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN DE LA CDHP | | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN | PÁGINA |
| | No Aplica | 1 | Septiembre, 2021 | No aplica | 2 de 5 |

1. OBJETIVO Y ALCANCE

1.1. Objetivo

Establecer una guía que sirva de apoyo al personal responsable de proporcionar servicios de soporte técnico en materia de tecnologías de la información a las unidades administrativas encargadas de realizar eventos y/o actividades de difusión de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

1.2. Alcance

Este procedimiento aplica a las unidades responsables de la CDHP que, con base a sus funciones, realicen eventos y/o actividades de difusión institucional.

2. NOTACIONES Y DEFINICIONES

2.1 Notaciones

PRE Presidencia

OIC Órgano Interno de Control

DA Dirección Administrativa

DPIT Dirección Planeación e Innovación Tecnológica

UR Unidades Responsables

2.2. Definiciones


Comisión: A la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

Solicitud de soporte: Solicitud de servicio y/o soporte técnico en materia de tecnologías de la información.

Mesa de servicios: Es el principal y único punto de contacto entre el personal de la CDHP y la DPIT para recibir y dar atención a las solicitudes de soporte técnico en materia de tecnologías de la información, (extensión 800 y/o correo electrónico: informatica@cdhpuebla.org.mx)

Bitácora: Control electrónico de las solicitudes de soporte atendidos.

Unidades Responsables: A los Órganos, Unidades Administrativas y Órgano Interno de Control referidos que conforman la estructura de la Comisión, de acuerdo a lo previsto en su ley y el Reglamento Interno de la CDHP.

| | | | | | |
|---|--|-----------------|-------------------------|--------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | | |
| | PROCEDIMIENTO PARA BRINDAR APOYO A EVENTOS Y/O ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN DE LA CDHP | | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN | PÁGINA |
| | No Aplica | 1 | Septiembre, 2021 | No aplica | 3 de 5 |

TI: Tecnologías de la Información

Check list: Formato donde se establece una lista enumerada de elementos necesarios para solicitar soporte y/o servicios en materia de TI para eventos y/o actividades de difusión institucionales.

Asesor(a) de soporte: A las/los auxiliares administrativos y Jefe(a) de Informática designados para brindar atención a las solicitudes de soporte recibidas en la DPIT.

3. ACTIVIDADES

| No. | Responsable(s) | Actividades | Observaciones |
|-----|--|--|---|
| | Titular de la Unidad de responsable del evento | Establece sus requerimientos dentro del <i>checklist</i> diseñado para brindar soporte y/o servicios a eventos institucionales. | |
| 1 | Titular de la Unidad de responsable del evento | La unidad responsable del evento formalizará su solicitud anexando el <i>checklist</i> en el que establece sus requerimientos en materia de TI para la realización de su evento. | La solicitud de soporte se deberá enviar a la DPIT por correo electrónico y/o por memorándum ambos por parte del/la Titular de la Unidad Responsable del evento. La solicitud de soporte deberá ser con al menos 48 horas de anticipación con el fin de realizar las gestiones correspondientes para la instalación de los servicios de TI que se requieran. |
| 2 | Auxiliar(es) Administrativo(as) (encargado(a) de la mesa de servicios) | Recibe la solicitud de soporte en la mesa de servicios de la DPIT y le asigna un ID dentro de la bitácora de registro de solicitudes de soporte. | En este momento la solicitud de soporte se registra con el estatus "por atender". |
| 3 | Auxiliar(es) Administrativo(as) | Analiza la solicitud de soporte y la canaliza a el/la Jefe(a) de Informática para validar que la | En caso de que la solicitud cumpla con la información mínima dentro del <i>checklist</i> , se dará por recibida y |




COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

PROCEDIMIENTO PARA BRINDAR APOYO A EVENTOS Y/O ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN DE LA CDHP

| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN | PÁGINA |
|-----------|----------|------------------|-------------------|--------|
| No Aplica | 1 | Septiembre, 2021 | No aplica | 4 de 5 |

| No. | Responsable(s) | Actividades | Observaciones |
|-----|--|--|---|
| | (encargado(a) de la mesa de servicios). Jefe(a) de Informática | solicitud cuenta con la información mínima necesaria para atender los requerimientos para el evento. | la solicitud de soporte se registra con el estatus "en proceso de atención". De lo contrario se solicitará a la Unidad responsable del evento que realicen los ajustes correspondientes a su petición. |
| 4 | Jefe(a) de Informática Auxiliar(es) Administrativo(s) (Asesor de soporte) | Proporciona los servicios de TI solicitados y formaliza el préstamo de los dispositivos que dé lugar la solicitud. En caso de ser necesario se cubrirá de manera presencial el mismo. | En caso de que el evento no forme parte de la Comisión y sea un evento externo en el que solo se presten las instalaciones a instituciones y/o organismos externos, no se proporcionará soporte de manera presencial al evento. Solo se proporcionarán los servicios de TI solicitados y el Jefe(a) de Informática supervisará la continuidad de los servicios de manera periódica durante el evento. |
| 5 | Auxiliar(es) Administrativo(s) (Asesor de soporte) | Una vez atendida la solicitud de soporte, se notifica a la/el Auxiliar Administrativo(a) (encargado(a) de la mesa de servicios) de la atención de la solicitud. | El/la Auxiliar(es) Administrativo(as) (encargado(a) de la mesa de servicios) cambia el estatus a "atendida" dentro de la bitácora de registro. En caso de no atender la solicitud de soporte, también notificará a el/la Auxiliar(es) Administrativo(as) (encargado(a) de la mesa de servicios) para mantener el estatus "en proceso de atención". |
| 6 | Auxiliar(es) Administrativo(as) (encargado(a) de la mesa de servicios) | Registra el día y hora de atención de la solicitud dentro de la bitácora de registro de solicitudes. | |
| 7 | Jefe(a) de informática | Validará que el/los Auxiliar(es) Administrativo(as) encargado(a) del evento hayan desinstalado | |

| | | | | | |
|---|--|-----------------|-------------------------|--------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA BRINDAR APOYO A EVENTOS Y/O ACTIVIDADES DE DIFUSIÓN DE LA CDHP | | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN | PÁGINA |
| | No Aplica | 1 | Septiembre, 2021 | No aplica | 5 de 5 |

| No. | Responsable(s) | Actividades | Observaciones |
|-----|----------------|--|---------------|
| | | los dispositivos que se hayan requerido para el evento y se resguarden en la DPIT. | |

5. RESPONSABILIDADES

- 5.1. Es responsabilidad de la **DPIT** la elaboración y actualización del presente procedimiento.
- 5.2. Es responsabilidad del personal involucrado en este procedimiento el cumplir con la parte que le corresponda.
- 5.3. Es responsabilidad del **OIC** el vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

6. REFERENCIAS

- 6.1. Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
- 6.2. Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- 6.3. Ley de Información Estadística y Geográfica.
- 6.4. Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

7. REGISTROS

- 7.1. Checklist de elementos necesarios para solicitar soporte y/o servicios en materia de TI para eventos y/o actividades de difusión

8. DISTRIBUCIÓN

- 8.1. Todas las unidades responsables de la CDHP.

9. ANEXOS

- 8.1. No Aplica



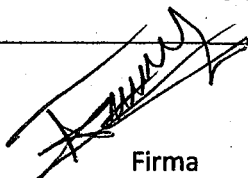
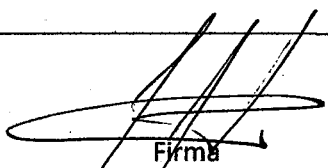
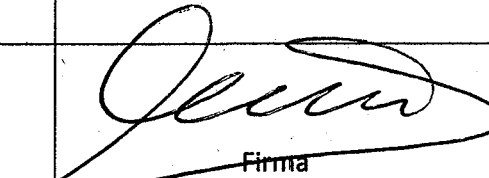
COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA


PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO AL PERSONAL DEL CDHP

| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN | PÁGINA |
|---------------|----------|------------------|-------------------|--------|
| P.713.DPIT.01 | 1 | Septiembre, 2021 | No aplica | 1 de 5 |

ÍNDICE

| | |
|------------------------------------|---|
| 1. OBJETIVO Y ALCANCE | 2 |
| 2. NOTACIONES Y DEFINICIONES | 2 |
| 3. ACTIVIDADES | 3 |
| 5. RESPONSABILIDADES | 4 |
| 6. REFERENCIAS | 4 |
| 7. REGISTROS..... | 4 |
| 8. DISTRIBUCIÓN..... | 5 |
| 9. ANEXOS | 5 |

| Elaborado por: | Revisado por: | Autorizado por: |
|--|--|---|
| Ing. Israel Morales Méndez Director de Planeación e Innovación Tecnológica | Lic. Jorge Luis Alcaide Nájera Titular del Órgano Interno de Control | Dr. José Félix Cerezo Vélez Presidente |
|  Firma |  Firma |  Firma |

| | | | | | |
|---|--|-----------------|-------------------------|--------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | | |
| | PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO AL PERSONAL DEL CDHP | | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN | PÁGINA |
| | P.713.DPIT.01 | 1 | Septiembre, 2021 | No aplica | 2 de 5 |

1. OBJETIVO Y ALCANCE

1.1. Objetivo

Establecer una guía que sirva de apoyo al personal responsable de proporcionar servicios de soporte técnico en materia de tecnologías de la información al personal de la CDHP que lo requiera.

1.2. Alcance

Este procedimiento aplica a todo el personal integrante de la CDHP que tengan a su resguardo bienes informáticos y/o de telecomunicaciones propiedad de la Comisión, así como también de las/los usuarios que intervengan directa o indirecta en los sistemas informáticos institucionales posean información de los sistemas informáticos que se encuentre alojada en los servidores de la Comisión.

2. NOTACIONES Y DEFINICIONES

2.1 Notaciones

PRE Presidencia

OIC Órgano Interno de Control

DA Dirección Administrativa

DPIT Dirección Planeación e Innovación Tecnológica

UR Unidades Responsables

2.2. Definiciones

Comisión: A la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

Solicitud de soporte: Solicitud de servicio y/o soporte técnico en materia de tecnologías de la información.

Mesa de servicios: Es el principal y único punto de contacto entre el personal de la CDHP y la DPIT para recibir y dar atención a las solicitudes de soporte técnico en materia de tecnologías de la información.

ID: Identificador único de la solicitud de soporte.

Bitácora: Control electrónico de las solicitudes de soporte atendidos.



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO AL PERSONAL DEL CDHP


| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN | PÁGINA |
|---------------|----------|------------------|-------------------|--------|
| P.713.DPIT.01 | 1 | Septiembre, 2021 | No aplica | 3 de 5 |

Unidades Responsables: A los Órganos, Unidades Administrativas y Órgano Interno de Control referidos que conforman la estructura de la Comisión, de acuerdo a lo previsto en su ley y el Reglamento Interno de la CDHP.

Asesor(a) de soporte: A las/los auxiliares administrativos y Jefe(a) de Informática designados para brindar atención a las solicitudes de soporte recibidas en la DPIT.

3. ACTIVIDADES

| No. | Responsable(s) | Actividades | Observaciones |
|-----|--|---|---|
| 1 | Auxiliar(es) Administrativo(as) (encargado(a) de la mesa de servicios) | Recibe la solicitud de soporte en la mesa de servicios de la DPIT y le asigna un ID dentro de la bitácora de registro de solicitudes de soporte. | La solicitud de soporte puede ser recibida vía telefónica, por correo electrónico y/o por memorándum. En este momento la solicitud de soporte se registra con el estatus "por atender". |
| 2 | Auxiliar(es) Administrativo(as) (encargado(a) de la mesa de servicios) | Analiza la solicitud de soporte y la canaliza al asesor de soporte que se encuentre disponible, registrando la asignación en la bitácora de registro de solicitudes de soporte. | El/la Jefe(a) de Informática apoyará a la/el Auxiliar administrativo que haya recibido la solicitud de soporte, en la canalización de la(s) misma(s). En este momento la solicitud de soporte se registra con el estatus "en proceso de atención". |
| 3 | Auxiliar(es) Administrativo(s) (Asesor de soporte) | Atiende la solicitud de soporte y en caso de requerirlo, notificará a el/la Jefe(a) de Informática para el apoyo complementario correspondiente. | Se podrá atender la solicitud vía telefónica y/o en sitio con el usuario solicitante, dependiendo del nivel de complejidad de la solicitud. |
| 4 | Auxiliar(es) Administrativo(s) (Asesor de soporte) | Una vez atendida la solicitud de soporte, se notifica a la/el Auxiliar Administrativo(a) (encargado(a) de la mesa de servicios) de la atención de la solicitud. | El/la Auxiliar(es) Administrativo(as) (encargado(a) de la mesa de servicios) cambia el estatus a "atendida" dentro de la bitácora de registro. En caso de no atender la solicitud de soporte, también notificará a el/la Auxiliar(es) Administrativo(as) (encargado(a) de la mesa de servicios) para |

| | | | | | |
|---|---|-----------------|-------------------------|--------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO AL PERSONAL DEL CDHP | | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN | PÁGINA |
| | P.713.DPIT.01 | 1 | Septiembre, 2021 | No aplica | 4 de 5 |

| No. | Responsable(s) | Actividades | Observaciones |
|-----|--|--|--|
| | | | mantener el estatus "en proceso de atención". |
| 5 | Auxiliar(es) Administrativo(as) (encargado(a) de la mesa de servicios) | Registra el día y hora de atención de la solicitud dentro de la bitácora de registro de solicitudes. | |
| 6 | Auxiliar(es) Administrativo(as) (encargado(a) de la mesa de servicios) | De manera diaria deberá revisar la bitácora de registro de solicitudes para verificar si existen solicitudes con estatus "por atender" y/o "en proceso de atención". | En caso de contar con solicitudes con el estatus "por atender" y/o "pendientes de atender" deberá de notificar a el/la Director(a) de la DPIT con el fin de solicitar a la Jefatura de Informática la atención de los mismos a la brevedad posible o en su caso solicitar la justificación correspondiente para coadyuvar con la solución de los mismos. |

5. RESPONSABILIDADES

- 5.1. Es responsabilidad de la DPIT la elaboración y actualización del presente procedimiento.
- 5.2. Es responsabilidad del personal involucrado en este procedimiento el cumplir con la parte que le corresponda.
- 5.3. Es responsabilidad del OIC el vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

6. REFERENCIAS

- 6.1. Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
- 6.2. Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- 6.3. Ley de Información Estadística y Geográfica.
- 6.4. Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

7. REGISTROS

- 7.1. Bitácora de respaldos realizados.



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO AL
PERSONAL DEL CDHP


| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN | PÁGINA |
|---------------|----------|---------------------|-------------------|--------|
| P.713.DPIT.01 | 1 | Septiembre, 2021 | No aplica | 5 de 5 |

8. DISTRIBUCIÓN

8.1. Todas las unidades responsables de la CDHP.

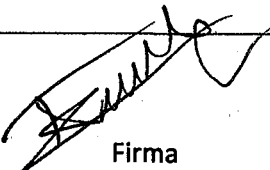
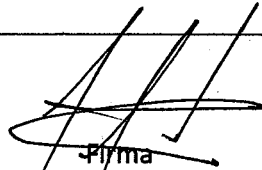

9. ANEXOS


8.1. No Aplica

| | | | | |
|--|---|-----------------|-------------------------|--------------------------|
|  CDH PUEBLA | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | |
| | PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS EN MATERIA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN |
| | P.920.DPIT.01 | 1 | Junio 2020 | Septiembre 2021 |
| | | | | 1 de 11 |

ÍNDICE

| | |
|---|----------|
| 1. OBJETIVO Y ALCANCE | 2 |
| 2. NOTACIONES Y DEFINICIONES..... | 2 |
| 3. ACTIVIDADES..... | 3 |
| 3.1 Preparación de Auditoría..... | 3 |
| 3.2 Calificación y certificación de los auditores(as)..... | 4 |
| 3.3 Ejecución de Auditoría Interna en Calidad..... | 4 |
| 3.4 Ejecución de Auditoría Interna en Igualdad Laboral y No Discriminación | 5 |
| 3.5 Seguimiento..... | 6 |
| 3.6 Cierre de Auditoría | 7 |
| 4. RESPONSABILIDADES..... | 7 |
| 5. REFERENCIAS..... | 7 |
| 6. REGISTROS | 7 |
| 7. DISTRIBUCIÓN | 7 |
| 8. ANEXOS..... | 8 |

| | | |
|--|--|---|
| Elaborado por: | Revisado por: | Autorizado por: |
| Ing. Israel Morales Méndez Director de Planeación e Innovación Tecnológica | Lic. Jorge Luis Alcaide Nájera Titular del Órgano Interno de Control | Dr. José Félix Cerezo Vélez Presidente |
|  Firma |  Firma |  Firma |

| | | | | |
|---|---|-----------------|-------------------------|--------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | |
| | PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS EN MATERIA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN |
| | P.920.DPIT.01 | 1 | Junio 2020 | Septiembre 2021 |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 2 de 11 |

1. OBJETIVO Y ALCANCE

1.1. Objetivo

Establecer las directrices para la realización de auditorías internas en ISO 9001:2015 y en la Norma NMX-025-SCFI-2015 considerando lo siguiente:

- Verificar la situación del sistema de gestión de la calidad en la Comisión conforme a los requisitos propios que el organismo ha determinado y los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2015.
- Verificar la situación actual de la aplicación en la Comisión de la Norma NMX-025-SCFI-2015 en igualdad laboral y no discriminación conforme a los requisitos establecidos por la norma.

1.2. Alcance

Este procedimiento es aplicable en la realización de todas las **auditorías internas de calidad y de igualdad laboral y no discriminación** que se realicen en la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

2. NOTACIONES Y DEFINICIONES

2.1. Notaciones

PRE Presidencia

PVG Primera Visitaduría General

SVG Segunda Visitaduría General

TVG Tercera Visitaduría General

STE Secretaría Técnica Ejecutiva

OIC Órgano Interno de Control

DQO Dirección de Quejas y Orientación

DAR Dirección de Archivo

DAD Dirección Administrativa

DSR Dirección de Seguimiento de Recomendaciones, Conciliaciones y Asuntos Jurídicos


DPIT Dirección de Planeación e Innovación Tecnológica

UCSRP Unidad de Comunicación Social y Relaciones Públicas

NAP No aplica

2.2. Definiciones

Auditado: Organización que es auditada.

| | | | | |
|---|---|-----------------|-------------------------|--------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | |
| | PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS EN MATERIA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN |
| | P.920.DPIT.01 | 1 | Junio 2020 | Septiembre 2021 |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 3 de 11 |

Auditoría: Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar en que se cumplen los criterios de auditoría.

Auditor: Persona con la competencia para llevar a cabo una auditoría.

Criterio de auditoría: Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos.

Equipo auditor: Una o más personas que llevan a cabo una auditoría con el apoyo, si es necesario, de expertos técnicos.

Evidencia de auditoría: Registros, declaraciones de hechos u otra información que es pertinente para los criterios de auditoría y que son verificables.

Hallazgo de la auditoría: Resultados de la evaluación de la evidencia de la auditoría frente a los criterios de la auditoría.

Programa de auditoría: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas a un propósito específico.

Alcance de la auditoría: Extensión y límites de la auditoría.

3. ACTIVIDADES

3.1 Preparación de Auditoría

3.1.1. La Presidencia ha designado a la DPIT como responsable de planear, coordinar y supervisar las auditorías internas de calidad.


3.1.2. La Presidencia y la DPIT designan a los candidatos a auditores(as)(as) con base en sus conocimientos en la Norma en que se va a auditar, es decir ISO 9001:2015 e ISO 19011:2018 o NMX 025-SCFI-2015, según sea el caso, además se tomara en cuenta la experiencia y aptitudes personales.

3.1.3. La DPIT es responsable de brindar la capacitación ya sea en forma interna o externa en el conocimiento de sistemas de gestión de calidad (ISO 9001:2015) y de técnicas de auditoría (ISO 19011:2018).

3.1.4. La STE es responsable de brindar la capacitación ya sea en forma interna o externa en el conocimiento de la Norma NMX-025-SCFI-2015.

3.1.5. Es responsabilidad del equipo auditor de calidad y del equipo en igualdad laboral y no discriminación, elaborar las listas de verificación correspondientes para su aplicación en la auditoría interna.

3.1.6. La DPIT y el equipo auditor de calidad son responsables de elaborar el programa anual de auditorías internas de calidad, definiendo su objetivo y alcance. Para la elaboración de este programa se considera el estado y la importancia de los procesos, las áreas a auditar, así como el resultado de auditorías previas y quejas de los usuarios.

| | | | | |
|---|---|-----------------|-------------------------|--------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | |
| | PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS EN MATERIA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN |
| | P.920.DPIT.01 | 1 | Junio 2020 | Septiembre 2021 |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 4 de 11 |

3.1.7. El auditor líder del equipo auditor de cualquiera de las Normas que contempla este procedimiento, será el encargado de notificar con ocho días de anticipación a las áreas la aplicación de la Auditoría Interna.

3.2 Calificación y certificación de los auditores(as)


3.2.1. Los candidatos a auditores(as) en cualquiera de las Normas, serán calificados de acuerdo con los siguientes criterios de evaluación: **conocimiento general en las normas, capacidad de comunicación, mente abierta, capacidad de análisis y ser personas no conflictivas.**

Asimismo, deberán contar con las siguientes competencias técnicas:

- Escolaridad de nivel superior.
- Antigüedad al menos de 6 meses en la CDH Puebla.
- Haber recibido formación técnica sobre auditorías.
- Para fungir como Auditor de Calidad en la Norma ISO 9001:2015 deberá reunir los requisitos señalados en la Norma ISO 19011:2018.
- Para fungir como Auditor Líder de Calidad en la Norma ISO 9001:2015 deberá reunir los requisitos señalados en la Norma ISO 19011:2018.
- Una vez que los candidatos a auditores(as) de calidad cumplan con los requisitos señalados por la Norma ISO 19011:2018, la Presidencia procederá a emitir los certificados de Auditor de Calidad, mismos que tendrán una vigencia de 3 años a partir de la fecha de emisión.
- Para fungir como Auditor en la Norma Mexicana NMX-025-SCFI-2015 deberá acreditar tener buenos conocimientos en la Norma, así como experiencia en la realización de Auditorías.
- Para fungir como Auditor Líder en la Norma Mexicana NMX-025-SCFI-2015 deberá acreditar tener muy buen dominio de la Norma, así como experiencia en la realización de Auditorías.
- Una vez elegidos los candidatos a auditores(as) en la Norma Mexicana NMX-025-SCFI-2015, la Presidencia procederá a emitir los certificados de Auditor, mismos que tendrán una vigencia de 3 años a partir de la fecha de emisión.

3.3 Ejecución de Auditoría Interna en Calidad

3.3.1 Reunión Inicial:

| | | | | |
|---|---|-----------------|-------------------------|--------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | |
| | PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS EN MATERIA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN |
| | P.920.DPIT.01 | 1 | Junio 2020 | Septiembre 2021 |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 5 de 11 |

La DPIT y el equipo auditor de calidad realizan una reunión inicial con el personal directivo para presentar el plan de auditoría y las directrices de cómo se llevará a cabo este proceso; además de acordar la hora de la reunión de cierre.

3.3.2 Ejecución de Auditoría:

Los auditores(as)(as) llevan a cabo la investigación de los procesos para determinar el cumplimiento de la norma y la eficacia del Sistema de Calidad, basándose en las listas de verificación, cada auditor deberá de obtener la evidencia objetiva que demuestre el cumplimiento anotando las referencias en las listas de verificación, en el caso de algún incumplimiento éste deberá ser registrado en la misma; Así mismo es responsabilidad de los auditores(as)(as) identificar la existencia de riesgos o posibles riesgos dentro del área auditada.

3.3.3 Reunión de Cierre

Los auditores(as)(as) y el personal directivo se reúnen al final del proceso de auditoría, con el fin de que los auditores(as)(as) presenten los hallazgos encontrados, así como los riesgos existentes detectados, así como realizar las aclaraciones correspondientes.


3.3.4 Informe de Auditoría

El equipo auditor es el encargado de elaborar el informe de la auditoría realizada, el cual deberá de contener como mínimo lo siguiente: Objetivo, alcance de la auditoría, nombres de los auditores(as)(as), fechas y ubicaciones donde se realizó, criterios de auditoría, hallazgos de la auditoría y la evidencia relacionadas, las conclusiones de la auditoría, declaración del grado en el que se han cumplido los criterios de la auditoría, cualquier opinión divergente sin resolver entre el equipo auditor y el auditado, resumen del proceso de auditoría, las buenas prácticas identificadas y declaración sobre la confidencialidad de los contenidos; Posteriormente el informe de auditoría debe distribuirlo el líder del equipo auditor a las partes interesadas definidas en el plan de auditoría.

3.4 Ejecución de Auditoría Interna en Igualdad Laboral y No Discriminación

3.4.1 Reunión Inicial

El equipo auditor de calidad realiza una reunión inicial, con el personal directivo, para presentar el plan de auditoría y las directrices de cómo se llevará a cabo este proceso; Además de acordar la hora de la reunión de cierre.

| | | | | |
|---|---|-----------------|-------------------------|--------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | |
| | PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS EN MATERIA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN |
| | P.920.DPIT.01 | 1 | Junio 2020 | Septiembre 2021 |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 6 de 11 |

3.4.2 Ejecución de Auditoría

Los auditores(as)(as) llevan a cabo la verificación de cada uno de los puntos que señala la Norma en las áreas correspondientes. El auditor se auxiliará de listas de verificación, donde realizara sus anotaciones y asentará la evidencia objetiva que demuestre el cumplimiento del punto señalado en la norma, en el caso de algún incumplimiento éste deberá ser registrado en la lista.

3.4.3 Reunión de Cierre

Los auditores(as)(as) y el personal directivo se reúnen al final del proceso de auditoría, con el fin de que los auditores(as)(as) presenten los hallazgos encontrados, así como realizar las aclaraciones correspondientes.

3.4.4 El Informe de Auditoría


El equipo auditor es el encargado de elaborar el informe de la auditoría realizada, el cual deberá de contener como mínimo lo siguiente: Objetivo, alcance de la auditoría, nombres de los auditores(as), todos los puntos contemplados en la norma, el resumen de la auditoría y descripción de las no conformidades encontradas, si existieran; Posteriormente el informe de auditoría debe distribuirlo el líder del equipo auditor a las partes interesadas definidas en el plan de auditoría.

3.5 Seguimiento

3.5.1 El equipo auditor entregara un reporte de las no conformidades encontradas a la persona responsable con el fin de que ésta determine la causa raíz de la no conformidad y proponga y realice la **acción correctiva necesaria**.

3.5.2 El equipo auditor elaborara un **listado de no conformidades** y de las acciones correctivas a realizar para su control y verificar su cumplimiento.

En las reuniones de la Revisión de la Dirección, el equipo auditor presentara el grado de cumplimiento de las acciones correctivas, para que en los casos de incumplimiento el personal directivo tome las medidas convenientes.

| | | | | | |
|---|---|-----------------|-------------------------|--------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | | |
| | PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS EN MATERIA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN | | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN | PÁGINA |
| | P.920.DPIT.01 | 1 | Junio 2020 | Septiembre 2021 | 7 de 11 |

3.6 Cierre de Auditoría

3.6.1. Cuando todas las acciones correctivas generadas por la auditoría, se han cumplido se procede al cierre de la auditoría, el auditor líder tiene la responsabilidad de notificar a la Alta Dirección.

3.6.2. El equipo auditor es responsable de recopilar y resguardar todos los documentos generados en el proceso de auditorías.

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Es Responsabilidad de la DPIT la elaboración y actualización del presente procedimiento.

4.2. Es responsabilidad del personal involucrado en este procedimiento, el cumplir con la parte que le corresponda.

4.3. Es responsabilidad del OIC vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

5. REFERENCIAS

5.1. Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad.

5.2. Norma NMX-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación.

5.3. Norma ISO 19011:2018 Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión.

6. REGISTROS

6.1. Calificación de Auditores(as)(as) (ISO 9001:2015 o NMX 025-SCFI-2015).

6.2. Certificado de Auditores(as)(as)

6.2. Lista de Verificación (ISO 9001:2015 o NMX 025-SCFI-2015).

6.3. Notificación de Auditoría (ISO 9001:2015 o NMX 025-SCFI-2015).

6.4. Reporte de no conformidades (ISO 9001:2015 O NMX 025-SCFI-2015).


6.5. Solicitud de acción correctiva y oportunidad de mejora (Procedimiento para las acciones correctivas y oportunidades de mejora).

6.6. Informe de auditoría interna (ISO 9001:2015 O NMX 025-SCFI-2015).

6.7. Programa anual de auditorías internas (ISO 9001:2015 O NMX 025-SCFI-2015).


7. DISTRIBUCIÓN

7.1. Todo el Personal de la CDH Puebla

| | | | | | |
|---|---|-----------------|-------------------------|--------------------------|----------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | | |
| | PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS EN MATERIA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN | | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN | PÁGINA |
| | P.920.DPIT.01 | 1 | Junio 2020 | Septiembre 2021 | 8 de 11 |

8. ANEXOS

- 8.1. Criterios para la calificación de los auditores(as) internos
- 8.2. Registro para la calificación del auditor
- 8.3. Certificado de auditor

| | | | | |
|--|---|-----------------|-------------------------|--------------------------|
|  CDH PUEBLA | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | |
| | PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS EN MATERIA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN |
| | P.920.DPIT.01 | 1 | Junio 2020 | Septiembre 2021 |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 9 de 11 |

ANEXO 1

CRITERIOS PARA CALIFICACIÓN DE AUDITORES(AS) INTERNOS

EDUCACIÓN: El aspirante debe contar con una preparación académica suficiente que le permita desarrollar las actividades de auditoría en forma profesional.

FORMACIÓN ACADÉMICA

PUNTOS

Pasante de Licenciatura
 Licenciatura
 Licenciatura en Derecho
 Maestría

2
 3
 4
 5

EXPERIENCIA: El auditor debe poseer experiencia suficiente para realizar su labor, para calificar este aspecto se considera lo siguiente:

EXPERIENCIA

PUNTOS


MÁXIMO

Laboral
 En Sistemas de Calidad
 En Auditorías de Calidad

1 por año
 1 por año
 1 por año

5
 2
 2

OTRAS CAPACIDADES: La Presidencia y la DPIT puede otorgar un máximo de 2 puntos en caso de que el candidato cumpla con las aptitudes y actitudes señaladas en el punto 3.2.1. de este procedimiento.

| | | | | | |
|--|--|-----------------|-------------------------|--------------------------|---------------|
|  CDH PUEBLA | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | | |
| | PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS EN MATERIA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN | | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN | PÁGINA |
| P.920.DPIT.01 | 1 | Junio 2020 | Septiembre 2021 | 10 de 11 | |

ANEXO 2

REGISTRO DE CALIFICACIÓN DE AUDITOR

AUDITOR ☐

AUDITOR LÍDER ☐

NOMBRE: _____

FECHA: _____

I. FORMACIÓN ACADÉMICA

| MÁXIMO NIVEL ECADÉMICO | INSTITUCIÓN | FECHA | PUNTOS (MÁXIMO 5) |
|------------------------|-------------|-------|-------------------|
| | | | |

II. EXPERIENCIA

| TIPO DE EXPERIENCIA | EMPRESA | PERÍODO | PUNTOS |
|---------------------|---------|---------|--------|
| | | | |

III. APTITUDES Y ACTITUDES

| TIPO DE APTITUDES | PUNTOS |
|-------------------|--------|
| | |

EVALUADO POR: _____


IV. CAPACITACIÓN

| NOMBRE DEL CURSO | FECHA | CALIFICACIÓN |
|------------------|-------|--------------|
| | | |

APROBADO ☐

NO APROBADO ☐

CALIFICADO POR:

| | | | | | |
|---|--|-----------------|-------------------------|--------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | | |
| | PROCEDIMIENTO DE AUDITORÍAS INTERNAS EN MATERIA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y DE IGUALDAD LABORAL Y NO DISCRIMINACIÓN | | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN | PÁGINA |
| | P.920.DPIT.01 | 1 | Junio 2020 | Septiembre 2021 | 11 de 11 |

ANEXO 3

FECHA: _____
VEGENCIA 3 AÑOS

CERTIFICADO DE AUDITOR

La Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla

Extiende la presente CERTIFICACIÓN al:

C. Nombre del Auditor

Por haber cubierto los requisitos mínimos de calificación como:

AUDITOR


del Sistemas de Gestión de la Calidad, de acuerdo a la normativa ISO 19011 y al Procedimiento de Auditorías Internas: P.922.DPIT.01

Este certificado es válido por: 3 años

Certificado número: 01

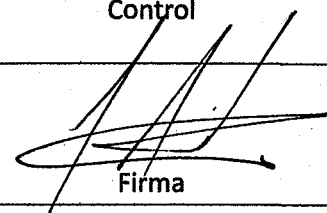
Puebla, Pue., al 10 de noviembre de 2018


Presidente de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla

| | | | | | |
|---|--|-----------------|-------------------------|--------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | | |
| | PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO DE METAS ESTABLECIDAS EN EL PROGRAMA PRESUPUESTARIO DE LA CDHP | | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN | PÁGINA |
| | P.920.DPIT.02 | 1 | Septiembre, 2021 | No aplica | 1 de 6 |

ÍNDICE

| | |
|------------------------------------|---|
| 1. OBJETIVO Y ALCANCE | 2 |
| 2. NOTACIONES Y DEFINICIONES | 2 |
| 3. ACTIVIDADES | 3 |
| 5. RESPONSABILIDADES | 6 |
| 6. REFERENCIAS | 6 |
| 7. REGISTROS..... | 6 |
| 8. DISTRIBUCIÓN..... | 6 |
| 9. ANEXOS | 6 |

| | | |
|--|---|--|
| Elaborado por: | Revisado por: | Autorizado por: |
| Ing. Israel Morales Méndez Director de Planeación e Innovación Tecnológica | Lic. Jorge Luis Alcaide Nájera Titular del Órgano Interno de Control | Dr. José Félix Cerezo Vélez Presidente |
|  Firma |  Firma |  Firma |

| | | | | | |
|---|--|-----------------|-------------------------|--------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | | |
| | PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO DE METAS ESTABLECIDAS EN EL PROGRAMA PRESUPUESTARIO DE LA CDHP | | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN | PÁGINA |
| | P.920.DPIT.02 | 1 | Septiembre, 2021 | No aplica | 2 de 6 |

1. OBJETIVO Y ALCANCE

1.1. Objetivo

Establecer una guía que sirva de apoyo al personal responsable de realizar el seguimiento y evaluación del cumplimiento de las metas de los indicadores de desempeño (estratégicos y/o de gestión) establecidos en el Programa Presupuestario de la CDHP.

1.2. Alcance

Este procedimiento aplica a todas las unidades administrativas que cuenten con metas e indicadores de desempeño (estratégicos y/o de gestión) en el Programa Presupuestario de la CDHP, así como para la Dirección de Planeación e Innovación Tecnológica encargada de realizar la evaluación al cumplimiento del Programa Presupuestario vigente de la CDHP.

2. NOTACIONES Y DEFINICIONES

2.1 Notaciones

PRE Presidencia.

OIC Órgano Interno de Control.

DA Dirección Administrativa.

DPIT Dirección Planeación e Innovación Tecnológica.

UR Unidades Responsables.

MIR Matriz de Indicadores para Resultados.

DQOT Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia


VG Visitadurías Generales

2.2. Definiciones

Comisión: A la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

Unidades Responsables: A los Órganos, Unidades Administrativas y Órgano Interno de Control referidos que conforman la estructura de la Comisión, de acuerdo a lo previsto en su ley y el Reglamento Interno de la CDHP.

Indicador de desempeño: Expresión cuantitativa construida a partir de variables cuantitativas o cualitativas, que proporciona un medio sencillo y fiable para medir logros (cumplimiento de objetivos y metas establecidas), de la institución y con ello monitorear y evaluar sus resultados. Puede

| | | | | |
|---|--|-----------------|-------------------------|--------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | |
| | PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO DE METAS ESTABLECIDAS EN EL PROGRAMA PRESUPUESTARIO DE LA CDHP | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN |
| | P.920.DPIT.02 | 1 | Septiembre, 2021 | No aplica |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 3 de 6 |

corresponder a un índice, medida, cociente o fórmula. Dicho indicador podrá ser estratégico o de gestión.

Meta: Dato cuantitativo en los indicadores que permiten establecer límites o niveles máximos de logro. Comunican el nivel de desempeño esperado y permiten enfocar a la organización hacia un proceso de mejora continua.

Formato de avance mensual: Plantilla diseñada por la DPIT donde se establece el avance a las metas de cada una de las unidades responsables de la CDHP y en donde se podrá monitorear el cumplimiento de las metas institucionales.

Evidencia documental: Medio de documentación en el que sustente los datos de avance de las metas institucionales.

Alta dirección: presidente de la CDHP y/o Órgano Superior.

Sistema de quejas de la CDHP: Sistema informático donde se registra y da seguimiento hasta su conclusión a los escritos iniciales de quejas que son presentados por las personas del Estado de Puebla.

3. ACTIVIDADES

| No. | Responsable(s) | Actividades | Observaciones |
|-----|----------------|--|--|
| 1 | DPIT | Difunde al inicio del ejercicio fiscal o posterior a alguna modificación, las metas institucionales establecidas en el Programa Presupuestario de la CDHP. | |
| 2 | DPIT | Solicita por memorándum de manera mensual el avance de las metas e indicadores de desempeño a las unidades responsables. | <p>La DPIT establecerá el/los formatos(s) de avance en el que se deberá capturar la información de avance de las metas e indicadores de desempeño.</p> <p>La DPIT deberá solicitar la información de avance al cierre de cada mes, proporcionando a las unidades responsables 3 días</p> |



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO DE METAS ESTABLECIDAS EN EL PROGRAMA PRESUPUESTARIO DE LA CDHP

| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN | PÁGINA |
|---------------|----------|------------------|-------------------|--------|
| P.920.DPIT.02 | 1 | Septiembre, 2021 | No aplica | 4 de 6 |

| No. | Responsable(s) | Actividades | Observaciones |
|-----|--------------------------------------|--|---|
| | | | hábiles para remitir la información de avance correspondiente. |
| 3 | Unidades Responsables | Envían de manera mensual a la DPIT por memorándum y vía correo electrónico, el avance a sus metas e indicadores de desempeño (estratégicos y/o de gestión) con la evidencia documental que sustente los datos reportados. | La información contenida en los formatos de avance deberá de enviarse también por correo electrónico a la DPIT con el fin de integrarse dentro del informe mensual de la CDHP. |
| 4 | Auxiliar(es) Administrativo(s) DPIT | Recibe la información de avance de cada una de las unidades responsables y revisa que el formato de avance contenga la información requerida y que se incluyan de manera anexa, las evidencia(s) documentales correspondientes. | En caso de que el formato de avance no contenga la información requerida y/o no se anexe evidencia documental del avance, el/la Auxiliar Administrativo de la DPIT deberá de regresar a la unidad responsable el informe de avance para el ajuste correspondiente. |
| 5 | Auxiliar(es) Administrativo(s) DPIT. | <p>Verifica que la evidencia documental sustente los datos de avance reportados en el formato de avance correspondiente.</p> <p>En caso de que el cumplimiento de las metas reportado sea menor (-5%) y/o mayor (+15%) de las metas programadas, verificará que los informes de avance contengan las justificaciones correspondientes.</p> | <p>En el caso de la información de avance reportada por la DQOT y las VG, el/la Auxiliar Administrativo de la DPIT deberá corroborar que dicha información coincida con la información registrada dentro del sistema de quejas de la CDHP. En caso de no coincidir, deberá notificar a el/la Director(a) de la DPIT y solicitar a la unidad responsable el ajuste correspondiente del informe a la brevedad posible.</p> <p>Asimismo, en caso de no contener las justificaciones del cumplimiento de las metas programadas (cuando así se requiera) deberá notificar a el/la Director(a) de la DPIT y solicitar a la unidad responsable el ajuste</p> |




COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO DE METAS ESTABLECIDAS EN EL PROGRAMA PRESUPUESTARIO DE LA CDHP

| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN | PÁGINA |
|---------------|----------|------------------|-------------------|--------|
| P.920.DPIT.02 | 1 | Septiembre, 2021 | No aplica | 5 de 6 |

| No. | Responsable(s) | Actividades | Observaciones |
|-----|--|---|--|
| | | | correspondiente del informe a la brevedad posible. |
| 6 | Auxiliar(es) Administrativo(s) DPIT | Somete a consideración del Director(a) de la DPIT el informe mensual integrado con la información de avance de las metas institucionales. | |
| 7 | Director(a) de DPIT | Revisa el informe y analiza el cumplimiento de las metas institucionales. Da visto bueno para formalizar el envío correspondiente a la alta dirección de la CDHP. | Al cierre de cada trimestre, se deberá informar el cumplimiento trimestral de los indicadores estratégicos de la CDHP ante la Secretaría de Planeación y Finanzas del Estado de Puebla dentro del sistema informático que la Secretaría de Planeación y Finanzas destine para ello y deberán adjuntar las evidencias documentales que sustenten el avance reportado. |
| 9 | Auxiliar(es) Administrativo(s) DPIT | Elabora presentación mensual al Presidente(a) de la CDHP y a los titulares de las unidades responsables con los resultados de las metas institucionales al cierre del mes reportado. De ser el caso se emitirán acciones de mejora para el cumplimiento de las metas y/o mejora en la planeación de las mismas. | Dicha presentación se deberá documentar por medio de una minuta de trabajo en donde se establezca los asistentes, los temas presentados y los acuerdos correspondientes. |



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

PROCEDIMIENTO PARA EL SEGUIMIENTO Y MONITOREO DEL CUMPLIMIENTO DE METAS ESTABLECIDAS EN EL PROGRAMA PRESUPUESTARIO DE LA CDHP

| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN | PÁGINA |
|---------------|----------|------------------|-------------------|--------|
| P.920.DPIT.02 | 1 | Septiembre, 2021 | No aplica | 6 de 6 |

5. RESPONSABILIDADES

- 5.1. Es responsabilidad de la **DPIT** la elaboración y actualización del presente procedimiento.
- 5.2. Es responsabilidad del personal involucrado en este procedimiento el cumplir con la parte que le corresponda.
- 5.3. Es responsabilidad del **OIC** el vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

6. REFERENCIAS

- 6.1. Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
- 6.2. Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- 6.3. Ley de Información Estadística y Geográfica.
- 6.4. Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

7. REGISTROS


- 7.1. No aplica.

8. DISTRIBUCIÓN

- 8.1. Todas las unidades responsables de la CDHP.

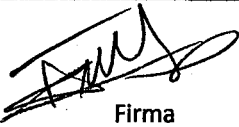
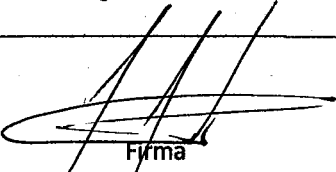
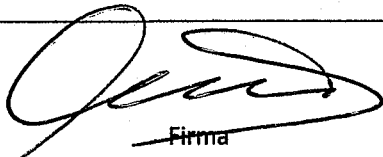
9. ANEXOS


- 8.1. No Aplica

| | | | | | |
|---|--|-----------------|-------------------------|--------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | | |
| | PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE BIENES INFORMÁTICOS DE LA CDHP | | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN | PÁGINA |
| | P.713.DPIT.02 | 1 | Septiembre, 2021 | No aplica | 1 de 6 |

ÍNDICE

| | |
|------------------------------------|---|
| 1. OBJETIVO Y ALCANCE | 2 |
| 2. NOTACIONES Y DEFINICIONES | 2 |
| 3. ACTIVIDADES | 3 |
| 5. RESPONSABILIDADES | 6 |
| 6. REFERENCIAS | 6 |
| 7. REGISTROS..... | 6 |
| 8. DISTRIBUCIÓN..... | 6 |
| 9. ANEXOS | 6 |

| | | |
|--|---|--|
| Elaborado por: | Revisado por: | Autorizado por: |
| Ing. Israel Morales Méndez Director de Planeación e Innovación Tecnológica | Lic. Jorge Luis Alcaide Nájera Titular del Órgano Interno de Control | Dr. José Félix Cerezo Vélez Presidente |
|  Firma |  Firma |  Firma |

| | | | | | |
|---|--|-----------------|-------------------------|--------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | | |
| | PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE BIENES INFORMÁTICOS DE LA CDHP | | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN | PÁGINA |
| | P.713.DPIT.02 | 1 | Septiembre, 2021 | No aplica | 2 de 6 |

1. OBJETIVO Y ALCANCE

1.1. Objetivo

Establecer una guía que sirva de apoyo al personal de informativa responsable de brindar mantenimiento preventivo y correctivo a los bienes informáticos, los cuales incluyen equipos de cómputo, impresoras y/o periféricos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

1.2. Alcance

Este procedimiento aplica a todas las áreas dentro y fuera de la CDHP que tengan asignado bienes informáticos propios de la Comisión.

2. NOTACIONES Y DEFINICIONES

2.1 Notaciones

OIC Órgano Interno de Control

DA Dirección Administrativa

DPIT Dirección Planeación e Innovación Tecnológica

UR Unidades Responsables


2.2. Definiciones

Comisión: A la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

Solicitud de soporte: Solicitud de servicio y/o soporte técnico en materia de tecnologías de la información.

Mesa de servicios: Es el principal y único punto de contacto entre el personal de la CDHP y la DPIT para recibir y dar atención a las solicitudes de soporte técnico en materia de tecnologías de la información, (extensión 800 y/o correo electrónico: informatica@cdhpuebla.org.mx).

Mantenimiento Preventivo: Es el procedimiento que consiste en la revisión, limpieza y ajuste de un bien informático en materia de software, de funcionamiento general, como en sus partes eléctricas y/o mecánicas con el fin de su conservación y óptimo funcionamiento.

| | | | | | |
|---|--|-----------------|-------------------------|--------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | | |
| | PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE BIENES INFORMÁTICOS DE LA CDHP | | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN | PÁGINA |
| | P.713.DPIT.02 | 1 | Septiembre, 2021 | No aplica | 3 de 6 |

Mantenimiento Correctivo: Se le denomina a todo aquel proceso de ajuste correctivo aplicado a un equipo que presente una falla sustantiva que afecta su funcionamiento ya sea en los programas instalados o en sus partes eléctricas y/o mecánicas.

Bien informático: Son todos aquellos elementos que forman parte del sistema, en cuanto al hardware. Equipos de cómputo (servidores, computadores de escritorio, portátiles), equipos de comunicaciones, equipos eléctricos (reguladores, equipos de respaldo de energía) y periféricos (impresoras, escáneres).

Bitácora: Control electrónico de las solicitudes de soporte atendidos.

Unidades Responsables: A los Órganos, Unidades Administrativas y Órgano Interno de Control referidos que conforman la estructura de la Comisión, de acuerdo a lo previsto en su ley y el Reglamento Interno de la CDHP.

TI: Tecnologías de la Información

Check list: Formato donde se establece una lista enumerada de elementos necesarios para solicitar soporte y/o servicios en materia de TI para eventos y/o actividades de difusión institucionales.

Asesor(a) de soporte: A las/los auxiliares administrativos y Jefe(a) de Informática designados para brindar atención a las solicitudes de soporte recibidas en la DPIT.

