



**COMISIÓN ESTATAL DE  
DERECHOS HUMANOS  
SAN LUIS POTOSÍ**

# **MANUAL DE ORGANIZACIÓN**

**APLICADO A:  
DIRECCIÓN GENERAL DE CANALIZACIÓN, GESTIÓN Y QUEJAS**

SAN LUIS POTOSÍ, S.L.P. OCTUBRE 2018

	<b>Página</b>
○ Introducción	1
○ Directorio	2
○ Legislación o base legal	3
○ Misión	4
○ Estructura Orgánica	5
○ Organigrama	6
○ Descripción de puestos	7
○ Autorización	20
○ Control de revisiones y actualizaciones	21

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

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

Además el manual de organización facilita a los empleados y funcionarios el conocimiento de sus obligaciones en el ámbito de su competencia, es una herramienta de información al nuevo personal y es un instrumento valioso de datos para estudios de productividad, reorganización y de recursos humanos.

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

## **Presidente de la Comisión Estatal de Derechos Humanos**

Licenciado Jorge Andrés López Espinosa

## **Director General de Canalización, Gestión y Quejas**

Licenciando José Manuel Durán Cobos

## **Visitadores Adjuntos “A”**

Licenciada Margarita María Castillo González

Licenciado Luis Felipe Nava Tristán

Licenciado Ramón Meléndez Ávila

## **Visitadoras Adjuntas “B”**

Licenciada Patricia Minerva Torres Torres

Licenciada Nallely Patricia Reyna Carrera

## **Visitadora Adjunta Auxiliar “B”**

Licenciada Georgina Marisol Mena Zúñiga

## **Secretaria de Director**

Martha Elena Juárez Quintero

## **Secretaria de Director (Recepción)**

Adriana Rasillo Puente

**Los ordenamientos o normas jurídicas que rigen la operación de la Dirección de Canalización, Gestión y Quejas de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de San Luis Potosí, son las siguientes:**

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (última reforma 24 de febrero de 2017)
- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de San Luis Potosí (última reforma 29 de diciembre de 2017)
- Decreto 463, de fecha 2 de septiembre de 1992, que reformó el artículo 81 de la Constitución Política del Estado, para ordenar la creación de la CEDH.
- Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos (última reforma 15 de diciembre de 2016)
- Reglamento Interno de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, de fecha 11 de noviembre de 2013.
- Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado (última reforma 11 de abril de 2017).
- Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado y Municipios de San Luis Potosí (última reforma 02 de julio de 2014).
- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de San Luis Potosí (última reforma publicada 29 de abril de 2017).
- Ley de los Trabajadores al Servicio de las Instituciones Públicas del Estado de San Luis Potosí (última reforma 15 de junio de 2017).
- Ley de Entrega Recepción de los Recursos Públicos del Estado de San Luis Potosí (última reforma 08 de noviembre de 2014).
- Leyes federales y locales relacionadas con la materia de Derechos Humanos.

La Dirección de Canalización, Gestión y Quejas, es el área operativa responsable de la recepción