3. ACTIVIDADES

| No. | Responsable(s) | Actividades | Observaciones |
|-----|--|---|--|
| | Personal de la CDHP | Reporta falla en bien informático a la mesa de servicios de la DPIT. | La solicitud deberá ser vía telefónica, por correo electrónico y/o memorándum. |
| 1 | Auxiliar(es) Administrativo(as) (encargado(a) de la mesa de servicios) | Analiza la solicitud de soporte y la canaliza al asesor de soporte que se encuentre disponible, registrando la asignación en la bitácora de registro de solicitudes de soporte. | El/la Jefe(a) de Informática apoyará a la/el Auxiliar administrativo que haya recibido la solicitud de soporte, en la canalización de la(s) misma(s). En este momento la solicitud de soporte se registra con el estatus "en proceso de atención". |



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE BIENES INFORMÁTICOS DE LA CDHP

| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN | PÁGINA |
|---------------|----------|------------------|-------------------|--------|
| P.713.DPIT.02 | 1 | Septiembre, 2021 | No aplica | 4 de 6 |

| No. | Responsable(s) | Actividades | Observaciones |
|-----|--|--|--|
| 2 | Auxiliar(es) Administrativo(s) (Asesor de soporte) | Asiste a verificar la falla del bien informático y determina si la falla requiere mantenimiento preventivo y/o correctivo. | Notificará e El/la Jefe(a) de Informática del problema y solicitará apoyo para dar visto bueno a la propuesta de solución. |
| 4 | Jefe(a) de Informática | En caso de que el mantenimiento preventivo y/o correctivo requiera el retiro del bien informático, deberá informar al usuario(a) del bien y solicitar permiso para su retiro. | En caso de que el mantenimiento se prolongue por mas de 24 horas, deberá informar al usuario(a) y a el/la Titular de la Unidad Responsables |
| 5 | Jefe(a) de Informática Auxiliar(es) Administrativo(s) (Asesor de soporte) | Jefe(a) de Informática solicita a el Auxiliar(es) Administrativo(s) (Asesor de soporte) el retiro del bien informático documentando la falla y los datos generales del bien informático en el check list correspondiente. | Para equipos de cómputo se deberá ocupar el "check list de mantenimiento o cambio de equipo de cómputo". Para impresoras, escáneres, monitores, teléfonos, equipos de audio y/o video se deberá ocupar el "check list de mantenimiento preventivo y/o correctivo de bien informático" |
| 6 | Personal de la CDHP | Firma el check list que corresponda dependiendo el tipo de bien informático. | |
| 7 | Jefe(a) de Informática Auxiliar(es) Administrativo(s) (Asesor de soporte) | Procede al retiro del bien informático al área de mantenimiento de la DPIT, pegando el check list en el bien informático. | Notificará del retiro al El/la Jefe(a) de Informática. |
| 8 | Auxiliar(es) Administrativo(s) (Asesor de soporte) | Procede a realizar el mantenimiento preventivo y/o correctivo que haya sido aprobado por el Jefe(a) de Informática. En caso de que la falla no requiere un cambio de refacción pasar al punto 11 de este procedimiento. | En caso de que el mantenimiento requiera sustitución de alguna refacción, deberá informar al Jefe(a) de Informática para verificar si se cuenta con la refacción(es) en el almacén de la DPIT. El/la Jefe(a) de Informática dará visto bueno para el reemplazo de la refacción que corresponda. |




COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE BIENES INFORMÁTICOS DE LA CDHP

| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN | PÁGINA |
|---------------|----------|------------------|-------------------|--------|
| P.713.DPIT.02 | 1 | Septiembre, 2021 | No aplica | 5 de 6 |

| No. | Responsable(s) | Actividades | Observaciones |
|-----|--|--|---|
| 9 | Jefe(a) de Informática | En caso de no contar con la refacción solicitará visto bueno al Director(a) de la DPIT para realizar la gestión administrativa ante la Dirección Administrativa. | Notificará al usuario(a) de la demora en el mantenimiento derivado de la necesidad de adquirir la refacción. |
| 10 | Dirección Administrativa | Realizar la adquisición de la refacción y la entrega al Jefe(a) de Informática. | El Jefe(a) de Informática en conjunto con el Auxiliar(es) Administrativo(s) (Asesor de soporte) validan que la refacción cuenta con las características técnicas para su reemplazo. De lo contrario notificará a la Dirección Administrativa para su cambio. |
| 11 | Auxiliar(es) Administrativo(s) (Asesor de soporte) | Reemplaza la refacción y realiza pruebas de funcionamiento. | |
| 12 | Auxiliar(es) Administrativo(s) (Asesor de soporte) | Notifica del finalizado del mantenimiento preventivo y/o correctivo a el/la Jefe(a) de Informática para proceder a la entrega del bien informático | El Jefe(a) de Informática da visto bueno del mantenimiento y firma el check list que corresponda y programa la instalación del bien informático. |
| 13 | Auxiliar(es) Administrativo(s) (Asesor de soporte) | Instala bien informático con el usuario(a) y realiza pruebas de funcionamiento en presencia del usuario(a). Solicita la firma de conformidad del usuario(a) en el check list correspondiente. | |
| 14 | Auxiliar(es) Administrativo(s) (Asesor de soporte) | Una vez atendido el mantenimiento, notifica a la/el Auxiliar Administrativo(a) (encargado(a) de la mesa de servicios) de la atención de la solicitud. | El/la Auxiliar(es) Administrativo(as) (encargado(a) de la mesa de servicios) cambia el estatus a "atendida" dentro de la bitácora de registro. En caso de no atender la solicitud de soporte, también notificará a el/la Auxiliar(es) Administrativo(as) (encargado(a) de la mesa de servicios) para |

| | | | | |
|---|--|-----------------|-------------------------|--------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | |
| | PROCEDIMIENTO PARA EL MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y/O CORRECTIVO DE BIENES INFORMÁTICOS DE LA CDHP | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN |
| | P.713.DPIT.02 | 1 | Septiembre, 2021 | No aplica |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 6 de 6 |

| No. | Responsable(s) | Actividades | Observaciones |
|-----|----------------|-------------|---|
| | | | mantener el estatus "en proceso de atención". |

5. RESPONSABILIDADES

- 5.1. Es responsabilidad de la **DPIT** la elaboración y actualización del presente procedimiento.
- 5.2. Es responsabilidad del personal involucrado en este procedimiento el cumplir con la parte que le corresponda.
- 5.3. Es responsabilidad del **OIC** el vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

6. REFERENCIAS

- 6.1. Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
- 6.2. Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- 6.4. Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

7. REGISTROS

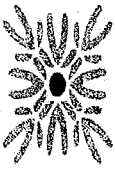
- 7.1. Check list de mantenimiento preventivo y/o correctivo de bien informático.
- 7.2 Check list de mantenimiento o cambio de equipo de cómputo.

8. DISTRIBUCIÓN

- 8.1. Todas las unidades responsables de la CDHP.

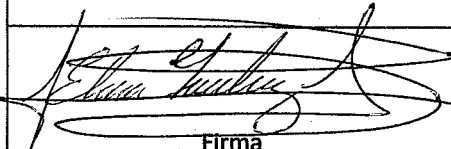
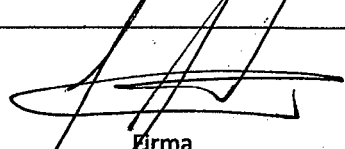

9. ANEXOS

- 8.1. No Aplica

| | | | | |
|--|--|-----------------|-----------------------------|---------------|
|  Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | |
| | MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA DIRECCION DE ARCHIVO | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | M.753.DAR.01 | 0 | Septiembre 2021 | 1 |

Índice

| | |
|--|-----------|
| 1. OBJETIVO Y ALCANCE..... | 2 |
| 2 NOTACIONES Y DEFINICIONES..... | 2 |
| 4. ANEXOS | 21 |
| INSTRUCTIVO DE LLENADO: TRANSFERENCIA PRIMARIA AL ARCHIVO DE CONCENTRACION | 22 |
| TRANSFERENCIA SECUNDARIA AL ARCHIVO HISTORICO..... | 23 |
| INSTRUCTIVO DE LLENADO: TRANSFERENCIA SECUNDARIA AL ARCHIVO HISTÓRICO | 24 |
| 5. INTERPRETACION | 30 |
| 6. RESPONSABILIDADES..... | 31 |
| 7. REFERENCIAS..... | 31 |
| 8. REGISTROS..... | 31 |
| 9. PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS | 32 |

| | | |
|--|---|--|
| Elaborado por: Elsa Martínez Vázquez Directora de Archivo | Revisado por: Jorge Luis Alcaide Nájera Titular del Órgano Interno de Control | Autorizado por: José Félix Cerezo Vélez Presidente |
|  Firma |  Firma |  Firma |



| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|------------------|-----------------|-----------------------------|----------------|
| No Aplica | 0 | Septiembre, 2021 | 2 de 63 |

1. OBJETIVO Y ALCANCE

1.1. OBJETIVO

1.1.1. Implementar y coordinar el Sistema Institucional de Archivos de este organismo Constitucionalmente Autónomo, con la finalidad de llevar a cabo una organización, conservación, localización e integración de Archivos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, así como establecer las políticas, procedimientos y criterios básicos para la preservación, integración, difusión, organización, incrementación y funcionamiento integral de los documentos y archivos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, así como de promover la administración eficiente del Archivo Institucional.

1.2. ALCANCE

1.2.1. El presente procedimiento es aplicable para todo el personal integrante de la CDH Puebla, así como de todas las personas que intervengan directa e indirectamente en los procesos que generen, administren, manejen, archiven o custodien información y documentación de las unidades responsables de este organismo constitucionalmente autónomo.

2 NOTACIONES Y DEFINICIONES

2.1. NOTACIONES

PRE Presidencia

PVG Primera Visitaduría General

SVG Segunda Visitaduría General

TVG Tercera Visitaduría General

STE Secretaría Técnica Ejecutiva

OIC Órgano Interno de Control

DQOT Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia

DAR Dirección de Archivo

DA Dirección Administrativa

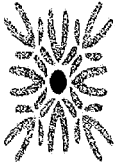
DSR Dirección de Seguimiento de Recomendaciones, Conciliaciones y Asuntos Jurídicos

DPIT Dirección de Planeación e Innovación Tecnológica

UCSRP Unidad de Comunicación Social y Relaciones Públicas

CDH Puebla Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla

NAP No aplica

| | | | |
|--|--|-----------------|-------------------------|
|  Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | |
| | PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN ARCHIVÍSTICA | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | No Aplica | 0 | Septiembre, 2021 |
| | | | PÁGINA |
| | | | 3 de 63 |

2.2. DEFINICIONES

Sin menoscabo de las definiciones dispuestas por el artículo 4 de la Ley General de Archivos, así como las empleadas en los *“Lineamientos específicos para la Organización y Conservación de Archivos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla”*, se entenderá por:

2.2.1. Acervo Documental: Conjunto de documentos producidos y recibidos por los sujetos obligados en el ejercicio de sus atribuciones y funciones con independencia del soporte, espacio o lugar que se resguarden.

2.2.2. Administración de Documentos: Conjunto de métodos y prácticas destinadas a planear, dirigir y controlar la producción, circulación, organización, conservación, uso, selección y destino final de los documentos de archivo.

2.2.3. Actividad Archivística: conjunto de acciones encaminadas a administrar, organizar, conservar y difundir documentos de archivo.

2.2.4. Área Coordinadora de Archivos: A la instancia encargada de promover y vigilar el cumplimiento de las disposiciones en materia de gestión documental y administración de archivos, así como de coordinar las áreas operativas del sistema institucional de archivos.


2.2.5. Archivo de Concentración: Área responsable de la administración de documentos cuya consulta es esporádica por parte de las Unidades Responsables y que permanecen en él hasta su destino final.

2.2.6. Archivo de Quejas: Aquel donde se resguardan los expedientes de queja, recursos de inconformidad, solicitud de información de recurso de queja, cuyo trámite se encuentre concluido, las conciliaciones y recomendaciones cuyo seguimiento haya finalizado, así como toda la documentación relacionada con la tramitación de dichos expedientes, este tipo de archivo siempre tendrá como destino final el archivo histórico.

2.2.7. Archivo de Trámite: Área responsable de la administración de documentos de uso cotidiano y necesario para el ejercicio de las atribuciones del área Responsable.

2.2.8. Archivo Electrónico: Cualquier información registrada de tal forma que sólo pueda ser procesada mediante computadora y que tiene calidad de documento de archivo.

2.2.9. Archivo Histórico: A los que se preservan permanentemente porque poseen valores evidenciales, testimoniales e informativos relevantes para la sociedad y por ello forman

| | | | |
|--|--|-----------------|-------------------------|
|  Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | |
| | PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN ARCHIVÍSTICA | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | No Aplica | 0 | Septiembre, 2021 |
| | | | PÁGINA |
| | | | 4 de 63 |

parte integra de la memoria colectiva del país y son fundamentales para el conocimiento de la historia local.

2.2.10. Archivo: Conjunto orgánico de documentos en cualquier soporte, que son producidos o recibidos por los sujetos obligados o los particulares en el ejercicio de sus atribuciones o en el desarrollo de sus actividades.

2.2.11. Baja Documental: Eliminación de aquella documentación que haya prescrito en sus valores administrativos, legales, fiscales o contables, y que no contenga valores históricos.

2.2.12. Carátula de Expediente: Frente del expediente en el que se establecerán los elementos mínimos para describir su contenido (expedientación).

2.2.13. Catálogo de Disposición Documental: Registro general y sistemático que establece los valores documentales, los plazos de conservación, la vigencia documental, la clasificación de reserva o confidencialidad y el destino final.

2.2.14. Ciclo Vital de los Documentos: Etapas por las que pasa el documento de archivo conforme su uso, valor y ubicación. Etapa Activa (uso constante por el área generadora, valores primarios, Archivo de Trámite), Etapa Semiactiva (uso esporádico por el área generadora con valores primarios, Archivo de Concentración) y Etapa Histórica (valores permanentes, uso público, Archivo Histórico).

2.2.15. Clasificación Archivística: Proceso de identificación y agrupación de expedientes homogéneos con base en la estructura funcional de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

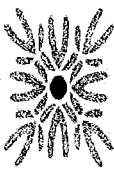
2.2.16. Clave Topográfica: Combinación alfa numérica que identifica la localización de todos los espacios físicos destinados a la guarda del expediente.

2.2.17. CDH Puebla: Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

2.2.18. Conservación de Archivos: Conjunto de procedimientos y medidas destinadas a asegurar la preservación y la prevención de alteraciones físicas de la información de los documentos de archivo.

2.2.19. Consulta Esporádica: Búsqueda de información en un expediente de manera aislada u ocasional.

2.2.20. Consulta Permanente: Búsqueda de información en un expediente de manera continua.

| | | | |
|---|--|-----------------|-------------------------|
|  Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | |
| | PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN ARCHIVÍSTICA | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | No Aplica | 0 | Septiembre, 2021 |
| | | | PÁGINA |
| | | | 5 de 63 |

2.2.21. Dirección Administrativa: Área encargada de la gestión de los recursos humanos, financieros, materiales y tecnológicos de cada Área Responsable (incluyendo las Oficinas Foráneas), representada por la o el Titular de la Dirección Administrativa o por la persona designada para realizar tales actividades.

2.2.22. Correo Electrónico de Archivo: Correos institucionales que registran información relativa a un hecho, acto administrativo, jurídico, fiscal o contable, generado, recibido o conservado bajo cualquier título, en la organización del trabajo, en el ejercicio de sus atribuciones de las dependencias o entidades y la actividad o desempeño de los servidores públicos, incluidos los procesos deliberativos respectivos.

2.2.23. Correspondencia: Documentos que se envían entre sí dos o más Unidades Responsables, particulares, instituciones y/o autoridades.

2.2.24. Cuadro General de Clasificación Archivística: Instrumento técnico que refleja la estructura de un archivo con base en las atribuciones y funciones de cada sujeto obligado.

2.2.25 Depuración: Revisión sistemática que consiste en la acción de eliminar de los archivos, la documentación que no se requiera o esté duplicada, tomando en cuenta los plazos de conservación y los valores documentales que contengan.

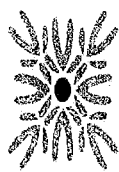
2.2.26. Destino Final: Selección de los expedientes de los Archivos de Trámite o Concentración cuyo plazo de conservación o uso ha prescrito, con el fin de darlos de baja o transferirlos a un Archivo Histórico.

2.2.27. Grupo Interdisciplinario: Al conjunto de personas que deberá estar integrado por la o el titular del área coordinadora de archivos, la unidad de transparencia, las y los titulares de las áreas de planeación estratégica, jurídica, mejora continua, órgano interno de control, las áreas responsables de la información, así como la o el responsable del archivo histórico, con la finalidad de coadyuvar en la valoración documental.

2.2.28. Documentación Activa: Documentación necesaria para el ejercicio de las atribuciones de cada una de las Unidades Responsables, de uso frecuente, que se conserva en los Archivos de Trámite.

2.2.29. Documentación Histórica: Documentos que contienen evidencias y testimonios de las acciones más relevantes de la CDH Puebla, por lo que deben conservarse permanentemente en el Archivo Histórico.

2.2.30. Documentación Semiactiva: Documentos de uso esporádico que deben conservarse por razones administrativas, legales, fiscales o contables en el Archivo de Concentración.



2.2.31. Documentos de Archivo: Documentos que registran un hecho, acto administrativo, jurídico, fiscal o contable, creado, recibido, manejado y usado en el ejercicio de las facultades y actividades de cada una de las Unidades Responsables.

2.2.32. Expurgo: Consiste en el retiro de los documentos repetidos o inútiles dentro de un expediente determinado durante su formación, previa su transferencia al archivo. Esta acción debe realizarse sujetándose a las normas y principios vigentes a la Institución en materia de disposición documental.

2.2.33. Expediente: Unidad documental constituida por uno o varios documentos de archivo, ordenados y relacionados por un mismo asunto.

2.2.34. Fondo: Conjunto de documentos producidos orgánicamente por un sujeto obligado, que se identifica con el nombre de este último.

2.2.35. Guía Simple de Archivo: Esquema general de descripción de las series documentales de los archivos de un sujeto obligado, que indica sus características fundamentales conforme al cuadro general de clasificación archivística y sus datos generales.

2.2.36. Inventarios documentales: Instrumentos de consulta que describen las series y expedientes de un archivo y que permiten su localización (inventario general), transferencia (inventario de transferencia) o baja documental (inventario de baja documental).


2.2.37. Ley: Ley General de Archivos.

2.2.38. Oficialía de Partes: A las áreas de cada una de las Unidades Responsables que tiene la función de recibir y distribuir la correspondencia de entrada y salida del área correspondiente, así como de la CDH Puebla por parte de externos.

2.2.39. Plazo de conservación: Periodo de guarda de la documentación en los Archivos de Trámite, de Concentración y en su caso, Histórico. Consiste en la combinación de la vigencia documental, el término precautorio y periodo de reserva que se establezca de conformidad con la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

2.2.40. Principio de Procedencia y de Orden Original: Principio fundamental de la archivística que establece que los documentos producidos por una institución u organismo no deben mezclarse con los de otros.

2.2.41. Registro: Conjunto de actividades destinadas a la identificación y organización de un documento de archivo dentro del conjunto de archivos y conforme a un cuadro de clasificación.

| | | | | |
|--|--|-----------------|-----------------------------|----------------|
|  Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | |
| | PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN ARCHIVÍSTICA | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | No Aplica | 0 | Septiembre, 2021 | 7 de 63 |

2.2.42. Sección Documental: Cada una de las divisiones del fondo, basada en las atribuciones de cada sujeto obligado de conformidad con las disposiciones legales aplicables.

2.2.43. Serie Documental: División de una sección que corresponde al conjunto de documentos producidos en el desarrollo de una misma atribución general y que versan sobre una materia o asunto específico.

2.2.44. Soporte Electrónico: Programas que incorporan texto e imágenes (y luego video y sonido) que utilizan como soporte la pantalla electrónica de computadoras. Las tecnologías de almacenamiento de información más utilizadas actualmente son la óptica (CD, DVD) y la magnética (discos flexibles y duros).

2.2.45. Transferencia: Traslado controlado y sistemático de expedientes de consulta esporádica de un Archivo de Trámite al Archivo de Concentración (transferencia primaria) y de expedientes que deben conservarse de manera permanente, del Archivo de Concentración al Archivo Histórico (transferencia secundaria).

2.2.46. Unidades Responsables: A las Visitadurías Generales, Unidades Administrativas y Órgano Interno de Control

2.2.47. Valor Documental: Condición de los documentos que les confiere características administrativas, legales, fiscales o contables en los Archivos de Trámite o Concentración (valores primarios); o bien, evidenciales, testimoniales e informativas en los Archivos Históricos (valores secundarios).

2.2.48. Valoración Documental: Actividad que consiste en el análisis e identificación de los valores documentales para establecer criterios de disposición y acciones de transferencia.

2.2.49. Vigencia Documental: Periodo durante el cual un documento de archivo mantiene sus valores administrativos, legales, fiscales o contables, de conformidad con las disposiciones jurídicas vigentes y aplicables.

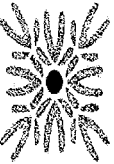
3. ACTIVIDADES GENERALES EN MATERIA DE GESTIÓN ARCHIVÍSTICA

3.1. DIRECCION DE ARCHIVO (AREA COORDINADORA DE ARCHIVO)

La Dirección tiene que estar integrada como lo contempla el artículo 21 de la Ley General de Archivos, denominándolas como Archivos de Trámite, Concentración e Histórico, de cada uno de los sujetos obligados, deberán cumplir con las siguientes funciones:



1. Brindar servicios de información de manera ágil y eficiente.
2. Garantizar la preservación y conservación de los materiales que custodia.
3. Ordenar, clasificar y describir las piezas de archivo conforme a la normatividad vigente específica para el caso.
4. Establecer los mecanismos de control para la incorporación y desincorporación de acervos documentales.
5. Algunas de las ventajas que se obtienen al tener a los responsables de los Archivos bien organizadas (archivos de trámite, concentración e histórico), son las siguientes:
 - a. Facilita el cumplimiento de las obligaciones establecidas por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Ley General de Archivos y Ley General de Responsabilidades Administrativas.
 - b. Facilita el acceso a la Información
 - c. Favorece a la Transparencia y rendición de cuentas
 - d. Evita la explosión documental
 - e. Conserva la Memoria de este Organismo.
6. Las Unidades Responsables de Archivos deberán garantizar la conservación y preservación de los documentos de archivo, a través de lo siguiente:
 1. Para la conservación deberá cuidarse a los documentos, tomando en cuenta factores internos, como la naturaleza de los materiales, favorecer el uso de buenas tintas para imprimir, por ejemplo, contenedores apropiados y espacio físico en óptimas condiciones, en la medida de lo posible.
 2. Para la preservación deberá cuidarse los documentos de factores externos, como el clima, humedad, contaminación atmosférica, luz solar y de desastres naturales. Para los archivos electrónicos deberá preverse la migración de la información a soportes más actuales.
 3. Para garantizar la seguridad las Unidades Responsables de Archivo deberá considerarse lo siguiente:
 - a) Preservación. Se deben prever las pérdidas o menoscabo en los documentos, por daños físicos, químicos, biológicos, siniestros y manipulación humana, tanto de los archivistas como de los usuarios.
 - b) Robo. Las Unidades Responsables de Archivo deben prever que los robos pueden darse desde los repositorios documentales, por lo que debe estar prohibido el acceso al público y usar bóvedas de seguridad para los documentos de gran valor histórico. Lamentablemente, ha quedado demostrado que el robo puede efectuarse también por el personal del Archivo y los usuarios, por lo que se debe evitar el paso de mochilas y bolsos a las áreas de depósito y de consulta, así como en la medida de lo posible, contar con cámaras de vigilancia.

| | | | | |
|--|--|-----------------|-------------------------|---------------|
|  Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | |
| | PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN ARCHIVÍSTICA | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | No Aplica | 0 | Septiembre, 2021 | 9 de 63 |

- c) La responsabilidad de la integridad de los acervos documentales debe ser compartida, por el personal del archivo, así como de las autoridades de las mismas. De tal forma que en caso de pérdida o robo se debe:
- Deslindar responsabilidades.
 - Comprobar el daño o la pérdida consultando los inventarios.
 - Rastrear el último acceso o uso.
 - Levantar las actas administrativas necesarias con base en la Ley General de Responsabilidades Administrativas, la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, así como del Órgano Interno de Control, dando continuidad a la responsabilidad penal o civil en que se incurra.


3.2. CRITERIOS Y PAUTAS EN MATERIA DE CONSERVACIÓN

Las condiciones de instalación de los documentos son fundamentales para su preservación y conservación, por lo tanto, se recomienda:

- A. Usar los folders, caratulas, carpetas que provea la Dirección Administrativa, así como las gavetas, archiveros y/o anaqueles dispuestos para tal fin;
- B. Perforar los documentos del lado izquierdo de su texto. Las Unidades Administrativas verificarán los documentos que por su importancia o valor legal no deben ser perforados. En estos casos, se introducirán dentro de las bolsas plásticas para folder o sobres que provea la Dirección Administrativa.
- C. Usar las gavetas, cajones y/o anaqueles procurando primero llenar los espacios inferiores, para no afectar la estabilidad del mueble. Al llenar las gavetas, cajones y anaqueles debe evitarse apretujar los expedientes entre ellos, para evitar su deterioro, o peor aún, el desprendimiento de portadas y/o de documentos. De igual forma, deberá evitarse dejar gavetas, cajones y anaqueles semivacíos, pues ello ocasiona el deterioro de los expedientes. No encimar los expedientes unos sobre otros. Se apoyarán los expedientes sobre su base inferior o corta.
- D. Evitar dejar los documentos engrapados, con clips, y/o con adhesivos o doblarlos.
- E. Verificar que los lugares destinados para el archivo permanezcan secos, alejados de polvo, de focos de calor y luz. Deberá evitarse darles un uso distinto a las áreas destinadas para archivo, tales como almacén, comedor, cuarto de limpieza, etc.,
- F. Evitar consumir alimentos en las áreas destinadas al archivo.

3.3. POLITICAS ESPECÍFICAS DE OPERACIÓN.

Los objetivos, estrategias, proyectos y actividades archivistas de este organismo, se llevarán conforme a la planeación establecido en el Plan Anual de Desarrollo Archivístico, teniendo en cuenta las siguientes consideraciones:

| | | | | |
|--|--|-----------------|-------------------------|-----------------|
|  Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | |
| | PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN ARCHIVÍSTICA | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | No Aplica | 0 | Septiembre, 2021 | 10 de 63 |

1. En relación con el ciclo vital de los documentos y de acuerdo con sus valores documentales, los archivos de la Comisión de Derechos Humanos forman parte del Sistema Institucional de Archivos.
2. La persona responsable del Archivo de Trámite de cada Unidad, Área u Órgano administrativo será el conducto para continuar el ciclo de la documentación; las transferencias primarias estarán únicamente bajo su responsabilidad.
3. Se establecerá una estructura homogénea, es decir, se definirán conceptos básicos con el fin de lograr un lenguaje común en materia de archivo para toda la CDH Puebla.
4. La organización documental se enfocará a los expedientes activos contenidos en los archivos de trámite, a los expedientes semiactivos del archivo de concentración y a los expedientes con valor histórico.
5. La clasificación en materia de archivo y la conservación de los documentos de archivo de la institución, se sujetarán al Cuadro General de Clasificación Archivística, al Catálogo de Disposición Documental y a la Guía Simple de Archivo de la Comisión de Derechos Humanos.
6. Para determinar el carácter de la información de un documento y clasificar propiamente la información, se utilizarán los términos público, reservado o confidencial, de acuerdo con la Ley General de Transparencia, Acceso a la Información Pública.

3.4. DE LA RECEPCION DE DOCUMENTOS

Para la recepción de documentos, cada Unidad, Área u Órgano administrativo designará a la(s) persona(s) responsables de recibir y distribuir la documentación interna y/o externa.

3.5. DEL SEGUIMIENTO Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN TRÁMITE

A efecto de garantizar un adecuado manejo de la documentación, las Unidades Responsables distribuirán la documentación de acuerdo a la gestión documental que considere pertinente.

3.6. DE LA PRODUCCIÓN Y REPRODUCCIÓN DE DOCUMENTOS

En materia de producción y reproducción de documentos se establecerán las siguientes políticas:

- I. Las copias de conocimiento que se generen en las Unidades Responsables **no** deberán ser enviadas al Archivo de Concentración para su guarda y custodia, por lo que la baja se hará en las mismas oficinas una vez que dejen de tener utilidad y previa autorización del Grupo Interdisciplinario. (Se recomienda conservarlas un año en la oficina).
- II. Las áreas responsables podrán conservar en sus archivos aquellas copias emitidas como acuse de recibo, documento que hará las veces del original emitido con la firma de recibido de las distintas áreas a las cuales fue dirigido el documento.



| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|------------------|-----------------|-----------------------------|-----------------|
| No Aplica | 0 | Septiembre, 2021 | 11 de 63 |


- III. En caso de que sea indispensable disponer de copias como instrumento de trabajo y ayuda para el control interno, éstas no se tomarán como material de archivo y serán dadas de baja por la propia oficina.
- IV. Las notas y tarjetas informativas podrán darse de baja en la propia oficina en el momento en que pierdan su utilidad funcional. (Se recomienda un año de vigencia en oficina).
- V. Las fotocopias de documentos y los expedientes multiplicados para controles internos son instrumentos que facilitan la operación administrativa, mas no serán consideradas como materiales de archivo. (Se recomienda un año de vigencia en oficina).
- VI. Las síntesis informativas, revistas, diarios oficiales y otros materiales documentales similares, no se considerarán como parte del archivo.

3.7. DE LOS DOCUMENTOS EN CORREOS ELECTRÓNICOS, PLATAFORMAS O SITIOS

WEB

Dentro los archivos de la Comisión de Derechos Humanos se deberán seguir las siguientes políticas relacionadas con los documentos electrónicos para su elaboración, uso y conservación:

- I. Los documentos electrónicos que sean evidencia o testimonio de las funciones primordiales y aquellos que sirvan de sustento a los actos de autoridad derivados de las atribuciones de las Unidades Responsables, deberán imprimirse en papel.
- II. Se considerarán documentos de archivo electrónico: los documentos electrónicos y digitalizados relacionados con la gestión de asuntos y trámites; las bases de datos, reportes propios o que provengan de otros sistemas de información distintos utilizados por las Unidades Responsables, así como los metadatos creados para mantenerlos o preservarlos en el tiempo.
- III. En el caso que se considere necesario que algunos documentos deban permanecer en archivos electrónicos, se aplicará la misma metodología de organización, valoración y conservación que se aplica para los soportes tradicionales descritos en el presente Manual.
- IV. Los documentos electrónicos estarán sujetos a un programa de respaldo para garantizar la adecuada preservación de la información que se haya decidido conservar en estos medios.
- V. La Comisión de Derechos Humanos reservará dentro del Archivo de Concentración un espacio físico para resguardar los soportes electrónicos de información; éstos estarán sujetos a la misma obligatoriedad de conservación y calendario de transferencias que tienen los documentos de archivo impresos.
- VI. Se considerarán como documentos electrónicos de archivo, aquellos correos institucionales que reflejen el ejercicio de atribuciones de la Comisión de Derechos

| | | | | |
|--|--|-----------------|-----------------------------|-----------------|
|  Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | |
| | PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN ARCHIVÍSTICA | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | No Aplica | 0 | Septiembre, 2021 | 12 de 63 |

Humanos y la actividad y desempeño de cada Unidad Área u Órgano, mismos que serán resguardados.

- VII.** Los correos documentos de archivo y sus documentos adjuntos podrán organizarse en archivos electrónicos con plena equivalencia a los expedientes de las series documentales correspondientes al Cuadro General de Clasificación Archivística.
- VIII.** Los correos electrónicos de archivo se conservarán en los términos y por el plazo que indique el Catálogo de Disposición Documental.

3.8. DEL ARCHIVO DE DOCUMENTOS ACTIVOS O EN TRÁMITE

Los responsables de los archivos de trámite, deberán coordinarse con la o el Titular del Área Coordinadora de Archivo de este Organismo, para el control y seguimiento de la documentación activa, debido a que es necesario identificar las funciones archivísticas (sustantivas y comunes) que se realizan, así como el área física del Archivo de Trámite.

Las Unidades Responsables deberán observar las siguientes políticas relacionadas con los Archivos de Trámite:

- I.** Deberán contar con un Archivo de Trámite, en el que se conservará y custodiará la documentación que se encuentre activa.
- II.** Deberán nombrar una persona responsable del Archivo de Trámite, a la cual la Dirección de Archivo capacitará, orientará y apoyará para llevar a cabo dicha actividad.
- III.** Las personas responsables de los Archivos de Trámite serán las responsables de garantizar la integración completa y oportuna de los documentos recibidos y/o producidos por su área de adscripción.
- IV.** Las personas responsables del Archivo de Trámite realizarán el inventario de la transferencia primaria con la documentación generada y recibida a lo largo de las gestiones.
- V.** De acuerdo a los "Lineamientos", las personas responsables de los Archivos de Trámite utilizarán en la organización archivística los tres niveles jerárquicos de Fondo, Sección, Serie y en algunos casos Subserie, además de aplicar el procedimiento archivístico de principio de procedencia y orden original y considerar al expediente como la unidad mínima de organización.
- VI.** Los expedientes de la Comisión de Derechos Humanos se conformarán tomando en cuenta los siguientes criterios:
 - Los documentos deberán corresponder a un mismo asunto.



| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|-----------|----------|------------------|----------|
| No Aplica | 0 | Septiembre, 2021 | 13 de 63 |

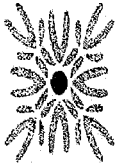
- Se integrarán siguiendo el orden cronológico del asunto de manera ascendente.
 - No deberán contar con ningún instrumento, mecanismo u objeto que pueda contribuir a su daño, deterioro o perjuicio durante el transcurso de su ciclo vital o resguardo permanente.
 - La clasificación de los expedientes en soportes en papel, archivos electrónicos, así como documentos y correos electrónicos, se llevará de acuerdo al Cuadro General de Clasificación Archivística de la Comisión de Derechos Humanos.
- VII.** Cada serie documental podrá ser ordenada alfabética y cronológicamente, o de la forma en que se considere conveniente, atendiendo la naturaleza de su contenido.
- VIII.** El espacio físico y el mobiliario de los Archivos de Trámite deberán ofrecer las condiciones de seguridad y funcionalidad que garanticen la conservación de los documentos, entre las cuales se encuentran las siguientes:
- a) Deberán estar en una zona libre de humedad.
 - b) Deberán estar protegidos de la intemperie.
 - c) Deberán estar resguardados de los rayos del sol.
 - d) Se deberá cuidar que las instalaciones eléctricas sean seguras.
 - e) Se deberá garantizar la limpieza del lugar.
 - f) Deberán estar libres de plagas nocivas.

3.9. DE LAS TRANSFERENCIAS PRIMARIAS

Consiste en el traslado sistemático y controlado de documentos de los archivos de trámite al archivo de concentración, mediante la identificación de los expedientes cuyo plazo de conservación previsto en el catálogo de disposición documental haya concluido.

En materia de transferencias primarias deberán cumplirse las siguientes políticas:

- I. Los expedientes que concluyan su uso operativo, deberán transferirse de los Archivos de Trámite al Archivo de Concentración para su conservación precautoria de acuerdo al Catálogo de Disposición Documental, cada uno de los expedientes deberá contar con el formato de la carátula del expediente. *(Carátula que se genera mediante la captura del expediente en el SICA)*
- II. Las transferencias primarias se llevarán a cabo por la persona responsable del Archivo de Trámite, de conformidad con el procedimiento establecido por la o el Titular de la Dirección de Archivo, en coordinación con la o el Responsable de Archivo de

| | | | |
|--|--|-----------------|-------------------------|
|  Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | |
| | PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN ARCHIVÍSTICA | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | No Aplica | 0 | Septiembre, 2021 |
| | | | PÁGINA |
| | | | 14 de 63 |

Concentración y el correspondiente formato del inventario de la transferencia primaria al archivo de concentración. (Anexo 3)

- III. El formato de transferencia deberá ser firmado por la o el Titular o encargado de la Unidad Responsable a la que pertenece, por la o el responsable del Archivo de Trámite y por el Titular del Órgano Interno de Control.
- IV. Las transferencias al Archivo de Concentración que se realicen, se harán en cajas de cartón para archivo tamaño oficio, las cuales deberán estar identificadas con su respectivo formato de la carátula para las cajas. (Anexo 4)
- V. Las transferencias primarias vendrán acompañadas de un oficio dirigido a la o el Titular de la Dirección de Archivo, solicitándole la guarda precautoria de las series documentales transferidas al Archivo de Concentración.
- VI. La Dirección de Archivos elaborará y dará a conocer a las Unidades Responsables el calendario de transferencias al Archivo de Concentración.

3.10. DEL ARCHIVO DE CONCENTRACION

El Archivo de Concentración es aquél que contiene documentos cuya consulta es esporádica por parte de las unidades administrativas y que permanecen en él hasta su destino final (*eliminación a través de la Baja Documental o transferencia al Archivo Histórico*). La Comisión de Derechos Humanos deberá contar por lo menos con un Archivo de Concentración, con características y especificaciones de seguridad para los documentos que ahí se resguardan, conforme a lo dispuesto por la Ley General de Archivos.

Con la finalidad de garantizar un adecuado tratamiento de la documentación de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, para la transferencia y conservación de sus expedientes semiactivos, se observarán las siguientes disposiciones:

- I. La instancia responsable de la recepción y conservación de los expedientes semiactivos será el Archivo de Concentración, quien recibirá directa y exclusivamente de las y los Responsables de Archivos de Trámite los expedientes cuya utilidad operativa haya concluido.
- II. Durante el mes de diciembre de cada año, el responsable del Archivo de Concentración deberá elaborar y presentar su programa de transferencias del año próximo siguiente para que tomen conocimiento los enlaces o responsables del Archivo de Trámite, el Grupo Interdisciplinario y la o el Titular de la Dirección de Archivo.
- III. El archivo de Concentración tendrá por función; preparar el programa de transferencias, recibir y validar los expedientes transferidos; organizar e inventariar los expedientes; dar seguimiento de las fechas de guarda precautoria; atender los servicios de préstamo; valorar en coordinación con las Unidad Responsables los expedientes que hayan concluido su guarda precautoria, y determinar el destino final de los documentos en



| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|------------------|-----------------|-----------------------------|-----------------|
| No Aplica | 0 | Septiembre, 2021 | 15 de 63 |

coadyuvancia con el Grupo Interdisciplinario, el cual podrá ser baja documental o conservación definitiva.

- IV. El programa de transferencias deberá contener el calendario para el periodo de recepción de transferencias, al que deberán sujetarse cada uno de las y los responsables de los Archivos de Trámite.
- V. Toda transferencia de expediente semiactivos al Archivo de Concentración deberá prepararse de forma organizada y relacionada con el formato correspondiente.
- VI. Los Archivos de Trámite deberán llevar un registro completo y preciso de las transferencias que efectúen, por lo que deberán conservar la copia de sus inventarios para futuras consultas.
- VII. El Archivo de Concentración solo recibirá en las fechas estipuladas la documentación debidamente integrada en expedientes, en el formato de transferencia establecido para tal efecto.
- VIII. Para el préstamo de expedientes, la o el titular del área generadora deberá presentar una solicitud por escrito dirigida a la o el Titular de la Dirección de Archivo, mediante la cual especifique claramente en que año fue realizada la transferencia, el Área de Archivo donde su ubica (*Concentración o Histórico*), así como caja y número de los expedientes solicitados.
- IX. El Archivo de Concentración o Histórico prestará los expedientes únicamente a las Unidad o Áreas Responsables generadoras o productoras de la información. Dicho servicio se ofrecerá a través del llenado de un formato de vale para solicitar el préstamo o consulta de expedientes administrativos por un periodo de 30 días naturales, el cual podrá renovarse por un plazo equivalente con un día de anticipación a la conclusión del periodo en vigencia.
- X. En el caso de que alguna o algún servidor público cause baja de la Comisión de Derechos Humanos, deberá solicitar a la Dirección de Archivos la firma de no adeudo de expedientes, y/o material de Archivo que haya sido solicitado al Archivo de Concentración.

3.11. DE LA VALORACION DOCUMENTAL

A efecto de garantizar la adecuada valoración de la documentación semiactiva para su transferencia secundaria, se observarán las siguientes disposiciones:

- I. El Archivo de Concentración será la instancia responsable de la valoración de los expedientes semiactivos, una vez que el plazo de conservación precautoria haya concluido,
- II. Respecto a los plazos de conservación y a las modalidades de valoración de la documentación, el Archivo de Concentración aplicará los establecidos por el Catálogo de Disposición Documental.
- III. Antes de realizar la valoración para proceder a la transferencia secundaria de documentos que hayan concluido su guarda precautoria al Archivo Histórico, el Archivo



| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|------------------|-----------------|-----------------------------|-----------------|
| No Aplica | 0 | Septiembre, 2021 | 16 de 63 |

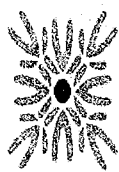
de Concentración elaborara un inventario con la propuesta de los expedientes y/o documentos sujetos de conservarse en el Archivo Histórico, misma que será puesto a consideración al Grupo interdisciplinario para que acuerde lo conducente.

- IV. En caso de que la o el titular del área generadora de la información requiere prórroga del plazo de conservación de los expedientes transferidos, lo solicitara mediante memorándum dirigido a él o la Titular de Archivo, señalando el nuevo periodo de retención precautoria,
- V. La valoración de los expedientes semiactivos deberá ser realizado por el Archivo de Concentración en coordinación con el Grupo Interdisciplinario, las y los titulares de cada área generadora de la documentación, seleccionando de acuerdo al Catálogo de Disposición Documental los expedientes que serán dados de baja y los que serán conservados definitivamente en el Archivo Histórico.
- VI. Si de las opiniones, referencias técnicas sobre valores documentales y recomendaciones que emita el Grupo Interdisciplinario, surgieren dudas en cuando al tratamiento determinado del destino final de la documentación, podrán solicitar al Grupo Interdisciplinario para que emita una aclaración en relación a lo planteado.
- VII. Toda transferencia de expedientes con valor histórico, deberá ser cuidadosamente preparada y organizada en el formato del inventario de la transferencia secundaria al Archivo Histórico, quedando bajo la Responsabilidad del Archivo Histórico.

3.12. DE LA TRANSFERENCIA DE EXPEDIENTES EN ESPECÍFICO

A efecto de garantizar la guarda, custodia y préstamo de los expedientes que correspondan a expedientes de quejas iniciadas, las cuales hayan sido concluidas, así como los expedientes de seguimiento de conciliaciones y recomendaciones que han finalizado su seguimiento, y toda aquella documentación relacionada con la tramitación de dichos expedientes y sus aportaciones, observarán las siguientes políticas:

1. Los expedientes concluidos, deberán tener integradas todas las aportaciones generadas durante el periodo de trámite del expediente y hasta el momento del envío correspondiente al Archivo de Trámite de la Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia. Estos deberán estar relacionados en el formato de transferencia autorizado por la Dirección de Archivos e incluir la versión digitalizada respectiva.
2. Los expedientes una vez recibidos por el archivo de trámite de la Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia, para su debida validación de conclusión, una vez que haya sido validada, se realizará la transferencia respectiva al archivo histórico
3. La instancia responsable de la guarda, custodia y préstamo de los expedientes concluidos arriba mencionados, que no se encuentren transferidos al Archivo



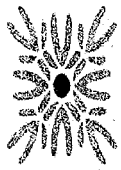
| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|------------------|-----------------|-----------------------------|-----------------|
| No Aplica | 0 | Septiembre, 2021 | 17 de 63 |

Histórico, será el archivo de trámite de la Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia.

4. Por lo que concierne a las aportaciones de expedientes concluidos, el Archivo de Trámite de la DQOT, así como el Archivo Histórico sólo recibirá aquellas que contengan la ubicación correspondiente.
5. Las aportaciones que se turnen a la DQOT deberán remitirse mediante memorándum anexando la relación correspondiente y el soporte electrónico.
6. Los expedientes concluidos de queja, así como las recomendaciones, no están sujetos al procedimiento de baja documental, por lo que su conservación será de manera indefinida o permanente.
7. El Archivo de Trámite de la DQOT realizará el préstamo de los expedientes concluidos que se encuentren bajo su resguardo y custodia, previa solicitud mediante memorándum del área solicitante, con copia de conocimiento a la Dirección de Archivo.
8. El préstamo de expedientes de quejas se realizará de conformidad con el formato de vale para solicitar el préstamo de expedientes de queja y por un periodo de 30 días naturales, pudiendo ser renovado por el mismo periodo de acuerdo a las necesidades del área que lo solicite.
9. De ser el caso, para los expedientes de queja podrá agregárseles algunas observaciones en el formato de vale respectivo.
10. Es responsabilidad del área solicitante, garantizar la integridad de los expedientes otorgados en préstamo y realizar su devolución en tiempo y forma.

3.12.1 Los expedientes de quejas, conciliaciones y recomendaciones que pretendan ser transferidos al Archivo de Concentración, deberán contar con los siguientes requerimientos para poder ser validadas dichas transferencias:

- a) Deberán de obrar las diligencias conforme a la información que guarda físicamente el expediente y el registro en el Sistema o base de datos.
- b) Deberán estar debidamente foliados.
- c) Deberán contar con el Cuadro de Clasificación Archivista correspondiente.
- d) Deberán estar integrados de forma cronológica ascendente.
- e) No deberán contar con ningún instrumento, mecanismo u objeto que pueda contribuir a su daño, deterioro o perjuicio durante el transcurso de su ciclo vital o resguardo permanente.
- f) Deberán entregar el debido respaldo digital, mismo que deberá corresponder al expediente en físico.
- g) Deberá contar con elementos mínimos de integración de un expediente, de conformidad con el procedimiento que cuenten para su conclusión.

| | | | | |
|--|--|-----------------|-----------------------------|-----------------|
|  Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | |
| | PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN ARCHIVÍSTICA | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | No Aplica | 0 | Septiembre, 2021 | 18 de 63 |

El archivo de trámite de la Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia será la instancia encargada de verificar los requerimientos antes mencionados, pudiendo hacer las observaciones que estime conducentes hasta que se asegure de que cada expediente cumple con los requerimientos solicitados, y así poder validar provisionalmente una transferencia.

3.12.2 Préstamo o Consulta de expedientes en específico.

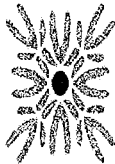
Para el préstamo o consulta de expedientes en específico a los que alude el presente apartado, se atenderán a las consideraciones previstas por el Apartado número 11, fracciones VIII y IX, con la excepción de que el Área Solicitante podrá ser cualquiera de las integrantes de la Comisión de Derechos Humanos, siempre y cuando justifiquen el interés de la consulta o préstamo.

3.13. DEL ARCHIVO HISTORICO

El Archivo Histórico es aquél en el que se administra, organiza, describe, conserva y difunde la memoria documental institucional, así como la que integra documentos o colecciones documentales de relevancia para la memoria de este organismo. El Archivo Histórico podrá ser instalado en la misma área del Archivo de Concentración, con la debida separación y señalización como Archivo Histórico o dependiendo del volumen de la documentación podrá instalarse por separado (en otro inmueble independiente); por lo que es conveniente conocer las características y especificaciones de seguridad para los documentos históricos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

A efecto de garantizar el adecuado manejo de la memoria institucional de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, se observarán las siguientes consideraciones:

1. El Archivo Histórico deberá incorporar correctamente los expedientes que reciba del Archivo de Trámite y/o Concentración como transferencia secundaria, conservándolos en las series documentales establecidas por el Cuadro General de Clasificación Archivística.
2. La organización de los expedientes históricos deberá realizarse con estricto apego al principio de procedencia y al respeto del origen original, a partir de las categorías jerárquicas de las secciones y series de la estructura organizacional y funcional de la Comisión de Derechos Humanos.
3. El Archivo Histórico deberá elaborar y mantener actualizado su formato de inventario, así como establecer un programa para la elaboración de los catálogos de las series que estén bajo su custodia.
4. Para la conservación física de los materiales documentales, el Archivo Histórico deberá contar con un espacio físico que cumpla con las normas mínimas de preservación

| | | | |
|--|--|-----------------|-------------------------|
|  Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | |
| | PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN ARCHIVÍSTICA | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | No Aplica | 0 | Septiembre, 2021 |
| | | | PÁGINA |
| | | | 19 de 63 |

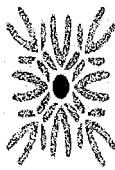
documental, buena ventilación; protección contra los rayos directos del sol sobre las cajas; mobiliario adecuado, así como espacios para el acervo, área administrativa y de consulta, incluyendo el mobiliario adecuado para el tratamiento de documentos en otro soporte tales como documentos electrónicos, fotográficos, de audio y video.

3.14. DE LA BAJA DOCUMENTAL

La baja documental de acuerdo a la Ley General de Archivos consiste en la eliminación de documentos que hayan prescrito en sus valores administrativos, legales, fiscales o contables, que no tengan valores históricos.

A efecto de mantener depurada la información que resguarden los archivos de la Comisión de Derechos Humanos, se observaran las siguientes disposiciones:

- a) La documentación que resguarda el Archivo de Concentración, deberá permanecer como archivo semiactivo hasta que se cumplan los tiempos establecidos en el Catálogo de Disposición Documental.
- b) Todos los expedientes de la Comisión de Derechos Humanos, cuya vigencia ha concluido conforme al Catálogo de Disposición Documental, serán sujetos a revisión para su valoración, selección, transferencia secundaria o baja definitiva, para que a su vez la Dirección de Archivo elabore la primera propuesta de baja y turne a las o los titulares de las áreas para dar seguimiento al trámite correspondiente.
- c) De ser el caso, las Unidades Responsables solicitaran mediante memorándum a la o el Titular de Archivo, la valoración para proceder a la baja documental de los expedientes que se resguardan en el Archivo de Concentración.
- d) La o el titular de Archivo instruirá al responsable del Archivo de Concentración para que dé seguimiento al proceso de baja documental, haciendo entrega del memorándum enviado por las Unidades Responsables y el inventario del formato de baja correspondiente.
- e) La Dirección de Archivo, validara el inventario de la documentación para baja propuesta por las Unidades Responsables emitiendo la ficha técnica de valoración, el dictamen de valoración documental y el acta de baja documental.
- f) La Dirección de Archivo canalizará a las y los titulares de cada área generadora los inventarios autorizados para la baja documental.
- g) La Dirección de Archivo en coordinación con la Dirección Administrativa continuará el procedimiento de baja y destino final en términos de la normatividad aplicable con la finalidad de llevar a cabo la destrucción documental.

| | | | |
|---|--|-----------------|-------------------------|
|  Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | |
| | PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN ARCHIVÍSTICA | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | No Aplica | 0 | Septiembre, 2021 |
| | | | PÁGINA |
| | | | 20 de 63 |

- h) El Grupo Interdisciplinario y el personal que haya intervenido en el proceso de destrucción documental, validará la baja con la firma del dictamen y acta de baja documental de cada uno de ellos y en la parte final de los inventarios correspondientes.
- i) Las Unidades Responsables deberán resguardar los inventarios de baja por un periodo mínimo de cinco años a partir de la fecha de su destrucción.

3.15. PROCESOS ARCHIVISTICOS

La Ley General de Archivos, establece que los sujetos obligados deberán llevar a cabo los Procesos Archivísticos. A través de los Reglamentos, acuerdos o lineamientos internos, las Instituciones pueden establecer esta obligación a las Unidades Responsables, con la finalidad de que los documentos de archivo se encuentren organizados, conservados y preservados, en sus archivos de trámite, concentración e histórico.

El Área Coordinadora de Archivos, la Dirección de Archivo deberá elaborar su Reglamento, acuerdos o lineamientos internos en base a los procesos archivísticos y deberán ser autorizados por el Titular del Sujeto Obligado.

Grandes ventajas se logran al aplicar los procesos archivísticos:

- Facilita la labor archivística que desempeñan los servidores públicos en el cumplimiento de sus funciones, al garantizar la integridad y conservación de los expedientes y documentos de archivo, tal como lo establece la Ley de Responsabilidades de los Servidores Público.
- Facilita el control y el uso de los documentos de archivo.
- Facilita su localización, Acceso y Transparencia.
- Facilita su manejo, desde que se originan hasta su destino final, conforme al Ciclo Vital del Documento.

Este proceso es de vital importancia, ya que, a partir de éste, se da inicio el ciclo vital de los documentos, y permite desarrollar una correcta gestión de la información documental, iniciando con el control y registro de la correspondencia de entrada y salida, así como el control de la información en gestión.

El control de la documentación en gestión, debe garantizar los siguientes aspectos:

- La recepción, registro, distribución y control de la correspondencia de entrada y salida de la CDH Puebla.
- El cumplimiento en tiempo y forma de los asuntos en trámite.
- El registro y control de los asuntos pendientes.
- La evaluación del estado del trámite.



Comisión de
Derechos Humanos
del Estado de Puebla

**COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE
PUEBLA**

PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN ARCHIVÍSTICA

| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|-----------|----------|------------------|----------|
| No Aplica | 0 | Septiembre, 2021 | 21 de 63 |

- La recuperación de la documentación para incorporarla a los expedientes que les correspondan, en relación con su tratamiento archivístico (cuadro general de clasificación archivística).

4. ANEXOS

TRANSFERENCIA PRIMARIA AL ARCHIVO DE CONCENTRACION

Transferencia: (1)

| | |
|-------------------------------|-----|
| ÁREA DE IDENTIFICACIÓN | |
| Fondo: | (2) |
| Área Generadora: | (3) |

| ÁREA DE DESCRIPCIÓN | | | | | | | | | | | |
|---|-------------|---------|-------|---|---------------|------|------|--|------|------|-------------------|
| Caja | No. de Exp. | Sección | serie | Asunto | Clasificación | | | Valor Documental | | | Periodo de Guarda |
| | | | | | P | R | C | A | L | F/C | |
| (4) | (5) | (6) | (7) | (8) | (9) | (10) | (11) | (12) | (13) | (14) | (15) |
| | | | | | | | | | | | |
| OBSERVACIONES | | | | | | | | | | | |
| (16) | | | | | | | | | | | |
| Elaboró Responsable del Archivo de Trámite | | | | Vo. Bo. Titular de la Unidad Responsable | | | | Recepción de Archivo de Concentración | | | |
| | | | | | | | | | | | |
| (17) | | | | (18) | | | | (19) | | | |

| |
|-------------------------------------|
| Vo. Bo. Dirección de Archivo |
| |
| (20) |

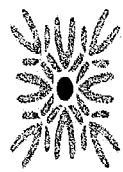
**INSTRUCTIVO DE LLENADO: TRANSFERENCIA PRIMARIA AL ARCHIVO DE
CONCENTRACION**



| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|------------------|-----------------|-----------------------------|-----------------|
| No Aplica | 0 | Septiembre, 2021 | 22 de 63 |

DEBERA ANOTAR:

1. Se anotará el año en el que se realiza la transferencia y el número de remesa que se está enviando.
2. Registrar el nombre de la Institución a la que pertenece el fondo, en este caso, es Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
3. Anotar el nombre del área que generó la documentación que se enviará al Archivo de Concentración para su resguardo.
4. Anotar el número de cada una de las cajas que serán transferidas al Archivo de Concentración.
5. Anotar el número consecutivo de cada uno de los expedientes y/o carpetas que integran cada una de las cajas que serán transferidas al Archivo de Concentración.
6. Anotar el nombre de la sección a la que pertenece el documento de acuerdo al Cuadro General de Clasificación Archivística.
7. Anotar el nombre de la serie a la que pertenecen los documentos, de acuerdo al Cuadro General de Clasificación Archivística de la CDH Puebla.
8. Se anotará el título o nombre del expediente, fecha(s), así como un breve resumen del contenido del expediente, es decir el asunto al que hace referencia dicho documento, especificando si es original o copia.
9. Marcar con una "X" si la información se encuentra clasificada como pública.
10. Marcar con una "X" si la información se encuentra clasificada como reservada.
11. Marcar con una "X" si la información se encuentra clasificada como confidencial.
12. Marcar con una "X" si el valor de la documentación es administrativo.
13. Marcar con una "X" si el valor de la documentación es legal.
14. Marcar con una "X" si el valor de la documentación es fiscal o contable.
15. De acuerdo a los periodos de conservación de la documentación establecidos en el Catálogo de Disposición Documental, anotar en el número de años que será resguardada la documentación dentro del Archivo de Concentración.
16. En este espacio se anotará cualquier observación realizada por el Archivo de Concentración al momento de la revisión de las cajas transferidas.
17. Anotar el nombre completo y la firma de la persona responsable del Archivo de Trámite encargado de preparar y realizar la transferencia primaria.
18. Anotar el nombre completo y la firma de la o del titular de la Unidad Responsable a la que pertenece el área generadora.
19. Al ser recibidas las cajas en el Archivo de Concentración se asentará, la fecha, el nombre completo y la firma de la persona que recibe.
20. Posterior a la revisión se asentará la fecha, el nombre completo y la firma de quien revisa.



Comisión de
Derechos Humanos
del Estado de Puebla

**COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE
PUEBLA**

PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN ARCHIVÍSTICA

| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|-----------|----------|------------------|----------|
| No Aplica | 0 | Septiembre, 2021 | 23 de 63 |

TRANSFERENCIA SECUNDARIA AL ARCHIVO HISTORICO

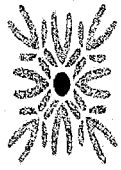
No. de Transferencia: (1)
Fecha: (2)

| ÁREA DE IDENTIFICACIÓN | |
|------------------------|-----|
| Fondo: | (3) |
| Área Generadora: | (4) |

| ÁREA DE DESCRIPCIÓN | | | | | |
|---------------------|-------------|---------|-------|--------|-----------------|
| Caja | No. De Exp. | Sección | Serie | Asunto | Fechas Extremas |
| (5) | (6) | (7) | (8) | (9) | (10) |

| Elaboró Archivo de Concentración | Revisó Dirección de Archivo | Recibió |
|-------------------------------------|--------------------------------|---------|
| (11) | (12) | (13) |
| | | |

El presente inventario ampara la cantidad de expedientes y/o documentos, transferidos al Archivo Histórico de la CDH Puebla, los cuales han cumplido con los plazos de conservación establecidos en el Catálogo de Disposición Documental.

| | | | |
|--|--|-----------------|-------------------------|
|  Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | |
| | PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN ARCHIVÍSTICA | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | No Aplica | 0 | Septiembre, 2021 |
| | | | PÁGINA |
| | | | 24 de 63 |

INSTRUCTIVO DE LLENADO: TRANSFERENCIA SECUNDARIA AL ARCHIVO HISTÓRICO

SE DEBE ANOTAR:

1. Asentar el número de la transferencia representada por el año en que se envía la documentación al Archivo Histórico y el número de envió, es decir: año - número de transferencia.
2. Asentar la fecha en la que se realiza el llenado del inventario.
3. Asentar el nombre de la Titular de la Unidad Responsable a la que se encuentra adscrita el área generadora.
4. Se anotará el nombre del área donde se generan los documentos.
5. Asentar el número de la (s) caja (s) que será (n) enviada (s) como transferencia secundaria al Archivo Histórico.
6. Asentar el número consecutivo del expediente.
7. Asentar el nombre de la sección a la que pertenecen los documentos transferidos de acuerdo al Cuadro de Clasificación del Archivo Histórico.
8. Asentar el nombre de la serie a la que pertenecen los documentos transferidos de acuerdo al Cuadro de Clasificación del Archivo Histórico.
9. Asentar brevemente el asunto del que trata cada uno de los documentos a transferir descritos en el inventario y si es copia u original.
10. Anotar las fechas de inicio y conclusión del documento a transferir, se especificará año, mes y día.
11. Asentar el nombre completo y firma de la persona responsable de elaborar el inventario en el Archivo de Concentración.
12. Asentar el nombre completo y la firma de la o del titular de la Dirección de Archivo, quien revisa el inventario.
13. Asentar el nombre completo y la firma de la o del titular de la Dirección de Archivo, o quien recibe el inventario.



Comisión de
Derechos Humanos
del Estado de Puebla

**COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE
PUEBLA**

PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN ARCHIVÍSTICA

| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|-----------|----------|------------------|----------|
| No Aplica | 0 | Septiembre, 2021 | 25 de 63 |

BAJA DOCUMENTAL

No. de Transferencia: (1)

Fecha: (2)

ÁREA DE IDENTIFICACIÓN

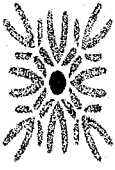
| | |
|----------------------|-----|
| Área de Procedencia: | (3) |
| Área Generadora: | (4) |

ÁREA DE DESCRIPCIÓN

| Caja | No. de Exp. | Sección | Serie | Asunto | Tipo de Documentos | | Valor documental | | |
|------|-------------|---------|-------|--------|--------------------|--------|------------------|------|------|
| | | | | | Original | Copias | A | L | F/C |
| (5) | (6) | (7) | (8) | (9) | (10) | (11) | (12) | (13) | (14) |
| | | | | | | | | | |

OBSERVACIONES

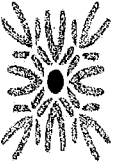
| (| | | | | | | | | |
|-------------------------------------|--|--|--|---|--|--|---------------------------------|--|--|
| Elaboró Archivo de Concentración | | | | Vo. Bo. Titular de la Unidad Responsable | | | Vo. Bo. Dirección de Archivo | | |
| (16) | | | | (17) | | | (18) | | |
| Nombre y Firma | | | | Nombre y Firma | | | Nombre y Firma | | |

| | | | |
|--|--|-----------------|-------------------------|
|  Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | |
| | PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN ARCHIVÍSTICA | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | No Aplica | 0 | Septiembre, 2021 |
| | | | PÁGINA |
| | | | 26 de 63 |

INSTRUCTIVO DE LLENADO PARA LA BAJA DOCUMENTAL

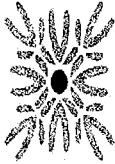
SE DEBE ANOTAR:

1. Escribir el número de la transferencia representada por el año en que se envía la documentación al Archivo Histórico y el número de remisión, por ejemplo 2020-1.
2. Escribir la fecha en la que se realiza el llenado del inventario.
3. Registrar el nombre de la Institución a la que pertenece el fondo, en este caso, es Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
4. Se escribirá el nombre del área donde se generan los documentos.
5. Escribir el número de caja que corresponda.
6. Escribir el número consecutivo de cada uno de los expedientes que serán propuestos para su baja definitiva.
7. Escribir el nombre de la sección a la que pertenece el documento de acuerdo al Cuadro General de Clasificación Archivística.
8. Escribir el nombre de la serie documental en la que se clasifica el expediente de conformidad con el Cuadro General de Clasificación Archivística de la CDH Puebla.
9. Se anotará el título o nombre del expediente, así como un breve resumen del contenido del expediente, es decir el asunto al que hace referencia dicho documento y la fecha.
10. Marcar con una "X" si el expediente contiene documentos originales.
11. Marcar con una "X" si el expediente está conformado por copias de documentos.
12. Marcar con una "X" si el valor de la documentación es administrativo.
13. Marcar con una "X" si el valor de la documentación es legal.
14. Marcar con una "X" si el valor de la documentación es fiscal o contable.
15. Se escribirá cualquier observación realizada por la Dirección de Archivo y el Archivo de Concentración al momento de la revisión de la propuesta de baja.
16. Escribir el nombre completo y firma de la persona responsable de elaborar el inventario en el Archivo de Concentración.
17. Escribir el nombre completo y la firma de la o del titular de la Unidad Responsable a la que pertenece el área generadora.
18. Escribir el nombre completo y la firma de la o del titular de la Dirección de Archivo, quien da el visto bueno al inventario.

| | | | |
|--|--|-----------------|-------------------------|
|  Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | |
| | PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN ARCHIVÍSTICA | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | No Aplica | 0 | Septiembre, 2021 |
| | | | PÁGINA |
| | | | 27 de 63 |

FORMATO DE CARATULA PARA LAS CAJAS

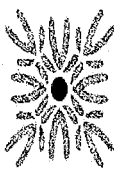
| TRANSFERENCIA (AÑO) | (1) | CAJA No. | (2) |
|----------------------------------|-----|---------------------|-----|
| FONDO | | (3) | |
| TITULAR DE LA UNIDAD RESPONSABLE | | (4) | |
| ÁREA GENERADORA | | (5) | |
| SERIE | | (6) | |
| CONTENIDO | | Expedientes del (7) | |

| | | | |
|--|--|-----------------|-----------------------------|
|  Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | |
| | PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN ARCHIVÍSTICA | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | No Aplica | 0 | Septiembre, 2021 |
| | | | PÁGINA |
| | | | 28 de 63 |

INSTRUCTIVO DE LLENADO: CARÁTULA PARA LAS CAJAS


SE DEBE ANOTAR:

1. Se registrará el año en el que se realiza la transferencia, en el caso de enviar más de una remesa se registrará el año, guion y el número consecutivo de caja por ejemplo 2019-1, 2019-2... y así consecutivamente.
2. Registrar con arábigos el número de la caja que corresponda.
3. Registrar el nombre de la Institución a la que pertenece el fondo, en este caso, es Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
4. Registrar el nombre de la Titular de la Unidad Responsable a la que se encuentra adscrita el área generadora.
5. Registrar el nombre del área generadora de la documentación que será enviada al Archivo de Concentración para su resguardo.
6. Registrar el nombre de la serie (s) de la documentación contenida en cada una de las cajas, de conformidad con el nombre de las series establecidas en el Cuadro General de Clasificación Archivística.
7. Registrar el número de expedientes contenidos en cada caja especificando el número del expediente con el que inicia la caja y el número del expediente con el que concluye.

| | | | | |
|---|--|-----------------|-----------------------------|---------------|
|  Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | |
| | PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN ARCHIVÍSTICA | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | No Aplica | 0 | Septiembre, 2021 | 29 de 63 |

FORMATO PARA PRESTAMO O CONSULTA DE EXPEDIENTES

| | | | | | |
|------------------------------------|--------------|----------------------|---|-------------------|------|
| | | | | FOLIO:(1) | |
| | | | | FECHA: (2) | |
| DATOS DEL SOLICITANTE | | | | | |
| Nombre y Cargo: | | (3) | | | |
| Área de Adscripción: | | (4) | | | |
| DATOS DEL EXPEDIENTE | | | | | |
| Área Generadora: (5) | | | | | |
| No. del Expediente (s): | Caja: | Transferencia | Asunto (s): | | |
| (6) | (7) | (8) | (9) | | |
| PRÉSTAMO: | | (10) | CONSULTA: | | (11) |
| SERIE DOCUMENTAL: | | | AÑO: | | |
| Solicitante | | | Archivo de Concentración o Histórico | | |
| (12) | | | (13) | | |
| <hr/> Nombre y Firma | | | <hr/> Nombre y Firma | | |
| DEVOLUCIÓN | | | | | |
| (14) | | | (15) | | |
| <hr/> Nombre y Firma | | | <hr/> Nombre y Firma | | |
| FECHA DE DEVOLUCIÓN: | | (16) | | | |

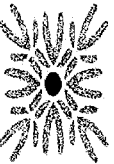
| | | | |
|--|--|-----------------|-------------------------|
|  Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | |
| | PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN ARCHIVÍSTICA | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | No Aplica | 0 | Septiembre, 2021 |
| | | | PÁGINA |
| | | | 30 de 63 |

OBSERVACIONES: (17) El préstamo del expediente tiene una vigencia de 30 días naturales a partir de la fecha de entrega.

INSTRUCTIVO DE LLENADO: PRESTAMO O CONSULTA DE EXPEDIENTES

SE DEBE ANOTAR

1. Se anotará el folio consecutivo de cada uno de los vales de préstamo para control interno.
2. Se anotará la fecha en la que se realiza el préstamo y llenado del vale.
3. Anotar el nombre y cargo del solicitante de la información.
4. Anotar el nombre del área de adscripción del solicitante.
5. Anotar el nombre del área generadora de los documentos, responsable de enviar a resguardo la documentación.
6. Anotar el número(s) del(os) expediente(s) solicitado(s) en calidad de préstamo.
7. Anotar el número de la caja(s) en la que se encuentra resguardado el expediente.
8. Anotar el número de la transferencia en la que fue enviado el documento para su resguardo en el Archivo de Concentración.
9. Anotar brevemente el asunto(s) al que hace referencia el expediente(s).
10. Marcar con una "X" si la información solicitada es para préstamo.
11. Marcar con una "X" si la información solicitada es para consulta.
12. Anotar el nombre completo y la firma de quien recibe el expediente.
13. Anotar el nombre completo y la firma de la persona responsable de realizar el préstamo documental por parte del Archivo de Concentración.
14. Anotar el nombre completo y la firma de la persona que devuelve físicamente el expediente, documento o carpeta al Archivo de Concentración.
15. Nombre y firma de la persona que recibe el expediente prestado por parte del Archivo de Concentración.
16. Anotar la fecha completa en la que se realiza la devolución del préstamo de acuerdo con el siguiente esquema: día/mes/año.
17. Para utilización del Archivo de Concentración, anotar cualquier observación referente al préstamo asentado en el vale.

| | | | | |
|--|--|-----------------|-------------------------|-----------------|
|  Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | |
| | PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN ARCHIVÍSTICA | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | No Aplica | 0 | Septiembre, 2021 | 31 de 63 |

5. INTERPRETACION

La Dirección de Archivo, en coordinación con las y los responsables de Archivo de Concentración e Histórico, serán la instancia y área correspondiente de interpretar las disposiciones contenidas para efectos administrativos, previa aprobación del OIC.

6. RESPONSABILIDADES

18.1. Es Responsabilidad de la **Dirección de Archivo** la elaboración y actualización del presente Manual de Políticas y Procedimientos en gestiones Archivísticas.

18.2. Es responsabilidad de todo el personal integrante de este organismo llevar a cabo lo establecido dentro de este procedimiento y ejecutar la actividad que este procedimiento les faculta.


18.3. Es responsabilidad de la **DAR** el vigilar el cumplimiento de este procedimiento en coordinación con el OIC.

7. REFERENCIAS

- 20.1. Constitución Política de los Estado Unidos Mexicanos.
- 20.2. Ley General de Archivos.
- 20.3. Ley General de Transparencia, Acceso a la Información Pública.
- 20.4. Ley General de Bienes Nacionales.
- 20.5. Ley Federal sobre Monumentos y Zonas Arqueológicas, Artísticos e Históricos
- 20.6. Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- 20.7. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla
- 20.8. Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
- 20.9. Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado.

8. REGISTROS

- 22.1. Catálogo de Disposición Archivística
- 22.2. Cuadro General de Clasificación Archivística
- 22.3. Formato de Préstamo o consulta de expedientes
- 22.4.3 Formato de Transferencia Primaria
- 22.4.4 Formato de Transferencia Secundaria
- 22.4.5 Formato de caratula para las cajas

| | | | | |
|--|--|-----------------|-------------------------|-----------------|
|  Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | |
| | PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN ARCHIVÍSTICA | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | No Aplica | 0 | Septiembre, 2021 | 32 de 63 |

22.4.6 Dictamen y acta de baja documental y transferencia secundaria

22.4.7 Guía de archivo documental

22.4.8 Guía simple de archivo

22.4.9 Informe anual de cumplimiento

22.4.10 Inventarios Documentales

22.4.11 Índice de expedientes clasificados como reservados

22.5.12 Inventarios Documentales

22.6.13 Programa Anual de Desarrollo Archivístico

9. PROCEDIMIENTOS ESPECÍFICOS

9.1 ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO PARA LA TRANSFERENCIA PRIMARIA DE DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS DE LOS ARCHIVOS DE TRÁMITE AL ARCHIVO DE CONCENTRACION.

| No. | Responsable | Actividad | Documento que se genera. |
|-----|-----------------------------------|--|----------------------------------|
| 1 | Responsable de Archivo de Trámite | <p>Elabora un memorándum dirigido a la o el Titular de la Dirección de Archivo solicitando la transferencia primaria de los documentos al Archivo de Concentración. Sin menoscabo de lo solicitado deberá contener una relación del catálogo de disposición documental, y el cuadro de clasificación archivística de cada expediente que se pretende ser transferido.</p> <p>Así mismo deberá estar signado por el visto bueno de la o el Titular del Área Respectiva.</p> <p>Si tuviere incertidumbre en cuanto a la valoración y clasificación de cierta documentación, lo hará constar en dicho escrito, solicitando la intervención del Grupo Interdisciplinario, debiendo señalar con claridad la documentación que se encuentre debidamente clasificada y valorada y aquella en la que existen incertidumbres.</p> | Se obtiene acuse del memorándum. |



| | | | |
|---|--|---|---|
| 2 | Titular de la Dirección de Archivo | Recibe el memorándum de cada área responsable solicitando la transferencia primaria. | Mediante memorándum acepta provisionalmente la transferencia, con copia de conocimiento a la o el Responsable de Archivo de Concentración. |
| 3 | | Turna dicha solicitud a la o el Responsable del Archivo de Concentración para dar seguimiento a la recepción de expedientes. | Mediante el mismo Memorándum instruye dar seguimiento anexando copia de la solicitud. |
| 4 | | Notifica al Grupo Interdisciplinario sobre la solicitud de Transferencia Primaria. | Memorándum mediante el cual se hace recordatorio de la celebración de la sesión del Grupo Interdisciplinario adjuntando copia de la solicitud con los anexos correspondientes. |
| | Grupo Interdisciplinario | Se constituye para sesionar y externar cualquier opinión u observación que estimen pertinente en cuanto a la clasificación y valoración documental. | |
| | | Se atenderá a las consideraciones previstas por el procedimiento para la intervención del grupo interdisciplinario. | Del documento que se genere en la sesión del grupo interdisciplinario tendrá copia la o el Titular de la Dirección de Archivo, la o el Responsable del Archivo de Trámite e Histórico y la o el Titular que lo solicitase durante la ratificación del acta. |
| | Responsable del Archivo de Concentración | Recibir instrucción y copia de la solicitud de transferencia. | Acordar fecha y hora para recibir los formatos originales de transferencia y las cajas con los expedientes, |



| | | | |
|-----|--|---|--|
| | | | notificando oportunamente a la o el Responsable de Archivo de Trámite de cada unidad o área responsable. |
| 6 | Responsable de Archivo de Trámite | Recibe la notificación de la o el responsable de Archivo de Concentración Señalando fecha para el análisis y conclusión de la transferencia. | NO GENERA |
| 5 | Responsable del Archivo de Concentración | Revisa y coteja el contenido de las cajas con el formato de transferencias primaria, con el fin de verificar que cumpla con las especificaciones requeridas | Firma de recibido el formato de transferencia primaria, asentado observaciones si fuere necesario. Por lo que se tendrá por aceptada la transferencia. |
| 5.1 | | Si de la revisión se advierten situaciones que no puedan ser suplidas o se presuman deficiencias graves. | Prevendrá a la o el Responsable de Archivo de Trámite para subsanar dichas cuestiones, señalando nuevamente fecha y hora para una nueva revisión. |
| 6 | | Archiva el formato junto con la solicitud y envía copia del mismo a la o el Titular de la unidad o área responsable | Se realiza el acuerdo de la realización de dicha transferencia, debiendo constar la firma del titular del área responsable, el responsable de Archivo de Trámite, la o el Responsable del Archivo de Concentración, la o el Titular de la Dirección de Archivo Y Emite copia a la unidad responsable y la o el Titular de la Dirección de Archivo. |
| 7 | Unidad o Área responsable | Reciben copia del formato de transferencia primaria debidamente llenado para su control interno | NO GENERA |



**Comisión de
Derechos Humanos
del Estado de Puebla**

**COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE
PUEBLA**

PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN ARCHIVÍSTICA

CÓDIGO

REVISIÓN

**FECHA DE
EMISIÓN**

PÁGINA

No Aplica

0

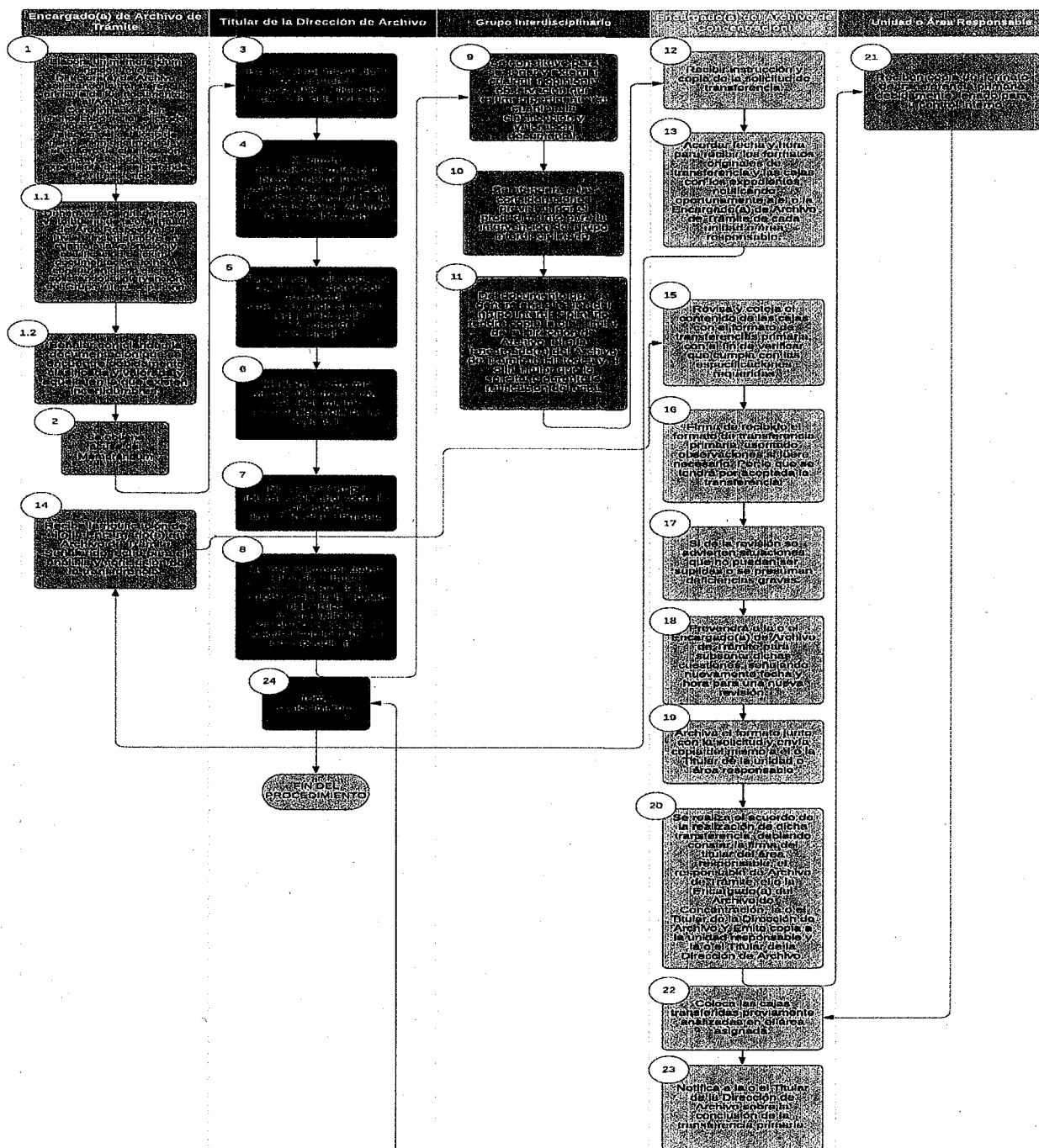
Septiembre, 2021


35 de 63

| | | | |
|-----------------|---|---|---|
| 8 | Responsable de Archivo de Concentración | Coloca las cajas transferidas previamente analizadas en el área asignada. | Notifica a la o el Titular de la Dirección de Archivo sobre la conclusión de la transferencia primaria. |
| 9 | Titular de la Dirección de Archivo | Toma conocimiento | NO GENERA |
| FIN DEL PROCESO | | | |



9.1.1 FLOJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO PARA LA TRANSFERENCIA PRIMARIA DE DOCUMENTOS ADMINISTRATIVOS DE LOS ARCHIVOS DE TRÁMITE AL ARCHIVO DE CONCENTRACION



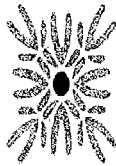
| | | | | |
|--|--|-----------------|-------------------------|---------------|
|  Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | |
| | PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN ARCHIVÍSTICA | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | No Aplica | 0 | Septiembre, 2021 | 37 de 63 |

9.2. ACTIVIDADES DEL PROCEDIMIENTO PARA LA TRANSFERENCIA SECUNDARIA DE ARCHIVO DE CONCENTRACION A ARCHIVO HISTORICO.

| No. | Responsable | Actividad | Documentos que se generan |
|-----|---|---|---|
| 1 | Responsable de Archivo de Concentración | Selecciona del Archivo de Concentración los expedientes que son susceptibles de ser considerados documentos históricos mismos que se encuentran en el CADIDO e informa a la Dirección de Archivos al respecto. | |
| 2 | | Notifica a la o el Titular de la Dirección de Archivo de la selección de dichos documentos. | Memorandum y anexo |
| 3 | Dirección de Archivo | Toma conocimiento y notifica al Grupo Interdisciplinario para someterlo a su valoración y validación de transferencia secundaria. | |
| 4 | Grupo Interdisciplinario | Se reúne para sesionar con el fin de formular opiniones y externar cualquier cuestión relativa a las posibles transferencias secundarias. | Invitación a sesión de grupo interdisciplinario |
| 5 | | Se llevará a cabo las mismas disposiciones contenidas en el Procedimiento para la Intervención del Grupo interdisciplinario. Se asienta en Acta la validación por parte del grupo Interdisciplinario de transferencia y en su caso, las reservas que hubieren subsistido durante la sesión. Se deberá señalar los documentos que no fueren susceptibles de transferencia secundaria y puntualizar su destino final. | Acta de validación de transferencia |
| 6 | | De lo acordado durante la sesión deberá tener copia la o el Titular de la Dirección de Archivo, la o el responsable de Archivo de Concentración e Histórico. | Copia del acta de validación de transferencia |
| 7 | Responsable de Archivo de Concentración | Elabora el inventario final de transferencia secundaria correspondiente de los expedientes seleccionados para integrarse al Archivo Histórico. | Inventario de Transferencia secundaria |
| 8 | | Arregla en cajas de archivo los expedientes seleccionados y elabora la carátula con los datos correspondientes a cada caja, de acuerdo al orden | Caratulas de cajas transferidas |



| | | | |
|----|----------------------------------|---|--|
| | | que guarda el inventario de transferencia secundaria. | |
| 9 | | Informa a la o el Titular de la Dirección de Archivo con copia para la o el Responsable de Archivo Histórico sobre la cantidad de documentos y cajas que siguieron el proceso de la transferencia secundaria, anexando el inventario final correspondiente. | Memorandum |
| | Responsable de Archivo histórico | Revisa y coteja el contenido de las cajas con el formato de transferencias secundarias, con el fin de verificar que cumpla con las especificaciones requeridas. | |
| | | Notifica a la o el Titular de la Dirección de Archivo sobre la revisión y valida provisionalmente la transferencia secundaria. Haciendo de Conocimiento al Órgano Interno de Control. | Memorandum |
| 10 | Dirección de Archivo | Toma conocimiento, recibe inventario, válida la transferencia y mediante memorándum envía a Presidencia dicho inventario final para su conocimiento. | |
| | Órgano Interno de Control | Toma conocimiento, recibe inventario y validación, haciendo mención de las observaciones que estime procedentes o en su caso, únicamente se tendrá por enterado. | Memorandum |
| 11 | Presidencia | Recibe Memorandum e inventario final. Toma conocimiento y lo devuelve mediante memorandum a la Dirección de Archivos | Memorandum con Inventario de transferencia |
| 12 | Dirección de Archivo | Recibe memorandum e inventario de transferencia secundaria, envía copia al Grupo Interdisciplinario para su conocimiento e instruye a la o el Responsable de Archivo Histórico para firmar la hoja de cierre correspondiente y proceder a su guarda. | Memorandum a |
| 13 | Grupo Interdisciplinario | Recibe memorándum e inventario de transferencia secundaria y toma conocimiento. | |
| 14 | Dirección de Archivo | Instruye a la o el Responsable de Archivo Histórico para firmar la hoja de cierre correspondiente y | Hoja de cierre de transferencia |



**Comisión de
Derechos Humanos
del Estado de Puebla**

**COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE
PUEBLA**

PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN ARCHIVÍSTICA

CÓDIGO

REVISIÓN

**FECHA DE
EMISIÓN**

PÁGINA

No Aplica

0

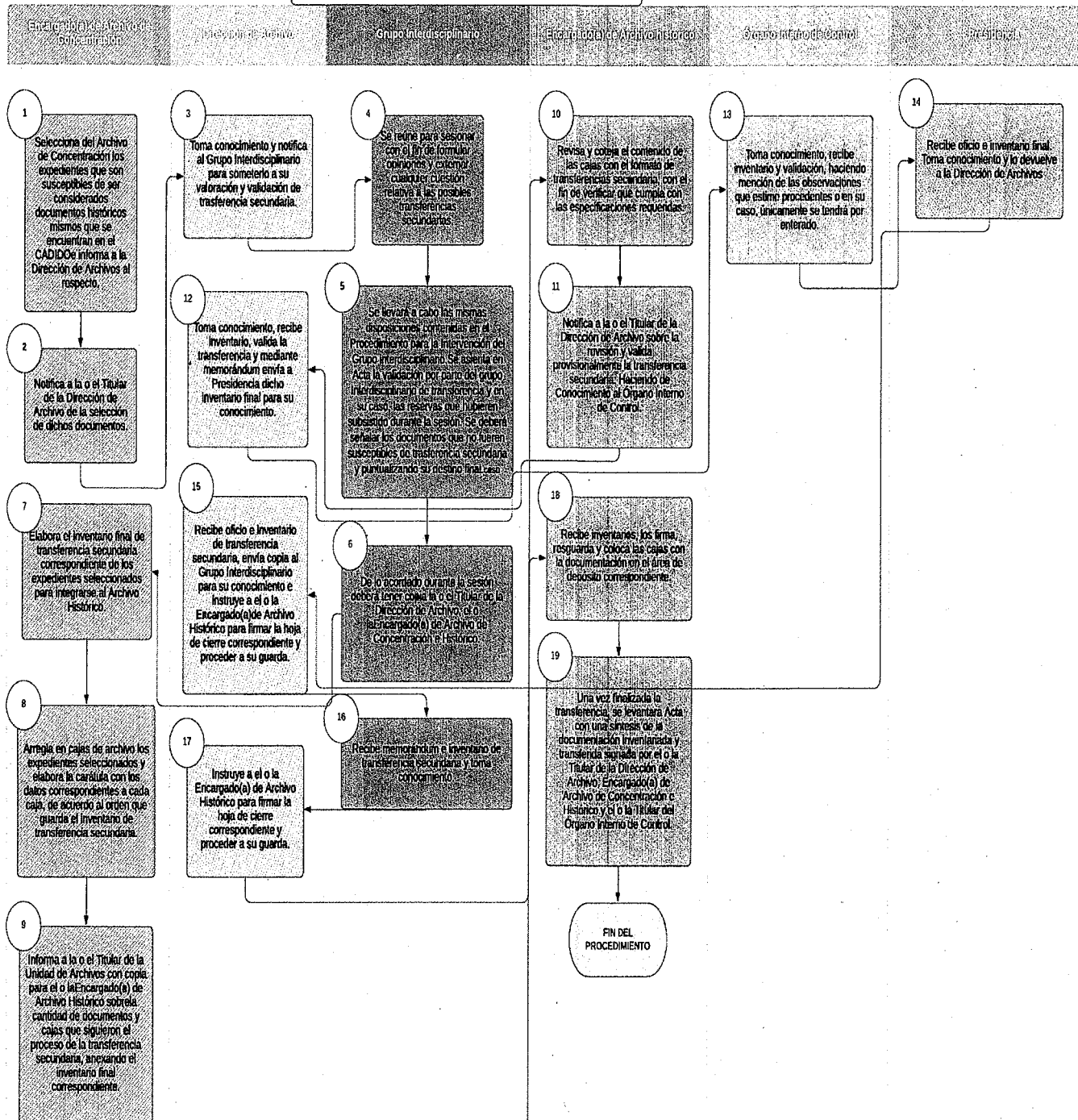
Septiembre, 2021

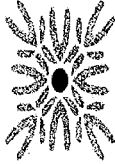
39 de 63

| | | | |
|----|-----------------------------------|---|------------|
| | | proceder a su guarda. | secundaria |
| 15 | Responsable de Archivo Histórico. | Recibe inventarios, los firma, resguarda y coloca las cajas con la documentación en el área de depósito correspondiente. | |
| | | Una vez finalizada la transferencia, se levantará Acta con una síntesis de la documentación inventariada y transferida signada por la o el Titular de la Dirección de Archivo, Responsable de Archivo de Concentración e Histórico y la o el Titular del Órgano Interno de Control. | Acta final |
| | FIN DEL PROCESO | | |



9.2.1 FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO PARA LA TRANSFERENCIA SECUNDARIA DE ARCHIVO
DE CONCENTRACION A ARCHIVO HISTÓRICO.



| | | | | |
|--|--|----------------------|---|---------------------------|
|  Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | |
| | PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN ARCHIVÍSTICA | | | |
| | CÓDIGO No Aplica | REVISIÓN 0 | FECHA DE EMISIÓN Septiembre, 2021 | PÁGINA 41 de 63 |

9.3. PROCEDIMIENTO PARA LA INTEVENCIÓN DEL GRUPO INTERDISCIPLINARIO

Cuando subsistan dudas en cuanto a la valoración, clasificación y/o destino final de un documento que la o el titular de cada Unidad o Área no le sea posible dilucidar. Podrá solicitar la intervención del Grupo Interdisciplinario en virtud de sus atribuciones y funciones, por lo que se atenderá de conformidad al siguiente procedimiento.

| No. | Responsable | Actividad | Documento generado |
|-----|---|--|---|
| 1 | Titular de la Unidad o Área Responsable | Solicitará mediante memorándum a la o la o el Titular de la Dirección de Archivo la intervención del grupo Interdisciplinario para resolver las dudas en cuestión. | Memorandum dirigido al grupo interdisciplinario |
| 2 | Titular de la Dirección de Archivo | Notifica a los y las integrantes del Grupo Interdisciplinario, el día y hora en que sesionarán. | |
| 3 | Grupo Interdisciplinario | Sesiona el día y fecha acordado, debiendo estar presentes como mínimo las dos terceras partes para tener por celebrada dicha sesión. De lo contrario la o el Titular acordará nuevamente fecha y hora para dicha sesión que no podrá ser mayor a 5 días hábiles posteriores. | |
| | | Deberán estar imprescindiblemente la o el responsable de Archivo de Trámite y la o el Titular del Área responsable y las o los responsables de Archivo de Concentración e Histórico. | |
| 4 | | Llevada a cabo la sesión, el titular del área que solicitó la transferencia y la intervención del grupo, expondrá la justificación de sus determinaciones y en su caso las incertidumbres que se le hayan generado, teniendo que exponer una posible solución. | |
| 5 | | Una vez de haber sustentado su opinión, se atenderán las posturas de los y las integrantes del Grupo Interdisciplinario, quienes podrán | |



Comisión de
Derechos Humanos
del Estado de Puebla

**COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE
PUEBLA**

PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN ARCHIVÍSTICA

CÓDIGO

REVISIÓN

**FECHA DE
EMISIÓN**

PÁGINA

No Aplica

0

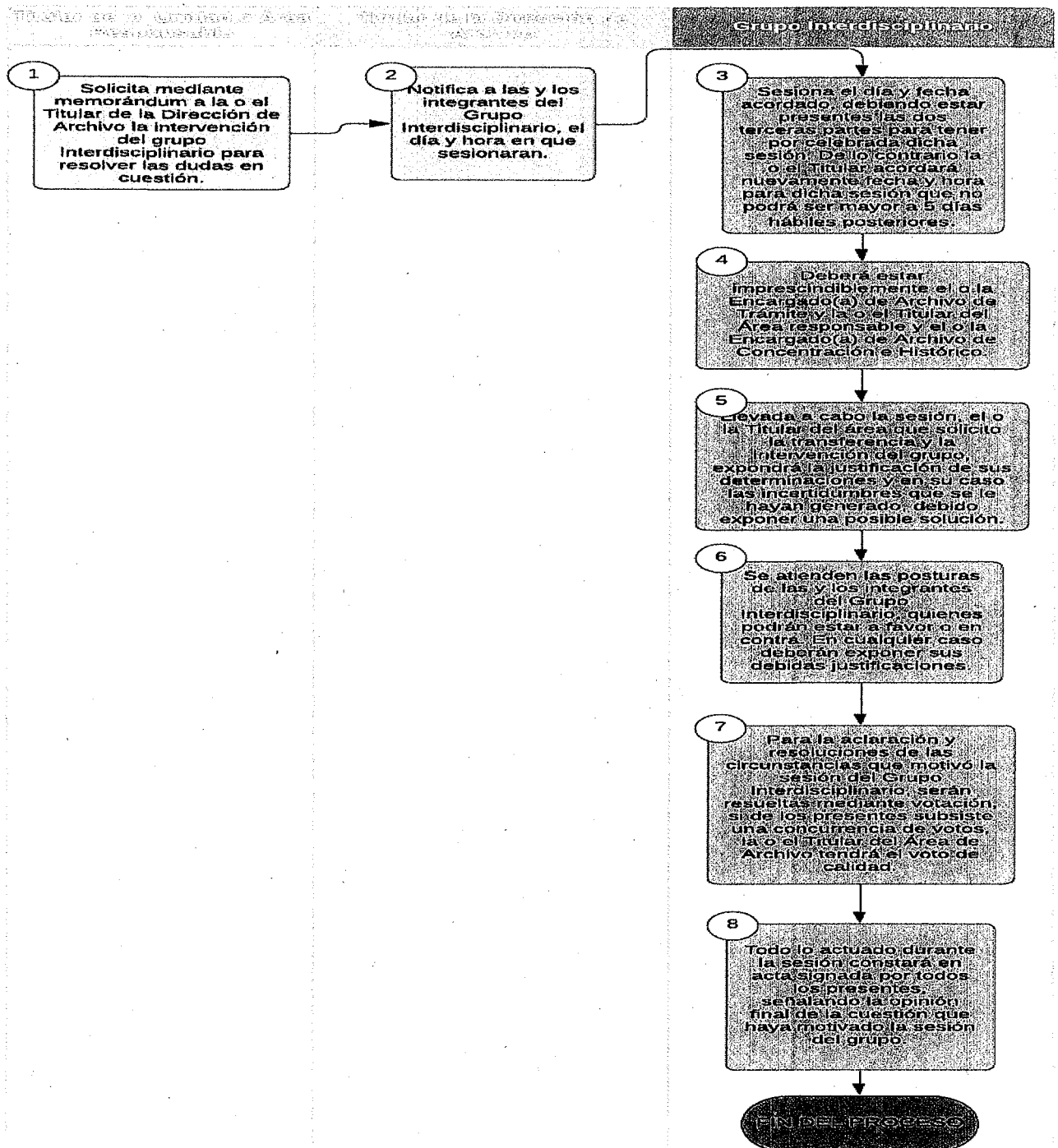
Septiembre, 2021

42 de 63

| | | | |
|------------------------|--|--|----------------|
| | | estar a favor o en contra. En cualquier caso, deberán exponer sus debidas justificaciones. | |
| 6 | | Para la aclaración y resoluciones de las circunstancias que motivó la sesión del Grupo Interdisciplinario, serán resueltas mediante votación, si de los presentes subsiste una concurrencia de votos, la o el Titular del Área de Archivo tendrá el voto de calidad. | |
| 7 | | De todo lo actuado durante la sesión constará acta signada por todos los presentes, señalando la opinión final de la cuestión que haya motivado la sesión del grupo. | Acta de sesión |
| FIN DEL PROCESO | | | |



9.3.1 FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO PARA LA INTEVENCIÓN DEL GRUPO INTERDISCIPLINARIO.





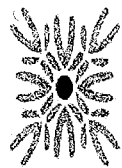
| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|-----------|----------|------------------|----------|
| No Aplica | 0 | Septiembre, 2021 | 44 de 63 |

9.4 PROCEDIMIENTO PARA LA TRANSFERENCIA DE EXPEDIENTES CONCLUIDOS DE QUEJAS Y RECOMENDACIONES.

Los expedientes de queja que se encuentren concluidos y cuya consulta sea esporádica de conformidad con las funciones propias de cada área, se encontraran en el archivo de trámite de la Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia.

No obstante, debido a que dichos expedientes guardan intrínsecamente valores históricos que, por la naturaleza de la información que contiene como testimonio de la actividad sustantiva de este Organismo, se deberán observar las siguientes consideraciones:

| No. | Unidad o Área Responsable | Actividad | Documentos Generales |
|-----|---|---|--|
| 1 | Responsable de Archivo de Trámite de la Unidad o Área Responsable | Elabora un memorándum dirigido a la o el Titular de la Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia, en atención al responsable del archivo de trámite de dicha Área, con copia de conocimiento a la Dirección de Archivo. Dicho memorándum deberá contener una relación del catálogo de disposición documental, cuadro de clasificación archivística de cada expediente enviado. Así mismo deberá estar signado con el visto bueno de la o el titular del Área Respectiva e integrado debidamente en concordancia con lo contenido en el Sistema de Quejas, cumpliendo con las características previstas para la correcta guarda de los expedientes archivísticos. | Memorandum Relación de catálogo de disposición documental Cuadro de clasificación archivística |
| 2 | Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia | Recibe solicitud, mediante memorandum acuerda día y hora para la recepción provisional de los expedientes que desean ser transferidos al archivo de trámite de la DQOT, notificándole a la o el Responsable de Archivo de Trámite del área solicitante. | Memorandum |
| 3 | | Revisa y coteja el contenido de las cajas con el listado de los expedientes enviados, con el fin de verificar que cumpla con las especificaciones requeridas SI o NO cumple con las especificaciones requeridas. | |
| 4 | | NO Si de la revisión y análisis se advierten situaciones que no puedan ser suplidas o se presuman | |



Comisión de
Derechos Humanos
del Estado de Puebla

**COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE
PUEBLA**

PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN ARCHIVÍSTICA

CÓDIGO

REVISIÓN

**FECHA DE
EMISIÓN**

PÁGINA

No Aplica

0

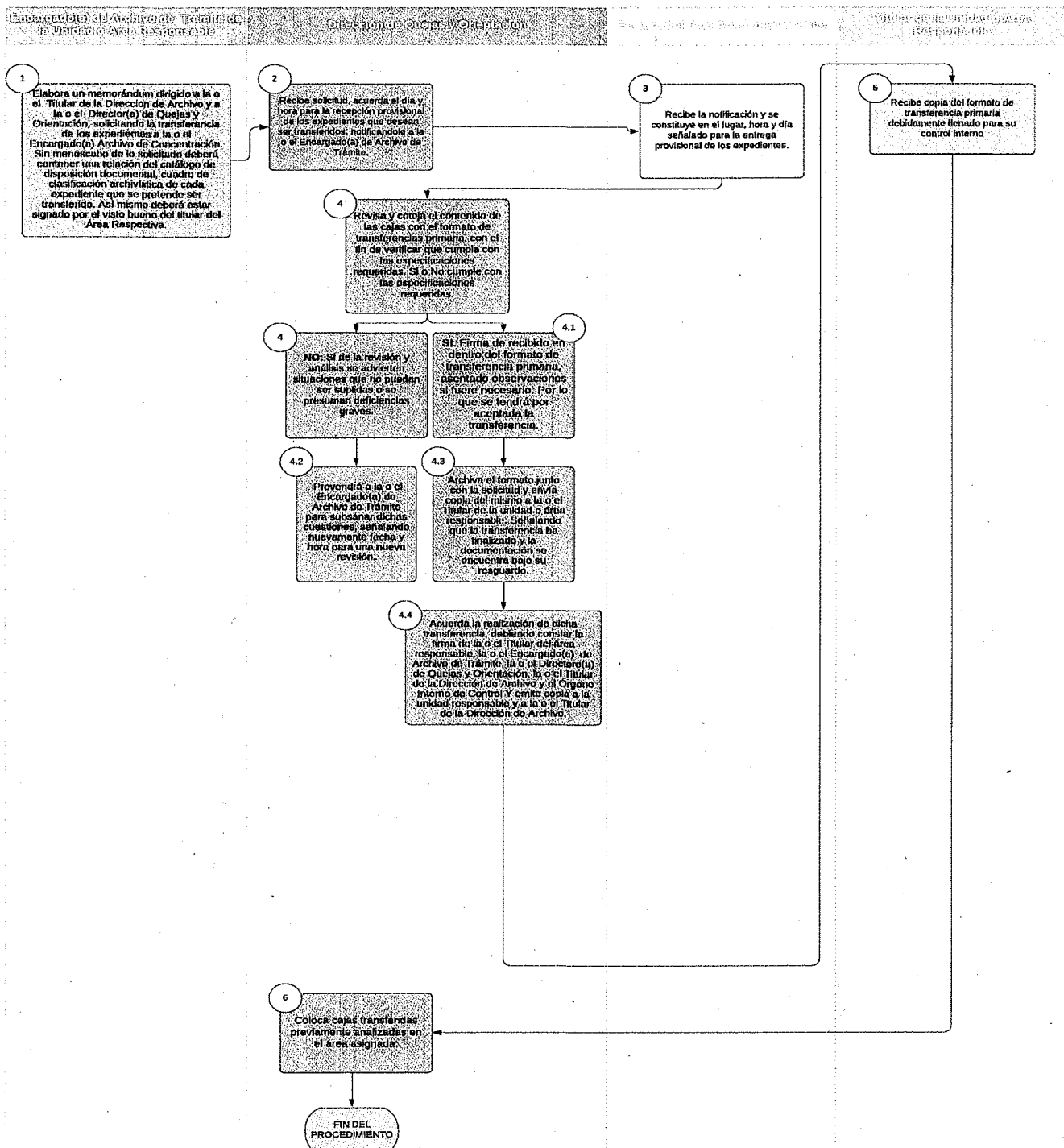
Septiembre, 2021

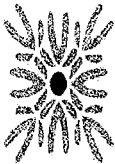
45 de 63

| | | | |
|------------------------------|--|--|--|
| | | deficiencias graves. | |
| 5 | | Mediante memorandum prevendrá a la o el Responsable de archivo de Trámite de la Unidad o Área Responsable con copia de conocimiento para la Dirección de Archivo para subsanar dichas cuestiones, señalando nuevamente fecha y hora para una nueva revisión. | Memorandum |
| 6 | | SI Inicia el Procedimiento de Transferencia de área al Archivo de Trámite de la Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia. | |
| 7 | | Archiva el formato junto con la solicitud y envía copia del mismo a la o el Titular de la unidad o área responsable. Señalando que la transferencia ha finalizado y la documentación se encuentra bajo su resguardo | Formato de solicitud de transferencia |
| 8 | | Mediante memorandum enviado a la o el Titular de la Dirección de Archivo, con copia de conocimiento para el responsable del archivo histórico, acuerda la realización de la transferencia secundaria, al archivo histórico. | Memorandum se procede a realizar la transferencia según el Procedimiento de transferencia secundaria |
| FIN DEL PROCEDIMIENTO | | | |



9.4.1 FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO PARA LA TRANSFERENCIA PRIMARIA DE EXPEDIENTES CONCLUIDOS DE QUEJAS Y RECOMENDACIONES.



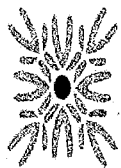
| | | | | |
|--|--|----------------------|---|---------------------------|
|  Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | |
| | PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN ARCHIVÍSTICA | | | |
| | CÓDIGO No Aplica | REVISIÓN 0 | FECHA DE EMISIÓN Septiembre, 2021 | PÁGINA 47 de 63 |

9.5 PROCEDIMIENTO PARA EL PRESTAMO O CONSULTA DE EXPEDIENTES DE QUEJA O RECOMENDACIONES.

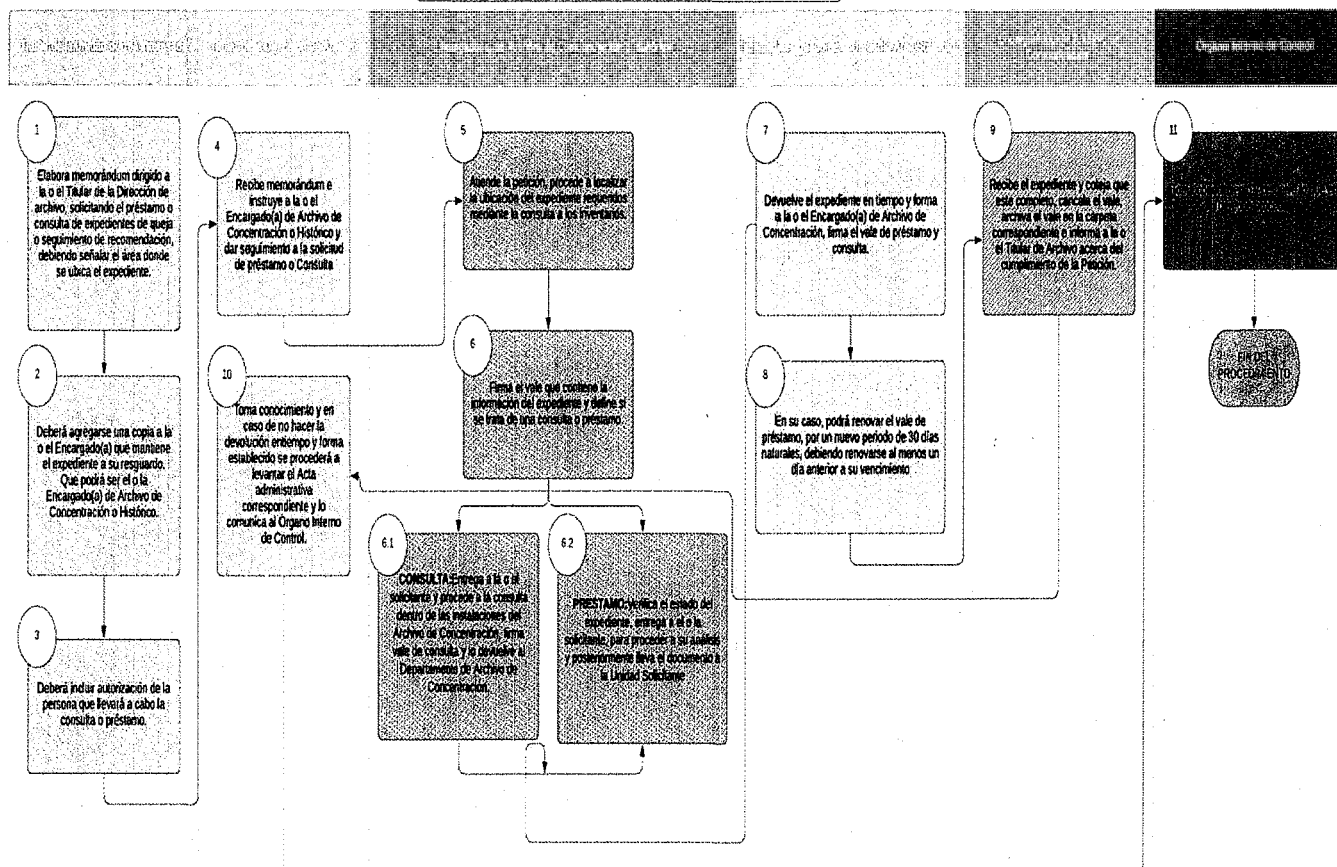
| No. | Área o Unidad Responsable | Actividad | Documentos generados |
|-----|--|---|-----------------------------|
| 1 | Titular de la Unidad o Área Interesada | <p>Elabora memorándum dirigido a la o el Titular de la Dirección de Archivo, con copia de conocimiento a la o el responsable del Archivo de Trámite, Concentración o Histórico solicitando el préstamo o consulta de expedientes de queja o seguimiento de recomendación, debiendo señalar el área donde se ubica el expediente.</p> <p>Deberá agregarse una copia a la o el responsable que mantiene el expediente a su resguardo. Que podrá ser la o el responsable de Archivo de Trámite, Concentración o Histórico.</p> <p>Deberá incluir autorización de la persona que llevará a cabo la consulta o préstamo.</p> | Memorándum de solicitud |
| 2 | Titular de la Dirección de Archivo | Recibe memorándum e instruye a la o el Responsable de Archivo de Trámite, Concentración o Histórico y dar seguimiento a la solicitud de préstamo o Consulta | |
| 3 | Responsable de Archivo de Trámite, Concentración o Histórico | <p>Atiende la petición, procede a localizar la ubicación del expediente requerido mediante la consulta a los inventarios.</p> <p>Elabora y firma en duplicado el vale que contiene la información del expediente y define si se trata de una consulta o préstamo.</p> | Vale de préstamo o consulta |
| 4 | Titular de la Dirección de Archivo | Firma en duplicado el vale que contiene la información del expediente y define si se trata de una consulta o préstamo. | Vale de préstamo o consulta |
| 5 | Responsable de Archivo de Trámite, Concentración o Histórico | <p>CONSULTA:</p> <p>Entrega a la o el solicitante y procede a la consulta dentro de las instalaciones del Archivo de Concentración, firma vale de consulta y lo devuelve al Responsable de Archivo de Concentración.</p> | Vale de préstamo o consulta |



| | | | |
|------------------------------|--|--|-----------------------------|
| 6 | | PRÉSTAMO: Verifica el estado del expediente, entrega a la o el solicitante, para proceder a su análisis y posteriormente lleva el documento a la Unidad Solicitante | Vale de préstamo o consulta |
| 7 | Personal designado de la Unidad o Área Solicitante | Devuelve el expediente en tiempo y forma a la o el Responsable de Archivo de Trámite, Concentración e Histórico, firma por duplicado el vale de préstamo y/o consulta. | Vale de préstamo o consulta |
| | | En su caso, podrá renovar el vale de préstamo, por un nuevo periodo de 30 días naturales, debiendo renovarse al menos un día anterior a su vencimiento. | Vale de préstamo o consulta |
| 8 | Responsable de Archivo de Trámite, Concentración e Histórico | Recibe el expediente y coteja que este completo, cancela el vale, archiva el vale en la carpeta correspondiente e informa a la o el Titular de la Dirección de Archivo acerca del cumplimiento de la Petición. | |
| 9 | Titular de la Dirección de Archivo | Toma conocimiento y en caso de no hacer la devolución en tiempo y forma establecido se procederá a levantar el Acta administrativa correspondiente y lo comunica al Órgano Interno de Control. | Acta administrativa |
| 10 | Órgano Interno de Control | Toma conocimiento y resuelve lo que en derecho proceda. | |
| FIN DEL PROCEDIMIENTO | | | |



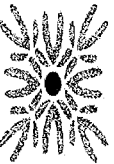
9.5.1 FLUJOGRAMA DE PROCEDIMIENTO PARA EL PRESTAMO O CONSULTA DE EXPEDIENTES DE QUEJA O RECOMENDACIONES.





9.6 PROCEDIMIENTO PARA PRESTAMO O CONSULTA DE EXPEDIENTES DEL ARCHIVO DE CONCENTRACION.

| No. | Área o Unidad Responsable | Actividad | Documentos generados |
|-----|---|---|----------------------|
| 1 | Titular de la Unidad o Área Responsable | Elabora memorándum dirigido a la o el Titular de la Dirección de Archivo, solicitando el préstamo o consulta de expedientes al resguardo del archivo de concentración, debiendo señalar con claridad lo solicitado. | Memorándum |
| 2 | | Deberá incluir autorización de la persona que llevará a cabo la consulta o préstamo. | |
| 2 | Titular de la Dirección de Archivo | Recibe memorándum e instruye a la o el responsable de Archivo de Concentración dar seguimiento a la solicitud de préstamo o Consulta | |
| 3 | Responsable de Archivo de Concentración | Atiende la petición con, procede a localizar la ubicación de los documentos requeridos mediante la consulta a los inventarios. | |
| 4 | | Elabora y firma por duplicado el vale que contiene la información del expediente y define: Si se trata de una consulta o préstamo. | Vale de prestamo |
| 5 | | CONSULTA Entrega a la o el solicitante y procede a la consulta dentro de las instalaciones del Archivo de Concentración, firma falta de consulta y lo devuelve al Departamento de Archivo de Concentración. | |
| 6 | | PRÉSTAMO Verifica el estado del expediente, entrega a la o el solicitante, para proceder a su análisis y posteriormente lleva el documento a la Unidad Solicitante | |
| 7 | Persona designada de la Unidad o Área Solicitante | Devuelve el expediente en tiempo y forma a la o el responsable de Archivo de Concentración, firma por duplicado el vale de préstamo y consulta. | Vale de prestamo |
| 8 | Responsable de Archivo de | Recibe elVa expediente y coteja que esté completo, cancela el vale, archiva el vale en | Vale de préstamo |

| | | | | |
|--|--|-----------------|-----------------------------|-----------------|
|  Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | |
| | PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN ARCHIVÍSTICA | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | No Aplica | 0 | Septiembre, 2021 | 51 de 63 |

| | | | |
|------------------------------|------------------------------------|---|---------------------|
| | Concentración | la carpeta correspondiente e informa a la o el Titular de Archivo acerca del cumplimiento de la Petición. | |
| 9 | Titular de la Dirección de Archivo | Toma conocimiento y en caso de no hacer la devolución en el tiempo y forma establecido se procede a levantar el acta administrativa correspondiente y lo comunica al Órgano Interno de Control. | Acta administrativa |
| 10 | Órgano Interno de Control | Toma conocimiento y resuelve lo que en derecho proceda. | |
| FIN DEL PROCEDIMIENTO | | | |



9.7 PROCEDIMIENTO PARA LA VALORACION DOCUMENTAL.

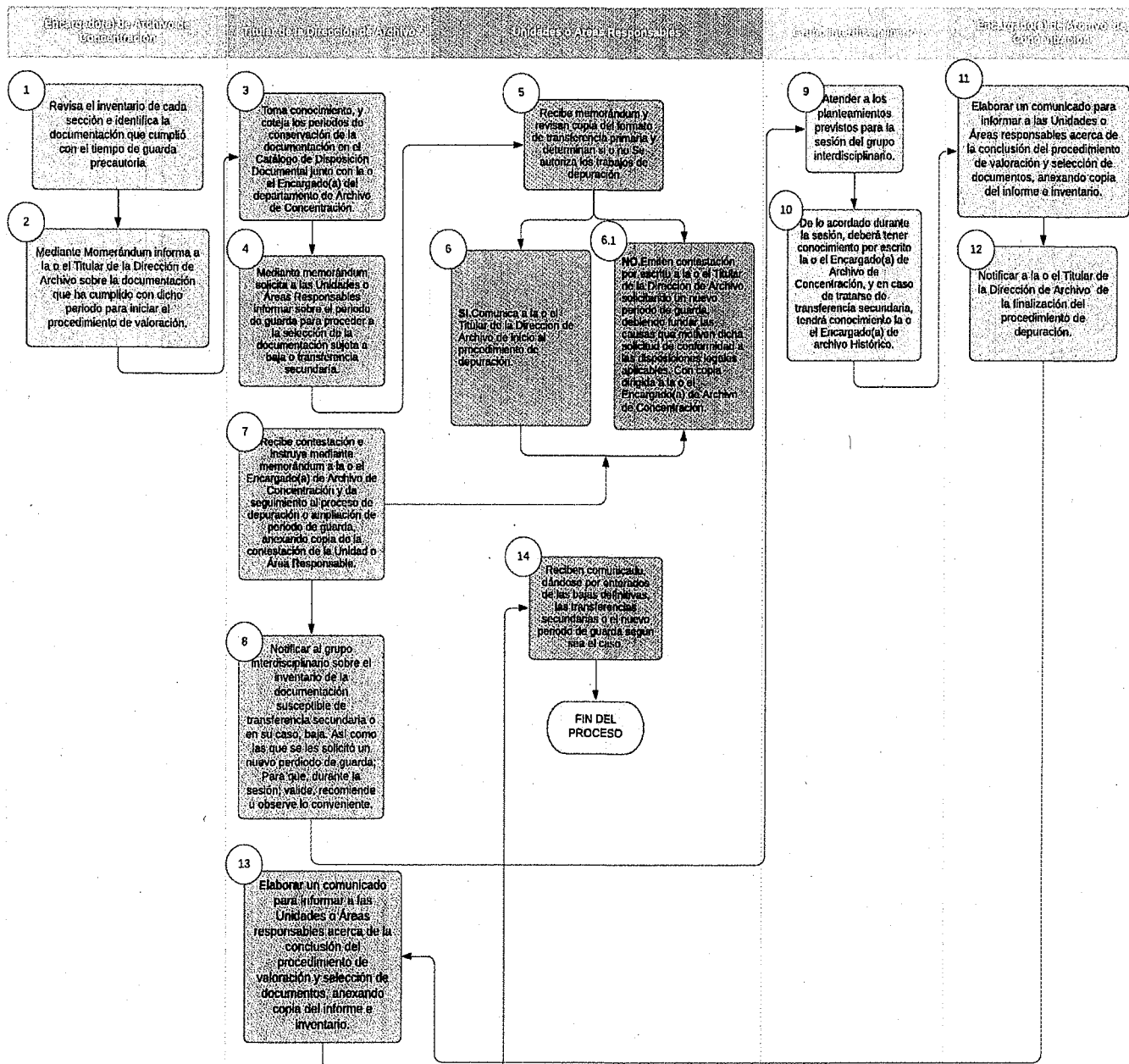
| No. | Unidad o Área Responsable | Actividad | Documentos generados |
|-----|---|---|---------------------------------------|
| 1 | Responsable de Archivo de Concentración | Revisa el inventario de cada sección e identifica la documentación que cumplió con el tiempo de guarda precautoria. | Inventarios documentales |
| 2 | | Mediante Memorándum informa a la o el Titular de la Dirección de Archivo sobre la documentación que ha cumplido con dicho periodo para iniciar el procedimiento de valoración. | Memorandum |
| 3 | Titular de la Dirección de Archivo | Toma conocimiento, y coteja los periodos de conservación de la documentación en el Catálogo de Disposición Documental junto con la o el Responsable de Archivo de Concentración. | Catálogos de disposición documentales |
| 4 | | Mediante memorándum solicita a la Unidades o Áreas Responsables informar sobre el periodo de guarda para proceder a la selección de la documentación sujeta a baja o transferencia secundaria. | Memorándum |
| 5 | Unidades o Áreas Responsables | Reciben memorándum y revisan copia del formato de transferencia primaria y determinan si o no: Se autoriza los trabajos de depuración. | |
| 6 | | SI. Mediante memorándum comunica a la o el Titular de la Dirección de Archivo de inicio al procedimiento de depuración. | Memorándum |
| 7 | | NO. Emiten contestación mediante memorándum a la o el Titular de la Dirección de Archivo, solicitando un nuevo periodo de guarda, debiendo fundar las causas que motiven dicha solicitud de conformidad a las disposiciones legales aplicables. Con copia dirigida a la o el Responsable de Archivo de Concentración. | Memorándum |
| 8 | Titular de la Dirección de | Recibe contestación e instruye mediante memorándum a la o el responsable de | Memorándum |




| | | | |
|-----------------------|--|--|----------------|
| | Archivo | Archivo de Concentración y da seguimiento al proceso de depuración o ampliación de periodo de guarda, anexando copia de la contestación de la Unidad o Área Responsable. | |
| 9 | Titular de la Dirección de Archivo | Notifica al grupo interdisciplinario sobre el inventario de la documentación susceptible de transferencia secundaria o en su caso, baja, así como a las que se les solicitó un nuevo periodo de guarda, para que, durante la sesión, valide, recomiende u observe lo conveniente. | Notificación |
| 9 | Grupo Interdisciplinario | Se atenderán a los planteamientos previstos para la sesión del Grupo Interdisciplinario. | |
| 10 | | De lo acordado durante la sesión, deberá tener conocimiento por escrito la o el responsable de Archivo de Concentración, y en caso de tratarse de transferencia secundaria, tendrá conocimiento la o el responsable de Archivo Histórico. | Acta de sesión |
| 9 | Responsable de Archivo de Concentración. | Recibe instrucción, realiza trabajos de depuración e informa a la o el Titular de la Dirección de Archivo sobre los documentos susceptibles de transferencia secundaria, baja y aquellos a los que se les haya solicitado la ampliación del periodo de guarda de la documentación. | Memorándum |
| 10 | | Notifica a la o el Titular de la Dirección de Archivo de la finalización del procedimiento de depuración. | |
| 11 | Titular de la Dirección de Archivos | Elabora un memorándum para informar a las Unidades o Áreas responsables acerca de la conclusión del procedimiento de valoración y selección de documentos, anexando copia del informe e inventario. | Memorándum |
| 12 | Unidades o Áreas Responsables | Reciben memorándum, dándose por enterados de las bajas definitivas, las transferencias secundarias o el nuevo periodo de guarda según sea el caso. | Memorándum |
| FIN DEL PROCEDIMIENTO | | | |



9.7.1 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA LA VALORACION DOCUMENTAL.



| | | | |
|--|--|-----------------|-------------------------|
|  Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | |
| | PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN ARCHIVÍSTICA | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | No Aplica | 0 | Septiembre, 2021 |
| | | | PÁGINA |
| | | | 56 de 63 |

9.8 PROCEDIMIENTO PARA LA BAJA DOCUMENTAL AL RESGUARDO DEL ARCHIVO DE CONCENTRACION.

Una vez realizado el procedimiento de valoración documental y se haya determinado la baja de documentación que se encuentre al resguardo del Archivo de Concentración, se atenderá de conformidad al siguiente procedimiento.

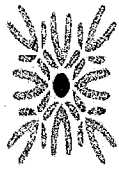
| No. | Área o Unidad Responsable | Actividad | Documentos generados |
|-----|---|---|--------------------------|
| 1 | Titular de la Unidad o Área Responsable | Del memorándum donde se le informa los documentos susceptibles de ser dados de baja. Por lo que tendrá que emitir contestación solicitando que se proceda a la baja, dirigido a la o el Titular de la Dirección de Archivo. | Memorándum |
| | Titular de la Dirección de Archivo | Recibe y Notifica el memorándum producido de la valoración a la o el responsable de archivo de concentración, puntualizando los expedientes susceptibles a ser sometidos a la baja documental. | |
| | | Deberá anexar, las actas de baja documental, especificando la documentación y el área generadora de la misma. | Actas de baja documental |
| | | Anexa los inventarios correspondientes y envía a las o los titulares de las Unidades Responsables para recabar las firmas de las actas. | Inventarios documentales |
| | Responsable de Archivo de Concentración | Recibe memorandum y procede a la selección de elementos seleccionados para baja. | Memorandum |
| | Unidades o Áreas Responsables. | Reciben, revisan, firman las actas de baja documental con los inventarios correspondientes y remiten a la Dirección de Archivo. | Actas de baja documental |
| | Titular de la Dirección de Archivo | Recibe las actas e inventarios, revisa que estén debidamente requisitados y las turna al Órgano Interno de Control para su validación. | Actas de baja documental |



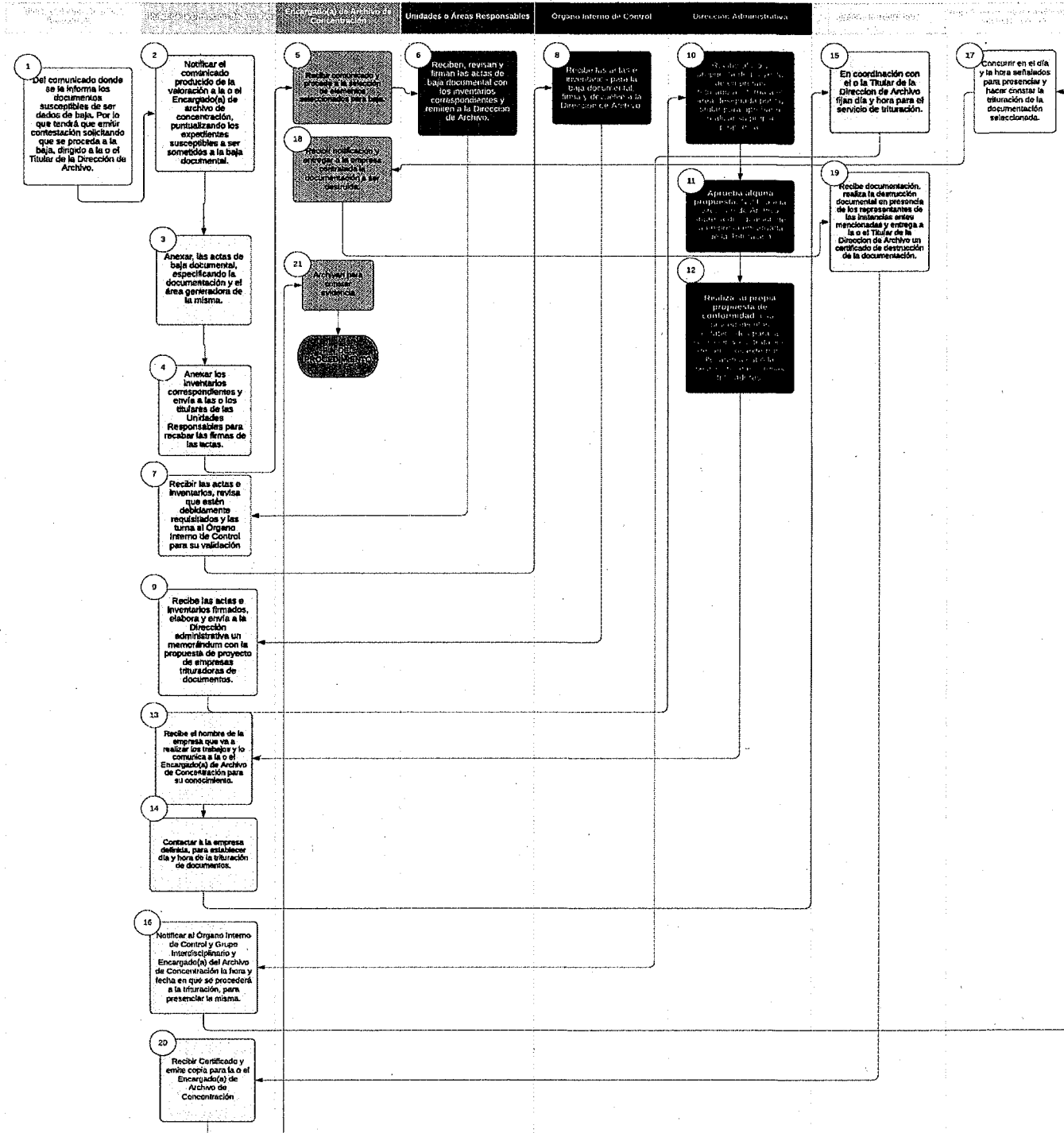
| | | | |
|--|--|---|----------------------------------|
| | Órgano Interno de Control | Recibe las actas e inventarios para la baja documental, firma y devuelve a la Dirección de Archivo. | |
| | Titular de la Dirección de Archivo | Recibe las actas e Inventarios firmados, elabora y envía a la Dirección administrativa un memorándum solicitando una propuesta de proyecto de empresas trituradoras que cuenten con los certificados para poder realizar la destrucción de la baja de documentos. | Memorandum |
| | Dirección Administrativa | Recibe memorándum y solicitud de propuesta de proyecto de empresas trituradoras, turna a el área designada por su titular para aprobar o realizar su propuesta. | |
| | | Realiza propuesta De conformidad a sus procedimientos establecidos para la selección y contratación de servicios externos, llevarán a cabo la selección de empresas trituradoras. | Propuesta |
| | Titular de la Dirección de Archivo | Recibe el nombre de la empresa que va a realizar los trabajos y lo comunica a la o el Responsable de Archivo de Concentración para su conocimiento. | |
| | | Contacta a la empresa definida, para establecer día y hora de la trituración de documentos. | |
| | Empresa Trituradora | En coordinación con la o el Titular de la Dirección de Archivo fijan día y hora para el servicio de trituración. | |
| | Titular de la Dirección de Archivo | Notifica al Órgano Interno de Control y Grupo Interdisciplinario y responsable del Archivo de Concentración la hora y fecha en que se procederá a la trituración, para presenciar la misma. | Notificación mediante memorandum |
| | Órgano Interno de Control y Grupo Interdisciplinario | Concurren el día y hora señalados para presenciar y hacer constar la trituración de la documentación seleccionada. | |

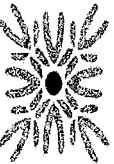


| | | | |
|------------------------------|---|--|----------------------------|
| | Responsable de Archivo de Concentración | Recibe notificación y entrega a la empresa contratada la documentación a ser destruida. | |
| | Empresa Trituradora | Recibe documentación, realiza la destrucción documental en presencia de los representantes de las instancias antes mencionadas y entrega a la o el Titular de la Dirección de Archivo un certificado de destrucción de la documentación. | |
| | Titular de la Dirección de Archivo | Recibe Certificado y emite copia para la o el Responsable de Archivo de Concentración. | Certificado de destrucción |
| | Responsable de Archivo de Concentración | Archivan para constar evidencia. | |
| FIN DEL PROCEDIMIENTO | | | |



9.8.1 FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO PARA LA BAJA DOCUMENTAL AL RESGUARDO DEL ARCHIVO DE CONCENTRACION.



| | | | | |
|--|--|-----------------|-------------------------|---------------|
|  Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | |
| | PROCEDIMIENTO DE LA GESTIÓN ARCHIVÍSTICA | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | No Aplica | 0 | Septiembre, 2021 | 60 de 63 |

9.9. Incorporación de documentación a archivos a resguardo del Archivo de Concentración e Histórico .

Cuando por las circunstancias se llegase a presentar una cuestión donde se desee agregar o incorporar documentación a un expediente de queja o recomendación que ya se encuentre concluido, las Unidades o Áreas Correspondientes deberán conducirse de la siguiente forma:

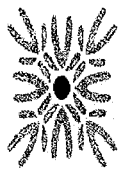
| No. | Unidad o Área Responsable | Actividad | Documentos generados |
|-----|--|--|----------------------|
| 1 | Responsable de Archivo de Trámite del Área Interesada. | Solicitar mediante memorándum a la o el Titular de la Dirección de Archivo el préstamo del expediente, señalando puntualmente que la finalidad es de incorporar una nueva documentación, señalando el área de archivo que lo mantiene en su resguardo, el número de expediente o recomendación, etc. | Memorandum |
| | | Deberá agregar la autorización de la o el Titular del Área Responsable, así como una síntesis de la documentación que desea ser incorporada (Número de hojas, fecha de emisión, recepción del mismo y el respaldo digital correspondiente). | |
| 2 | Titular de la Dirección de Archivo | Recibe memorándum e instruye a la o el responsable del área que lo mantiene en resguardo dar seguimiento a la solicitud de préstamo con fines de incorporación, anexando copia de la solicitud. | |
| 3 | Responsable de Archivo de Concentración o Histórico. | Atiende la petición y procede a localizar el expediente requerido, mediante la consulta del inventario con el que cuente. Si o No Se localizó el expediente solicitado. | |
| | | NO Se da aviso a la o el Titular de la Unidad o Área Solicitante, con copia para la o el Titular de la Dirección de Archivo. | |
| 5 | | Notifica a la o el Titular de la Unidad Solicitante y a la o el Titular de la Dirección de Archivo, debiendo señalar el modo en que se realizó la búsqueda. | |
| 6 | | Da vista a la o el Titular Órgano Interno de | |



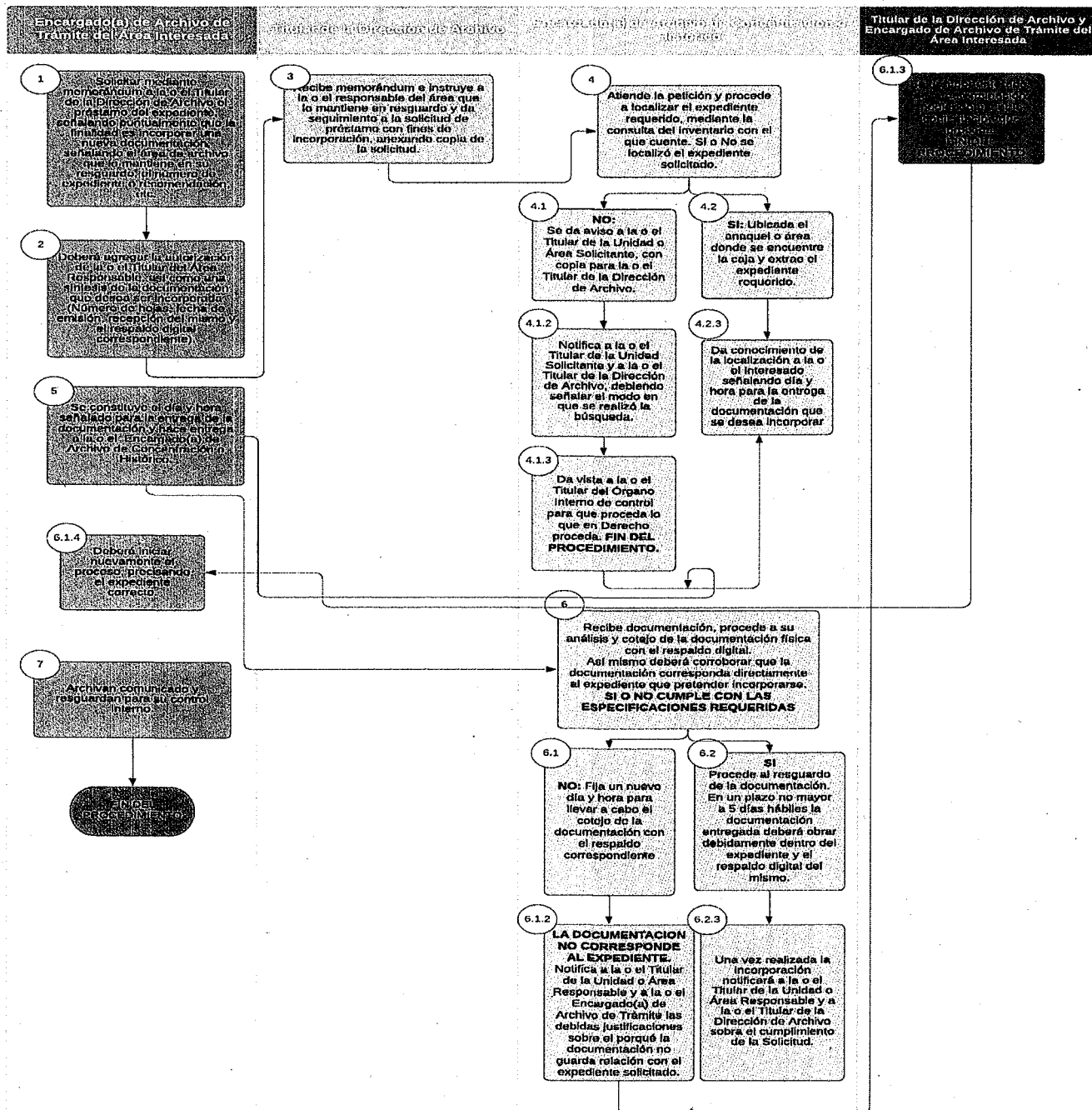
| | | | |
|----|---|--|------------|
| | | control para que proceda lo que en Derecho proceda. FIN DEL PROCEDIMIENTO. | |
| 7 | | SI Ubicada el anaquel o área donde se encuentre la caja y extrae el expediente requerido. | Expediente |
| 8 | | Mediante memorándum da conocimiento de la localización a la o el interesado señalando día y hora para la entrega de la documentación que se desea incorporar. | Memorandum |
| 10 | Responsable de Archivo de Trámite del Área Interesada. | Se constituye el día y hora señalado para la entrega de la documentación y hace entrega a la o el responsable de Archivo de Concentración o Histórico. | |
| 11 | Responsable de Archivo de Concentración o Histórico. | Recibe documentación, procede a su análisis y cotejo de la documentación física con el respaldo digital. Así mismo deberá corroborar que la documentación corresponda directamente al expediente que pretende incorporarse. SI O NO CUMPLE CON LAS ESPECIFICACIONES REQUERIDAS | |
| 12 | | NO Fija un nuevo día y hora para llevar a cabo el cotejo de la documentación con el respaldo correspondiente. | |
| 13 | | LA DOCUMENTACION NO CORRESPONDE AL EXPEDIENTE. Notifica a la o el Titular de la Unidad o Área Responsable y a la o el Responsable de Archivo de Trámite las debidas justificaciones sobre el porqué la documentación no guarda relación con el expediente solicitado. | |
| 14 | Titular de la Dirección de Archivo y Responsable de Archivo de Trámite del Área | Se dan por enterados de la determinación, pudiendo hacer la contestación que proceda. FIN DEL PROCEDIMIENTO | |




| | | | |
|------------------------------|---|---|--|
| | Interesada | | |
| 15 | Responsable de Archivo de Trámite del Área Interesada | Deberá iniciar nuevamente el proceso, precisando el expediente correcto. | |
| 16 | | SI Procede al resguardo de la documentación. En un plazo no mayor a 5 días hábiles la documentación entregada deberá obrar debidamente dentro del expediente y el respaldo digital del mismo. | |
| 17 | | Una vez realizada la incorporación notificara a la o el Titular de la Unidad o Área Responsable y a la o el Titular de la Dirección de Archivo sobre el cumplimiento de la Solicitud. | |
| 18 | Responsable de Archivo de Trámite del Área Interesada | Archivan comunicado y resguardan para su control interno. | |
| FIN DEL PROCEDIMIENTO | | | |



9.9.1 Flujograma del Procedimiento para el préstamo de expedientes concluidos de quejas y recomendaciones con la finalidad de incorporar documentación.

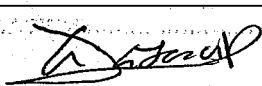
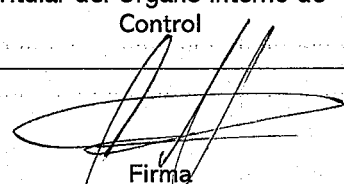



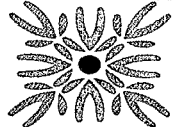
| | | | |
|--|--|----------|------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE COMUNICADOS | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | P.821.UCSR.P.03 | 0 | Septiembre 2021 |
| | | | PÁGINA |
| | | | 1 de 4 |

Contenido

| | |
|-----------------------------------|---|
| 1. Objetivo y Alcance..... | 2 |
| 2. Notaciones y definiciones..... | 2 |
| 3. Actividades..... | 3 |
| 4. Responsabilidades..... | 3 |
| 5. Referencias..... | 4 |
| 6. Registros..... | 4 |
| 7. Distribución..... | 4 |
| 8. Anexos..... | 4 |

Concursos

| | | |
|---|--|---|
| Elaborado por: | Revisado por: | Autorizado por: |
| Adriana Lara Duarte Titular de la Unidad de Comunicación Social | Jorge Luis Alcaide Nájera Titular del Órgano Interno de Control | José Félix Cerezo Vélez Presidente |
|  |  |  |
| Firma | Firma | Firma |

| | | | | |
|--|--|-----------------|-------------------------|---------------|
|  CDH PUEBLA | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE COMUNICADOS | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.821.UCSR.P.03 | 0 | Septiembre 2021 | 2 de 4 |

1. Objetivo y Alcance.

1.1. Objetivo

Comunicar con la sociedad civil y medios de comunicación eventos especiales de la Comisión y asuntos atendidos que emitan una opinión.


1.2. Alcance

Este procedimiento implica a las áreas involucradas en el evento o asunto y se comparte vía redes sociales, correo electrónico de medios de comunicación y página web.

2. Notaciones y definiciones

2.1. Notaciones

| | |
|-----------------|--|
| PRE | Presidencia |
| PVG | Primera Visitaduría General |
| SVG | Segunda Visitaduría General |
| TVG | Tercera Visitaduría General |
| STE | Secretaría Técnica Ejecutiva |
| DQOT | Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia |
| DAR | Dirección de Archivo |
| DA | Dirección Administrativa |
| DSRCAJ | Dirección de Seguimiento de Recomendaciones, Conciliaciones y Asuntos Jurídicos. |
| DPIT | Dirección de Planeación e Innovación Tecnológica |
| PA | Personal Administrativo |
| UCSRP | Unidad de Comunicación Social y Relaciones Públicas |
| NAP | No aplica |
| VG | Visitadora General o Visitador General |
| VA | Visitadora Adjunta o Visitador Adjunto |
| COMISIÓN | Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. |

| | | | | |
|--|--|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE COMUNICADOS | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.821.UCSRP.03 | 0 | Septiembre 2021 | 3 de 4 |

2.2. Definiciones

Comunicado: Es una comunicación por escrito, dirigida al auditorio de los medios de comunicación bien sean radio, sitios de internet o televisión. Su finalidad es dejar claro la postura o punto de vista de la empresa sobre un asunto determinado.


3. Actividades

3.1. Para la realización del comunicado La/el Titular de la Unidad y/o La/el Auxiliar Administrativo:

- 3.1.1. Recibe líneas de comunicación por parte del área requirente.
- 3.1.2. Revisa y adecua comunicado.
- 3.1.3. Envía la versión a presidencia y al área de la que se recibió las líneas de comunicación.
- 3.1.4. Se realizan ajustes finales.
- 3.1.5. Se manda propuesta final para autorización de Presidencia.
- 3.1.6. Una vez aprobado, se prepara el documento para compartir en página web, redes sociales y medios de comunicación vía correo electrónico.
- 3.1.7. Se remite el comunicado final a la Dirección de Planeación e Innovación Tecnológicas para que se suba a la página web.
- 3.1.8. Se envía por correo electrónico a medios de comunicación en formato Word y PDF.

4. Responsabilidades

- 4.1. Es responsabilidad del área solicitante, enviar líneas de comunicación para armar el comunicado, así como la información relevante.
- 4.2. Es responsabilidad de UCSRP la elaboración del comunicado final y compartirlo en los canales de comunicación de la Comisión y medios de comunicación.

| | | | | |
|--|--|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA ELABORACIÓN DE COMUNICADOS | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.821.UCSRP.03 | 0 | Septiembre 2021 | 4 de 4 |

5. Referencias

- 5.1. Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla
- 5.2. Reglamento de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla

6. Registros

- 6.1. Carpeta digital de Comunicados
- 6.2. Sistema de Intranet
- 6.3. Libreta de registro de números comunicados (a partir de octubre)

7. Distribución

- 7.1. Unidad de Comunicación Social y Relaciones Públicas

8. Anexos

- 8.1. No Aplica



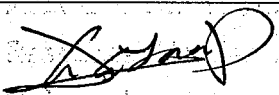
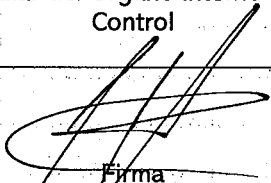

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE SÍNTESIS INFORMATIVA DIARIA Y NOTAS PERIODÍSTICAS TURNADAS

| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|-----------------|----------|------------------|--------|
| P.820.UCSR.P.03 | 0 | Septiembre 2021 | 1 de 4 |

Índice

| | |
|------------------------------------|---|
| 1. Objetivo y Alcance..... | 2 |
| 2. Notaciones y definiciones | 2 |
| 3. Actividades | 3 |
| 4. Responsabilidades | 4 |
| 5. Referencias | 4 |
| 6. Registros..... | 4 |
| 7. Distribución..... | 4 |

| Elaborado por: | Revisado por: | Autorizado por: |
|--|--|--|
| Adriana Lara Duarte Titular de la Unidad de Comunicación Social | Jorge Luis Alcaide Nájera Titular del Órgano Interno de Control | José Félix Cerezo Vélez Presidente |
|  Firma |  Firma |  Firma |



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE SÍNTESIS INFORMATIVA DIARIA Y NOTAS PERIODÍSTICAS TURNADAS

| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|-----------------|----------|------------------|--------|
| P.820.UCSR.P.03 | 0 | Septiembre 2021 | 2 de 4 |

1. Objetivo y Alcance

1.1. Objetivo

Realizar una síntesis informativa de las noticias relevantes, relacionadas con temas de derechos humanos, para turnarlo a las Visitadurías y a Presidencia.

1.2. Alcance

Este procedimiento cubre las noticias en medios digitales del Estado de Puebla.


2. Notaciones y definiciones

2.1. Notaciones

| | |
|-----------------|--|
| PRE | Presidencia |
| PVG | Primera Visitaduría General |
| SVG | Segunda Visitaduría General |
| TVG | Tercera Visitaduría General |
| STE | Secretaría Técnica Ejecutiva |
| DQOT | Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia |
| DAR | Dirección de Archivo |
| DA | Dirección Administrativa |
| DSRCAJ | Dirección de Seguimiento de Recomendaciones, Conciliaciones y Asuntos Jurídicos. |
| DPIT | Dirección de Planeación e Innovación Tecnológica |
| PA | Personal Administrativo |
| UCSRP | Unidad de Comunicación Social y Relaciones Públicas |
| NAP | No aplica |
| VG | Visitadora General o Visitador General |
| VA | Visitadora Adjunta o Visitador Adjunto |
| COMISIÓN | Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. |

2.2. Definiciones

Síntesis informativa: Notas relevantes para iniciar procedimientos de quejas de oficio.

| | | | | |
|--|--|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE SÍNTESIS INFORMATIVA DIARIA Y NOTAS PERIODÍSTICAS TURNADAS | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.820.UCSR.P.03 | 0 | Septiembre 2021 | 3 de 4 |


3. Actividades

3.1. Para la realización de síntesis informativa La/el Titular y La/el Auxiliar Administrativo de la Unidad de Comunicación Social y Relaciones Públicas:

- 3.1.1. Realiza una búsqueda en periódicos digitales locales como: El Universal Puebla, El Sol de Puebla, Municipios Puebla, E-Consulta, Intolerancia, Diario Cambio, Ángulo 7 Noticias, Página Central, La Jornada de Oriente, entre otros.
- 3.1.2. Revisa la sección principal
- 3.1.3. Revisa las secciones relacionadas con seguridad, educación, cultura.
- 3.1.4. Selecciona las noticias más relevantes y si anotan en un archivo de word, que incluye: tema o categoría a la que pertenece, nombre de la nota, medio que la emite, persona que la escribe, fecha de publicación, una breve síntesis y la liga de la nota.
- 3.1.5. Revisa en el buscador, en el apartado de Noticias, notas del día en cuestión y se coteja que no exista alguna que no haya sido monitoreada.
- 3.1.6. Una vez terminada la síntesis, se convierte en pdf.
- 3.1.7. Se envía vía WhatsApp al grupo de monitoreo
- 3.1.8. Se envía por correo a todos los titulares de la Comisión.

3.2. Para turnar las notas periodísticas, el Auxiliar Administrativo:

- 3.2.1. Recibe la indicación de la Primera Visitaduría General, Segunda Visitaduría General y Tercera Visitaduría General, sobre que notas periodísticas de la síntesis informativa se turnan.
- 3.2.2. La/el Auxiliar administrativo realiza el memorándum correspondiente agregando el título de la nota periodística, fecha y nombre del periódico y se anexa la nota periodística completa.
- 3.2.3. La/el Auxiliar Administrativo turna el memorándum La/El Titular de la Unidad de Comunicación Social y Relaciones Públicas para su firma y conocimiento.

| | | | |
|--|--|----------------------|--|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | |
| | PROCEDIMIENTO PARA LA REALIZACIÓN DE SÍNTESIS INFORMATIVA DIARIA Y NOTAS PERIODÍSTICAS TURNADAS | | |
| | CÓDIGO P.820.UCSR.P.03 | REVISIÓN 0 | FECHA DE EMISIÓN Septiembre 2021 |
| | | | PÁGINA 4 de 4 |

3.2.4. El Auxiliar Administrativo entrega a la Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia los memorándums de las notas periodísticas.

4. Responsabilidades

4.1. Es responsabilidad de UCSRP la elaboración y actualización del presente procedimiento.

5. Referencias

5.1 Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla

5.2 Reglamento de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla

6. Registros

6.1. Carpeta digital de Síntesis Informativa

6.2. Carpeta digital de Memorándums

6.3. Libreta de Memorándums (a partir de octubre)

6.4. Sistema de Intranet

7. Distribución

7.1 Unidad de Comunicación Social y Relaciones Públicas



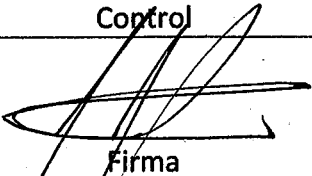

CDH
PUEBLA


**COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE
PUEBLA**

Manual de Procedimientos del Órgano Interno de Control

| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|--------------|----------|------------------|---------|
| P.922.OIC.01 | 0 | Septiembre 2021 | 1 de 38 |


MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL

| Elaborado por: | Autorizado por: |
|--|---|
| Lic. Jorge Luis Alcaide Nájera Titular del Órgano Interno de Control | Dr. José Félix Cerezo Vélez Presidente |
|  Firma |  Firma |

| | | | | |
|---|---|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA Manual de Procedimientos del Órgano Interno de Control | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.922.OIC.01 | 0 | Septiembre 2021 | 2 de 38 |

Contenido

| | |
|--|--------------------------------------|
| MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL | 1 |
| ORGANIGRAMA..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| INTRODUCCIÓN..... | 3 |
| DENOMINACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS. | 4 |
| OBJETIVO..... | 5 |
| PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INVESTIGACIÓN..... | 6 |
| 1. OBJETIVO..... | 7 |
| 2. FUNDAMENTO LEGAL. | 7 |
| 3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN. | 8 |
| DIAGRAMA DE FLUJO..... | 13 |
| PROCEDIMIENTO DE RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVAS..... | 15 |
| 1. OBJETIVO..... | 16 |
| 2. FUNDAMENTO LEGAL. | 16 |
| 3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN. | 17 |
| DIAGRAMA DE FLUJO..... | 23 |
| PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS..... | 26 |
| 1. OBJETIVO..... | 27 |
| 2. FUNDAMENTO LEGAL. | 27 |
| 3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN. | 28 |
| PROCEDIMIENTO PARA EL DESARROLLO DE AUDITORÍAS DE DESEMPEÑO Y DE REVISIONES A SOPORTES DOCUMENTALES DE LOS INDICADORES DE LA MATRIZ DE INDICADORES DE RESULTADOS (MIR). | 32 |
| 1. OBJETIVO..... | 33 |
| 2. FUNDAMENTO LEGAL. | 33 |
| 3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN. | 34 |


| | | | | |
|---|---|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA Manual de Procedimientos del Órgano Interno de Control | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.922.OIC.01 | 0 | Septiembre 2021 | 3 de 38 |

INTRODUCCIÓN

El Manual de Procedimientos del Órgano Interno de Control es un instrumento de apoyo en el ejercicio de las funciones y atribuciones de las que contemplan la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Puebla; la Ley de la Comisión de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla; la Ley General de Responsabilidades Administrativas, la Ley General del Sistema Nacional Anticorrupción, el Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

En este sentido, el Órgano Interno de Control está dotado del marco jurídico necesario para contribuir a una mejora permanente de la gestión y los servicios que presta este organismo constitucionalmente autónomo, para transparentar el uso de los recursos, garantizar el cumplimiento de las normas que rigen el quehacer institucional, así como los programas correspondientes y cumplir con el proceso de rendición de cuentas.

Por ello, el presente Manual de Procedimientos establece los objetivos que se pretenden alcanzar, especifica los pasos a seguir respecto de las funciones que se realizan, las cuales son presentadas hasta el nivel de jefatura de Departamento y responden a la estructura orgánica propuesta para el Órgano Interno de Control.

| | | | | |
|---|---|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA Manual de Procedimientos del Órgano Interno de Control | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.922.OIC.01 | 0 | Septiembre 2021 | 4 de 38 |

DENOMINACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS.

1. Procedimiento Administrativo de Investigación.
2. Procedimiento de Responsabilidad Administrativa.
3. Procedimiento para el Desarrollo de Auditorías.
4. Procedimiento para el Desarrollo de Auditorías de Desempeño y de Revisiones a Soportes Documentales de los Indicadores de la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR).
5. Procedimiento de Control de Gestión.



CDH
PUEBLA

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

Manual de Procedimientos del Órgano Interno de Control

| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-----------------|-------------------------|---------------|
| P.922.OIC.01 | 0 | Septiembre 2021 | 5 de 38 |

OBJETIVO.

Dar a conocer a las personas servidoras públicas de la Comisión y hacer del conocimiento del personal de mando del Órgano Interno de Control, los procedimientos internos orientados al cumplimiento de las facultades y atribuciones conferidas a dicho Órgano, en cada uno de los procedimientos relacionados con las actividades que cada Área realiza.



CDH
PUEBLA

**COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE
PUEBLA**

Manual de Procedimientos del Órgano Interno de Control

| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-----------------|-------------------------|---------------|
| P.922.OIC.01 | 0 | Septiembre 2021 | 6 de 38 |

PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE INVESTIGACIÓN.



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

Manual de Procedimientos del Órgano Interno de Control

| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-----------------|-------------------------|---------------|
| P.922.OIC.01 | 0 | Septiembre 2021 | 7 de 38 |

1. OBJETIVO.

Describir las etapas a seguir en la recepción de quejas y denuncias, investigaciones debidamente fundadas y motivadas, así como determinar la existencia o inexistencia de faltas administrativas para la elaboración del acuerdo de conclusión y archivo o el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa, por hechos que se atribuyan a las personas servidoras públicas de esta Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, que pudieran constituir presunta responsabilidad de falta administrativa, o de personas físicas o morales, respecto de las obligaciones o infracciones a que se refieren los artículos 49 a 73 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

2. FUNDAMENTO LEGAL.

- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
- Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo.
- Ley del Procedimiento Contencioso Administrativo para el Estado de Puebla.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
- Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado.
- Código de Procedimientos Civiles.
- Código de Ética de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
- Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
- Ley de adquisiciones arrendamientos y servicios del sector público estatal y municipal.
- Lineamientos del Sistema de Control Interno y Gestión de Riesgos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.



CDH
PUEBLA

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

Manual de Procedimientos del Órgano Interno de Control

| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-----------------|-------------------------|---------------|
| P.922.OIC.01 | 0 | Septiembre 2021 | 8 de 38 |


3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

3.1. El Órgano Interno de Control a través del Área de Responsabilidades Administrativas recibirá para investigar, substanciar y resolver las quejas y denuncias por acciones u omisiones graves y no graves de las personas servidoras públicas de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla que constituyan presunta responsabilidad de faltas administrativas en el ejercicio de su empleo, cargo o comisión y por infracciones en que pudieran incurrir las personas físicas o morales que participen en contrataciones públicas convocadas por este Organismo, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley General de Responsabilidades Administrativas

3.2. El Área de Responsabilidades Administrativas contará con un libro de gobierno en el cual se registrarán el mismo día de su recepción los siguientes datos generales del expediente administrativo de investigación: número de expediente, fecha de recepción de queja o denuncia o de oficio cuando se refiera a presuntas faltas administrativas cometidas por personas físicas o morales, fecha de acuerdo de inicio, nombre, cargo y adscripción en la Comisión de la persona servidora pública a la que se le atribuyan los hechos o persona física o moral (participante y/o representante), denunciante, hechos u omisiones atribuidas, fecha de resolución y observaciones.

3.3. El Órgano Interno de Control a través del Área de Responsabilidades Administrativas atenderá las quejas y denuncias, los resultados de auditorías en las que se observe presunta responsabilidad administrativa, denuncias anónimas y también iniciará de oficio investigaciones. Las cuales podrán ser presentadas por medio de buzones, correo electrónico, servicio postal, vía telefónica y en forma directa en sus oficinas mediante comparecencia, en contra de personas servidoras públicas de la Comisión o de personas físicas o morales que hayan participado en las contrataciones públicas realizadas por el Organismo, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley General de Responsabilidades Administrativas

3.4. La queja o denuncia se registrará dentro de los tres días hábiles siguientes a su recepción en el Área de Responsabilidades Administrativas, asignándole número de expediente, en caso de no contener los datos o indicios que permitan advertir la presunta responsabilidad administrativa se citará al denunciante para la aclaración de los hechos que la motivaron, dentro del término de cinco días hábiles siguientes a partir del día en que se haya hecho la notificación respectiva siempre y cuando se tenga nombre y domicilio de quien presenta el escrito, o bien, alguna vía o forma para su localización. En el supuesto de que no se aclare y no existan elementos para demostrar los hechos que se atribuyen, se desechará la denuncia, ordenándose su archivo en el mismo acuerdo.

| | | | | |
|---|---|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA Manual de Procedimientos del Órgano Interno de Control | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.922.OIC.01 | 0 | Septiembre 2021 | 9 de 38 |

3.5. Respecto a las quejas o denuncias que no competan al Órgano Interno de Control, el Titular del Área de Responsabilidades Administrativas proyectará el acuerdo de incompetencia y el oficio de remisión para que una vez autorizado por la persona Titular del Órgano Interno de Control, sea enviado junto con la denuncia respectiva a la Dirección de Quejas y Orientación de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, o ante la instancia competente, para el trámite que corresponda.

3.6. El Área de Responsabilidades Administrativas a través del personal designado como autoridad investigadora integrará mediante las diligencias necesarias la investigación respecto de conductas graves y no graves de conformidad con los artículos 10, 90 al 100 y 194 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

3.7. El Área de Responsabilidades Administrativas podrá ordenar la práctica de visitas de verificación, las cuales se sujetarán a lo previsto en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.

3.8. Respecto de las quejas o denuncias en las cuales el Órgano Interno de Control tenga competencia, el Titular del Área de Responsabilidades Administrativas, dentro de los tres días hábiles siguientes a su registro, asignará al personal designado como autoridad investigadora la investigación quien elaborará los proyectos de acuerdo de radicación ordenando el inicio de la investigación o en su caso solicitando la aclaración de hechos o ratificación de las denuncias, quien comunicará al denunciante el inicio de la investigación, dentro de los siguientes diez días hábiles.

3.9. El Área de Responsabilidades Administrativas con el personal a su cargo designado como autoridad investigadora, podrá practicar todas las diligencias que estime pertinentes dentro del más absoluto respeto a la ley, para el esclarecimiento de los hechos, dentro de los noventa días hábiles siguientes al inicio de la investigación, tiempo que podrá prorrogarse hasta por un periodo igual cuando así se justifique en materia de responsabilidades administrativas.

3.10. El Titular del Área de Responsabilidades Administrativas elaborará proyecto de denuncia de hechos, cuando durante la substanciación del procedimiento de investigación se deriven hechos posiblemente constitutivos de responsabilidad penal, para consideración y firma de la persona Titular del Órgano Interno de Control, para que en su caso se presente ante la Fiscalía Especializada en Combate a la Corrupción, por hechos u omisiones que pudieran ser constitutivos de delito.



CDH
PUEBLA

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

Manual de Procedimientos del Órgano Interno de Control

| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-----------------|-------------------------|---------------|
| P.922.OIC.01 | 0 | Septiembre 2021 | 10 de 38 |


3.11. De no comparecer el quejoso o denunciante a realizar las aclaraciones correspondientes, dentro del término de cinco días hábiles siguientes a partir del día en que se haya hecho la notificación respectiva, se tendrá como no presentada la denuncia correspondiente. Procede de oficio la investigación ante la falta de aclaración, siempre que se cuente con los elementos necesarios que presupongan alguna irregularidad.

3.12. De actualizarse el apercibimiento antes citado y tenerse por no presentada la queja o denuncia, en el mismo acuerdo se desechará dicha denuncia en un término no mayor a tres días hábiles, contados a partir de fenecido el plazo para comparecer a aclarar. En él se hará constar la omisión y se ordenará el archivo del expediente como total y definitivamente concluido.

3.13. El Titular del Área de Responsabilidades Administrativas, supervisará que el acuerdo de inicio contenga los siguientes elementos:

- Lugar y fecha de elaboración;
- Nombre del quejoso o denunciante;
- Nombre y cargo del servidor público señalado o persona física o moral, pública o privada, nacional o extranjera infractora;
- Resumen de los hechos motivo de queja o denuncia, donde se destaquen los aspectos más relevantes, o la transcripción textual;
- Fundamento legal que da facultades para conocer del asunto;
- Determinación sobre la investigación;
- Orden de registro en el mismo expediente;
- Descripción de las acciones y líneas de investigación consideradas para el esclarecimiento de los hechos, así como de aquellas solicitudes de información a personas físicas o morales, públicas o privadas en materia de contrataciones públicas de este Organismo, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley General de Responsabilidades Administrativas; y,
- Orden de notificar el inicio de la investigación al quejoso o denunciante.

3.14. Abierto el periodo de investigación a través del Área Responsabilidades Administrativas, éste no podrá exceder de noventa días hábiles contados a partir del día en que se emitió el acuerdo de inicio de la queja o denuncia. Cuando por la complejidad del asunto de que se trate

| | | | | |
|---|---|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA Manual de Procedimientos del Órgano Interno de Control | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.922.OIC.01 | 0 | Septiembre 2021 | 11 de 38 |

no sea posible concluir con las investigaciones en el plazo antes señalado, se podrá emitir un acuerdo fundado y motivado en el que se contenga la prórroga en la etapa de investigación hasta por un periodo igual.

Durante la investigación se podrán realizar todo tipo de diligencias conforme a la ley, a efecto de allegarse de los elementos necesarios que permitan el esclarecimiento de los hechos las personas físicas o morales, públicas o privadas, que sean sujetos de investigación por presuntas irregularidades cometidas en el ejercicio de sus funciones, deberán atender los requerimientos.

Para la atención de los requerimientos se otorgará un plazo de cinco hasta quince días hábiles, contados a partir de que la notificación surta sus efectos, sin perjuicio de poder ampliarlo por causas debidamente justificadas, cuando así lo soliciten los interesados.

3.15. Los documentos que se generen durante la investigación deberán estar debidamente integrados al expediente correspondiente y foliados en su totalidad, además deberán contar con firmas autógrafas de quienes practicaron las diligencias.

3.16. El personal adscrito al Área de Responsabilidades Administrativas, con cargo de autoridad investigadora, someterá a consideración de la persona Titular del Área en cuestión, la aprobación y firma de acuerdos de trámite, los cuales deberán emitirse en un plazo de tres días hábiles posteriores a la recepción de la promoción.

3.17. El personal adscrito al Área de Responsabilidades Administrativas, con cargo de autoridad investigadora, previo acuerdo con el Titular del Área de Responsabilidades Administrativas, emitirán la resolución correspondiente dentro de los diez días hábiles siguientes a que se concluya la investigación respectiva, en los siguientes sentidos:

a) Para su archivo por falta de elementos. Procederá cuando los elementos aportados, recopilados, ofrecidos y desahogados durante la investigación, se consideren insuficientes para determinar una posible responsabilidad administrativa. Esto sin perjuicio de que pueda abrirse nuevamente la investigación si se presentaran nuevos indicios o pruebas, siempre que no estén prescritas las facultades para sancionar del Órgano Interno de Control dentro del marco de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

b) Por acuerdo de turno, en el cual se elaborará el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa . Cuando se deriven elementos suficientes de un posible incumplimiento de las obligaciones contenidas en los artículos 7, 49 a 73 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|--------------|----------|------------------|----------|
| P.922.OIC.01 | 0 | Septiembre 2021 | 12 de 38 |

c) Para acuerdo de incompetencia . Cuando se advierta que el Órgano Interno de Control carece de facultades para conocer de la queja o denuncia por razones de adscripción de la persona servidora pública, área administrativa, institución o naturaleza de la irregularidad.

d) Para acuerdo de improcedencia. Cuando resulte material y jurídicamente imposible iniciar o continuar con la investigación por tratarse de hechos distintos a la responsabilidad administrativa de los servidores públicos; por encontrarse prescritas o caducas las facultades para sancionar o cuando no se describan elementos o indicios suficientes que permitan determinar líneas de investigación para conocer de las posibles irregularidades.

3.18. La resolución correspondiente deberá contener cuando menos:

- Proemio. Señalando el número de expediente de investigación, fecha de emisión de la resolución, nombre del quejoso o denunciante, y de las personas servidoras públicas a las que se les atribuyan los hechos y una explicación sucinta del asunto;
- Resultandos. Se indicarán los hechos motivo de la queja o denuncia, de manera cronológica respecto de las acciones que se llevaron a cabo para la integración de la investigación, señalando la ubicación de los hechos a través del número de foja;
- Considerandos. Se deberá contemplar la fundamentación legal para conocer, investigar, desahogar y resolver por parte del área correspondiente; fijar los hechos posiblemente irregulares; señalar los elementos de convicción; realizar el análisis lógico-jurídico; y, discernir en su caso si hay elementos suficientes o no para ordenar la elaboración del Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa.
- Resolutivos. Serán los resultados de la investigación, en donde se señalarán las conclusiones que derivaron de la investigación correspondiente, las cuales deberán de ser congruentes con lo indicado en los Considerandos.

3.19. El Área Responsabilidades Administrativas a través del personal designada como autoridad investigadora notificará la conclusión a las personas servidoras públicas y particulares sujetos a la investigación, así como a los quejosos o denunciantes, dentro los diez días hábiles siguientes a su emisión.

3.20. El quejoso o denunciante, dentro de los cinco días hábiles siguientes contados a partir de la notificación de la conclusión podrá presentar recurso de inconformidad ante el Titular del Área Responsabilidades en contra de la calificación de los hechos como faltas administrativas no graves, Área que deberá remitir dicho recurso, **así como el expediente integrado y el informe que justifique la calificación impugnada al Tribunal Federal de Justicia Administrativa a efecto de que sea dicho Tribunal el que resuelva lo conducente.**



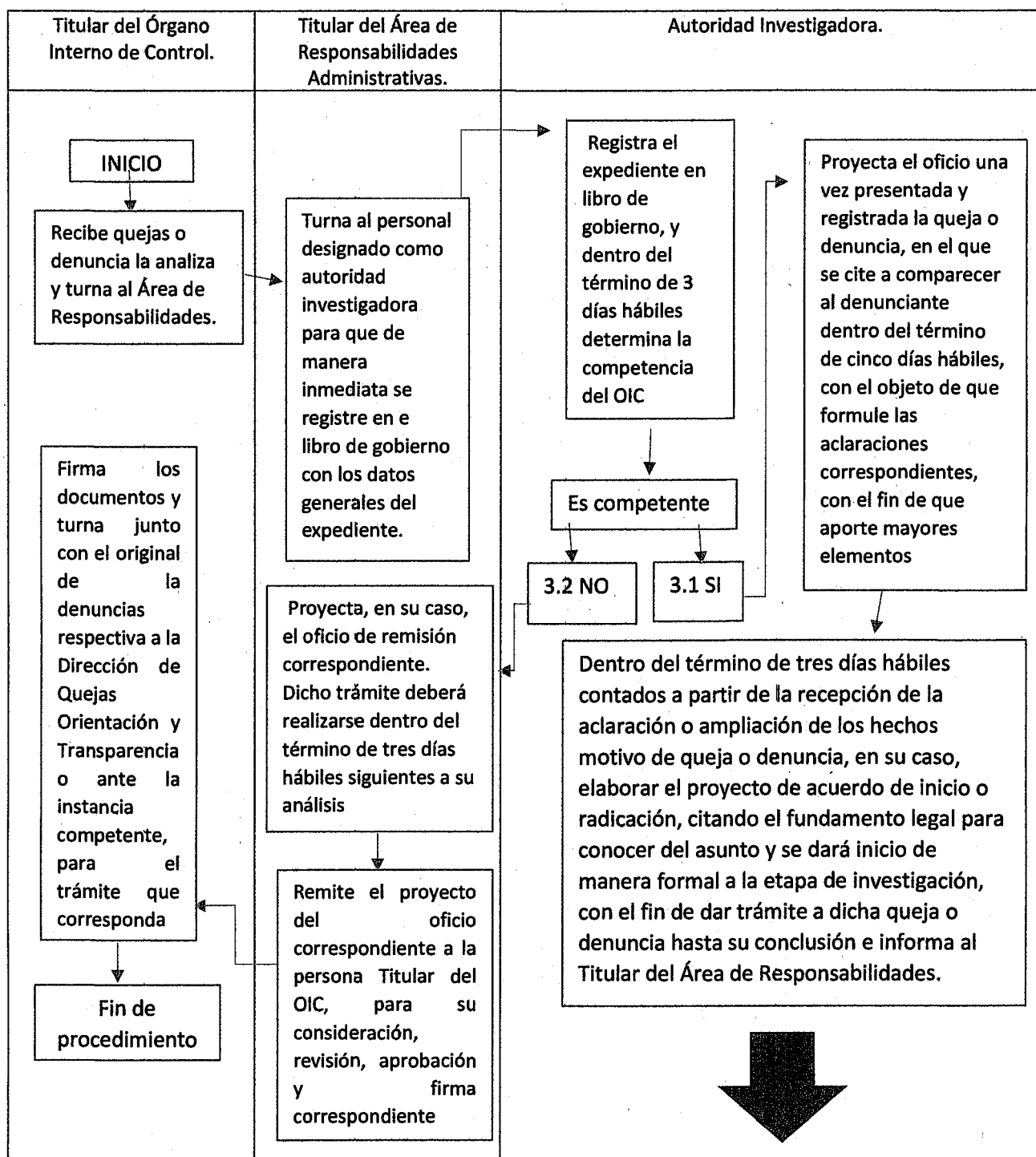
CDH
PUEBLA

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

Manual de Procedimientos del Órgano Interno de Control

| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|--------------|----------|------------------|----------|
| P.922.OIC.01 | 0 | Septiembre 2021 | 13 de 38 |

DIAGRAMA DE FLUJO.



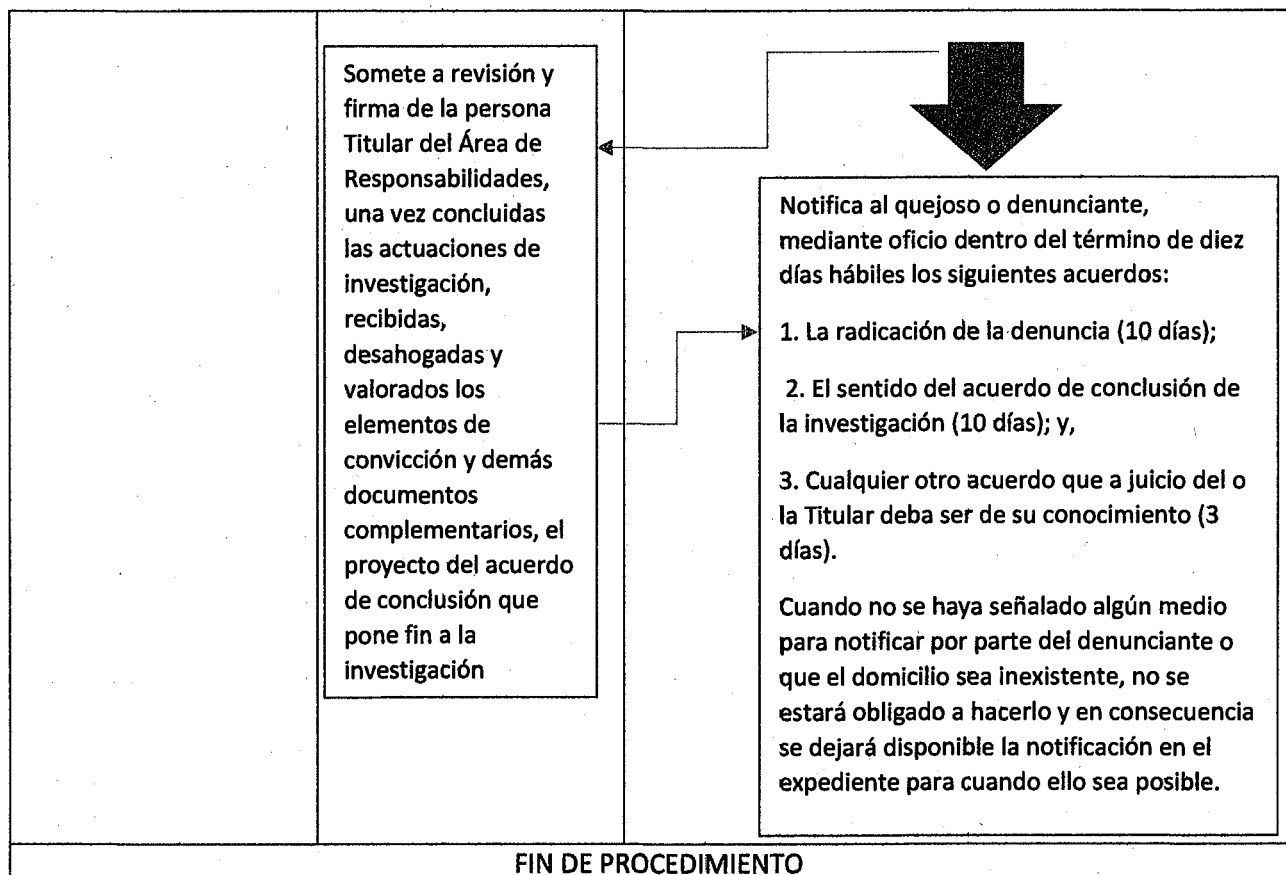


CDH
PUEBLA

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

Manual de Procedimientos del Órgano Interno de Control

| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|--------------|----------|------------------|----------|
| P.922.OIC.01 | 0 | Septiembre 2021 | 14 de 38 |






CDH
PUEBLA

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

Manual de Procedimientos del Órgano Interno de Control

| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-----------------|-------------------------|---------------|
| P.922.OIC.01 | 0 | Septiembre 2021 | 15 de 38 |

PROCEDIMIENTO DE RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVAS


| | | | | |
|---|---|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA Manual de Procedimientos del Órgano Interno de Control | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.922.OIC.01 | 0 | Septiembre 2021 | 16 de 38 |

1. OBJETIVO.

Describir el ámbito de competencia del Órgano Interno de Control de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, en la sustanciación del procedimiento de responsabilidad administrativa instaurado en contra de las personas servidoras públicas, derivado del Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa, en el que se les impute falta administrativa con motivo del desempeño de sus funciones por incumplimiento a sus obligaciones previstas en la Ley General de Responsabilidades Administrativas; así como de particulares vinculados con faltas administrativas graves.

2. FUNDAMENTO LEGAL.

- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
- Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo.
- Ley del Procedimiento Contencioso Administrativo para el Estado de Puebla.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
- Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado.
- Código de Procedimientos Civiles.
- Código de Ética de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
- Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
- Ley de adquisiciones arrendamientos y servicios del sector público estatal y municipal.
- Lineamientos del Sistema de Control Interno y Gestión de Riesgos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

| | | | | |
|---|---|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA Manual de Procedimientos del Órgano Interno de Control | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.922.OIC.01 | 0 | Septiembre 2021 | 17 de 38 |

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

3.1 El Órgano Interno de Control a través del Área de Responsabilidades Administrativas a través del personal designado como autoridad substanciadora iniciará, substanciará y resolverá los procedimientos de responsabilidad administrativa por hechos u omisiones presuntamente constitutivos de faltas administrativas que se hubieren imputado a las personas servidoras públicas de la Comisión en el desempeño de su empleo, cargo o comisión calificadas como no graves en el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa que turne el personal designado como autoridad investigadora del Órgano Interno de Control.

Tratándose de aquellas que hubieren sido calificadas como graves y de particulares vinculados con faltas administrativas graves, el Titular del Área de Responsabilidades Administrativas iniciará y substanciará el procedimiento en términos del presente manual, debiendo remitir el expediente para su resolución al **Tribunal Federal de Justicia Administrativa**.

3.2 El Área de Responsabilidades Administrativas a través del personal designado como autoridad substanciadora contará con un libro de gobierno en el cual se registrarán los siguientes datos generales del expediente de responsabilidad administrativa: número de expediente, fecha de recepción, fecha de acuerdo de inicio, persona servidora pública señalada como presunta responsable de la falta administrativa, su cargo y adscripción a la fecha de la falta atribuida, los hechos u omisiones imputados en el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa y la calificación de la falta administrativa imputada, procedencia de la imputación, quejoso o denunciante, fecha de resolución y observaciones.

3.3 Para la sustanciación del procedimiento de responsabilidad administrativa el Área de Responsabilidades a través del personal designado como autoridad substanciadora, observará las formalidades esenciales del procedimiento, previstas en la Ley General de Responsabilidades Administrativas, respetando los principios de legalidad, presunción de inocencia, imparcialidad, objetividad, congruencia, exhaustividad, verdad material y respeto a los derechos humanos.

3.4 La Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo, será aplicable supletoriamente a la Ley General de Responsabilidades Administrativas, en lo que no se oponga a lo dispuesto en el procedimiento de responsabilidad administrativa, en términos de lo previsto en el artículo 118 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

Manual de Procedimientos del Órgano Interno de Control

| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-----------------|-------------------------|---------------|
| P.922.OIC.01 | 0 | Septiembre 2021 | 18 de 38 |

3.5 El Área de Responsabilidades a través del personal designado como autoridad substanciadora, una vez recibido el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa, elaborará los proyectos de acuerdo, en los que, según sea el caso, se ordene lo siguiente:

a) Admitir el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa dentro de los tres días hábiles siguientes a la presentación del citado informe, por satisfacerse los requisitos previstos en el artículo 194 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; auto en el que se ordenará emplazar al presunto responsable y citarlo para que comparezca personalmente a la audiencia inicial señalando con precisión el día y la hora en que está tendrá verificativo, debiendo hacer de su conocimiento las garantías procesales que le asisten durante el procedimiento de responsabilidad administrativa y que en caso de no contar con un defensor le será nombrado un defensor de oficio.

b) Prevenir a la Autoridad Investigadora, en caso de que el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa adolezca de alguno de los requisitos señalados en el artículo 194 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas, o porque la narración de los hechos fuera oscura o imprecisa; para que aquella autoridad desahogue la prevención en un término de tres días, con el apercibimiento de que en caso de no hacerlo se le tendrá por no presentado el informe.

c) Abstenerse de iniciar el procedimiento de responsabilidad administrativa, cuando de las investigaciones practicadas se advierta que no existe daño ni perjuicio a la Hacienda Pública Federal y que la actuación de la persona servidora pública esté referida a una cuestión de criterio o arbitrio opinable o debatible, en la que válidamente puedan sustentarse diversas soluciones, siempre que la conducta o abstención no constituya una desviación a la legalidad y obren constancias de los elementos que tomó en cuenta la persona servidora pública en la decisión que adoptó; o que el acto u omisión fue corregido o subsanado de manera espontánea por la persona servidora pública o implique error manifiesto, y en cualquiera de estos supuestos, los efectos que, en su caso, se hubieren producido, desaparecieron.

3.6 El Área de Responsabilidades a través del personal designado como autoridad substanciadora, previo acuerdo con el Titular del Área, podrá decretar las medidas cautelares consistentes en suspensión temporal de la persona servidora pública señalada como presunto responsable, del empleo, cargo o comisión que desempeñe; exhibición de documentos originales relacionados directamente con la presunta falta administrativa; apercibimiento de multa a los presuntos responsables y testigos; embargo precautorio de bienes, aseguramiento o intervención precautoria de negociaciones; y, demás necesarias, en términos de lo previsto en el artículo 124 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

Manual de Procedimientos del Órgano Interno de Control

| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-----------------|-------------------------|---------------|
| P.922.OIC.01 | 0 | Septiembre 2021 | 19 de 38 |

El trámite de las medidas cautelares será la vía incidental, por lo que una vez recibido el escrito en el que se soliciten, siempre que el mismo contenga los requisitos que la Ley exige, se admitirá a trámite el incidente, en el que se podrán conceder provisionalmente dichas medidas y se dará vista a todos aquellos que serán directamente afectados con las mismas, para que en un término de cinco días hábiles manifiesten lo que a su derecho convenga; transcurrido dicho plazo, dentro de los cinco días hábiles siguientes, se dictará la resolución interlocutoria correspondiente.

3.7 El Área de Responsabilidades Administrativas a través del personal designado como autoridad substanciadora, elaborará el proyecto citatorio para la audiencia inicial, el cual señalará que el presunto responsable deberá comparecer personalmente en el lugar, día y hora en que ésta se verificará; la autoridad ante la que se llevará a cabo; el derecho que tiene de no declarar contra sí mismo, ni a declararse culpable; de defenderse personalmente o ser asistido por un defensor perito en la materia y que de no contar con un defensor, le será nombrado un defensor de oficio. Entre la fecha del emplazamiento y la de la audiencia inicial debe mediar un plazo no menor de diez días ni mayor de quince días hábiles.

3.8 El Área de Responsabilidades Administrativas a través del personal designado como autoridad substanciadora, emplazará al presunto responsable con el inicio del procedimiento, notificándole personalmente la cita para la audiencia inicial, acompañando copia cotejada del Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa y del acuerdo por el que se admitió, así como del expediente integrado en la investigación.

La notificación personal para emplazar al presunto responsable se practicará en el domicilio proporcionado en el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa. En caso de que el presunto responsable no habite el domicilio proporcionado; o no se pueda tener certeza de que vive en el mismo, el Área de Responsabilidades Administrativas a través del personal designado como autoridad substanciadora, se abstendrá de practicar la notificación hasta en tanto se tenga noticia de uno nuevo, siempre y cuando no hayan prescrito sus facultades para imponer sanciones, en términos de lo previsto por la Ley General de Responsabilidades Administrativas en su artículo 74, supuesto en el que se mandará a archivar el asunto en definitiva.

3.9 El Área de Responsabilidades Administrativas a través del personal designado como autoridad substanciadora, notificará personalmente a las demás partes que deban concurrir al procedimiento, cuando menos con setenta y dos horas de anticipación a la celebración de la audiencia inicial.

3.10 El Área de Responsabilidades Administrativas a través del personal designado como autoridad substanciadora, con la asistencia del Titular del Área, llevará a cabo la audiencia



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

Manual de Procedimientos del Órgano Interno de Control

| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|--------------|----------|------------------|----------|
| P.922.OIC.01 | 0 | Septiembre 2021 | 20 de 38 |

inicial, la cual será pública de conformidad al artículo 198 fracción I de la Ley General de Responsabilidades Administrativas; en ella el presunto responsable rendirá su declaración por escrito o verbalmente y deberá ofrecer las pruebas que estime necesarias para su defensa; los terceros llamados al procedimiento, a más tardar durante la audiencia inicial, podrán manifestar por escrito o verbalmente lo que a su derecho convenga y ofrecer las pruebas que estimen conducentes. Una vez que las partes hayan manifestado lo que a su derecho convenga y ofrecido las pruebas, se declarará cerrada la audiencia inicial; a partir de ese momento las partes no podrán ofrecer más pruebas, salvo las que sean supervenientes.

3.11 El Área de Responsabilidades Administrativas a través del personal designado como autoridad substanciadora elaborará el proyecto de auto admisorio de pruebas; mismo que someterá a consideración de la persona Titular del Área de Responsabilidades Administrativas, el cual se emitirá dentro de los quince días hábiles siguientes al cierre de la audiencia inicial; en él se mandarán a preparar las pruebas que así lo requieran y se señalará fecha y hora para su desahogo.

3.12 El desahogo de las pruebas admitidas se llevará a cabo ante la persona designada como autoridad substanciadora con la asistencia de dos testigos; de no existir diligencias pendientes, la persona designada como autoridad substanciadora, declarará abierto el periodo de alegatos por un término de cinco días hábiles comunes a las partes; transcurrido ese tiempo, de oficio declarará cerrada la instrucción y citará a las partes para oír la resolución que corresponda.

3.13 El Área de Responsabilidades Administrativas a través del personal designado como autoridad substanciadora elaborará, dictará la resolución que corresponda dentro de un plazo no mayor a treinta días hábiles, el cual podrá ampliarse por una sola vez por otros treinta días hábiles más, cuando la complejidad del asunto así lo requiera, debiendo expresar los motivos para ello.

3.14 El Área de Responsabilidades Administrativas a través del personal designado como autoridad substanciadora, notificará dentro del término de diez días hábiles, la resolución que ponga fin al procedimiento de responsabilidad administrativa.

3.15 Tratándose de faltas administrativas graves o faltas de particulares vinculadas con faltas graves, se procederá conforme al procedimiento establecido en el presente Manual, hasta la celebración de la audiencia inicial, y una vez cerrada la misma, dentro de los tres días hábiles siguientes, se remiten los autos **originales del expediente al Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de Puebla**, como autoridad resolutora, para la continuación de la secuela procesal y para que resuelva lo que conforme a derecho corresponda. Dentro del mismo término, el Área de Responsabilidades Administrativas a través del personal designado como autoridad



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

Manual de Procedimientos del Órgano Interno de Control

| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|--------------|----------|------------------|----------|
| P.922.OIC.01 | 0 | Septiembre 2021 | 21 de 38 |

substantiadora notificará personalmente a las partes la fecha del envío del expediente indicando el domicilio del Tribunal encargado de la resolución.

3.16 El Área de Responsabilidades Administrativas a través del personal designado como autoridad substantiadora, previo acuerdo con el Titular del Área de Responsabilidades Administrativas y el Titular del Órgano Interno de Control, podrá abstenerse de imponer sanción, cuando la persona servidora pública señalada como presunto responsable no haya sido sancionado previamente por la misma falta administrativa no grave y no haya actuado de forma dolosa; así como cuando derivado de la valoración de las pruebas aportadas al procedimiento, se actualice la hipótesis prevista en el artículo 101 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

3.17 La facultad para imponer las sanciones tratándose de faltas administrativas no graves, prescribirán en tres años, contados a partir del día siguiente al que se hubieren cometido las infracciones, o a partir del momento en que hubieren cesado. Cuando se trate de faltas administrativas graves o faltas de particulares, el plazo de prescripción será de siete años contados en los mismos términos que para las no graves. La prescripción se interrumpe con la calificación de la falta administrativa como grave o no grave; asimismo con la admisión del informe de presunta responsabilidad administrativa.

3.19 El Área de Responsabilidades Administrativas a través del personal designado como autoridad substantiadora, previo acuerdo con el Titular del Área de Responsabilidades Administrativas y el Titular del Órgano Interno de Control, podrá decretar la improcedencia del procedimiento de responsabilidad administrativa o el sobreseimiento del mismo cuando se actualice alguna de las hipótesis previstas en los artículos 196 y 197 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas.

3.20 La persona Titular del Área de Responsabilidades Administrativas, conocerá del recurso de reclamación que se interponga en contra de las resoluciones que admitan, desechen o tengan por no presentado el Informe de Presunta Responsabilidad Administrativa, la contestación o alguna prueba, las que decreten o nieguen el sobreseimiento del procedimiento de responsabilidad administrativa antes del cierre de instrucción, y aquellas que admitan o rechacen la intervención del tercero interesado; mismo que podrá ser presentado por el presunto responsable, tercero, o autoridad investigadora dentro del término de cinco días hábiles siguientes a la fecha en que surta efectos la notificación respectiva.

Una vez recibido el escrito por el que se interponga el recurso de reclamación, la persona Titular del Área de Responsabilidades, dictará el auto de admisión del mismo y ordenará correr traslado a la contraparte de la recurrente, para que dentro del término de tres días hábiles manifieste lo

**COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE
PUEBLA**

Manual de Procedimientos del Órgano Interno de Control

| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|--------------|----------|------------------|----------|
| P.922.OIC.01 | 0 | Septiembre 2021 | 22 de 38 |

que a su derecho convenga; transcurrido dicho plazo, sin más trámite, dictará la resolución correspondiente dentro de un plazo de cinco días hábiles.

3.21 La persona Titular de Órgano Interno de Control, conocerá del recurso de revocación que interponga la persona servidora pública que resultó responsable por la comisión de faltas administrativas no graves en los términos de la resolución administrativa emitida en el procedimiento de responsabilidad administrativa, mismo que deberá presentarse dentro de los quince días hábiles siguientes a la fecha en que surta efectos la notificación respectiva, a través de un escrito en el que deberán expresarse los agravios que a juicio del recurrente le cause la resolución, en el que además deberá ofrecer pruebas.

La persona Titular de Órgano Interno de Control, dentro del término de tres días hábiles acordará sobre la prevención, admisión o desechamiento del recurso; en caso de admitirse, acordará sobre las pruebas ofrecidas, desechando de plano las que no fuesen idóneas para desvirtuar los hechos en que se base la resolución.

La persona Titular de Órgano Interno de Control prevendrá al recurrente, por una sola ocasión, si en el escrito de interposición del recurso de revocación no expresa agravios o no ofrece pruebas, en caso de que la autoridad no cuente con elementos para subsanarlos, para que dentro de un plazo de tres días contados a partir del día siguiente de la notificación de la prevención, subsane las omisiones, con el apercibimiento de que, de no cumplir, se desechará el recurso de revocación.

Desahogadas las pruebas, si las hubiere, la persona Titular de Órgano Interno de Control dentro del término de treinta días hábiles siguientes dictará resolución; la cual notificará al interesado en un plazo no mayor de setenta y dos horas.

3.22 La autoridad investigadora o el denunciante dentro de los cinco días hábiles siguientes a contados a partir de la notificación de la resolución podrá presentar recurso de inconformidad ante el Titular de Órgano Interno de Control en contra de la abstención de iniciar el procedimiento de responsabilidad administrativa, quien deberá remitir dicho recurso, así como el expediente integrado y el informe que justifique la abstención impugnada al Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de Puebla, a efecto de que sea dicho Tribunal quien resuelva lo conducente.

3.23 La persona Titular de Órgano Interno de Control ejercerá ante los tribunales competentes, las acciones que le correspondan, así como hará valer toda clase de derechos, excepciones y defensas en cualquier procedimiento relacionado con la substanciación de los procedimientos de responsabilidad administrativa de su competencia.

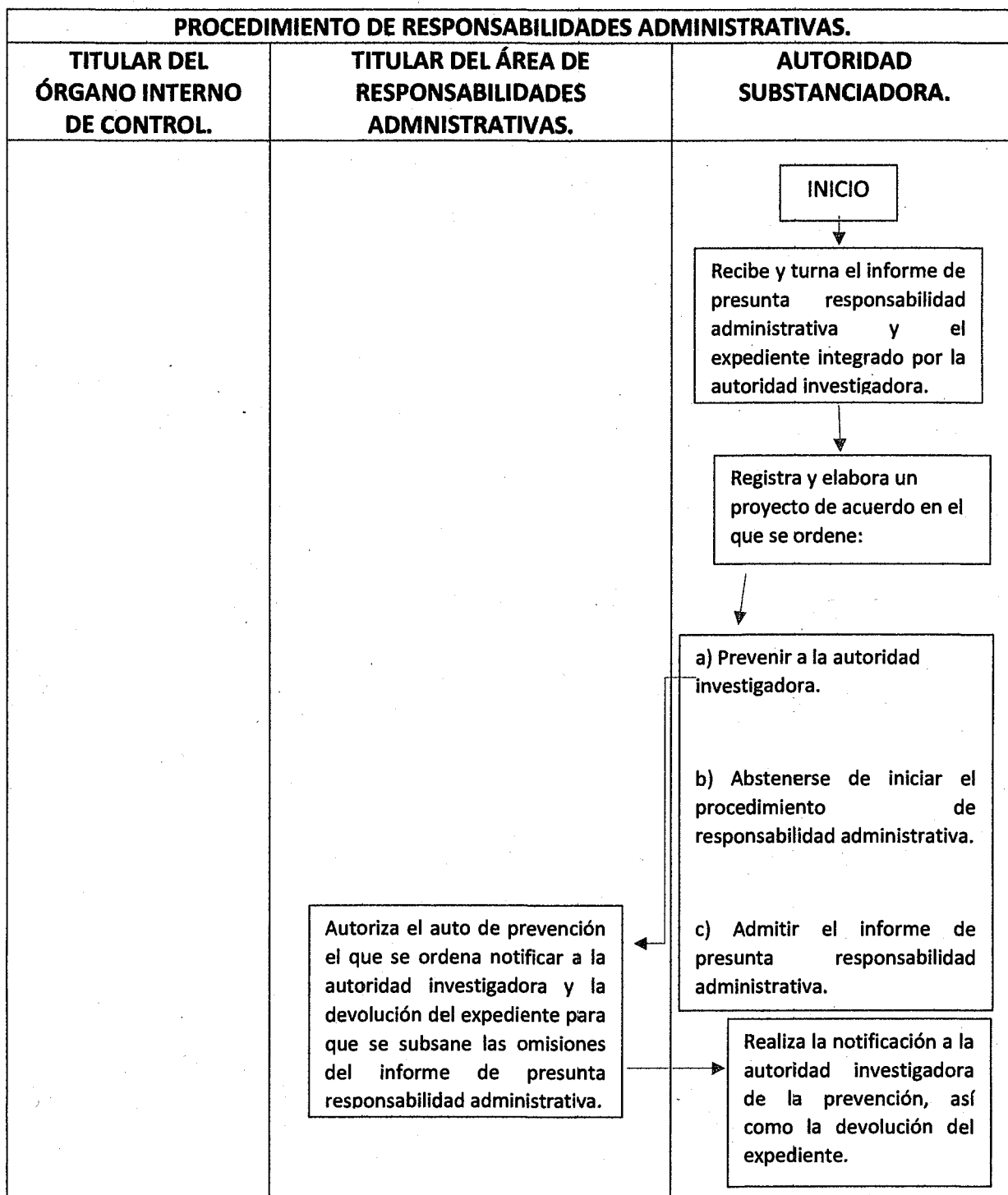


COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

Manual de Procedimientos del Órgano Interno de Control

| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|--------------|----------|------------------|----------|
| P.922.OIC.01 | 0 | Septiembre 2021 | 23 de 38 |

DIAGRAMA DE FLUJO.

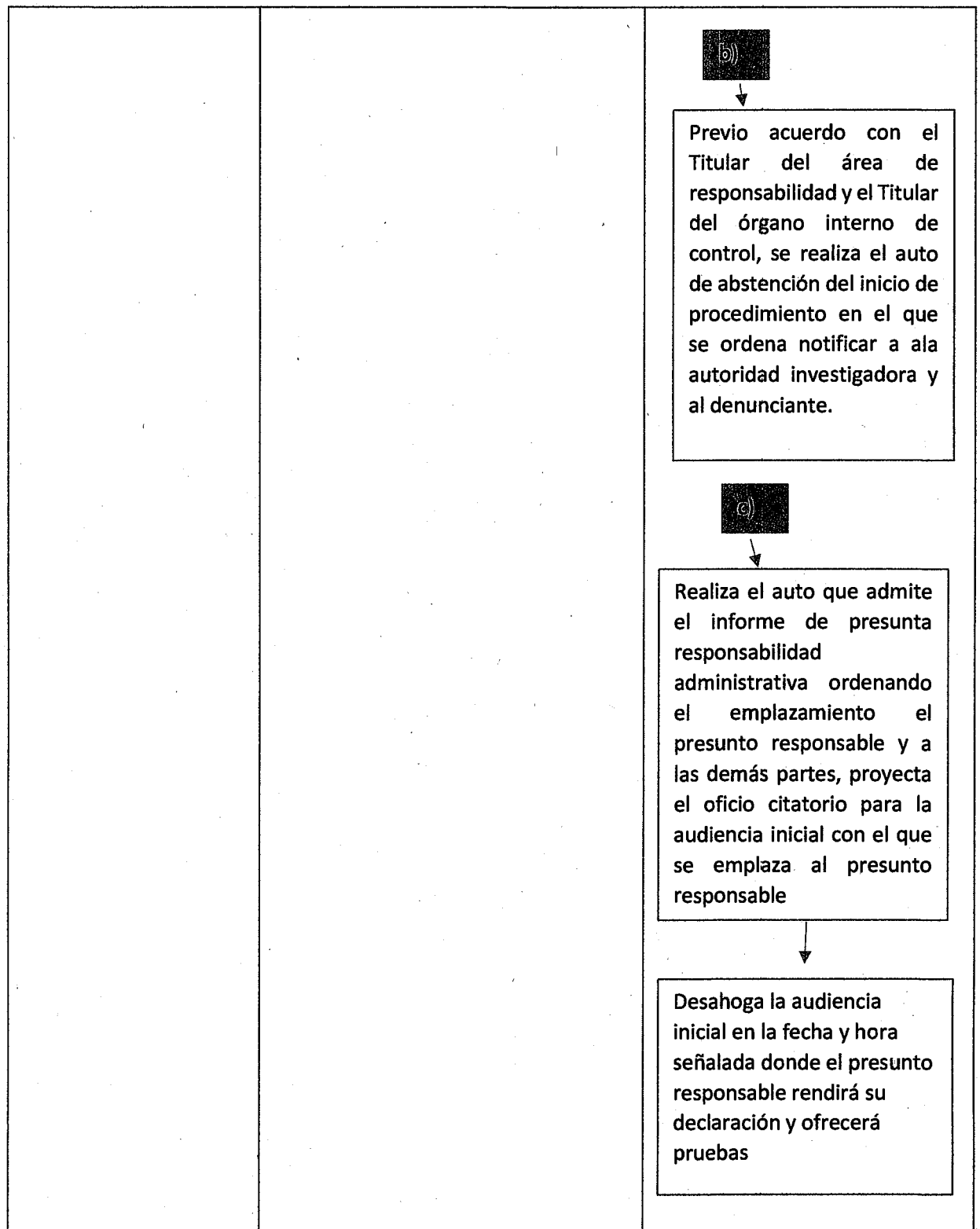




COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

Manual de Procedimientos del Órgano Interno de Control

| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|--------------|----------|------------------|----------|
| P.922.OIC.01 | 0 | Septiembre 2021 | 24 de 38 |





CDH
PUEBLA

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

Manual de Procedimientos del Órgano Interno de Control

| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|--------------|----------|------------------|----------|
| P.922.OIC.01 | 0 | Septiembre 2021 | 25 de 38 |

Tratándose de faltas calificadas como graves se realizará lo previsto en el punto 3.15 de este Manual.

Tratándose de falta calificada como NO GRAVE, se agota el procedimiento establecido en este Manual.



CDH
PUEBLA

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

Manual de Procedimientos del Órgano Interno de Control

| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-----------------|-------------------------|---------------|
| P.922.OIC.01 | 0 | Septiembre 2021 | 26 de 38 |

PROCEDIMIENTO PARA AUDITORIAS.



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

Manual de Procedimientos del Órgano Interno de Control


| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-----------------|-------------------------|---------------|
| P.922.OIC.01 | 0 | Septiembre 2021 | 27 de 38 |

1. OBJETIVO.

Proporcionar a las personas auditoras adscritas al Área de Control y Auditorías una herramienta normativa que establezca la secuencia de actividades para llevar a cabo su trabajo de manera homogénea, ordenada, sistemática y eficaz, que facilite y estandarice las actividades de auditoría, desde su planeación hasta la presentación del Informe Ejecutivo de Auditoría y del Informe de Auditoría a los Órganos y Unidades Administrativas correspondientes de la Comisión.

2. FUNDAMENTO LEGAL.

- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
- Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo.
- Ley del Procedimiento Contencioso Administrativo para el Estado de Puebla.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
- Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado.
- Código de Procedimientos Civiles.
- Código de Ética de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
- Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
- Ley de adquisiciones arrendamientos y servicios del sector público estatal y municipal.
- Lineamientos del Sistema de Control Interno y Gestión de Riesgos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
- Manual de Organización de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
- Manual de Procedimientos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

| | | | | |
|---|---|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA Manual de Procedimientos del Órgano Interno de Control | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.922.OIC.01 | 0 | Septiembre 2021 | 28 de 38 |

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

3.1 El Órgano Interno de Control, a través del Área de Control y Auditorías, realizará auditorías financieras, operacionales y de seguimiento a observaciones a los Órganos y a las Unidades Administrativas de la Comisión.

3.2 Los rubros a auditar, sus objetivos y enfoques, serán incluidos en el Programa Anual de Auditorías, el cual será autorizado por la persona Titular del Órgano Interno de Control y lo presentará mediante oficio a la persona Titular de la Presidencia de la Comisión para su conocimiento.

3.3 Las auditorías ordenadas por la persona Titular del Órgano Interno de Control tendrán como objetivo: examinar las operaciones efectuadas por el personal de la Comisión con el propósito de constatar si el uso de los recursos presupuestales se han ejercido en forma eficiente, así como revisar el ingreso, egreso, manejo, custodia y aplicación de los recursos públicos asignados a la Comisión y verificar que los objetivos y metas se hayan logrado de manera eficaz y congruente y si en el desarrollo de las actividades se han acatado las disposiciones legales vigentes, así como constatar el cumplimiento de las recomendaciones correctivas y/o preventivas derivadas de las auditorías.

3.4 Las auditorías que realicen las personas auditoras del Área de Control y Auditorías, deberán observar los principios de legalidad, imparcialidad, objetividad, congruencia y verdad material.

3.5 La persona Titular del Área de Control y Auditorías elaborará el proyecto del Programa Anual de Auditorías.

3.6 La persona Titular del Área de Control y Auditorías en acuerdo someterá a consideración de la persona Titular del Órgano Interno de Control el proyecto del Programa Anual de Auditorías a efecto de determinar las auditorías que integrarán el Programa Anual de Auditorías Autorizado.

3.7 Con la determinación de las auditorías, la persona Titular del Órgano Interno de Control autorizará el Programa Anual de Auditorías y lo presentará mediante oficio a la persona Titular de la Presidencia de la Comisión para su conocimiento.

3.8 Las auditorías que realice el Órgano Interno de Control se llevarán a cabo mediante mandamiento escrito denominado Orden de Auditoría, el cual deberá ser firmado por la persona Titular del Órgano Interno Control y dirigido a las personas Titulares de los Órganos y de las



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

Manual de Procedimientos del Órgano Interno de Control

| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-----------------|-------------------------|---------------|
| P.922.OIC.01 | 0 | Septiembre 2021 | 29 de 38 |

Unidades Administrativas a auditar; así mismo las o los Titulares de los Órganos o Unidades Administrativas a quienes fue dirigida la Orden de Auditoría podrán designar mediante oficio a las personas servidoras públicas adscritas a dichos Órganos y Unidades Administrativas que atenderán la diligencia señalada en la Orden de Auditoría.

3.9 Para el inicio formal de la auditoría, la persona Titular del Área de Control y Auditorías correspondiente, deberá elaborar el documento denominado Acta de Inicio de Auditoría.

3.10 La persona Titular del Área de Control y Auditorías acordará fecha y hora con la persona Titular del Órgano o de la Unidad Administrativa a auditar y/o con el personal designado, para la formalización del Acta de Inicio de Auditoría o, en su caso, los datos de fecha y hora serán incluidos en la Orden de Auditoría. En ambos casos, el plazo para la formalización de dicha acta no podrá ser mayor a cinco ni menor a tres días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la Orden de Auditoría.

3.11 La persona Titular del Área de Control y Auditorías firmará el Acta de Inicio de Auditoría con la persona Titular del Órgano o de la Unidad Administrativa a auditar y/o con el personal designado, y la persona correspondiente adscrito al Área de Control y Auditorías, así como dos testigos de asistencia.

3.12 En la formalización del Acta de Inicio de Auditoría la persona Titular del Área de Control y Auditorías deberá entregar a quien esté atendiendo la diligencia, fotocopia del acuse de recibo de la Orden de Auditoría.

3.13 La persona Titular del Área de Control y Auditorías podrá entregar en el acto de levantamiento del Acta de Inicio de Auditoría el oficio de solicitud de información o con posterioridad a dicho acto, el cual deberá ser firmado por la persona Titular del Área de Control y Auditorías o la persona Titular de Órgano Interno de Control.

Durante el desarrollo de los trabajos de auditoría, las solicitudes de información podrán ser firmadas por la persona servidora pública designada como coordinadora o responsable de la auditoría, mediante los oficios correspondientes.

En todos los casos de solicitud de información, la persona Titular del Órgano o de la Unidad Administrativa a auditar y/o el personal designado para atender los requerimientos de información, proporcionarán de forma oportuna y veraz la misma en los términos en que les sea solicitada.

3.14 Si durante la ejecución de las auditorías se requiere ampliar o reducir el grupo de personas auditoras o sustituirlas, así como modificar el objeto de la auditoría y su alcance o periodo a revisar, tal circunstancia se hará del conocimiento de la persona Titular del Órgano o de la



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

Manual de Procedimientos del Órgano Interno de Control

| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-----------------|-------------------------|---------------|
| P.922.OIC.01 | 0 | Septiembre 2021 | 30 de 38 |

Unidad Administrativa auditada, mediante oficio suscrito por la persona Titular del Órgano Interno de Control.

3.15 La persona Titular del Área de Control y Auditorías a través del personal adscrito al Área, serán las encargadas de dirigir y supervisar el desarrollo de los procedimientos de auditoría y comprobar que los resultados emitidos se encuentren soportados en papeles de trabajo y con evidencia documental, mismos que deberán integrarse en el expediente de auditoría.

3.16 Para el desarrollo de las auditorías, el personal adscrito al Área de Control y Auditorías utilizará los formatos necesarios para desempeñar sus funciones.

3.17 De requerirse la incorporación, sustitución o cancelación de auditorías al Programa Anual de Auditorías, la persona Titular del Área de Control y Auditorías deberá presentar solicitud debidamente requisitada para autorización de la persona Titular del Órgano Interno de Control.

3.18 El Área de Control y Auditorías previo acuerdo con la persona Titular del Órgano Interno de Control, emitirá las Cédulas de Resultados Previos derivadas de las auditorías practicadas, mismas que serán presentadas en reunión de trabajo con la persona Titular del Órgano o de la Unidad Administrativa y/o con las personas servidoras públicas designadas, y se formalizarán con la firma de conocimiento en cada Cédula de Resultados Previos, en el formato correspondiente en el cual se asentará que el Órgano Interno de Control otorga un plazo de hasta cinco días hábiles al Órgano o Unidad Administrativa auditada para que presente documentos o información para aclarar o desvirtuar los resultados previos.

3.19 El Área de Control y Auditorías, previo conocimiento y autorización de la persona Titular del Órgano Interno de Control, emitirá las observaciones y recomendaciones derivadas de las auditorías practicadas, mismas que serán presentadas en reunión de trabajo a la persona Titular del Órgano o de la Unidad Administrativa y/o con las personas servidoras públicas designadas, y se formalizarán con la firma de la persona Titular del Órgano o de la Unidad Administrativa y de las personas servidoras públicas designadas, en cada Cédula de Observaciones o Cédula de Seguimiento a Observaciones, en el formato correspondiente.

3.20 En el caso de que la persona servidora pública del Órgano o Unidad Administrativa auditada se negara a firmar las Cédulas de Observaciones o Cédulas de Seguimiento a Observaciones, la persona Titular del Área de Control y Auditorías, deberá dejar constancia mediante Acta Administrativa (por negativa de la persona auditada a firmar Cédulas de Observaciones o Cédulas de Seguimiento a Observaciones), en la que se asentará que se le dio a conocer el contenido de las observaciones y recomendaciones, y se negó a firmarlas; esta circunstancia no invalidará el acto ni impedirá que surta sus efectos.



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

Manual de Procedimientos del Órgano Interno de Control

| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-----------------|-------------------------|---------------|
| P.922.OIC.01 | 0 | Septiembre 2021 | 31 de 38 |

3.21 El Área de Control y Auditorías formulará el Informe Ejecutivo de Auditoría y el Informe de Auditoría, en los que se harán constar las observaciones y recomendaciones que resulten con motivo de la auditoría, para la adopción de medidas tendentes a mejorar la gestión y el control interno del Órgano o Unidad Administrativa auditada, así como corregir las deficiencias que se hubieren detectado; dichos informes deberán ser firmados por la persona Titular del Órgano Interno de Control.

3.22 La persona Titular del Órgano Interno de Control comunicará a la persona Titular del Órgano o de la Unidad Administrativa auditada mediante oficio, el cierre de la auditoría y remitirá original del Informe de Auditoría acompañado con fotocopias de las cédulas de observaciones emitidas.

3.23 La persona Titular del Órgano Interno de Control entregará a la persona Titular de la Presidencia de la Comisión, el Informe Ejecutivo de cada Auditoría.

3.24 Las observaciones y recomendaciones resultantes deberán atenderse por los Órganos y las Unidades Administrativas desde el siguiente día de su presentación y hasta la fecha límite que se le otorgue en la Auditoría de Seguimiento que practique el Órgano Interno de Control para tales efectos.

3.25 La persona titular del Área de Control y Auditorías conservará en sus archivos los expedientes de las auditorías bajo condiciones de seguridad para cumplir con la confidencialidad y reserva necesarias.

3.26 El Área de Control y Auditorías, conforme al Programa Anual de Auditorías Autorizado, realizará trimestralmente una Auditoría de Seguimiento a Observaciones a través de la cual se verificará que los Órganos o las Unidades Administrativas hayan realizado las acciones correctivas y preventivas resultado de las auditorías, para solventar las observaciones, corregir la problemática detectada y prevenir su recurrencia.

3.27 Si durante el desarrollo de la auditoría y el seguimiento a las observaciones derivadas de la misma, el Área de Control y Auditorías advirtiera la probable comisión de alguna falta administrativa, previo informe a la persona Titular del Órgano Interno de Control, dará vista al Área de Responsabilidades Administrativas.




CDH
PUEBLA

**COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE
PUEBLA**

Manual de Procedimientos del Órgano Interno de Control

| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-----------------|-------------------------|---------------|
| P.922.OIC.01 | 0 | Septiembre 2021 | 32 de 38 |

PROCEDIMIENTO PARA EL DESARROLLO DE AUDITORÍAS DE DESEMPEÑO Y DE
REVISIONES A SOPORTES DOCUMENTALES DE LOS INDICADORES DE LA MATRIZ DE
INDICADORES DE RESULTADOS (MIR).


| | | | | |
|---|---|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA Manual de Procedimientos del Órgano Interno de Control | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.922.OIC.01 | 0 | Septiembre 2021 | 33 de 38 |

1. OBJETIVO.

Proporcionar a las personas auditoras adscritas al Área de Control y Auditorías una herramienta normativa que establezca la secuencia de actividades para llevar a cabo su trabajo de manera homogénea, ordenada, sistemática y eficaz, que facilite y estandarice las actividades de auditorías de desempeño (Auditorías), de revisiones a soportes documentales de los indicadores de la Matriz de Indicadores de Resultados (Revisiones), así como de Seguimiento a observaciones derivadas de Auditorías y de Revisiones (Seguimiento), desde su planeación hasta la presentación del Informe Ejecutivo de Auditoría, de Revisión o de Seguimiento y del Informe de Auditoría, de Revisión o Seguimiento a los Órganos y Unidades Administrativas correspondientes de la Comisión.

2. FUNDAMENTO LEGAL.

- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
- Ley Federal de Procedimiento Contencioso Administrativo.
- Ley del Procedimiento Contencioso Administrativo para el Estado de Puebla.
- Ley Federal de Procedimiento Administrativo.
- Ley Federal de Responsabilidad Patrimonial del Estado.
- Código de Procedimientos Civiles.
- Código de Ética de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
- Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
- Ley de adquisiciones arrendamientos y servicios del sector público estatal y municipal.
- Lineamientos del Sistema de Control Interno y Gestión de Riesgos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

| | | | | |
|---|---|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA Manual de Procedimientos del Órgano Interno de Control | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.922.OIC.01 | 0 | Septiembre 2021 | 34 de 38 |

3. POLÍTICAS DE OPERACIÓN.

3.1 El Órgano Interno de Control, a través del Área de Control y Auditorías, realizará Auditorías, Revisiones y Seguimientos a los Órganos y a las Unidades Administrativas de la Comisión.

3.2 Los rubros a auditar/revisar, sus objetivos y enfoques, serán incluidos en el Programa Anual de Auditorías y Revisiones, el cual será autorizado por la persona Titular del Órgano Interno de Control y lo presentará mediante oficio a la persona Titular de la Presidencia de la Comisión para su conocimiento.

3.3 Las Auditorías ordenadas por la persona Titular del Órgano Interno de Control tendrán como objetivo comprobar la eficacia, eficiencia y economía con que operan los Órganos y Unidades Administrativas de la Comisión, así como el grado de cumplimiento de objetivos y metas establecidos en los programas y demás disposiciones jurídicas aplicables.


3.4 Por su parte, las Revisiones ordenadas por la persona Titular del Órgano Interno de Control tendrán como finalidad verificar el soporte documental de las cifras que los Órganos y Unidades Administrativas proporcionan a la Dirección de Planeación, Informática y Transparencia para la conformación de los Indicadores de la Comisión, que se reportan en la Matriz de Indicadores de Resultados, con el propósito de constatar si la información proporcionada se encuentra debidamente soportada documentalmente y si es congruente con la normatividad que la rige.

3.5 El Área de Control y Auditorías, conforme al Programa Anual de Auditorías y Revisiones autorizado, realizará Seguimientos a través de los cuales verificará que los Órganos o las Unidades Administrativas hayan realizado las acciones correctivas y preventivas recomendadas como resultado de las Auditorías/Revisiones para solventar las observaciones, corregir la problemática detectada y prevenir su recurrencia.

3.6 Las Auditorías, Revisiones y Seguimientos que realicen las personas auditoras del Área de Control y Auditorías, deberán observar los principios de legalidad, imparcialidad, objetividad, congruencia y verdad material.

3.7 La persona Titular del Área de Control y Auditorías elaborará el proyecto del Programa Anual de Auditorías y Revisiones.

3.8 La persona Titular del Área de Control y Auditorías, en acuerdo, someterá a consideración de la persona Titular del Órgano Interno de Control el proyecto del Programa Anual de

| | | | | |
|---|---|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA Manual de Procedimientos del Órgano Interno de Control | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | P.922.OIC.01 | 0 | Septiembre 2021 | 35 de 38 |

Auditorías y Revisiones a efecto de determinar las Auditorías, Revisiones y Seguimientos que integrarán el Programa Anual de Auditorías y Revisiones autorizado.

3.9 Con la determinación de las Auditorías, Revisiones y Seguimientos, la persona Titular del Órgano Interno de Control autorizará el Programa Anual de Auditorías y Revisiones y lo presentará mediante oficio a la persona Titular de la Presidencia de la Comisión para su conocimiento.

3.10 Las Auditorías, Revisiones y Seguimientos que realice el Órgano Interno de Control se llevarán a cabo mediante mandamiento escrito denominado Orden de Auditoría, de Revisión o de Seguimiento, el cual deberá ser firmado por la persona Titular del Órgano Interno de Control y dirigido a las personas Titulares de los Órganos y de las Unidades Administrativas a auditar; asimismo las personas Titulares de los Órganos o Unidades Administrativas a quienes fue dirigida la Orden de Auditoría, de Revisión o de Seguimiento podrán designar mediante oficio a las personas servidoras públicas adscritas a dichos Órganos y Unidades Administrativas que atenderán el acta de inicio de la Auditoría, de la Revisión o de Seguimiento, las solicitudes de información y los demás actos administrativos derivados de tales Auditorías, Revisiones o Seguimientos.

3.11 La persona Titular del Área de Área de Control y Auditorías elaborará el Oficio de Solicitud de Información, el cual deberá ser firmado por ella o por la persona Titular del Órgano Interno de Control, y se proporcionará en el momento que se entregue la Orden de Auditoría, de Revisión o de Seguimiento a la persona Titular de los Órganos y/o de las Unidades Administrativas a auditar, señalando un plazo para la entrega de dicha información, que no deberá exceder de cinco días hábiles.

3.12 Para el inicio formal de la Auditoría, de la Revisión o de Seguimiento, las Área de Control y Auditorías, deberán elaborar el documento denominado Acta de Inicio de Auditoría, de Revisión o de Seguimiento, según corresponda.

3.13 La persona Titular del Área de Control y Auditorías acordará la fecha y hora con la persona Titular del Órgano o de la Unidad Administrativa a auditar y/o con el personal designado, para la formalización del Acta de Inicio de Auditoría, de Revisión o de Seguimiento; en su caso, los datos de fecha y hora serán incluidos en la Orden de Auditoría, de Revisión o de Seguimiento. En ambos casos, el plazo para la formalización de dicha acta no podrá ser mayor a cinco ni menor a tres días hábiles posteriores a la fecha de recepción de la Orden de Auditoría, de Revisión o de Seguimiento.



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

Manual de Procedimientos del Órgano Interno de Control

| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-----------------|-------------------------|---------------|
| P.922.OIC.01 | 0 | Septiembre 2021 | 36 de 38 |

3.14 La persona Titular del Área de Control y Auditorías firmará el Acta de Inicio de Auditoría, de Revisión o de Seguimiento con la persona Titular del Órgano o de la Unidad Administrativa a auditar y/o con el personal designado, y el personal adscrito al Área de Evaluación de la Gestión, así como dos testigos de asistencia.

3.15 En la formalización del Acta de Inicio de Auditoría, de Revisión o de Seguimiento, la persona Titular del Área de Control y Auditorías deberá entregar a quien esté atendiendo la diligencia, fotocopia del acuse de recibo de la Orden de Auditoría, de Revisión o de Seguimiento.

3.16 La persona Titular del Área de Área de Control y Auditoría podrá entregar el Oficio de Solicitud de Información durante el acto de levantamiento del Acta de Inicio de Auditoría, de Revisión o de Seguimiento o con posterioridad a dicho acto.

Durante el desarrollo de los trabajos de Auditoría, de Revisión o de Seguimiento, las solicitudes de información podrán ser firmadas por la persona servidora pública designada como coordinadora o responsable de la Auditoría, de la Revisión o de Seguimiento, mediante los oficios correspondientes.

En todos los casos de Solicitud de Información, la persona Titular del Órgano o de la Unidad Administrativa a auditar y/o el personal designado, proporcionarán de forma oportuna y veraz la misma en los términos en que les sea solicitada.

3.17 Si durante la ejecución de las Auditorías, Revisiones o Seguidimientos se requiere ampliar o reducir el grupo de personas auditoras o sustituirlas, así como modificar el objeto de la Auditoría, de la Revisión o de Seguimiento y su alcance o periodo a revisar, tal circunstancia se hará del conocimiento de la persona Titular del Órgano o de la Unidad Administrativa auditada, mediante oficio suscrito por la persona Titular del Órgano Interno de Control.

3.18 Las Área de Control y Auditorías a través del personal adscrito a la misma, serán las encargadas de dirigir y supervisar el desarrollo de los procedimientos de Auditoría, de Revisiones y de Seguimiento y comprobar que los resultados emitidos se encuentren soportados en papeles de trabajo y con evidencia documental, mismos que deberán integrarse en el expediente de Auditoría, de Revisión o de Seguimiento.

3.19 Para el desarrollo de las Auditorías, de las Revisiones y de los Seguidimientos, el personal adscrito al Área de Área de Control y Auditorías utilizará los formatos necesarios



CDH
PUEBLA

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

Manual de Procedimientos del Órgano Interno de Control

| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-----------------|-------------------------|---------------|
| P.922.OIC.01 | 0 | Septiembre 2021 | 37 de 38 |

3.20 De requerirse la incorporación, sustitución o cancelación de Auditorías o Revisiones al Programa Anual, la persona Titular del Área de Control y Auditorías deberá presentar solicitud debidamente requisitada para autorización de la persona Titular del Órgano Interno de Control.

3.21 El Área de Área de Control y Auditorías, previo acuerdo con la persona Titular del Órgano Interno de Control, emitirá las Cédulas de Resultados Previos derivadas de las auditorías, revisiones o seguimientos practicados, mismas que serán presentadas en reunión de trabajo con la persona Titular del Órgano o de la Unidad Administrativa auditada y/o con las personas servidoras públicas designadas, y se formalizarán con la firma de conocimiento en cada Cédula de Resultados Previos, en el formato correspondiente, en el cual se asentará que el Órgano Interno de Control otorga un plazo de hasta cinco días hábiles al Órgano o Unidad Administrativa auditada para que presente documentos o información para aclarar o desvirtuar los resultados previos.

3.22 El Área de Área de Control y Auditorías, previo acuerdo con la persona Titular del Órgano Interno de Control, emitirá las observaciones y recomendaciones derivadas de las Auditorías y de las Revisiones practicadas, mismas que serán presentadas en reunión de trabajo a la persona Titular del Órgano o de la Unidad Administrativa y/o con las personas servidoras públicas designadas, y se formalizarán con la firma de la persona Titular del Órgano o de la Unidad Administrativa y de las personas servidoras públicas designadas, en cada Cédula de Observaciones o Cédula de Seguimiento a Observaciones, en el formato correspondiente.

3.23 En el caso de que la persona servidora pública del Órgano o Unidad Administrativa auditada se negara a firmar las Cédulas de Observaciones o Cédulas de Seguimiento a Observaciones, la persona Titular del Área de Área de Control y Auditorías deberá dejar constancia mediante acta administrativa (por negativa de la persona auditada a firmar Cédulas de Observaciones o Cédulas de Seguimiento a Observaciones), en la que se asentará que se le dio a conocer el contenido de las observaciones y recomendaciones, y se negó a firmarlas; esta circunstancia no invalidará el acto ni impedirá que surta sus efectos.

3.24 El Área de Área de Control y Auditorías formulará el Informe Ejecutivo de Auditoría, de Revisión o de Seguimiento y el Informe de Auditoría, de Revisión o de Seguimiento, en los que se harán constar las observaciones y recomendaciones que resulten con motivo de la Auditoría, de la Revisión o de Seguimiento, para la adopción de medidas tendentes a mejorar la gestión y el control interno del Órgano o Unidad Administrativa auditada, así como a corregir las deficiencias que se hubieren detectado; dichos informes deberán ser firmados por la persona Titular del Órgano Interno de Control.



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

Manual de Procedimientos del Órgano Interno de Control

| CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|-----------------|-------------------------|---------------|
| P.922.OIC.01 | 0 | Septiembre 2021 | 38 de 38 |

3.25 La persona Titular del Órgano Interno de Control comunicará a la persona Titular del Órgano o de la Unidad Administrativa auditada mediante oficio, el cierre de la Auditoría, de la Revisión o de Seguimiento y remitirá original del Informe de Auditoría y de Revisión acompañado con fotocopias de las cédulas de observaciones emitidas, así como del Informe de Seguimiento, acompañado de las cédulas correspondientes.


3.26 La persona Titular del Órgano Interno de Control entregará a la persona Titular de la Presidencia de la Comisión, el Informe Ejecutivo de cada Auditoría, Revisión y Seguimiento.

3.27 Las observaciones y recomendaciones resultantes deberán atenderse por los Órganos y las Unidades Administrativas desde el siguiente día de su presentación y hasta la fecha límite que se le otorgue en el Seguimiento que practique el Órgano Interno de Control para tales efectos.

3.28 La persona Titular del Área de Control y Auditorías correspondiente conservarán en sus archivos los expedientes de las Auditorías, de las Revisiones, así como de los Seguimientos, según sea el caso, bajo condiciones de seguridad para cumplir con la confidencialidad y reserva necesarias.

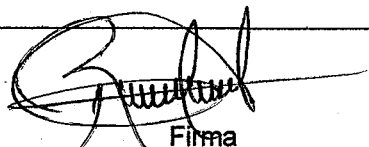
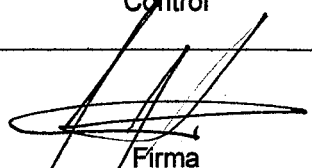

3.29 El Área de Área de Control y Auditorías, conforme al Programa Anual de Auditorías y Revisiones Autorizado, realizará Seguimientos a las observaciones emitidas, a través de los cuales verificará que los Órganos o las Unidades Administrativas hayan realizado las acciones correctivas y preventivas resultado de las Auditorías y Revisiones, para solventar las observaciones, corregir la problemática detectada y prevenir su recurrencia.


3.30 Si durante el desarrollo de las Auditorías, de las Revisiones o de Seguimiento, el Área de Control y Auditorías advirtiera la probable comisión de alguna falta administrativa, previo informe a la persona Titular del Órgano Interno de Control, dará vista al Área de Responsabilidades Administrativas.

| | | | | |
|---|--|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA INSTRUCTIVO DE MANTENIMIENTO Y USO DEL PARQUE VEHICULAR | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | I.713.DA.01 | 2 | Septiembre, 2021 | 1 de 12 |

ÍNDICE

| | PÁGINA |
|------------------------------|--------|
| 1. OBJETIVO Y ALCANCE | 2 |
| 2. NOTACIONES Y DEFINICIONES | 2 |
| 3. ACTIVIDADES | 3 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 4 |
| 5. REFERENCIAS | 4 |
| 6. REGISTROS | 5 |
| 7. DISTRIBUCIÓN | 5 |
| 8. ANEXOS | 5 |

| | | |
|---|--|--|
| Elaborado por: CPA. María del Rocío Saldivar Armenta Directora Administrativa | Revisado por: Lic. Jorge Luis Alcaide Nájera Titular del Órgano Interno de Control | Autorizado por: Dr. José Félix Cerezo Vélez Presidente |
|  Firma |  Firma |  Firma |

| | | | | |
|---|--|-----------------|-------------------------|----------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | |
| | INSTRUCTIVO DE MANTENIMIENTO VEHICULAR | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | I.713.DA.01 | 2 | Enero, 2020 | 2 de 12 |

1. OBJETIVO Y ALCANCE

1.1. OBJETIVO

1.1.1. Definir el criterio a seguir para el mantenimiento preventivo y correctivo, así como para el uso del parque vehicular de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, mediante información clara y precisa.

1.2. ALCANCE

1.2.1. El instructivo aplica a la Dirección Administrativa de la CDHP para el mantenimiento, y en cuanto al uso, el presente se extiende al personal que utilice vehículos propiedad de la Comisión.


2. NOTACIONES Y DEFINICIONES

2.1. NOTACIONES

PRE Presidencia
PVG Primera Visitaduría General
SVG Segunda Visitaduría General
TVG Tercera Visitaduría General
STE Secretaría Técnica Ejecutiva
DQOT Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia
DA Dirección Administrativa
DAR Dirección de Archivo
DSR Dirección de Seguimiento de Recomendaciones, Conciliaciones y Asuntos Jurídicos
DPIT Dirección de Planeación e Innovación Tecnológica
OIC Órgano Interno de Control
SPP Secretaría Particular de Presidencia
CDHP Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla
NAP No aplica

2.2. DEFINICIONES

2.2.1 **Mantenimiento preventivo:** Es el destinado a la conservación de las unidades (vehículos) mediante realización de revisión y reparación que garanticen su buen funcionamiento y fiabilidad. El mantenimiento preventivo se realiza en unidades en condiciones de funcionamiento, además de que se la revisión se realiza con la finalidad de evitar fallas y prevenir las incidencias antes de que ocurran. Por lo que este resulta ser programable atendiendo sus características de cada unidad.

| | | | | |
|---|--|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | |
| | INSTRUCTIVO DE MANTENIMIENTO VEHICULAR | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | I.713.DA.01 | 2 | Enero, 2020 | 3 de 12 |

2.2.2 Mantenimiento correctivo: Es aquel que corrige los defectos causados por el uso cotidiano y que se observan en las unidades (vehículos), consiste en localizar averías o defectos y corregirlos o repararlos. El mantenimiento correctivo se realiza en unidades que fallen en su funcionamiento o están dañadas, asimismo este no es programable, en razón de resultar imprevisto.

3. ACTIVIDADES

3.1 Programa anual de mantenimiento

El o la responsable del mantenimiento del parque vehicular elabora el “**Programa anual de mantenimiento preventivo de vehículos**”, el cual debe contener los siguientes datos:

1. Número consecutivo de vehículos a los que se dará mantenimiento preventivo
2. Marca
3. Número de placa del vehículo
4. Mes en que le corresponde hacer la verificación vehicular
5. Calendario que muestre el mes en el que se realizará la afinación y verificación correspondiente.
6. Firmas de quien elabora, supervisa y autoriza

La Dirección Administrativa a través de la persona **Responsable del mantenimiento del parque vehicular**, verifica que las unidades se encuentren en buenas condiciones, para lo cual da cumplimiento y seguimiento al “**Programa anual de mantenimiento preventivo de vehículos**”

Para los mantenimientos **preventivos** se considerará:

Como afinación menor: Cambio de aceite y bujías; revisión de anticongelante.

Como afinación mayor: Cambio de bugías y aceite; cambio de filtros de aceite y de gasolina; lavado del cuerpo de aceleración y carburación.

Para los mantenimientos **correctivos** se considerará:


Averías, daños, modelo del vehículo, viabilidad de la reparación.

3.2 Solicitud, entrega y devolución de vehículos

3.2.1 Solicitud

Mediante **memorándum** firmado por el jefe/a inmediato superior, el personal de la CDHP solicita a la Dirección Administrativa un vehículo para dar cumplimiento a la comisión o función que le es encomendada.

3.2.2 Entrega

| | | | | |
|---|--|-----------------|-------------------------|----------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | |
| | INSTRUCTIVO DE MANTENIMIENTO VEHICULAR | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | I.713.DA.01 | 2 | Enero, 2020 | 4 de 12 |

La persona responsable del mantenimiento del parque vehicular, mediante el formato de “**Revisión de Unidades**” lo entrega al personal interesado en ocupar el vehículo, mismo que deberá estar debidamente llenado con las condiciones de la unidad, así como datos del vehículo y el usuario.

El personal usuario del vehículo propiedad de la CDHP, es el responsable de:

- a. Salvaguardar el vehículo en estacionamientos y/o lugares seguros;
- b. Mantener limpia y cuidada la unidad
- c. Utilizar el vehículo exclusivamente para su uso oficial
- d. Responsabilizarse por pérdidas, robo o daños de autopartes
- e. Devolver el vehículo en buen estado, salvo el deterioro de uso normal
- f. Responsabilizarse de los daños causados por uso imprudencial o lícito del mismo
- g. Tener licencia de manejo vigente.
- h. Enviar vía mensaje WhatsApp al responsable del parque vehicular, evidencia fotográfica del tablero del vehículo donde se ubica el registro de kilometraje y gasolina a la hora de salida y llegada de la comisión, diligencia o actividad asignada
- i. Firmar el pase de vehículo a la hora de salida y llegada al estacionamiento donde se resguarda el parque vehicular de la CDHP y donde queda finalizado el resguardo del vehículo asignado al personal usuario del mismo
- j. Llenar debidamente el formato de Bitácora que se encuentra dentro del vehículo que se le fue asignado y que estará a su resguardo del personal usuario
- k. El personal usuario del vehículo deberá recoger y entregar el pase de estacionamiento y llaves del vehículo asignado a su resguardo al personal responsable del parque vehicular de la CDHP

3.2.3 Devolución


El usuario del vehículo, al momento de regresarlo al responsable del mantenimiento del parque vehicular la unidad, *deberá* anotar en el formato de “Revisión de Unidades”, las fallas mecánicas, eléctricas o de cualquier otro tipo que existió en la misma al momento de su uso.

3.3 Autorización de Mantenimientos

La persona Responsable del mantenimiento del parque vehicular, atendiendo a los registros de fallas identifica el tipo de falla (correctiva o preventiva), cotiza y dependiendo del costo, disponibilidad presupuestal y viabilidad, solicita al jefe/a inmediato superior mediante **memorándum** autorización para la reparación correspondiente.

4. RESPONSABILIDADES

- 4.1. Es responsabilidad de la **DA** la elaboración y actualización del presente procedimiento.
- 4.2. Es responsabilidad del personal involucrado en este procedimiento el ejecutar la parte que le corresponda.
- 4.3. Es responsabilidad de la **DA** vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

| | | | | |
|--|--|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | |
| | INSTRUCTIVO DE MANTENIMIENTO VEHICULAR | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | I.713.DA.01 | 2 | Enero, 2020 | 5 de 12 |

5. REFERENCIAS

- 5.1. Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
- 5.2. Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
- 5.3. Manual de Organización de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

6. REGISTROS


- 6.1. Formato de "Revisión de Unidades"
- 6.2. Programa anual de mantenimiento preventivo de vehículos
- 6.3. Memorándum
- 6.4. Formato de Bitácora Vehicular
- 6.5. Formato de pase vehicular de entrada y salida al estacionamiento

7. DISTRIBUCIÓN

- 7.1. Titular de Presidencia
- 7.2. Titular de la Secretaría Técnica Ejecutiva
- 7.3. Titulares de Visitadurías
- 7.4. Titular del Órgano Interno de Control
- 7.5. Titulares de las Direcciones
- 7.6. Titular de la Unidad de comunicación y Relaciones Públicas
- 7.7. Titulares de jefaturas
- 7.8. Responsable del mantenimiento del parque vehicular DA

8. ANEXOS

- 8.1. Formato de "Revisión de Unidades"
- 8.2. Memorándum autorización para la reparación
- 8.3. Programa anual de mantenimiento preventivo de vehículos
- 8.4. Formato de Bitácora Vehicular
- 8.5. Formato de pase vehicular de entrada y salida al estacionamiento

| | | | | |
|---|--|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | |
| | INSTRUCTIVO DE MANTENIMIENTO VEHICULAR | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | I.713.DA.01 | 2 | Enero, 2020 | 6 de 12 |

ANEXO 8.1

| | | | |
|----------------------------------|--|----------------------------|-------------------|
| Fecha y hora de Entrega: | | | |
| Fecha y hora de devolución: | | | |
| RESGUARDANTE | | | |
| Unidad Responsable | | | |
| Nombre | | Tipo de Licencia | |
| Cargo | | Número de Licencia | |
| | | Vigencia | |
| VEHÍCULO | | | |
| Núm. de Placas | | Kilometraje inicial | |
| Marca y tipo de Vehículo | | Kilometraje final | |
| No. Póliza Seguro y vigencia | | Gasolina inicial | |
| Número de memorándum o solicitud | | Gasolina final | |
| | | Niveles Aceite/Anticongel. | |
| Periodos de Verificación | | Hoy No Circula | |
| | | 1ra Verificación | 2da. Verificación |

RESGUARDO VEHICULAR

CONDICIONES DE LA UNIDAD (B=BIEN, R=REGULAR, M=MAL, N/T= NO TIENE)

CARROCERIA

| | | | | | |
|---------------------|--|----------------------|--|-------------------------|--|
| Molduras | | Tapón de Aceite | | Viseras | |
| Parrilla | | Tapón de Gasolina | | Freno Manual | |
| Espejos Laterales | | Tapón de Radiador | | Bocinas | |
| Chapas | | ELECTRICO | | Manijas | |
| Placa Delantera | | Luces Largas | | Elevadores | |
| Placa Trasera | | Luces Cortas | | Asientos | |
| Engomados | | Intermitentes | | Cinturones de seguridad | |
| Antena | | Direccionales | | Espejo Retrovisor | |
| Parabrisas | | Luz de Freno | | Carpetas Laterales | |
| Calaveras | | Luz de Reversa | | Toldo Interior | |
| Carrocería | | Luz Interior | | Tapetes | |
| Llantas | | Claxon | | ACCESORIOS | |
| Rines | | Luz de Tablero | | Gato | |
| Tapones de Llantas | | Cuartos | | Herramientas | |
| Defensas | | Limpiadores | | Llanta de Refacción | |
| Cristales Laterales | | Seguros (eléctricos) | | Kit de Emergencia | |
| Medallón | | Calefacción | | Extintidor | |
| MOTOR | | INTERIORES | | HIGIENE | |
| Batería | | Radio | | INTERIOR | |
| Bandas | | Encendedor | | EXTERIOR | |



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

INSTRUCTIVO DE MANTENIMIENTO VEHICULAR

CÓDIGO

REVISIÓN

FECHA DE EMISIÓN

PÁGINA

I.713.DA.01

2

Enero, 2020

7 de 12

Observaciones: El resguardante se compromete a contar con la licencia vigente, ser responsable de que el vehículo se encuentre en condiciones mecánicas favorables, higiene y funcionamiento óptimos, durante el tiempo que tenga bajo su resguardo el vehículo, así como al momento que tenga que entregarlo, de no ser así la Dirección Administrativa podrá solicitar la unidad para su reasignación. De igual manera el usuario se compromete a usar debidamente la unidad y en caso de deterioros mecánicos, hojalatería y pintura por uso imprudencial al conducir serán cubierto por el resguardante. También el resguardante se compromete a cubrir las multas impuestas por las autoridades por infringir el reglamento de viabilidad, federal, estatal y/o municipal.

Nota: Todo vehículo que sufra un siniestro parcial o total en horas no hábiles, se le fincara la responsabilidad correspondiente al usuario.

Bayoneta

Cenicero

NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO

NOMBRE Y FIRMA DE QUIE ENTREGA

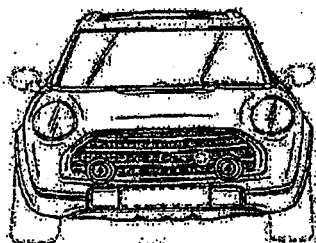


FIG. 5

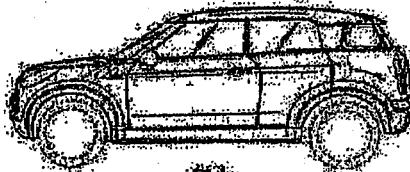


FIG. 1

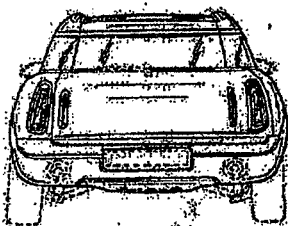


FIG. 6

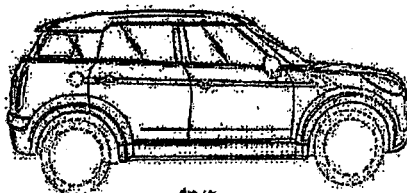



FIG. 4

Reportes de usuarios para mantenimiento vehicular:

Reporte de fallas mecánicas y eléctricas detectadas al utilizar la unidad:


| | | | | |
|---|---|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA INSTRUCTIVO DE MANTENIMIENTO VEHICULAR | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | I.713.DA.01 | 2 | Enero, 2020 | 8 de 12 |

RECIBÍ DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA, A TRAVÉS DE LA DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA, EL VEHÍCULO Y LOS ACCESORIOS QUE SE INDICAN Y DESCRIBEN EN EL ANVERSO DE ESTA HOJA, QUEDO ENTENDIDO(A) Y OBLIGADO(A) DE UTILIZARLO EXCLUSIVAMENTE PARA LOS FINES PROPIOS QUE ME SEAN ASIGNADOS PARA EL DESEMPEÑO DE MI EMPLEO, CARGO O COMISIÓN, DEBIENDO CUMPLIR CON LO DISPUESTO LA LEY GENERAL DE RESPONSABILIDADES ADMINISTRATIVAS EN CASO CONTRARIO SERÉ ACREEDOR DE LAS SANCIONES QUE LA MISMA LEY ESTABLECE Y LAS QUE RESULTEN EN MATERIA PENAL, COMPROMETIÉNDOME A:

- A) UTILIZAR EL VEHICULO EXCLUSIVAMENTE PARA USO OFICIAL.
- B) RESPONSABILIZARME POR PÉRDIDAS, ROBO O DAÑOS DE AUTOPARTES.
- C) MANTENER LOS NIVELES DE ACEITE, LIQUIDO DE FRENOS, Y ANTICONGELANTE.
- D) DEVOLVERLO EN BUEN ESTADO, SALVO EL DETERIORO DE USO NORMAL.
- E) RESPONSABILIZARME DE LOS DAÑOS CAUSADOS POR USO IMPRUDENCIAL O ÍLICITO DEL MISMO.
- F) DECLARAR BAJO PROTESTA DE DECIR VERDAD, QUE TENGO LICENCIA DE MANEJO VIGENTE.

NOMBRE Y FIRMA DEL USUARIO

NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN ENTREGA

| | | | | |
|---|---|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA INSTRUCTIVO DE MANTENIMIENTO VEHICULAR | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | I.713.DA.01 | 2 | Enero, 2020 | 9 de 12 |

ANEXO 8.2


|  | | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA PROGRAMA SEMESTRAL DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO DEL PARQUE VEHICULAR 2021 | | | | | |
|---|------------------------------|---|---------|-------|-------|------|-------|
| No | UNIDADES | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO |
| 1 | Vehículo 13. Placas SL-50323 | | | | | | |
| 2 | Vehículo 14. Placas SL-50277 | | | | | | |
| 3 | Vehículo 15. Placas SL-50223 | | | | | | |
| 4 | Vehículo 16. Placas SL-50439 | | | | | | |
| 5 | Vehículo 19. Placas TXK-2277 | | | | | | |
| 6 | Vehículo 28. Placas TZX-6960 | | | | | | |
| 7 | Vehículo 29. Placas UAC-1099 | | | | | | |
| 8 | Vehículo 30. Placas UAL-8175 | | | | | | |
| 9 | Vehículo 31. Placas UAP-7937 | | | | | | |
| 10 | Vehículo 32. Placas UAR-5380 | | | | | | |
| 11 | Vehículo 33. Placas UAR-8733 | | | | | | |
| 12 | Vehículo 34. Placas UAS-7490 | | | | | | |
| 13 | Vehículo 35. Placas UBB-8730 | | | | | | |
| 14 | Vehículo 36. Placas UBA-7615 | | | | | | |
| 15 | Vehículo 37. Placas UBC-1046 | | | | | | |
| 16 | Vehículo 38. Placas UBE-2585 | | | | | | |
| 17 | Vehículo 39. Placas UBE-2579 | | | | | | |
| 18 | Vehículo 40. Placas UBE-3074 | | | | | | |
| 19 | Vehículo 41. Placas UBG-1398 | | | | | | |
| 20 | Vehículo 42. Placas UBG-1400 | | | | | | |
| 21 | Vehículo 43. Placas UBH-5657 | | | | | | |
| 22 | Vehículo 44. Placas TRD-888A | | | | | | |
| 23 | Vehículo 45. Placas TSV-355A | | | | | | |
| 24 | Vehículo 46. Placas TSV-350A | | | | | | |
| 25 | Vehículo 47. Placas TSV-342A | | | | | | |
| 26 | Vehículo 48. Placas SN-23681 | | | | | | |

*Mantenimiento preventivo: Se cataloga como una revisión de los vehículos para su buen funcionamiento, para evitar fallas y prevenir las incidencias antes de que ocurran.

*El mantenimiento correctivo no es programable, en razón que es variable.

NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN ELABORA

NOMBRE Y FIRMA DE QUIEN AUTORIZA

| | | | | |
|---|---|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA INSTRUCTIVO DE MANTENIMIENTO VEHICULAR | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | I.713.DA.01 | 2 | Enero, 2020 | 10 de 12 |

ANEXO 8.3



CDH
PUEBLA

!Protegemos tus derechos!

Heroica Puebla de Zaragoza a: dd/mm/aa

MEMORANDUM: CDH/DA/No./año

Asunto: Solicitud de servicio

PARA: DIRECTORA ADMINISTRATIVA.

DE: AUXILIAR ADMINISTRATIVO.

Por este conducto y con el fin de contribuir con el logro de objetivos y metas del programa anual de este Organismo, solicito a usted de proceder administrativa y presupuestalmente, autorice el servicio de **Mantenimiento correctivo y preventivo** del vehículo con las siguientes características:

| | |
|---------|--|
| NUMERO: | |
| LINEA: | |
| MODELO: | |
| PLACAS: | |

Lo anterior para uso diario de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

ATENTAMENTE

AUTORIZA

AUXILIAR ADMINISTRATIVO

DIRECTORA ADMINISTRATIVA

Comisión de
Derechos Humanos
del Estado de Puebla

5 Poniente 339
Colola Centro
CP 72000
Puebla, Puebla

T. 222 309 47 00
informes@cdhpuebla.org.mx
www.cdhpuebla.org.mx
Todos los servicios son gratuitos



**COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA****INSTRUCTIVO DE MANTENIMIENTO VEHICULAR****CÓDIGO****REVISIÓN****FECHA DE EMISIÓN****PÁGINA**

I.713.DA.01

2

Enero, 2020

11 de 12

ANEXO 8.4**BITÁCORA DE RECORRIDOS**

| DATOS DEL VEHÍCULO | |
|--------------------|-----------|
| Marca: | CHEVROLET |
| Linea: | AVEO |
| Modelo: | 2018 |
| Placa: | UBE-2579 |
| No. Económico: | 30 |
| Resguardante: | PUEBLA |
| Asociación: | CDHP |

Periodo:

| NO. | FECHA | GASOLINA | LECTURA INICIAL DE ODOMETRO | LECTURA FINAL DE ODOMETRO | KILOMETROS RECORRIDOS | JUSTIFICACIÓN DEL RECORRIDO |
|-----|-------|----------|-----------------------------|---------------------------|-----------------------|-----------------------------|
| 1 | | | | | 0 | |
| 2 | | | | | 0 | |
| 3 | | | | | 0 | |
| 4 | | | | | 0 | |
| 5 | | | | | 0 | |
| 6 | | | | | 0 | |
| 7 | | | | | 0 | |
| 8 | | | | | 0 | |
| 9 | | | | | 0 | |
| 10 | | | | | 0 | |
| 11 | | | | | 0 | |
| 12 | | | | | 0 | |
| 13 | | | | | 0 | |
| 14 | | | | | 0 | |
| 15 | | | | | 0 | |
| 16 | | | | | 0 | |
| 17 | | | | | 0 | |
| 18 | | | | | 0 | |
| 19 | | | | | 0 | |
| 20 | | | | | 0 | |
| 21 | | | | | 0 | |
| 22 | | | | | 0 | |
| | | SUM | SUM TOTAL | | 0 | |

TOTALES POR PERIODO


| | |
|-----------------------|-----|
| KILOMETROS RECORRIDOS | 0 |
| LITROS CONSUMIDOS | 0 |
| COSTO TOTAL | SUM |
| RENTAMIENTO | 0 |

TOTAL DEL PERIODO


FIRMA DEL RESGUARDANTE:

OBSERVACIONES

NOMBRE DEL RESGUARDANTE:

| | | | | |
|---|--|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA | | | |
| | INSTRUCTIVO DE MANTENIMIENTO VEHICULAR | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | I.713.DA.01 | 2 | Enero, 2020 | 12 de 12 |

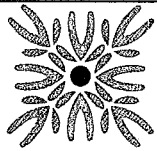
ANEXO 8.5



**DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
VEHÍCULOS**

RECIBÍ _____

HORA _____

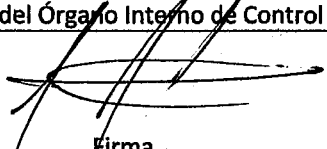
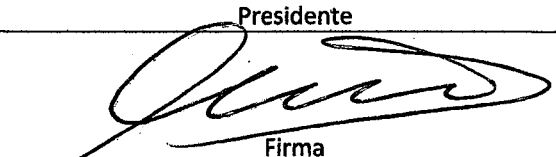


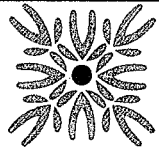
CDH
PUEBLA

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS/LAS
PETICIONARIOS/AS.

| CÓDIGO | FECHA DE ACTUALIZACIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|--------------|------------------------|----------|------------------|--------|
| I.821.OIC.01 | Septiembre, 2021 | 3 | Enero, 2016 | 1de5 |

| ÍNDICE | PÁGINA |
|------------------------------|--------|
| 1. OBJETIVO Y ALCANCE | 2 |
| 2. NOTACIONES Y DEFINICIONES | 2 |
| 3. ACTIVIDADES | 3 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 4 |
| 5. REFERENCIAS | 4 |
| 6. REGISTROS | 4 |
| 7. DISTRIBUCIÓN | 4 |
| 8. ANEXOS | 4 |

| Elaborado por: | Autorizado por: |
|--|---|
| Jorge Luis Alcaide Nájera Titular del Órgano Interno de Control | José Félix Cerezo Vélez Presidente |
|  Firma |  Firma |



CDH
PUEBLA

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS/LAS PETICIONARIOS/AS.

| CÓDIGO | FECHA DE ACTUALIZACIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|--------------|------------------------|----------|------------------|--------|
| I.821.OIC.01 | Septiembre, 2021 | 3 | Enero, 2016 | 2de5 |

1. OBJETIVO Y ALCANCE

1.1. OBJETIVO

1.1.1. Establecer el mecanismo para la aplicación de las encuestas de satisfacción del peticionario/a garantizando la imparcialidad en su aplicación; y para conocer la percepción de los peticionarios/as en cuanto el servicio recibido.

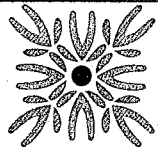
1.2. ALCANCE

1.2.1. Este método es para las encuestas que se aplican a los/as peticionarios/as que reciben el servicio por parte de la Dirección de Quejas y Orientación; siendo la entrada principal para la evaluación de la percepción de la satisfacción de los/as peticionarios/as en el Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2008.

2. NOTACIONES Y DEFINICIONES

2.1. NOTACIONES

| | |
|---------------|---|
| PRE | Presidencia |
| PVG | Primera Visitaduría General |
| SVG | Segunda Visitaduría General |
| TVG | Tercera Visitaduría General |
| STE | Secretaría Técnica Ejecutiva |
| DQOT | Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia. |
| DA | Dirección Administrativa |
| DSRCAJ | Dirección de Seguimiento de Recomendaciones, Conciliaciones y Asuntos Jurídicos |
| DPIT | Dirección de Planeación e Innovación Tecnológica. |
| OIC | Órgano Interno de Control |
| UCSRP | Unidad de Comunicación Social y Relaciones Públicas |
| DAR | Dirección de Archivo. |
| N/A | No aplica |



CDH
PUEBLA

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS/LAS
PETICIONARIOS/AS.

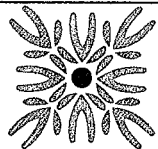
| CÓDIGO | FECHA DE ACTUALIZACIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|--------------|------------------------|----------|------------------|--------|
| I.821.OIC.01 | Septiembre, 2021 | 3 | Enero, 2016 | 3de5 |

2.2. DEFINICIONES

- 2.2.1.Procedimiento:** Forma específica de llevar a cabo una actividad, de acuerdo a ISO 9001-2015, es un documento de segundo nivel. (Normalmente indica la participación de varios puestos o personas)
- 2.2.2.Método o Instructivo:** Descripción específica de la manera de realizar una actividad de acuerdo a ISO 9001-2015, es un documento de tercer nivel. (Normalmente indica la participación de una sola persona)
- 2.2.3.Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

3. ACTIVIDADES

1. La encuesta deberá ser levantada por el personal designado, inmediatamente después de que el (la) peticionario(a) haya recibido la atención brindada y antes de que abandone la Comisión.
2. El personal designado deberá estar debidamente identificado con credencial o gafete oficial expedido por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla; el cual deberá portar de manera visible.
3. El (la) encuestador(a) saludará al (la) peticionario(a), dependiendo del sexo y de la hora del día:
 - a. "Buen día/buena tarde/señor/señora/señorita/joven..."
4. Posteriormente deberá presentarse con su nombre completo y cargo.
 - a. "Mi nombre es _____;
soy _____"
5. A continuación deberá decir el siguiente mensaje:
 - a. "Como parte de los servicios brindados por la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla, es importante saber su punto de vista respecto a la calidad de la atención proporcionada por parte del personal de este Organismo. Por tal motivo le pedimos que conteste la siguiente encuesta, la cual tiene como objetivo contar con información que permita mejorar los servicios y la atención a la ciudadanía. Le comento que es anónima y el manejo de la misma es únicamente estadístico."
6. Si el/la peticionario(a) acepta contestarla, el/la encuestador(a) procederá a leerle la encuesta debidamente foliada de frente, para el encuestado. (Pasa al número 8)
7. En caso que el/la peticionario(a) no acepte contestar la encuesta se le agradecerá su atención y el/la encuestador(a) se apartará permitiendo al/la peticionario(a) retirarse.
8. El/La encuestador (a) le leerá la encuesta al peticionario (a), dejando que el/la encuestado (a) la conteste libremente, asentando las respuestas del peticionario.
9. Una vez que el (la) encuestado(a) haya terminado de contestar las preguntas, el (la) encuestador(a) verificará que todos los campos hayan sido debidamente requisitados; en



CDH
PUEBLA

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS/LAS
PETICIONARIOS/AS.

| CÓDIGO | FECHA DE ACTUALIZACIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|--------------|------------------------|----------|------------------|--------|
| I.821.OIC.01 | Septiembre, 2021 | 3 | Enero, 2016 | 4de5 |

caso de que falte alguna respuesta, le solicitará al/la peticionario(a) que conteste todos los campos.

10. Al terminar de llenar la encuesta en su totalidad, el/la encuestador(a) agradecerá al/la encuestado(a).
11. El/La encuestador(a) archivará las encuestas en el expediente correspondiente, colocando la más reciente al inicio, teniendo el debido cuidado para evitar que se extravíen.

Notas:

- En atención de la demanda de los/as peticionarios/as que acuden mensualmente a la CDH Puebla, se considera conveniente como muestra representativa la aplicación en promedio de 50 encuestas por mes.
- El OIC deberá remitir a la DPIT las encuestas aplicadas debidamente foliadas para su procesamiento estadístico y presentación en las reuniones de evaluación y las revisiones por la Dirección del Sistema de Gestión de Calidad ISO 9001-2008.

4. RESPONSABILIDADES

- 4.1. Es responsabilidad del OIC la aplicación de las encuestas a los/as peticionarios/as

5. REFERENCIAS

- 5.1. Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad

6. REGISTROS

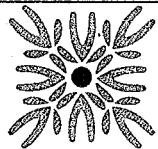
- 6.1. Encuestas aplicadas
- 6.2. Remisión a la DPIT de las encuestas aplicadas.

7. DISTRIBUCIÓN

- 7.1. Titular del OIC

8. ANEXOS

- 8.1. Formato de la Encuesta de Evaluación "Calidad del Servicio en la Atención al Público en el área de la Dirección de Quejas y Orientación"



CDH
PUEBLA

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
INSTRUCTIVO PARA LA APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS/LAS
PETICIONARIOS/AS.

| CÓDIGO | FECHA DE ACTUALIZACIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|--------------|------------------------|----------|------------------|--------|
| I.821.OIC.01 | Septiembre, 2021 | 3 | Enero, 2016 | 5de5 |

ANEXO. 8.1

ENCUESTA DE EVALUACIÓN
CALIDAD DEL SERVICIO EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO EN EL ÁREA DE
LA DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN.

Objetivo

Esta encuesta es anónima y tiene el objetivo de identificar áreas de oportunidad para mejorar en el servicio de atención al público.

Hora entrada: _____ Hora salida: _____

Fecha: ____/____/____
Día Mes Año.

Sexo: Mujer () Hombre ()

Folio: _____

1.- ¿Cómo fue atendido cuando llegó al área de quejas y orientaciones?

() Excelente () Bien () Regular () Mal

2.- ¿Cómo considera que fue la atención que le brindó el Visitador/a Adjunto/a que le atendió?

() Excelente () Bien () Regular () Mal

3.- Desde su punto de vista, ¿considera que el tiempo de espera para la atención que le brindaron fue adecuado?

() Si () No

¿Porque?

4.- ¿Se cumplieron sus expectativas con la intervención de la CDH Puebla, orientándolo/a o recepcionando su queja?

() Si () No

Comentarios Generales

Gracias por su
participación

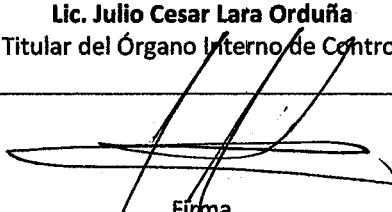



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
INSTRUCTIVO PARA ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|--------------|-------------------|----------|------------------|--------|
| I.752.OIC.01 | Septiembre 2021 | 4 | Septiembre, 2020 | 1 de 5 |

ÍNDICE

| | |
|-------------------------------------|----------|
| 1. OBJETIVO Y ALCANCE | 2 |
| 2. NOTACIONES Y DEFINICIONES | 2 |
| 3. ACTIVIDADES | 3 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 5 |
| 5. REFERENCIAS | 5 |
| 6. REGISTROS | 5 |
| 7. DISTRIBUCIÓN | 5 |
| 8. ANEXOS | 5 |

| | |
|---|---|
| Elaborado por: Lic. Julio Cesar Lara Orduña Titular del Órgano Interno de Control | Autorizado por: Dr. José Félix Cerezo Vélez Presidente |
|  Firma |  Firma |



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

INSTRUCTIVO PARA ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|--------------|-------------------|----------|------------------|--------|
| I.752.OIC.01 | Septiembre 2021 | 4 | Septiembre, 2020 | 2 de 5 |

1. OBJETIVO Y ALCANCE

1.1. OBJETIVO

1.1.1. Establecer un criterio uniforme para la elaboración de los Procedimientos, Métodos o Instructivos y Documentos del Sistema de Gestión de Calidad de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla (CDH Puebla).

1.2. ALCANCE

1.2.1. Este instructivo es aplicable a todas las personas que requieran elaborar procedimientos y documentos del Sistema de Gestión de Calidad.

2. NOTACIONES Y DEFINICIONES

2.1. NOTACIONES

PRE Presidencia

PVG Primera Visitaduría General

SVG Segunda Visitaduría General

STE Secretaría Técnica Ejecutiva

DQOT Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia

DA Dirección Administrativa

DSRCAJ Dirección de Seguimiento de Recomendaciones, Conciliaciones y Asuntos Jurídicos

OIC Órgano Interno de Control

DPIT Dirección de Planeación e Innovación Tecnológica

UCSRP Unidad de Comunicación Social y Relaciones Públicas

DAR Dirección de Archivo.

NAP No aplica

2.2. DEFINICIONES

2.2.1. **Procedimiento:** Forma específica de llevar a cabo una actividad, de acuerdo a ISO 9000, es un documento de segundo nivel. (Normalmente indica la participación de varios puestos o personas)



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

INSTRUCTIVO PARA ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|--------------|-------------------|----------|------------------|--------|
| I.752.OIC.01 | Septiembre 2021 | 4 | Septiembre, 2020 | 3 de 5 |

2.2.2. Método o Instructivo: Descripción específica de la manera de realizar una actividad de acuerdo a ISO 9000, es un documento de tercer nivel. (Normalmente indica la participación de una sola persona)

2.2.3. Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

3. ACTIVIDADES

3.1. Todo procedimiento del **Sistema de Gestión de la Calidad** deberá contener como mínimo la siguiente estructura:

- a) **Título:** Asignar el nombre del procedimiento.
- b) **Objetivo:** Definir la intención por la que se escribe el documento.
- c) **Alcance:** Indicar las áreas, departamento o campo de aplicación del procedimiento.
- d) **Notaciones y Definiciones:** "Siglas o Abreviaturas" utilizadas en el procedimiento y en su caso la definición de conceptos que considere necesario para su mejor comprensión.
- e) **Actividades:** Establecer con detalle y en orden sucesivo las actividades a realizar.
- f) **Responsabilidades:** Establecer compromisos y actividades generales obligatorias relacionadas con el documento.
- g) **Referencias:** Indicar los documentos de soporte utilizados para la realización del procedimiento, cuando aplique.
- h) **Registros:** Indicar los formatos necesarios para registrar las actividades.
- i) **Distribución:** Indicar el nombre del puesto(s) al cual se debe distribuir el documento.
- j) **Anexos:** Unir un documento, cuando aplique.

3.2. Todos los documentos del **Sistema de Gestión de la Calidad** deberán ser escritos en dos formatos, uno para la carátula y otro para el resto de las hojas del documento, los cuales se describen a continuación:

3.2.1. Descripción del formato para la Carátula (página inicial)

- 1 **Código.**- Número asignado al procedimiento.
- 2 **Fecha.**- Fecha de emisión del procedimiento.
- 3 **Revisión.**- Número de revisión.
- 4 **Página.**- Número de la página y número total de páginas.
- 5 **Título.**- Nombre del procedimiento.
- 6 **Texto.**- Estructura del procedimiento.



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
INSTRUCTIVO PARA ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|--------------|-------------------|----------|------------------|--------|
| I.752.OIC.01 | Septiembre 2021 | 4 | Septiembre, 2020 | 4 de 5 |

7 Elaboró.- Nombre, puesto y firma de quien realizó el procedimiento.

8 Revisó.- Nombre, puesto y firma de quien revisó el procedimiento.

9 Autorizó.- Nombre, puesto y firma de quien autorizó el procedimiento.

3.2.2. Descripción del formato para las páginas interiores del documento:

Solo incluye los puntos 1, 2, 3, 4, 5 y 6 del formato de la carátula.

3.3. Se recomienda que la persona que realiza la actividad sea la que elabore el procedimiento.

3.4. En la descripción de las actividades, indicar el nombre del puesto responsable de realizarla. Cuando algún punto del texto no se utilice anotar la leyenda "no aplica".

3.5. La asignación de códigos a los documentos está conformada cuatro secciones, separadas por puntos:

Formato: 1.234.567.89

| Sección | DESCRIPCIÓN |
|---------|---|
| 1 | M = Manual P = Procedimiento I = Método o Instructivo R = Registros O = Otros |
| 234 | Sección de acuerdo a norma ISO 9001: 4 = Control de documentos 5 = Responsabilidad de la Dirección 6 = Asignación de Recursos 7 = Realización del producto 8 = Monitoreo y Medición |
| 567 | Área que genera el documento. |
| 89 | Número consecutivo del 1 al 99 |

Ejemplo:

P.753.DPIT.01



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

INSTRUCTIVO PARA ELABORACIÓN DE PROCEDIMIENTOS

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|--------------|-------------------|----------|------------------|--------|
| I.752.OIC.01 | Septiembre 2021 | 4 | Septiembre, 2020 | 5 de 5 |

Significado: Procedimiento de control de documentos del sistema de gestión de calidad, generado por la DPIT, número 1.

4. RESPONSABILIDADES

- 4.1. Es responsabilidad del/la titular del departamento de Informática la elaboración y actualización del presente instructivo.
- 4.2. Es responsabilidad de las personas que elaboren Procedimientos el cumplir con lo indicado en este instructivo.
- 4.3. Es responsabilidad de la DPIT el vigilar el cumplimiento de este Instructivo.

5. REFERENCIAS

- 5.1. Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad

6. REGISTROS

- 6.1. No aplica

7. DISTRIBUCIÓN

- 7.1. Responsable de Control de Documentos
- 7.2. Personal que elabore documentos del Sistema de Gestión de la Calidad.

8. ANEXOS

- 8.1. ANEXO No. 1 Carátula de Procedimientos (Es la hoja 1 de este instructivo)
- 8.2. ANEXO No. 2 Página interior de Procedimientos (Cualquier hoja de este instructivo, excepto la primera)






COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
INSTRUCTIVO PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|--------------------|----------|------------------|--------|
| I.930.DPIT.01 | Septiembre de 2021 | 4 | Septiembre, 2020 | 1 de 5 |

Índice

| | |
|------------------------------------|---|
| 1. OBJETIVO Y ALCANCE | 2 |
| 2. NOTACIONES Y DEFINICIONES | 2 |
| 3. ACTIVIDADES | 3 |
| 4. RESPONSABILIDADES | 4 |
| 5. REFERENCIAS | 4 |
| 6. REGISTROS | 4 |
| 7. DISTRIBUCIÓN | 4 |
| 8. ANEXOS | 4 |

| Elaborado por: | Revisado por: | Autorizado por: |
|--|--|---|
| Ing. Israel Morales Méndez Directora de Planeación e Innovación Tecnológica | Lic. Jorge Luis Alcaide Nájera Titular del Órgano Interno de Control | Dr. José Félix Cerezo Vélez Presidente |
|  Firma |  Firma |  Firma |



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

INSTRUCTIVO PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|--------------------|----------|------------------|--------|
| I.930.DPIT.01 | Septiembre de 2021 | 4 | Septiembre, 2020 | 2 de 5 |

1. OBJETIVO Y ALCANCE

1.1. OBJETIVO

1.1.1. Establecer el mecanismo para llevar a cabo la revisión por la Dirección, al Sistema de Gestión de la Calidad de la CDH Puebla, para asegurar su conveniencia, eficacia y adecuación continua a la dirección estratégica de la organización.

1.2. ALCANCE

1.2.1. Este método aplica en todas las revisiones que se efectúen por la Presidencia de la CDH Puebla al Sistema de Gestión de la Calidad.

2. NOTACIONES Y DEFINICIONES

2.1. NOTACIONES

PRE Presidencia

PVG Primera Visitaduría General

SVG Segunda Visitaduría General

STE Secretaría Técnica Ejecutiva

OIC Órgano Interno de Control

DQOT Dirección de Quejas, Orientación y Transparencia

DA Dirección Administrativa

DSR Dirección de Seguimiento de Recomendaciones, Conciliaciones y Asuntos Jurídicos

DPIT Dirección de Planeación e Innovación Tecnológica.

DAR Dirección de Archivo

UCSRP Unidad de Comunicación Social y Relaciones Públicas

NAP No aplica

2.2. DEFINICIONES

2.2.1. **Procedimiento:** Forma específica de llevar a cabo una actividad, de acuerdo a ISO 9000, es un documento de segundo nivel. (Normalmente indica la participación de varios puestos o personas)



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

INSTRUCTIVO PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|--------------------|----------|------------------|--------|
| I.930.DPIT.01 | Septiembre de 2021 | 4 | Septiembre, 2020 | 3 de 5 |

2.2.2. Método o Instructivo: Descripción específica de la manera de realizar una actividad de acuerdo a ISO 9000, es un documento de tercer nivel. (Normalmente indica la participación de una sola persona)

2.2.3. Registro: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades realizadas.

3. ACTIVIDADES

3.1. Planificación de las Revisiones por la Dirección: La Presidencia **ha determinado periodos anuales para la reunión de revisión de la Dirección**, para verificar la conveniencia, eficacia y adecuación continua del Sistema de Gestión de la Calidad a la dirección estratégica del organismo.

3.2. El Titular de la DPIT es responsable de convocar a la alta Dirección a la reunión, y cuando aplique, en virtud de los procesos, los titulares de área deben reunir la información que consideran necesaria para abordar algunos de los puntos de la agenda de la revisión por la dirección, que incluirá consideraciones sobre:

- a) El estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas,
- b) Los cambios en las cuestiones internas y externas que sean pertinentes al sistema de gestión de la calidad;
- c) La información sobre el desempeño y la eficacia del sistema de gestión de la calidad, incluidas las tendencias relativas a:
- d) La retroalimentación del cliente y la percepción de las partes interesadas pertinentes,
- e) El grado en el que se han logrado los objetivos de la calidad,
- f) El desempeño de los procesos y la conformidad de los productos y servicios,
- g) Las no conformidades y acciones correctivas,
- h) Los resultados del seguimiento y medición,
- i) Los resultados de las auditorias,
- j) El desempeño de los proveedores externos
- k) La adecuación de los recursos,
- l) La eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades
- m) Las oportunidades de mejora.

3.3. Se ha determinado que las salidas de las revisiones por la dirección deben incluir las decisiones y acciones relacionadas con:



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

INSTRUCTIVO PARA LA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|--------------------|----------|------------------|--------|
| I.930.DPIT.01 | Septiembre de 2021 | 4 | Septiembre, 2020 | 4 de 5 |

a) Las oportunidades de mejora,

b) Cualquier necesidad de cambio en el sistema de gestión de la calidad,

c) Las necesidades de los recursos.

3.4. La CDH Puebla ha determinado que como evidencia de las revisiones por la dirección llevadas a cabo al sistema de gestión de la calidad, el titular de la DAI, levantará y conservará como información documentada una "MINUTA DE REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN".

3.5. Con el objetivo de dar cumplimiento a lo establecido en el 9.30 de los requisitos de gestión de calidad en la Norma ISO 9001-2015, se elaborará un informe anual, el cual contendrá un resumen de las reuniones llevadas a cabo en el año.

4. RESPONSABILIDADES

4.1. Es Responsabilidad de la DPIT la elaboración y actualización del presente instructivo.

4.2. Es responsabilidad del personal involucrado en este procedimiento el ejecutar la parte que le corresponda.

4.3. Es responsabilidad de la DPIT, el supervisar el cumplimiento de este procedimiento.

5. REFERENCIAS

5.1. Norma ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad

6. REGISTROS

6.1. Minuta de la Revisión por la Dirección

6.2. Informe Anual

7. DISTRIBUCIÓN

7.1. Titular de la Presidencia de la CDH Puebla

7.2. Titular de la Dirección de la DPIT

8. ANEXOS

No Aplica

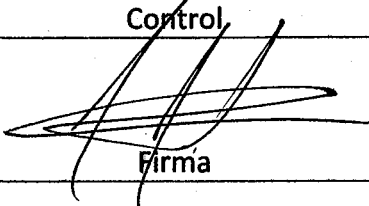




CDH
PUEBLA

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
Lineamientos del Sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|-----------|-------------------|----------|------------------|---------|
| No Aplica | Septiembre 2021 | 1 | Diciembre, 2020 | 1 de 20 |

Lineamientos del Sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

| Elaborado por: | Autorizado por: |
|--|---|
| Lic. Jorge Luis Alcaide Nájera Titular del Órgano Interno de Control | Dr. José Félix Cerezo Vélez Presidente |
|  Firma |  Firma |

| | | | | |
|--|---|--------------------------|-----------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA Lineamientos del Sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | No Aplica | Septiembre 2021 | 1 | Diciembre, 2020 |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 2 de 20 |


I. PRESENTACIÓN

La Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla tiene por objeto la protección, observancia, promoción, estudio y divulgación de los derechos humanos previstos por el orden jurídico mexicano. Para cumplir estos fines es necesario que se realice una adecuada asignación, programación, seguimiento y control de los recursos financieros, tecnológicos, materiales y humanos, así como promover la rendición de cuentas, la transparencia, el combate a la corrupción y el mejoramiento continuo del quehacer institucional.

En este sentido se hace necesario implementar al interior de la Comisión un “Sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos” que defina los elementos que los Órganos y Unidades Administrativas deben observar para prevenir y mitigar los riesgos, y que ello permita una adecuada realización de las operaciones administrativas, la protección de los activos, el cumplimiento de las normas y la generación de información de calidad, veraz y oportuna, además de un comportamiento de integridad y ético de las y los servidores públicos.

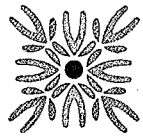
El marco metodológico que se servirá de base para el Sistema de Control Interno y Gestión de Riesgos se desprende de las acciones que ha promovido la Auditoría Superior del Estado de Puebla, y que se reflejan en el **“MANUAL DE CUENTA PÚBLICA ARMONIZADA PARA LAS ENTIDADES PARAESTATALES Y ORGANISMOS AUTÓNOMOS”**

Adicionalmente, la Ley de Egresos del Estado de Puebla para el ejercicio Fiscal 2020; establece en su artículo 1, segundo párrafo que *“Los Poderes Legislativo y Judicial, los Organismos Constitucionalmente Autónomos, las Dependencias y Entidades en la formulación y el ejercicio del Presupuesto de Egresos del Estado, conforme a su ámbito de atribuciones y responsabilidades, realizarán sus actividades con sujeción al Plan*

| | | | | | |
|--|---|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA Lineamientos del Sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | No Aplica | Septiembre 2021 | 1 | Diciembre, 2020 | 3 de 20 |

Estatutal de Desarrollo, a los Programas Sectoriales e Institucionales y demás instrumentos de planeación aprobados en términos de ley, así como a los objetivos y metas de sus Programas Presupuestarios elaborados con base en la Metodología del Marco Lógico para medir los avances y resultados de las acciones públicas.”

Con estos antecedentes la Presidencia de la Comisión ha considerado necesario fortalecer el control interno, a través del presente documento denominado “Lineamientos para la Implementación del Sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos” a efecto de que las mismas contribuyen al cumplimiento de los fines, objetivos y metas de la institución.

| | | | | | |
|--|---|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  CDH PUEBLA | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA Lineamientos del Sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | No Aplica | Septiembre 2021 | 1 | Diciembre, 2020 | 4 de 20 |

II. MARCO JURÍDICO


- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

LEYES

- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.
- Ley General de Responsabilidades Administrativas.
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Puebla.

REGLAMENTOS

- Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

| | | | | | |
|--|---|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  CDH PUEBLA | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA Lineamientos del Sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | No Aplica | Septiembre 2021 | 1 | Diciembre, 2020 | 5 de 20 |

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES.

III. OBJETIVO

Las presentes Normas tienen por objeto establecer el marco de actuación que se observará para implementar el Sistema de Control Interno y Gestión de Riesgos en la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

IV. ALCANCE

Las presentes Normas son de observancia general y obligatoria para las y los servidores públicos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

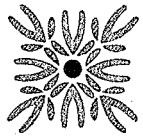
V. RESPONSABLES DE SU APLICACIÓN

La aplicación de lo dispuesto por estas Normas será responsabilidad de los Órganos y Unidades Administrativas de la Comisión.

VI. DEFINICIONES

Para los efectos de las presentes Normas, se entenderá por:

Comisión: A la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

| | | | | | |
|--|---|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  CDH PUEBLA | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA Lineamientos del Sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | No Aplica | Septiembre 2021 | 1 | Diciembre, 2020 | 6 de 20 |

Colegio: Al Colegio consultivo para la revisión de Proyectos de Recomendaciones, Emisión de Acuerdos, Toma de Decisiones, Control Interno y Gestión de Riesgos, para el tratamiento de asuntos relacionados con la Institución.


Componentes del Control Interno: Al ambiente de control, gestión de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión y seguimiento.

Control Interno: Al proceso a cargo de las y los servidores públicos de la Comisión, diseñado para tener la seguridad razonable de que las operaciones de cada Unidad Responsable se realizan con eficacia, eficiencia y economía y los activos institucionales están debidamente resguardados; así como que la información que se genere sea confiable, de calidad, veraz y oportuna; y se cumpla con las disposiciones normativas aplicables.

Enlaces de Control Interno: Las y los servidores públicos con nivel mínimo de Dirección de cada área de los Órganos y Unidades Administrativas, que serán las y los encargados de ser el canal de comunicación e interacción con el Colegio, y de realizar los trabajos que se determinen en materia de control interno y administración de riesgos.

Gestión de Riesgos: Al proceso sistemático que se debe realizar en la Comisión para evaluar y dar seguimiento al comportamiento de los riesgos a que está expuesta en el desarrollo de sus actividades, mediante el análisis de los distintos factores que pueden provocarlos, con la finalidad de definir las estrategias y acciones que permitan controlarlos y asegurar el logro de los objetivos y metas de una manera razonable.

Lineamientos: Los Lineamientos para la Implementación del Sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

| | | | | | |
|--|---|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA Lineamientos del Sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | No Aplica | Septiembre 2021 | 1 | Diciembre, 2020 | 7 de 20 |

Órganos y Unidades Administrativas: A los Órganos, Unidades Administrativas y el Órgano Interno de Control que se señalan en los artículos 15 fracciones I, II, III, V y VI; 32 y 33 del Reglamento Interno de la Comisión.

Personal Estratégico: A las y los Titulares de la Presidencia, Visitadurías Generales, Secretaría Técnica Ejecutiva y Órgano Interno de Control.


Personal Directivo: A las y los Titulares de Dirección de Quejas y Orientación, Dirección de Seguimiento de Recomendaciones, Conciliaciones y Asuntos Jurídicos, Dirección Administrativa, Dirección de Planeación Informática y Transparencia, Unidad de Comunicación Social y Relaciones Públicas, Secretaría Particular de la Presidencia, Unidad de Archivo y las Jefaturas de Departamento.

Personal Operativo: Es el personal con puestos clasificados como operativos.

Riesgo: El evento adverso e incierto (externo o interno) que, derivado de la combinación de su probabilidad de ocurrencia, y el posible impacto, pudiera obstaculizar o impedir el logro de los objetivos y metas institucionales.

Sistema de Control Interno. El conjunto de procesos, mecanismos y elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí, y que se aplican de manera específica en la Comisión a nivel de planeación, organización, ejecución, dirección, información y seguimiento de sus procesos de gestión, para dar certidumbre a la toma de decisiones y conducirla con una seguridad razonable al logro de sus objetivos y metas en un ambiente ético, de calidad, mejora continua, eficiencia y de cumplimiento de la ley.

TIC: Tecnologías de Información y Comunicaciones.

| | | | | | |
|--|---|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  CDH PUEBLA | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA Lineamientos del Sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | No Aplica | Septiembre 2021 | 1 | Diciembre, 2020 | 8 de 20 |

CAPÍTULO II

DE LOS RESPONSABLES DEL CONTROL INTERNO

1. Para el diseño, implantación, evaluación y seguimiento del control interno institucional, se constituirá el Colegio.

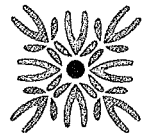
2. El personal estratégico, directivo y operativo deberá cumplir con las presentes normas, atender y cumplir los requerimientos que se soliciten para la implementación del control interno y la gestión de riesgos.

3. Es responsabilidad del personal estratégico, directivo y operativo aplicar las presentes normas, así como del establecimiento de controles adecuados y suficientes para el desempeño de sus funciones específicas y el logro de los objetivos de cada Órgano y Unidad Administrativa.

4. La interpretación para efectos administrativos de las presentes normas, así como la resolución de los casos no previstos en las mismas, corresponderá al Órgano Interno de Control.

5. Las presentes normas deberán revisarse, en los casos necesarios, por el Órgano Interno de Control y presentarse al Colegio para su opinión, para efectos de su actualización correspondiente.

6. El Órgano Interno de Control, conforme a sus atribuciones, participará en las revisiones del marco normativo de control interno, y en su caso, emitirá sus comentarios y/o sugerencias con el propósito de promover una mejora continua de las mismas.

| | | | | |
|--|---|--------------------------|-----------------|-------------------------|
|  CDH PUEBLA | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA Lineamientos del Sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | No Aplica | Septiembre 2021 | 1 | Diciembre, 2020 |
| PÁGINA | | | | |
| 9 de 20 | | | | |

CAPÍTULO III

DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE RIESGOS

7. El Sistema de Control Interno y Gestión de Riesgos se conforma por una serie de acciones que se realizan para guiar las actividades institucionales, en cuya realización intervienen el Presidente de la Comisión, el personal estratégico, directivo y operativo.

Tiene como finalidad, proporcionar una seguridad razonable en el logro de los objetivos y metas estratégicas y la salvaguarda de los recursos públicos.


Por ello se deberá:

7.1. Establecer mecanismos que permitan prevenir, identificar, administrar, dar seguimiento y evaluar los riesgos que puedan derivarse del desarrollo de las actividades institucionales;

7.2. Prevenir, detectar y canalizar con las instancias y autoridades competentes, los actos y omisiones que puedan constituir prácticas de corrupción;

7.3. Delimitar las funciones y operaciones entre los Órganos y Unidades Administrativas, y al interior de éstas, a fin de procurar la eficiencia y eficacia en la realización de sus actividades y evitar conflicto de intereses;

7.4. Coadyuvar a la observancia de las disposiciones normativas aplicables a cada Unidad Responsable de acuerdo a las funciones encomendadas;

| | | | | | |
|--|---|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA Lineamientos del Sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | No Aplica | Septiembre 2021 | 1 | Diciembre, 2020 | 10 de 20 |

7.5. Tener información presupuestal, financiera, económica, contable, jurídica y administrativa confiable, veraz y oportuna por Unidad Responsable, que contribuya a la adecuada toma de decisiones;

7.6. Propiciar la sistematización de las funciones encomendadas a los Órganos y Unidades Administrativas a fin de mejorar y facilitar la generación de información confiable y oportuna;

7.7. Fortalecer la rendición de cuentas y la transparencia en el uso de los recursos asignados.


7.8. Cada Unidad Responsable deberá establecer sus objetivos del control interno, interviniendo las y los servidores públicos en sus correspondientes niveles y ámbitos de competencia, considerando:

a) La operación. Se refiere a la efectividad, eficiencia, economía y transparencia; al logro de objetivos, metas, programas y proyectos; y al debido resguardo y custodia de los activos institucionales.

b) La información. Se refiere a la información financiera y no financiera, interna y externa, y abarca aspectos, tales como accesibilidad, transparencia, objetividad, independencia, confiabilidad y oportunidad.

c) El cumplimiento. Se refiere a la observancia del marco normativo aplicable.

8. El Sistema de Control Interno y Gestión de Riesgos está conformado por cinco componentes del control interno y 17 principios que operan en 3 niveles (de acuerdo al tipo de personal: estratégico, directivo y operativo) y diversos puntos de interés relevantes.


| | | | | | |
|--|---|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA Lineamientos del Sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | No Aplica | Septiembre 2021 | 1 | Diciembre, 2020 | 11 de 20 |

9. Es responsabilidad de las y los servidores públicos de la Comisión, en sus respectivos niveles y ámbitos de competencia, mantener funcionando permanentemente los componentes siguientes:

- a) **Ambiente de control:** El cual considera al conjunto de normas, procesos y estructuras que constituyen la base para permitir y mantener un ambiente y clima organizacional de respeto e integridad; promover el compromiso del personal en actitud y congruencia con los valores institucionales contenidos en el Código de Ética y Conducta de la Comisión y los principios que rigen el servicio público; permitir establecer una clara definición de responsabilidades, desagregación y delegación de funciones, además de establecer prácticas adecuadas de administración de los recursos humanos, todo ello, alineado en su conjunto con la misión, visión, objetivos y metas institucionales, para fomentar la transparencia y rendición de cuentas.
- b) **Administración de riesgos:** Es el proceso por el cual los Órganos y Unidades Administrativas identifican, analizan, evalúan, jerarquizan, controlan, documentan y dan seguimiento a los riesgos que puedan obstaculizar o impedir el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

En este proceso, se identifican los riesgos internos y externos, incluida la posibilidad de fraude, que puedan afectar el logro de objetivos; se determina la factibilidad de ocurrencia e impacto; y se definen las estrategias y acciones necesarias para enfrentarlos de la mejor manera.

Todos los Órganos y Unidades Administrativas deben establecer objetivos, claros y detallados, para sus programas, procesos o proyectos que permitan identificar y evaluar los riesgos en todos los niveles y su impacto potencial.

| | | | | | |
|--|---|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA Lineamientos del Sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | No Aplica | Septiembre 2021 | 1 | Diciembre, 2020 | 12 de 20 |

- c) **Actividades de control:** Comprende el establecimiento, supervisión y actualización de las políticas, procedimientos, mecanismos y acciones necesarias para lograr que se lleven a cabo las directrices institucionales de gestión de riesgos, la adecuada segregación de funciones, la protección de los recursos institucionales y el logro de metas y objetivos.


Las actividades de control serán preferentemente preventivas y se apoyan en los sistemas de información institucionales; en tanto que las de acciones de carácter correctivo buscarán mitigar el impacto de los riesgos que pudieran materializarse.

Respecto al uso y aprovechamiento de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC), deben establecerse actividades de control, conforme a la normativa institucional.

Las actividades de control deben ser evaluadas en forma permanente al interior de cada Órgano y Unidad Administrativa con la finalidad de asegurar su adecuada documentación, efectivo funcionamiento, vigencia y mejora continua.

- d) **Información y comunicación:** Comprende el establecimiento de los canales y medios para recabar, compartir, comunicar y custodiar la información institucional y las disposiciones en materia de transparencia y protección de datos personales, así como con la seguridad de la información.

La información y sistemas de información institucionales deben reunir los requisitos de confiabilidad, calidad, pertinencia, veracidad y oportunidad necesarios para apoyar la toma de decisiones, la transparencia, la rendición de cuentas y la atención de requerimientos de las y los usuarios internos y externos.

| | | | | |
|--|---|--------------------------|-----------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA Lineamientos del Sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | No Aplica | Septiembre 2021 | 1 | Diciembre, 2020 |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 13 de 20 |

Los canales de comunicación deben permitir la retroalimentación entre las y los servidores públicos para generar una visión compartida que articule acciones y esfuerzos; facilite la integración de los procesos; promueva el sentido de compromiso y orientación a resultados y mejore la toma de decisiones; a la vez que garantice la difusión y circulación de la información hacia las y los usuarios.


- e) **Supervisión y seguimiento:** Integra la realización en forma directa e indirecta de la verificación del adecuado funcionamiento y mejora continua del control interno institucional.

La supervisión directa es ejercida por las y los servidores públicos en cada una de las actividades de sus respectivos niveles y ámbitos de competencia; su alcance es total y su retroalimentación es inmediata para tomar las medidas oportunas y pertinentes para mejorar y fortalecer las actividades de control.

Las y los titulares de los Órganos y Unidades Administrativas deberán de informar al Colegio, las debilidades de control interno de carácter relevante.

La supervisión indirecta es ejercida por las instancias de fiscalización internas y externas, mediante auditorías y revisiones; su alcance se determina selectivamente y por muestreo; sus resultados se comunican mediante informes derivados de sus intervenciones, constituyen una retroalimentación y las recomendaciones que se emitan serán sujetas de seguimiento hasta su total atención.

10. Los componentes tienen asociados los siguientes principios del control interno que las y los servidores públicos, en sus correspondientes niveles y ámbitos de competencia, deberán aplicar y documentar en forma permanente para facilitar la consecución de los objetivos operativos, de información y de cumplimiento normativo:

| | | | | |
|--|---|--------------------------|-----------------|-------------------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA Lineamientos del Sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN |
| | No Aplica | Septiembre 2021 | 1 | Diciembre, 2020 |
| | | | | PÁGINA |
| | | | | 14 de 20 |

10.1. Principios del componente ambiente de control.

10.1.1. Mostrar actitud de respaldo y compromiso con los principios que rigen el servicio público y los valores del Código de Ética y Conducta de la Comisión.

10.1.2. Ejercer la responsabilidad de vigilancia y supervisar en forma permanente el desempeño del control interno institucional.


10.1.3. Establecer estructuras, líneas de mando, niveles de autoridad y de responsabilidad; así como procedimientos, base normativa y mecanismos de control y evaluación apropiados para la consecución de los objetivos institucionales, la transparencia y rendición de cuentas.

10.1.4. Demostrar compromiso para establecer mecanismos para atraer, desarrollar y retener a las y los servidores públicos competentes, mecanismos que deberán estar alineados con los objetivos institucionales.

10.1.5. Las y los servidores públicos deberán demostrar compromiso, participación y responsabilidad personal para el adecuado funcionamiento del control interno institucional en la consecución de los objetivos institucionales.

10.2 Principios del componente gestión de riesgos.

10.2.1. Definir los objetivos institucionales con la suficiente claridad para permitir la identificación y evaluar y definir la tolerancia de los riesgos potenciales.

| | | | | | |
|--|---|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA Lineamientos del Sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | No Aplica | Septiembre 2021 | 1 | Diciembre, 2020 | 15 de 20 |

10.2.2. Identificar los riesgos que pudieran obstaculizar o impedir la consecución de objetivos en todos los ámbitos de la Comisión y analizar su posibilidad de ocurrencia e impacto para determinar la forma en que deben administrarse.

10.2.3. Identificar, analizar y responder a la posibilidad de ocurrencia de actos de corrupción, fraude, abuso, desperdicio y otros aspectos que impidan la salvaguarda de los bienes y recursos públicos.

10.2.4. Identificar, analizar, evaluar y responder a los cambios que pudieran afectar significativamente al control interno institucional.

10.3 Principios del componente actividades de control.


10.3.1. Definir y desarrollar actividades de control que contribuyan a mitigar los riesgos para la consecución de los objetivos institucionales.

10.3.2. Definir y desarrollar actividades de control relativas al uso y aprovechamiento de las TIC.

10.3.3. Establecer las actividades de control en el marco normativo institucional para asegurar su adecuada implementación.

10.4 Principios del componente información y comunicación.

10.4.1. Obtener, generar y utilizar información confiable, de calidad, pertinente, veraz y oportuna para apoyar el funcionamiento del control interno institucional.

| | | | | | |
|--|---|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA Lineamientos del Sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | No Aplica | Septiembre 2021 | 1 | Diciembre, 2020 | 16 de 20 |

10.4.2. Establecer medios adecuados para comunicar la información al interior del organismo, en especial los objetivos y responsabilidades necesarias para apoyar el funcionamiento del sistema de control interno institucional.

10.4.3. Establecer mecanismos adecuados para comunicar y atender las peticiones de información de grupos de interés externos, observando las disposiciones normativas en materia de transparencia, protección de datos personales y rendición de cuentas.

10.5. Principios del componente supervisión y seguimiento.


10.5.1. Seleccionar, desarrollar y realizar evaluaciones continuas para determinar si los componentes del control interno institucional están presentes y funcionando adecuadamente.

10.5.2. Evaluar y comunicar las deficiencias de control interno de forma oportuna a los niveles facultados para aplicar las medidas correctivas inmediatas; tratándose de deficiencias relevantes de control interno, se deben comunicar oportunamente a los niveles superiores para su tratamiento.

CAPÍTULO IV

DE LAS COMPETENCIAS PRINCIPALES DE LOS ÓRGANOS Y UNIDADES ADMINISTRATIVAS EN EL SISTEMA DE CONTROL INTERNO INSTITUCIONAL

11. Compete a las y los titulares de los Órganos y Unidades Administrativas establecer, ejecutar, evaluar y actualizar los procedimientos que aseguren que los componentes y principios del control interno institucional funcionen adecuadamente y logren sus objetivos.

| | | | | | |
|---|---|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  CDH PUEBLA | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA Lineamientos del Sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | No Aplica | Septiembre 2021 | 1 | Diciembre, 2020 | 17 de 20 |

Con el apoyo del personal a su cargo, son responsables principalmente de:

11.1. Ambiente de control. Promover el conocimiento y comprensión de la misión y visión institucional; la aplicación del Código de Ética y Conducta de la Comisión; así como el cumplimiento de las disposiciones normativas institucionales; y una cultura de control y de administración de riesgos;

11.2. Administración de riesgos.


11.2.1. Establecer objetivos de sus proyectos y procesos con la suficiente claridad para facilitar la evaluación de riesgos;

11.2.2. Realizar y documentar la evaluación de riesgos, incluyendo la posibilidad de fraude, de cada uno de los proyectos y procesos relevantes de conformidad con las recomendaciones y propuestas que al efecto emita el Colegio;

11.2.3. Las y los Titulares de los Órganos y Unidades Administrativas elaborarán un informe anual de resultados de la gestión de riesgos de los proyectos y procesos relevantes y lo comunicarán al Colegio.

11.3. Actividades de control.

11.3.1. Establecer y operar mecanismos efectivos de control para las distintas actividades que se realizan en su ámbito de competencia, cuidando que las operaciones estén debidamente registradas y respaldadas con documentación clasificada, organizada y resguardada para su consulta y en cumplimiento de la normativa aplicable;

| | | | | | |
|--|---|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  CDH PUEBLA | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA Lineamientos del Sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | No Aplica | Septiembre 2021 | 1 | Diciembre, 2020 | 18 de 20 |

11.3.2. Proteger los bienes institucionales y la información que se genere o a la que se tenga acceso con motivo del desempeño de sus funciones;

11.3.3. Establecer y operar controles en materia de TIC y programas de contingencia que den continuidad a las operaciones de la Comisión, en cumplimiento a la normatividad aplicable;


11.4. Información y comunicación. Establecer y mantener líneas de comunicación e información que faciliten la colaboración entre los Órganos y Unidades Administrativas; atiendan las peticiones de información internas y externas conforme a la normatividad aplicable; y permitan la retroalimentación entre el personal;

11.5 Supervisión y seguimiento.

11.5.1. Realizar la supervisión de las operaciones y actividades de control interno implementadas, con la finalidad de verificar su adecuado funcionamiento y, en su caso, implementar las mejoras procedentes;

11.5.2. Efectuar la evaluación del estado que guarda el control interno y presentar su resultado en febrero de cada año al Colegio;

11.5.3. Reportar oportunamente al Colegio, las debilidades relevantes de control interno y las medidas a implementar para su debida atención.

| | | | | | |
|--|---|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA Lineamientos del Sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | No Aplica | Septiembre 2021 | 1 | Diciembre, 2020 | 19 de 20 |

CAPÍTULO V DE LA EVALUACIÓN


12. La evaluación del control interno institucional se realizará en forma permanente de conformidad con las competencias establecidas en el Capítulo Cuarto de las presentes Normas y se desarrollará mediante la práctica de:

- a) Evaluación anual de control interno a cargo de cada una de los Órganos y Unidades Administrativas; y
- b) Auditorías y revisiones que realicen el Órgano Interno de Control, la Auditoría Superior del Estado y/o la o el auditor externo.

13. El Colegio, coordinará a los Órganos y Unidades Administrativas para realizar la evaluación del control interno en sus correspondientes ámbitos de competencia. El resultado de las evaluaciones deberá entregarse en febrero de cada año, por las y los Titulares de los Órganos y Unidades Administrativas y servirá de base para integrar el Informe Anual del Estado que Guarda el Control Interno.

14. El Colegio emitirá las disposiciones específicas para que los Órganos y Unidades Administrativas realicen la evaluación anual del control interno.

15. Los Órganos y Unidades Administrativas deberán conservar y resguardar la evidencia documental y/o electrónica que sustente la evaluación del control interno.

| | | | | | |
|--|---|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA Lineamientos del Sistema de Control Interno y de Gestión de Riesgos de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla. | | | | |
| | CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
| | No Aplica | Septiembre 2021 | 1 | Diciembre, 2020 | 20 de 20 |

16. El contenido del informe trimestral y anual del estado que guarda el Control Interno se especificará en el Manual de Integración y funcionamiento del Colegio Consultivo para la Revisión de Proyectos de Recomendaciones, Emisión de Acuerdos, Toma de decisiones, Control Interno y Gestión De Riesgos.

TRANSITORIOS

Primero Las presentes Normas entrarán en vigor el día hábil siguiente de su aprobación y deberán publicarse en el portal de la Comisión.

Segundo. Durante el primer año de instalación del Comité, el Órgano Interno de Control determinará lo conducente para aquellos casos, asuntos, programas e informes que por su naturaleza requieran un lapso distinto al establecido en el presente manual, informándolo en su caso al pleno del Colegio.



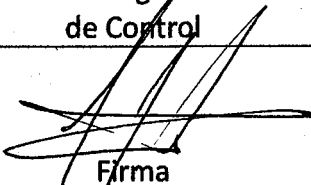

CDH
PUEBLA

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

Manual de Integración y Funcionamiento del Colegio Consultivo para la Revisión de Proyectos de Recomendaciones, Emisión de Acuerdos, Toma de Decisiones, Control Interno y Gestión de Riesgos de La Comisión De Derechos Humanos Del Estado De Puebla.

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|-----------|-------------------|----------|------------------|---------|
| No Aplica | Septiembre 2021 | 1 | Diciembre, 2020 | 1 de 22 |

MANUAL DE INTEGRACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL COLEGIO CONSULTIVO PARA LA REVISIÓN DE PROYECTOS DE RECOMENDACIONES, EMISIÓN DE ACUERDOS, TOMA DE DECISIONES, CONTROL INTERNO Y GESTIÓN DE RIESGOS DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA.

| Elaborado por: | Autorizado por: |
|--|---|
| Lic. Jorge Luis Alcaide Nájera Titular del Órgano Interno de Control | Dr. José Félix Cerezo Vélez Presidente |
|  Firma |  Firma |



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

Manual de Integración y Funcionamiento del Colegio Consultivo para la Revisión de Proyectos de Recomendaciones, Emisión de Acuerdos, Toma de Decisiones, Control Interno y Gestión de Riesgos de La Comisión De Derechos Humanos Del Estado De Puebla.

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|-----------|-------------------|----------|------------------|---------|
| No Aplica | Septiembre 2021 | 1 | Diciembre, 2020 | 2 de 22 |

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

1. Ámbito de aplicación.

El presente manual es de aplicación general para la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla y tiene como objeto establecer las bases para la integración y funcionamiento del Colegio en temas de relacionados con el Control Interno y de Gestión de Riesgos para favorecer la toma de decisiones en la implementación, actualización, supervisión y seguimiento del control interno.

2. Definiciones.

Para los efectos del presente manual, se entenderá por:

Cédulas de situaciones críticas: Al documento elaborado por cada una de las Unidades Administrativas, en el cual se incorporan los asuntos que por su relevancia o impacto son considerados como de riesgo crítico y en el cual se registran las propuestas de atención que deben darse en su caso.

Comisión: A la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

Colegio: Al Colegio consultivo para la revisión de Proyectos de Recomendaciones, Emisión de Acuerdos, Toma de Decisiones, Control Interno y Gestión de Riesgos, para el tratamiento de asuntos relacionados con la Institución.

Componentes del Control Interno: Al Ambiente de control, gestión de riesgos, actividades de control, información y comunicación, y supervisión y seguimiento.

Control Interno: Al proceso a cargo de las y los servidores públicos de la Comisión diseñado para tener la seguridad razonable de que las operaciones de cada Unidad Responsable se realizan con eficacia, eficiencia y economía y los activos institucionales están debidamente resguardados; así como que la información que se genere sea confiable, de calidad, veraz y oportuna; y se cumpla con las disposiciones normativas aplicables.

Enlaces de Control Interno: Las y los servidores públicos con nivel mínimo de Dirección de cada área de las Unidades Administrativas, quienes serán las y los



CDH
PUEBLA

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

Manual de Integración y Funcionamiento del Colegio Consultivo para la Revisión de Proyectos de Recomendaciones, Emisión de Acuerdos, Toma de Decisiones, Control Interno y Gestión de Riesgos de La Comisión De Derechos Humanos Del Estado De Puebla.

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|-----------|-------------------|----------|------------------|---------|
| No Aplica | Septiembre 2021 | 1 | Diciembre, 2020 | 3 de 22 |

encargados de ser el canal de comunicación e interacción con Colegio, y de realizar los trabajos que se determinen en materia de control interno y gestión de riesgos.

Evaluación del sistema de control interno: Proceso mediante el cual se determina el grado de eficacia y eficiencia con que se cumple el sistema de control interno en sus tres niveles: estratégico, directivo y operativo, para asegurar el cumplimiento de los objetivos del control interno.

Gestión de Riesgos: Al proceso sistemático que se debe realizar en la Comisión para evaluar y dar seguimiento al comportamiento de los riesgos a que está expuesta en el desarrollo de sus actividades, mediante el análisis de los distintos factores que pueden provocarlos, con la finalidad de definir las estrategias y acciones que permitan controlarlos y asegurar el logro de los objetivos y metas de una manera razonable.

Mapa de riesgos: Representación gráfica de uno o más riesgos que permite vincular la probabilidad de ocurrencia y su impacto en forma clara y objetiva. El mapa de riesgos se elaborará a nivel de la Comisión y de manera desagregada por cada Unidad Administrativa.

Matriz de gestión de riesgos: Tablero de control que refleja el diagnóstico general de los riesgos, para contar con un panorama de los mismos e identificar áreas de oportunidad de mejora. La matriz de riesgos se elaborará a nivel de la Comisión y de manera desagregada por cada Unidad Administrativa

Normas: La implementación y actualización de los elementos de control interno que integran los cinco componentes del mismo, que realizan las y los servidores públicos de la Comisión, de acuerdo al ámbito de su competencia y nivel jerárquico.

OIC: Al Órgano Interno de Control de la Comisión.

Personal Estratégico: A las y los titulares de la Presidencia, Visitadurías Generales, Secretaría Técnica Ejecutiva y Órgano Interno de Control.

Personal Directivo: A las y los Titulares de Direcciones.

PTCI. Programa de Trabajo de Control Interno. El PTCI se elaborará a nivel de la Comisión y de manera desagregada por cada Unidad Administrativa.



CDH
PUEBLA

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

Manual de Integración y Funcionamiento del Colegio Consultivo para la Revisión de Proyectos de Recomendaciones, Emisión de Acuerdos, Toma de Decisiones, Control Interno y Gestión de Riesgos de La Comisión De Derechos Humanos Del Estado De Puebla.

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|-----------|-------------------|----------|------------------|---------|
| No Aplica | Septiembre 2021 | 1 | Diciembre, 2020 | 4 de 22 |

PTR. Programa de Trabajo de Gestión de Riesgos. El PTR se elaborará a nivel de la Comisión y de manera desagregada por cada Unidad Administrativa.

Riesgo: El evento adverso e incierto (externo o interno) que derivado de la combinación de su probabilidad de ocurrencia y el posible impacto pudiera obstaculizar o impedir el logro de los objetivos y metas institucionales.

Sistema de Control Interno. El conjunto de procesos, mecanismos y elementos organizados y relacionados que interactúan entre sí, y que se aplican de manera específica por la Comisión a nivel de planeación, organización, ejecución, dirección, información y seguimiento de sus procesos de gestión, para dar certidumbre a la toma de decisiones y conducirla con una seguridad razonable al logro de sus objetivos y metas en un ambiente ético, de calidad, mejora continua, eficiencia y de cumplimiento de la ley.

TIC: Tecnologías de Información y Comunicaciones.

Unidad Administrativa: A los Órganos, Unidades Administrativas y el Órgano Interno de Control que se señalan en los artículos 15 fracciones I, II, III, V y VI y 33, del Reglamento Interno de la Comisión.

Voto de calidad. Aquel que otorga el Presidente del Comité para resolver un empate sobre algún asunto que se someta a votación.



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA
Manual de Integración y Funcionamiento del Colegio Consultivo para la Revisión de Proyectos de Recomendaciones, Emisión de Acuerdos, Toma de Decisiones, Control Interno y Gestión de Riesgos de La Comisión De Derechos Humanos Del Estado De Puebla.

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|-----------|-------------------|----------|------------------|---------|
| No Aplica | Septiembre 2021 | 1 | Diciembre, 2020 | 5 de 22 |

CAPÍTULO II

OBJETIVOS E INTEGRACIÓN DEL COLEGIO

3. El Colegio deberá contribuir al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales, impulsar la operación y actualización del sistema de control interno, y el análisis y seguimiento para la detección y gestión de riesgos. Orientará su trabajo hacia el logro de los siguientes objetivos:

3.1. Contribuir al cumplimiento oportuno de los objetivos y metas institucionales con enfoque a resultados.

3.2. Impulsar el establecimiento y actualización del sistema de control interno institucional; de la elaboración de las metodologías de gestión de riesgos, de la elaboración del plan estratégico de gestión de riesgos, y de la elaboración oportuna del Programa de Trabajo de Control Interno (PTCI).

3.3. Contribuir a la prevención y gestión de riesgos institucionales con el análisis y seguimiento de las estrategias y acciones que se determinen en el Programa de Trabajo de Gestión de Riesgos (PTR), dando prioridad a los riesgos de atención inmediata.

3.4. Impulsar al interior de la Comisión una cultura de la prevención en la materialización de riesgos, a efecto de evitar la recurrencia de las observaciones de órganos fiscalizadores, atendiendo la causa raíz de las debilidades de control interno de mayor importancia.

3.5. Promover el cumplimiento de programas que se implementen en la Comisión.

3.6. Agregar valor a la gestión institucional con la aprobación de acuerdos al interior del Colegio que se traduzcan en compromisos de solución a los asuntos que se presenten.

4. El Colegio se integrará con los siguientes miembros propietarios:

4.1 Presidencia: El Presidente de la Comisión, participando con voz y voto.



CDH
PUEBLA

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

Manual de Integración y Funcionamiento del Colegio Consultivo para la Revisión de Proyectos de Recomendaciones, Emisión de Acuerdos, Toma de Decisiones, Control Interno y Gestión de Riesgos de La Comisión De Derechos Humanos Del Estado De Puebla.

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|-----------|-------------------|----------|------------------|---------|
| No Aplica | Septiembre 2021 | 1 | Diciembre, 2020 | 6 de 22 |

4.2. Vocalía Ejecutiva: La o el Titular del Órgano Interno de Control, participando con voz y voto.

4.3. Vocales: Las y los titulares de las Visitadurías Generales; de la Secretaría Técnica Ejecutiva; de las Dirección de: Quejas y Orientación; Dirección de Planeación, Informática y Transparencia; Dirección de Seguimientos de Recomendaciones, Conciliaciones y Asuntos Jurídicos; Dirección Administrativa, todos participando con voz y voto.

4.5. Invitados:

4.5.1. Las y los Enlaces de Control Interno ante el Comité, quienes serán designados por las y los Titulares de las Unidades Administrativas, participando únicamente con voz.

4.5.2. La o el responsable de alguna área específica de la Comisión que por la naturaleza de los asuntos a tratar sea conveniente que asista en calidad de invitada o invitado, participando únicamente con voz.

4.5.3. Personas externas a la Comisión que por la naturaleza de los asuntos a tratar sea conveniente que asistan en calidad de invitados, participando únicamente con voz.



CDH
PUEBLA

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

Manual de Integración y Funcionamiento del Colegio Consultivo para la Revisión de Proyectos de Recomendaciones, Emisión de Acuerdos, Toma de Decisiones, Control Interno y Gestión de Riesgos de La Comisión De Derechos Humanos Del Estado De Puebla.

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|-----------|-------------------|----------|------------------|---------|
| No Aplica | Septiembre 2021 | 1 | Diciembre, 2020 | 7 de 22 |

4.6. De las modificaciones a la estructura orgánica.

4.6.1. En caso de que se modifique la estructura orgánica de la Comisión y se conforme una nueva Unidad Administrativas, el Titular de dicha unidad, deberá participar en los trabajos del Colegio en calidad de vocal.

4.7. De las suplencias.

4.7.1. Las y los miembros propietarios deberán nombrar a sus respectivos suplentes debiendo ser del nivel jerárquico inmediato inferior, quienes intervendrán en las ausencias de aquellos.

4.7.2. Por excepción y previa justificación, las suplencias de los Vocales se podrán realizar personal adscrito a su área.

4.7.3. Para fungir como suplentes, las y los servidores públicos designados, deberán ser acreditados mediante escrito dirigido a la o el Vocal Ejecutivo, de la que se dejará constancia en el acta y en la carpeta de la sesión correspondiente en que se informe la designación.

4.7.4. Cualquier acuerdo que se apruebe con la presencia de los suplentes que implique compromisos de acciones o trabajos por realizar por las Unidades Administrativas, será asumido por la o el Titular en forma plena.

CAPÍTULO III

ATRIBUCIONES Y FUNCIONES DEL COLEGIO E INTEGRANTES

5. El Colegio tendrá las atribuciones siguientes:

I. Aprobar el orden del día;

II. Verificar la aplicación de las metodologías de gestión de riesgos, del plan estratégico de gestión de riesgos y de los programas PTCl y PTR.

III. Aprobar los acuerdos necesarios para fortalecer el sistema de control interno Institucional, particularmente con respecto a:

a) El informe anual sobre el estado que guarda el control interno institucional;



CDH
PUEBLA

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

Manual de Integración y Funcionamiento del Colegio Consultivo para la Revisión de Proyectos de Recomendaciones, Emisión de Acuerdos, Toma de Decisiones, Control Interno y Gestión de Riesgos de La Comisión De Derechos Humanos Del Estado De Puebla.

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
| No Aplica | Septiembre 2021 | 1 | Diciembre, 2020 | 8 de 22 |

- b) El cumplimiento en tiempo y forma de las acciones de mejora del PTCl;**
 - c) Las recomendaciones contenidas en el informe de resultados de la o el Titular del OIC derivado de la evaluación del informe anual;**
 - d) La atención en tiempo y forma de las recomendaciones y observaciones de alto impacto de las debilidades de control interno realizadas por las instancias de fiscalización, en su caso, de las salvedades relevantes en el dictamen de estados financieros;**
- IV. Aprobar los acuerdos y, en su caso, formular recomendaciones para fortalecer la gestión de riesgos institucional, derivados de:**
- a) La revisión del PTR Institucional, con base en la matriz de gestión de riesgos y el mapa de riesgos, así como de las actualizaciones;**
 - b) Reporte de avances trimestral del PTR;**
 - c) El análisis del resultado anual del comportamiento de los riesgos, y**
 - d) La recurrencia de las observaciones derivadas de las auditorías o revisiones practicadas por el OIC o por las diferentes instancias externas de fiscalización, y salvedades en la dictaminación de estados financieros;**
- V. Aprobar los acuerdos para fortalecer el desempeño institucional, particularmente con respecto a:**
- a) El análisis del comportamiento presupuestal y financiero;**
 - b) La evaluación del cumplimiento de los objetivos, metas e indicadores, y**
 - c) La revisión del cumplimiento de los programas institucionales y de los temas transversales de la Comisión;**
- VI. Dar seguimiento a los acuerdos o recomendaciones aprobados e impulsar su cumplimiento en tiempo y forma;**
- VII. Aprobar el calendario de sesiones ordinarias;**
- VIII. Ratificar las actas de las sesiones, y**
- IX. Las demás necesarias para el logro de los objetivos del Colegio.**



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

Manual de Integración y Funcionamiento del Colegio Consultivo para la Revisión de Proyectos de Recomendaciones, Emisión de Acuerdos, Toma de Decisiones, Control Interno y Gestión de Riesgos de La Comisión De Derechos Humanos Del Estado De Puebla.

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
| No Aplica | Septiembre 2021 | 1 | Diciembre, 2020 | 9 de 22 |

6. El Presidente del Colegio tendrá las funciones siguientes:

6.1. Dirigir y coordinar los trabajos del Colegio.

6.2. Determinar, conjuntamente con la o el Vocal Ejecutivo, los asuntos del orden del día a tratar en las sesiones y, autorizar, cuando corresponda, la participación de invitadas o invitados internos o externos a las sesiones del Comité;

6.3. Declarar el quórum y presidir las sesiones;

6.4. Poner a consideración de las y los miembros del Conejo el orden del día y las propuestas de acuerdos para su aprobación;

6.5. Vigilar que los acuerdos se cumplan en tiempo y forma y se apeguen a las normas y procedimientos que resulten aplicables;

6.6. Proponer el calendario de sesiones ordinarias;

6.7. Autorizar la celebración de sesiones extraordinarias;

6.8. Ejercer el voto de calidad.

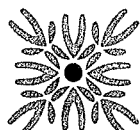
7. La o el Vocal Ejecutivo del Comité tendrá las funciones siguientes:

7.1. Elaborar la propuesta de orden del día de las sesiones;

7.2. Determinar, conjuntamente con el Presidente del Colegio los asuntos del orden del día a tratar en las sesiones del mismo;

7.3. Coordinar la integración y distribución física o electrónica de la carpeta para su consulta por las y los convocados, de acuerdo al tipo de sesión a realizar;

7.4. Convocar a las y los miembros e invitados a las sesiones ordinarias y/o extraordinarias;



CDH
PUEBLA

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

Manual de Integración y Funcionamiento del Colegio Consultivo para la Revisión de Proyectos de Recomendaciones, Emisión de Acuerdos, Toma de Decisiones, Control Interno y Gestión de Riesgos de La Comisión De Derechos Humanos Del Estado De Puebla.

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
| No Aplica | Septiembre 2021 | 1 | Diciembre, 2020 | 10 de 22 |

7.5. Previo al inicio de la sesión, solicitar y revisar las acreditaciones de las y los miembros e invitados y verificar el quórum;

7.6. Presentar los riesgos de atención inmediata que se hayan identificado y que no estén reflejados en la matriz de gestión de riesgos institucional;

7.7. Llevar el registro de los acuerdos cumplidos y en proceso, para presentar al Comité la situación que guardan;

7.8. Asesorar a las y los miembros para coadyuvar al mejor cumplimiento de los objetivos y metas Institucionales en materia de control;

7.9. Dar seguimiento y verificar que el cumplimiento de los acuerdos se realice en tiempo y forma por los responsables;

7.10. Elaborar las actas de las sesiones, enviarlas para revisión de las y los miembros y recabar las firmas del acta de la sesión del Colegio, debiendo obtener la firma autógrafa de las y los integrantes del comité y en su caso, de las y los invitados que sean responsables de atender algún acuerdo.

7.11. Resguardar las actas y reportes que se deriven de las sesiones del Colegio;

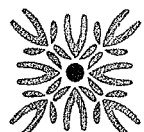
7.12. Proponer a la Presidencia, las metodologías de gestión de riesgos y el mecanismo de evaluación para el fortalecimiento del control interno;

7.13. Determinar los objetivos y metas institucionales a los que se deberá alinear las metodologías de gestión de riesgos y mantenerlas actualizadas;

7.14. Integrar y presentar a la Presidencia, el PTCl y los reportes de avances para su autorización;

7.15. Evaluar y dar seguimiento permanente al PTR y agregar los riesgos adicionales o cualquier actualización que determine el Colegio;

7.16. Enviar, la encuesta de evaluación de control interno, en el mes de noviembre de cada año;



CDH
PUEBLA

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

Manual de Integración y Funcionamiento del Colegio Consultivo para la Revisión de Proyectos de Recomendaciones, Emisión de Acuerdos, Toma de Decisiones, Control Interno y Gestión de Riesgos de La Comisión De Derechos Humanos Del Estado De Puebla.

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|-----------|-------------------|----------|------------------|----------|
| No Aplica | Septiembre 2021 | 1 | Diciembre, 2020 | 11 de 22 |

7.17. Proponer al Presidente del Colegio, el calendario anual de sesiones ordinarias, y

7.18. Presentar en las sesiones ordinarias del Colegio la opinión, comentarios o recomendaciones sobre el reporte de avances de los programas PTCI y PTR.

7.19. Solicitar a las Unidades Administrativas, la información que les compete para la integración de la carpeta de cada sesión;

7.20. Apoyar la realización de los trabajos institucionales para la implantación y permanente actualización del sistema de control interno y gestión de riesgos;

7.21. Presentar anualmente a la Presidencia el PTR para autorización y firma;

7.22. Supervisar que el PTR se presente en la Primera Sesión Ordinaria del Comité y los reportes de avances en las sesiones subsecuentes;

7.23. Presentar anualmente en la primera sesión ordinaria del Comité, el informe del estado que guarda el sistema de control interno y de gestión de riesgos.

8. Las y los miembros del Colegio tendrán las siguientes funciones generales:

8.1. Participar con voz y voto en las sesiones del Colegio y proponer los asuntos a tratar en las mismas;

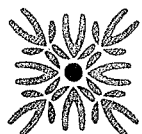
8.2. Proponer, en el ámbito de su competencia, los acuerdos para la atención de los asuntos de las sesiones y cuando exista alguna problemática en el cumplimiento de los programas PTCI y PTR, y de temas transversales que implemente la Comisión;

8.3. Impulsar en el ámbito de su competencia, el cumplimiento en tiempo y forma de los acuerdos, trabajos y/o recomendaciones aprobados;

8.4. Proponer la celebración de sesiones extraordinarias, cuando sea necesario por la importancia, urgencia y/o falta de atención de los asuntos;

8.5. Proponer la participación de las y los invitados externos;

8.6. Proponer áreas de oportunidad para mejorar el funcionamiento del Colegio;



CDH
PUEBLA

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

Manual de Integración y Funcionamiento del Colegio Consultivo para la Revisión de Proyectos de Recomendaciones, Emisión de Acuerdos, Toma de Decisiones, Control Interno y Gestión de Riesgos de La Comisión De Derechos Humanos Del Estado De Puebla.

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
| No Aplica | Septiembre 2021 | 1 | Diciembre, 2020 | 12 de 22 |

8.7. Analizar la carpeta de la sesión, emitir comentarios respecto a la misma y proponer acuerdos;

8. Promover el cumplimiento de las presentes disposiciones, y

8.9. Las demás necesarias para el logro de los objetivos del Colegio.

9. Las y los Enlaces de Control Interno, tendrán las funciones siguientes en apoyo al funcionamiento del Comité:

9.1. Ser el canal de comunicación e interacción entre la o el Coordinador de Control Interno y las Unidades Administrativas de la Comisión;

9.2. Participar en los trabajos que se requieran para documentar el control interno y la gestión de riesgos de la Unidad Administrativa;

9.3. Informar y orientar al interior de cada Unidad Administrativas el establecimiento de las metodologías de gestión de riesgos, las acciones determinadas para alinear las actividades de control interno que se realizan al interior de la misma, con los objetivos y metas institucionales, así como de los trabajos a realizar para documentar los riesgos de la Unidad Administrativa, el mapa de riesgos y la matriz de gestión de riesgos;



CDH
PUEBLA

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

Manual de Integración y Funcionamiento del Colegio Consultivo para la Revisión de Proyectos de Recomendaciones, Emisión de Acuerdos, Toma de Decisiones, Control Interno y Gestión de Riesgos de La Comisión De Derechos Humanos Del Estado De Puebla.

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|-----------|-------------------|----------|------------------|----------|
| No Aplica | Septiembre 2021 | 1 | Diciembre, 2020 | 13 de 22 |

9.4. Definir con la o el Titular de la Unidad Administrativa la propuesta de riesgos que deberá de integrarse en la matriz de gestión de riesgos, mapa de riesgos, PTR y reportes de avance, y resguardar los documentos que hayan sido firmados, así como sus actualizaciones;

9.5. Dar seguimiento al PTR;

9.6. Solicitar al interior de la Unidad Administrativa, la información que sea requerida para la integración de la carpeta de cada sesión y la presentación de avances en la realización de acciones comprometidas, y

9.7. Remitir a la o el Coordinador de Control Interno la información institucional consolidada, para su revisión y validación.

CAPÍTULO IV DE LA CONVOCATORIA Y DESARROLLO DE LAS SESIONES

10. Para la celebración de sesiones y envío de las carpetas de los asuntos a tratar, se deberá cumplir como mínimo con lo siguiente:

10.1. El Colegio celebrará cuatro sesiones al año de manera ordinaria;

10.2. El Colegio celebrará sesiones extraordinarias las veces que sea necesario, dependiendo de la importancia, urgencia o falta de atención de los asuntos;

10.3. Las sesiones ordinarias deberán celebrarse dentro del trimestre posterior al que se reporta;

10.4. El Comité analizará los asuntos que se presenten en el orden del día, respecto de los cuales se podrán determinar los acuerdos que permitan cumplir con los objetivos del cuerpo colegiado y, en su caso, se presentarán como máximo hasta 10 problemáticas vinculadas con el cumplimiento del PTCI y PTR, así como del desempeño institucional y de aquellos riesgos que propongan los Vocales;

10.5. Las comunicaciones de entrega de carpeta por la o el Vocal Ejecutivo, y de información para la integración de la carpeta o de informes, se podrán realizar mediante oficio o utilizando el correo electrónico institucional, confirmando su recepción mediante acuse de recibo;



CDH
PUEBLA

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

Manual de Integración y Funcionamiento del Colegio Consultivo para la Revisión de Proyectos de Recomendaciones, Emisión de Acuerdos, Toma de Decisiones, Control Interno y Gestión de Riesgos de La Comisión De Derechos Humanos Del Estado De Puebla.

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|-----------|-------------------|----------|------------------|----------|
| No Aplica | Septiembre 2021 | 1 | Diciembre, 2020 | 14 de 22 |

10.6. El comité deberá aprobar en la última sesión ordinaria del año fiscal, el Calendario de sesiones ordinarias para el siguiente ejercicio, y

10.7. La o el Vocal Ejecutivo, previa autorización del Presidente, en el caso de que se modifique alguna fecha establecida en el calendario, informará a las y los miembros e invitados la nueva fecha, debiendo cerciorarse de su recepción.

11. Para la emisión y distribución de convocatorias, se deberá cumplir como mínimo con lo siguiente:

11.1. La convocatoria, así como la carpeta física o electrónica, se remitirá por la o el Vocal Ejecutivo a las y los miembros e invitados señalando el lugar, fecha y hora de celebración de la sesión;

11.2. La convocatoria deberá notificarse a las y los miembros e invitados con una anticipación no menor de 2 días hábiles a la celebración de la sesión ordinaria. Para el caso de las sesiones extraordinarias se notificará con una anticipación de 1 día hábil, y

11.3. La carpeta deberá entregarse ya sea en forma física o electrónica, en la fecha en la que se remita la convocatoria y contendrá la información del periodo trimestral correspondiente, relacionándola con los conceptos y asuntos del orden del día.

12. La propuesta del orden del día se adjuntará a la convocatoria e incluirá lo siguiente:

12.1. Declaración de quórum legal e inicio de la sesión;

12.2. Aprobación del orden del día;

12.3. Ratificación del acta de la sesión anterior;

12.4. Seguimiento de acuerdos;

12.5. Cédulas de situaciones críticas. - Que contendrán las problemáticas vinculadas con el cumplimiento del PTCI y de la gestión de riesgos, así como del desempeño institucional y de aquellos riesgos que proponga la o el Vocal Ejecutivo,



CDH
PUEBLA

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

Manual de Integración y Funcionamiento del Colegio Consultivo para la Revisión de Proyectos de Recomendaciones, Emisión de Acuerdos, Toma de Decisiones, Control Interno y Gestión de Riesgos de La Comisión De Derechos Humanos Del Estado De Puebla.

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|-----------|-------------------|----------|------------------|----------|
| No Aplica | Septiembre 2021 | 1 | Diciembre, 2020 | 15 de 22 |

que sean calificados de atención inmediata y no se encuentren en la matriz de gestión de riesgos institucional;

12.6. Revisión del anexo gráfico, el cual consiste en cuadros, tablas o gráficas en los que se presenta la información de los apartados abajo descritos, y cuya elaboración corresponde a la Unidad Responsable del tema aludido.

12.6.1. Síntesis cuantitativa y cualitativa, según corresponda, sobre las quejas, denuncias, inconformidades y conciliaciones, así como de los procedimientos administrativos de responsabilidad; y, en su caso, los procedimientos sancionadores.

12.6.2. Observaciones de instancias fiscalizadoras pendientes de solventar;

12.6.3. Comportamiento presupuestal y financiero, y

12.6.4. Pasivos laborales contingentes.

12.6.5. Los comentarios que emita el Vocal Ejecutivo en los apartados del anexo gráfico contendrán un breve análisis comparativo del comportamiento del trimestre que se presenta con relación al mismo periodo del ejercicio anterior que refleje las variaciones relevantes determinadas;

12.7. Seguimiento al establecimiento y actualización del sistema de control interno institucional:

a) Informe anual;

b) PTCl;

c) Informe de Resultados del Titular del OIC derivado de la evaluación del informe anual;

d) Reportes de avances trimestrales del PTCl e informe de verificación del OIC, y

e) Recomendaciones de observaciones de alto riesgo derivadas de las auditorías o revisiones practicadas por instancias de fiscalización, y salvedades en la dictaminación de estados financieros;

12.8. Seguimiento al proceso de gestión de riesgos institucional conteniendo:



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

Manual de Integración y Funcionamiento del Colegio Consultivo para la Revisión de Proyectos de Recomendaciones, Emisión de Acuerdos, Toma de Decisiones, Control Interno y Gestión de Riesgos de La Comisión De Derechos Humanos Del Estado De Puebla.

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|-----------|-------------------|----------|------------------|----------|
| No Aplica | Septiembre 2021 | 1 | Diciembre, 2020 | 16 de 22 |

- a) Matriz de gestión de riesgos institucional;
- b) Mapa de riesgos institucional;
- c) PTR institucional;
- d) Reportes de avances trimestrales del PTR;
- e) Riesgos de atención inmediata no reflejados en la matriz de gestión de riesgos institucional, y
- f) Reporte anual del comportamiento de los riesgos;

12.9. Seguimiento al desempeño institucional:

- a) Cumplimiento de objetivos, metas e indicadores, y
- b) Cumplimiento de los programas institucionales de la Comisión Nacional.

12.10. Asuntos generales (Se presentarán en su caso, sólo asuntos de carácter informativo), y

12.11. Revisión y ratificación de acuerdos adoptados en la reunión.

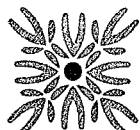
13. Para determinar el quórum necesario para el desarrollo de las sesiones se realizará lo siguiente:

13.1. En cada sesión se registrará la asistencia de las y los participantes, recabando las firmas correspondientes;

13.2. El quórum legal del Comité se integrará con la asistencia de la mayoría de sus miembros (50% más uno), siempre que participen el Presidente, o su suplente, y el Vocal Ejecutivo, o su suplente;

13.3. Cuando no se reúna el quórum requerido, el Vocal Ejecutivo levantará constancia del hecho y a más tardar el día hábil siguiente, convocará a las y los miembros para realizar la sesión dentro de los 3 días hábiles siguientes a la fecha en que originalmente debió celebrarse, y

14. El desarrollo de las sesiones y la toma de acuerdos



CDH
PUEBLA

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

Manual de Integración y Funcionamiento del Colegio Consultivo para la Revisión de Proyectos de Recomendaciones, Emisión de Acuerdos, Toma de Decisiones, Control Interno y Gestión de Riesgos de La Comisión De Derechos Humanos Del Estado De Puebla.

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|-----------|-------------------|----------|------------------|----------|
| No Aplica | Septiembre 2021 | 1 | Diciembre, 2020 | 17 de 22 |

14.1. Las sesiones se llevarán a cabo de manera presencial para analizar, plantear y llegar a acuerdos sobre los asuntos de la sesión y sus alternativas de solución, respetando la secuencia señalada en el orden del día de la sesión correspondiente;

14.2. En cada punto del orden del día, a fin de favorecer la toma de decisiones, se podrá incorporar información actualizada posterior al cierre trimestral, excepto cuando se trate de información programática, presupuestaria y financiera del cierre del ejercicio fiscal, la cual se presentará en la primera sesión ordinaria del Comité de cada ejercicio;

14.3. Las propuestas de acuerdos para opinión y voto de los miembros deberán contemplar, como mínimo, los siguientes requisitos:

14.3.1. Establecer una acción concreta y dentro de la competencia de la Comisión;

14.3.2. Cuando la solución de un problema dependa de terceros ajenos a la Comisión, las acciones se orientarán a la presentación de estudios o al planteamiento de alternativas ante las instancias correspondientes, sin perjuicio de que se les dé seguimiento hasta su atención;

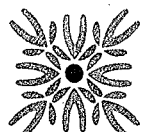
14.3.3. Precisar al, o los responsables, de su atención, y

14.3.4. Fecha perentoria para su atención, la cual no podrá ser mayor a seis meses, posteriores a la fecha de celebración de la sesión en que se apruebe a menos que por la complejidad del asunto se requiera de un plazo mayor, lo cual se justificará ante el Colegio.

14.4. Los acuerdos se tomarán por mayoría de votos de los miembros asistentes, en caso de empate el Presidente del Comité contará con voto de calidad;

14.5. Al final de la sesión, la o el Vocal Ejecutivo dará lectura a los acuerdos aprobados, a fin de ratificarlos;

14.6. Para los acuerdos que no fueron atendidos en la fecha establecida inicialmente, previa justificación ante el Comité y por única vez, éste podrá aprobar una nueva fecha que preferentemente, no exceda de 30 días hábiles contados a partir del día siguiente al de la sesión. Durante la vigencia del compromiso, se deberá conservar la fecha inicial señalada para su atención, y



CDH
PUEBLA

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

Manual de Integración y Funcionamiento del Colegio Consultivo para la Revisión de Proyectos de Recomendaciones, Emisión de Acuerdos, Toma de Decisiones, Control Interno y Gestión de Riesgos de La Comisión De Derechos Humanos Del Estado De Puebla.

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|-----------|-------------------|----------|------------------|----------|
| No Aplica | Septiembre 2021 | 1 | Diciembre, 2020 | 18 de 22 |

14.7. La o el Vocal Ejecutivo remitirá los acuerdos a los responsables de su atención, a más tardar 5 días hábiles posteriores a la fecha de la celebración de la sesión, solicitando su cumplimiento oportuno.

CAPÍTULO V DE LAS ACTAS DE LAS SESIONES

15.1. Por cada sesión del Colegio se levantará un acta que será foliada y contendrá al menos lo siguiente:

15.1.1. Nombres y cargos de las y los asistentes;

15.1.2. Asuntos tratados y síntesis de su deliberación;

15.1.3. Acuerdos aprobados, y

15.1.4. Firma autógrafa de las y los miembros e invitados que asistan a la sesión.

15.2. El Envío y revisión de las actas se atenderá a lo siguiente:

15.2.1. La o el Vocal Ejecutivo elaborará y remitirá a los miembros del Colegio, el proyecto de acta a más tardar 15 días hábiles posteriores a la fecha de la celebración de la sesión.

15.2.2. Las y los miembros del Colegio revisarán el proyecto de acta y enviarán sus comentarios a la o el Vocal Ejecutivo dentro de los 5 días hábiles siguientes al de su recepción; de no recibirlos se tendrá por aceptado el proyecto y recabará las firmas a más tardar 20 días hábiles posteriores a la fecha de la celebración de la sesión, para su integración en la carpeta de la siguiente sesión.

15.3. La información que obre en poder del Colegio, tendrá el carácter que señale el marco normativo en materia de transparencia y acceso a la información.



CDH
PUEBLA

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

Manual de Integración y Funcionamiento del Colegio Consultivo para la Revisión de Proyectos de Recomendaciones, Emisión de Acuerdos, Toma de Decisiones, Control Interno y Gestión de Riesgos de La Comisión De Derechos Humanos Del Estado De Puebla.

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
| No Aplica | Septiembre 2021 | 1 | Diciembre, 2020 | 19 de 22 |

CAPÍTULO VI

DEL PROGRAMA DE TRABAJO DE CONTROL INTERNO Y SU EVALUACIÓN

16.1. El PTCI de la Comisión será integrado por la o el Vocal Ejecutivo y presentado, salvo en el año de instalación, al Colegio en la primera sesión del año fiscal; deberá considerar:

16.1.1 La identificación de los riesgos de las Unidades Administrativas.

16.1.2. Los factores de riesgo.

16.1.3. Las estrategias para gestionar los riesgos.

16.1.4. Las acciones de control de riesgos de la matriz de gestión de riesgos, así como las acciones de mejora identificadas en las encuestas de evaluación.

16.1.5. Determinar para cada acción la fecha de inicio y término esperada;

16.1.6. Identificación el área responsable de su implementación;

16.1.7. Los medios de verificación de ejecución de las acciones programadas que se van a utilizar y que deberá ser documentada; y

16.1.8. En caso, de existir recomendaciones de años anteriores emitidas por los órganos fiscalizadores y evaluadores a las Unidades Administrativas, éstas deberán de programarse. En el caso de que durante el año calendario se reciban observaciones o recomendaciones de dichas instancias, deberán incluirse en el programa de trabajo del año en curso, acciones a ejecutar en el periodo restante del mismo.



COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

Manual de Integración y Funcionamiento del Colegio Consultivo para la Revisión de Proyectos de Recomendaciones, Emisión de Acuerdos, Toma de Decisiones, Control Interno y Gestión de Riesgos de La Comisión De Derechos Humanos Del Estado De Puebla.

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|-----------|-------------------|----------|------------------|----------|
| No Aplica | Septiembre 2021 | 1 | Diciembre, 2020 | 20 de 22 |

16.2. El seguimiento del PTCI se presentará de manera trimestral al Colegio, a través del reporte de avance trimestral que para tal efecto se establezca el cual como mínimo deberá contener:

16.2.1. Resumen de acciones de mejora al periodo a reportar: comprometidas, cumplidas, en proceso y su representación porcentual acumulada de cumplimiento.

16.2.2. En su caso, descripción de las principales causas que obstaculizan el cumplimiento, en tiempo y forma, de las acciones de mejora comprometidas y propuestas de solución para para aprobación del Comité.

16.2.3. Componentes con mayor grado de cumplimiento e incumplimiento.

16.2.4. Conclusión general sobre el grado de avance global en la atención de las acciones de mejora comprometidas y resultados alcanzados en relación con los esperados.

16.2.5. Debilidades o áreas de oportunidad en el control interno.

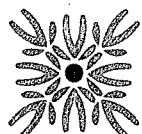
16.2.6. Acciones de mejora a implementar señalando responsables y plazo de cumplimiento.

16.2.7. Firmas de las y los Enlaces de cada Unidad Responsable.

16.3. Las Unidades Administrativas de la Comisión, realizarán por lo menos una vez al año, la evaluación del estado que guarda el control interno, mismo que se deberá entregar a la o el Vocal Ejecutivo para su integración y presentación al pleno del Colegio.

16.4. La evaluación se realizará aplicando una encuesta, la cual deberá ser emitida por el Colegio, comunicándose su aplicación por escrito o a través de los medios electrónicos a las y los servidores públicos titulares de las Unidades Administrativas.

16.5. Los resultados de la evaluación (deficiencias y acciones de mejora identificadas) se deberán considerar en la integración del siguiente PTCI de cada Unidad Administrativa.



CDH
PUEBLA

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

Manual de Integración y Funcionamiento del Colegio Consultivo para la Revisión de Proyectos de Recomendaciones, Emisión de Acuerdos, Toma de Decisiones, Control Interno y Gestión de Riesgos de La Comisión De Derechos Humanos Del Estado De Puebla.

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|---------------|--------------------------|-----------------|-------------------------|---------------|
| No Aplica | Septiembre 2021 | 1 | Diciembre, 2020 | 21 de 22 |

CAPÍTULO VII DE LA GESTIÓN DE RIESGOS

17.1. La o el Vocal Ejecutivo deberá presentar para aprobación del pleno, las metodologías de gestión de riesgos.

17.2. Para realizar lo anterior, se integrará el grupo de trabajo de gestión de riesgos debiendo participar las y los Enlaces designados de cada Unidad Administrativa.

17.3. El grupo de trabajo de gestión de riesgos, integrará al menos, los documentos siguientes:

17.3.1. Matriz de gestión de riesgos de la Comisión;

17.3.2. Mapa de riesgos institucionales;

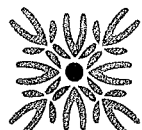
17.3.3. Mapa de riesgos de cada Unidad Administrativa;

17.3.4. PTR;

17.3.5. Reportes trimestral y anual de comportamiento de los riesgos.

17.4. El seguimiento del PTR se presentará de manera trimestral al Colegio, a través del reporte de avance trimestral que para tal efecto se establezca el cual como mínimo deberá contener:

17.4.1. Resumen de la evaluación de riesgos del periodo;



CDH
PUEBLA

COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA

Manual de Integración y Funcionamiento del Colegio Consultivo para la Revisión de Proyectos de Recomendaciones, Emisión de Acuerdos, Toma de Decisiones, Control Interno y Gestión de Riesgos de La Comisión De Derechos Humanos Del Estado De Puebla.

| CÓDIGO | FECHA DE REVISIÓN | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | PÁGINA |
|-----------|-------------------|----------|------------------|----------|
| No Aplica | Septiembre 2021 | 1 | Diciembre, 2020 | 22 de 22 |

17.4.2. En su caso, descripción de las principales causas que están ocasionando el riesgo, propuesta de acciones de mejora para controlar el riesgo para aprobación del Colegio;

17.4.3. Resultados de la gestión de riesgos de los principales procesos institucionales;

18.4.4. Acciones de mejora a implementar señalando responsables y plazo de cumplimiento, y


18.4.5. Firmas de las y los Enlaces de cada Unidad Administrativa.

18.5. Los documentos deberán ser presentados para autorización por el pleno del Colegio en la 1ª Sesión de cada año, salvo en el primer año de instalación del Colegio en el cual se conformará el proceso de control interno y gestión de riesgos, debiéndose dar seguimiento de manera trimestral por parte del Colegio, a través del reporte de avance trimestral que para tal efecto se establezca.

TRANSITORIOS

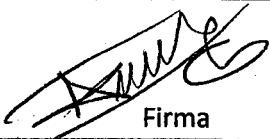
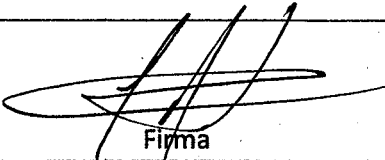

Primero. El presente manual entrará en vigor el día siguiente de su aprobación y se difundirá al correo institucional de cada Unidad Administrativa de la Comisión.


Segundo. Durante el primer año de instalación del Comité, el Órgano Interno de Control determinará lo conducente para aquellos casos, asuntos, programas e informes que por su naturaleza requieran un lapso distinto al establecido en el presente manual, informándolo en su caso al pleno del Colegio.

| | | | | | |
|---|--|-----------------|-------------------------|--------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA. | | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN | PÁGINA |
| | L.922.DPIT.01 | 1 | Septiembre, 2021 | No aplica | 1 de 9 |

ÍNDICE

| | |
|--|----------|
| 1. DISPOSICIONES GENERALES..... | 2 |
| 1.1 OBJETIVO Y ALCANCE | 2 |
| 1.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN..... | 2 |
| 1.4. MARCO LEGAL..... | 2 |
| 1.5. DEFINICIONES..... | 2 |
| 2. CREACIÓN DE PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS | 4 |
| 3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS..... | 4 |
| 4. MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS..... | 5 |
| 5. MODIFICACIONES Y MONITOREO DE RESULTADOS DE LA MIR | 8 |
| 6. RESPONSABILIDADES | 9 |
| 7. REGISTROS..... | 9 |
| 8. DISTRIBUCIÓN..... | 9 |
| 9. ANEXOS | 9 |

| | | |
|--|---|--|
| Elaborado por: | Revisado por: | Autorizado por: |
| Ing. Israel Morales Méndez Director de Planeación e Innovación Tecnológica | Lic. Jorge Luis Alcaide Nájera Titular del Órgano Interno de Control | Dr. José Félix Cerezo Vélez Presidente |
|  Firma |  Firma |  Firma |

| | | | | | |
|---|---|-----------------|-------------------------|--------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA. | | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN | PÁGINA |
| | L.922.DPIT.01 | 1 | Septiembre, 2021 | No aplica | 2 de 9 |

1. DISPOSICIONES GENERALES

1.1 OBJETIVO Y ALCANCE

Regular la elaboración, modificación y seguimiento del programa presupuestario, así como la elaboración de los objetivos, estrategias y líneas de acción contenidas en el Plan Estratégico Institucional.

1.2 ÁMBITO DE APLICACIÓN

Los presentes lineamientos deberán ser observados en el proceso de elaboración, modificación y seguimiento del programa presupuestario por parte de todas las unidades responsables de la Comisión.

1.4. MARCO LEGAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos;
- Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla;
- Ley General de Contabilidad Gubernamental;
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos;
- Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública;
- Ley de Presupuesto y Gasto Público Responsable del Estado de Puebla; y
- Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.


1.5. DEFINICIONES

Para efecto de los presentes Lineamientos, se entenderá por:

Comisión: A la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

Evaluación: Al análisis sistemático y objetivo de los programas presupuestarios y que tiene como finalidad determinar la pertinencia y el logro de sus objetivos y metas, así como su eficiencia, eficacia, calidad, resultados, impacto y sostenibilidad.

Metodología de Marco lógico (MML): Herramienta de planeación estratégica basada en la estructuración y solución de problemas, que permite organizar de manera sistemática y lógica los objetivos de un programa y sus relaciones de causalidad; identificar y definir los factores externos al programa que pueden influir en el cumplimiento de los objetivos; evaluar el avance en la consecución de los mismos, así como examinar el desempeño del programa en todas sus etapas. La MML facilita el proceso de conceptualización y diseño de programas. Permite fortalecer la vinculación de la planeación con la programación.

|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA. | | | | |
|---|--|----------|------------------|-------------------|--------|
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN | PÁGINA |
| | L.922.DPIT.01 | 1 | Septiembre, 2021 | No aplica | 3 de 9 |

Matriz de Indicadores para Resultados (MIR): Herramienta de planeación estratégica que en forma resumida, sencilla y armónica establece con claridad los objetivos del Proceso presupuestario y su alineación con objetivos institucionales, ejes rectores o con aquellos de la planeación nacional o sectorial; incorpora los indicadores que miden los objetivos y resultados esperados; identifica los medios para obtener y verificar la información de los indicadores; describe los bienes y servicios a la sociedad, así como las actividades e insumos para producirlos; e incluye supuestos sobre los riesgos y contingencias que pueden afectar el desempeño del programa.

PEI: Plan Estratégico Institucional.


Población objetivo o área de enfoque: A la población o área que presenta el problema, necesidad u oportunidad que justifica el programa, y por ende se ha elegido o pudiera ser elegida para ser beneficiaria del mismo. Se distingue de la manera siguiente: población área de enfoque potencial, cuando se trata el universo global de la población o área referida, población o área de enfoque objetivo, cuando se trata de la población o área que el programa pretende atender en un periodo de tiempo, pudiendo corresponder a la totalidad de la población, área potencial, o a una parte de ella; población o área de enfoque atendida. s refiere a la población o área objetivo que ya fue atendida por el programa presupuestario.

Proceso presupuestario: Al conjunto de actividades que comprende la Planeación, Programación, Presupuestación, Ejercicio, Control, Seguimiento, Evaluación y Rendición de Cuentas.

Programa presupuestario (Pp): La categoría programática que permite organizar, en forma representativa y homogénea, las asignaciones de recursos.

SED: Al Sistema de Evaluación del Desempeño; que permite la valoración objetiva del desempeño de los programas y las políticas públicas a través de la verificación del cumplimiento de metas y objetivos, con base en indicadores estratégicos y de gestión.

Unidad Responsable: A los órganos, Unidades Administrativas y el Órgano Interno de Control que se señalan en los artículos 6, de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla y 15, del Reglamento Interno de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla.

| | | | | | |
|---|--|-----------------|-------------------------|--------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA. | | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN | PÁGINA |
| | L.922.DPIT.01 | 1 | Septiembre, 2021 | No aplica | 4 de 9 |

2. CREACIÓN DE PROGRAMAS PRESUPUESTARIOS

La Dirección de Planeación e Innovación Tecnológica en conjunto con la Dirección Administrativa y la Presidencia de la CDHP deberán elaborar un análisis situacional que justifique la creación del nuevo programa presupuestario que se pretendan incluir dentro del proyecto de presupuesto anual o, en su caso, que justifique la ampliación o modificación sustantiva de los programas presupuestarios existentes, precisando su impacto presupuestario.

En el análisis situacional se deberá especificar de qué manera el programa propuesto contribuye al cumplimiento de los objetivos estratégicos de la Comisión definidos en el Plan Estratégico Institucional y, en su caso, las previsiones para la integración y operación de su padrón de beneficiarios conforme a las disposiciones aplicables.

Asimismo, deberán elaborar una MIR del programa propuesto, en los términos de la normatividad aplicable.

3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

3.1. Las estrategias y líneas de acción contenidas en el Plan Estratégico Institucional (PEI), deben de estar alineadas a los objetivos estratégicos y/o ejes rectores para el logro de la eficacia, eficiencia, economía y calidad de la Comisión y el impacto del ejercicio del gasto.

En este sentido, el resumen narrativo del fin de la Matriz de Indicadores de Resultados (MIR) de cada programa presupuestario, deberá estar alineado a un objetivo estratégico o eje rector de la Comisión. Asimismo, el propósito de la MIR del programa podrá estar orientado a una o varias estrategias contenidas en el PEI. A su vez, los componentes o actividades de la MIR se podrán direccionar a las líneas de acción de dicho plan estratégico.


3.2. La Comisión dará a conocer a través de su página de Internet, sus objetivos estratégicos y el cumplimiento de los mismos por medio de los indicadores de desempeño de la MIR establecidos en el programa presupuestario dentro de los plazos que se determinen en el proceso presupuestario.

3.3. La información relativa a los objetivos estratégicos de la Comisión, deberá contener al menos, los siguientes elementos:

La vinculación con las estrategias y líneas de acción del Plan Estratégico Institucional;

La justificación de cada objetivo estratégico, con base en una metodología de identificación de las necesidades y problemas a solventar, apoyada en un análisis cuantitativo y cualitativo;

Los indicadores de resultados por cada objetivo estratégico, que permitan medir el avance de la Comisión respecto del nivel de cumplimiento de los mismos;

| | | | | | |
|---|--|-----------------|-------------------------|--------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA. | | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN | PÁGINA |
| | L.922.DPIT.01 | 1 | Septiembre, 2021 | No aplica | 5 de 9 |

La especificación de los servicios que se generan para responder a cada objetivo estratégico;

La identificación del programa presupuestario a través del cual se brindan servicios a sus beneficiarios, conforme al objetivo estratégico al que éste contribuye;

La especificación de las leyes, reglamentos, decretos y demás normativa que sustente cada objetivo estratégico.

Con base en el Plan Estratégico Institucional, la Dirección de Planeación e Innovación Tecnológica, emitirán los criterios para garantizar la vinculación de los indicadores de los objetivos estratégicos con el proceso presupuestario.

3.4. La Dirección de Planeación e Innovación Tecnológica en el ámbito de su competencia, evaluará la congruencia entre los objetivos estratégicos de la Comisión y los fines de los programas presupuestarios. Dicha evaluación podrá realizarse anualmente y formará parte del proceso presupuestario.

Las Unidades Responsables de la Comisión deberán considerar los resultados de las evaluaciones y/o auditorías de desempeño y atender las acciones de mejora derivadas de las mismas.

Dirección de Planeación, Informática y Transparencia supervisará que dichas acciones de mejora hayan sido atendidas por parte de las Unidades Responsables.

4. MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS

La Dirección de Planeación e Innovación Tecnológica deberá elaborar la MIR del programa presupuestario, con base en la Metodología de Marco Lógico (MML).


La MIR deberá contener, al menos, la siguiente información:

Fin: Descripción de cómo el programa contribuye, en el mediano o largo plazo, a la solución de un problema de desarrollo o a la consecución de los objetivos.

Propósito: Es la razón de ser del programa. Es decir, es el resultado directo a ser logrado en la población objetivo o área de enfoque como consecuencia de la utilización de los componentes (bienes y/o servicios) producidos o entregados por el programa.

Componentes: Son los productos o servicios que entrega el programa para cumplir con su propósito, deben establecerse como productos terminados o servicios proporcionados.

Actividades: Son las principales acciones o recursos asignados para producir cada uno de los Componentes.

|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA. | | | | |
|---|--|----------|------------------|-------------------|--------|
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN | PÁGINA |
| | L.922.DPIT.01 | 1 | Septiembre, 2021 | No aplica | 6 de 9 |

Indicador: Es la expresión cuantitativa construida a partir de variables cuantitativas o cualitativas, que proporciona un medio sencillo y fiable para medir logros (cumplimiento de objetivos y metas establecidas), reflejar los cambios vinculados con las acciones del programa, monitorear y evaluar sus resultados. Corresponde a un índice, medida, cociente o fórmula. Dicho indicador podrá ser estratégico o de gestión.

Indicador estratégico: Medirá el grado de cumplimiento de los objetivos y metas de los Pp que impactan de manera directa en la población objetivo o área de enfoque de los servicios que proporciona la Comisión.

Indicador de gestión: Medirá el avance y logro en los procesos y actividades que se llevan a cabo en la prestación de los servicios que proporciona la Comisión;

Los indicadores deben medir las variables identificadas en los objetivos o resúmenes narrativos de cada nivel de la MIR: Fin, Propósito, Componentes y Actividades. Además, deben contener lo siguiente:

Nombre del indicador. Se refiere a la expresión que identifica al indicador y que manifiesta lo que se desea medir con él. (porcentaje de..., índice de..., proporción de..., etc).

Descripción del indicador Se refiere a la denominación precisa, clara y entendible con la que se distingue al indicador.

Método de cálculo Se refiere a la forma en que se relacionan las variables establecidas para el indicador, que se refleja a través de una fórmula o expresión matemática o aritmética).


Unidad de medida. Se refiere a la forma en que se expresa el resultado de la medición al aplicar el indicador. Debe corresponder con el método de cálculo y con los valores expresados en las metas y en la línea base.

Frecuencia de medición. Se refiere a la periodicidad en el tiempo con que se realiza la medición del indicador, es decir, el periodo entre mediciones.

Línea base. Se refiere al valor del indicador que se establece como punto de partida para evaluarlo y darle seguimiento.

Sentido del indicador. Se refiere a la dirección que debe tener el comportamiento del indicador para identificar cuando su desempeño es positivo o negativo, por lo que puede tener un sentido descendente o ascendente:

- Cuando el sentido es ascendente, la meta será siempre mayor a la línea base, por lo que si el resultado es mayor a lo planeado (-5% +15%), se puede hablar de un buen desempeño.

|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA. | | | | |
|---|--|----------|------------------|-------------------|--------|
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN | PÁGINA |
| | L.922.DPIT.01 | 1 | Septiembre, 2021 | No aplica | 7 de 9 |

- Cuando el sentido es descendente, la meta será siempre menor que la línea base, por lo que, si el resultado es menor a la meta planeada (-15% +5%), es equivalente a un buen desempeño.

Dimensiones de los indicadores:

- **Eficacia:** Mide el grado de cumplimiento de los objetivos.
- **Eficiencia:** Busca medir que tan bien se han utilizado los recursos en la producción de resultados.
- **Economía:** Mide la capacidad para generar y movilizar adecuadamente los recursos financieros.
- **Calidad:** Busca evaluar atributos de los bienes o servicios producidos por el programa respecto a normas o referencias externas.

Metas.

Las metas permiten establecer límites o niveles máximos de logro. Comunican el nivel de desempeño esperado y permiten enfocar a la organización hacia un proceso de mejora continua.


Para el establecimiento de metas de los indicadores reflejados en las MIR, se deberán considerar los siguientes criterios generales:

- Asegurar que sean cuantificables.
- Asegurar que estén directamente relacionados con los objetivos.
- Estar orientadas a mejorar en forma significativa los resultados e impactos del desempeño institucional, por lo que deben ser retadoras.
- Ser realistas y factibles de alcanzar, respecto a los plazos y a los recursos humanos y financieros que involucran, por lo que es importante considerar la información histórica, así como el escenario económico, político y social.

Para los indicadores que presentaron una tendencia creciente con respecto a los resultados de años anteriores, se deberá valorar un incremento en la meta programada, dependiendo del incremento anual porcentual promedio y de la actividad.

Para los indicadores que presentaron una tendencia decreciente, o una estimación menor o igual a los resultados de años anteriores, se deberá valorar establecer una meta al menos igual a la del año anterior.

Resumen Narrativo: descripción del objetivo de cada nivel de la MIR (fin, propósito, componentes y actividades);

| | | | | | |
|---|--|-----------------|-------------------------|--------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA. | | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN | PÁGINA |
| | L.922.DPIT.01 | 1 | Septiembre, 2021 | No aplica | 8 de 9 |

Medios de verificación: definición de las fuentes de información utilizadas para obtener los datos que permiten realizar el cálculo y medición de los indicadores para verificar el logro de los objetivos. Los medios de verificación pueden estar constituidos por estadísticas, encuestas, revisiones, auditorías, registros o material publicado, entre otros, y

Supuestos: descripción de los factores externos que están fuera del control de las instancias competentes responsables de un programa presupuestario, pero que inciden en el cumplimiento de los objetivos del mismo y que, en caso de no cumplirse, implican riesgos y contingencias que se deben solventar.

5. MODIFICACIONES Y MONITOREO DE RESULTADOS DE LA MIR

Para cumplir con los objetivos, estrategias y líneas de acción del Plan Estratégico Institucional, la Comisión deberá hacer las modificaciones pertinentes en el diseño y operación de sus programas. Los cambios deberán reflejarse en la MIR del programa presupuestario de la Comisión.


La Comisión presentará la MIR del programa presupuestario, en los términos que se establezcan en el calendario de actividades del proceso presupuestario establecido por la Secretaría de Planeación y Finanzas del Estado de Puebla.

La Dirección de Planeación e Innovación Tecnológica en el ámbito de su competencia, revisará la MIR y gestionará las modificaciones que se requieran conforme al mecanismo que determine la Secretaría de Planeación y Finanzas del Estado de Puebla en el marco del proceso presupuestario, emitiendo las acciones de mejora que estimen pertinentes con la aprobación respectiva por parte del/la Presidente(a) de la CDHP.

Las Unidades Responsables de la Comisión deberán atender las acciones de mejora a que se refiere el lineamiento anterior y realizar las modificaciones en la MIR que corresponda, en los términos de las disposiciones aplicables.

La Dirección de Planeación e Innovación Tecnológica deberá difundir la MIR actualizada en el portal de la Comisión una vez que se los cambios hayan sido aprobados por la Secretaría de Planeación y Finanzas del Estado de Puebla.

Las Unidades Responsables de la Comisión en conjunto con la Dirección de Planeación e Innovación Tecnológica deberán revisar y fortalecer anualmente la MIR de sus programas presupuestarios, tomando en cuenta la información sobre su operación y gestión, así como los resultados de los informes de avance mensual, trimestral y anual, y de ser el caso, los resultados de las evaluaciones y/o auditorías de desempeño realizadas.

| | | | | | |
|---|--|-----------------|-------------------------|--------------------------|---------------|
|  | COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA LINEAMIENTOS GENERALES PARA LA ELABORACIÓN, MODIFICACIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROGRAMA PRESUPUESTARIO DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE PUEBLA. | | | | |
| | CÓDIGO | REVISIÓN | FECHA DE EMISIÓN | FECHA DE REVISIÓN | PÁGINA |
| | L.922.DPIT.01 | 1 | Septiembre, 2021 | No aplica | 9 de 9 |

La MIR formará parte del SED, para coadyuvar en la eficiencia, economía, eficacia y calidad en la administración de recursos de la Comisión, y el impacto del ejercicio del gasto. La Dirección de Planeación e Innovación Tecnológica deberá reportar a la Secretaría de Planeación y Finanzas del Estado de Puebla el avance mensual y resultado de sus indicadores contenidos en MIR, ya sean estratégicos o de gestión.

La Dirección de Planeación, Informática y Transparencia, verificará la congruencia y veracidad de los reportes de cada indicador contenido en la MIR.

6. RESPONSABILIDADES

- 5.1. Es responsabilidad de la **DPIT** la elaboración y actualización del presente procedimiento.
- 5.2. Es responsabilidad del personal involucrado en este procedimiento el cumplir con la parte que le corresponda.
- 5.3. Es responsabilidad del **OIC** el vigilar el cumplimiento de este procedimiento.

7. REGISTROS

- 6.1. No aplica.

8. DISTRIBUCIÓN

- 7.1. Todas las unidades responsables de la CDHP.

9. ANEXOS

- 8.1. No Aplica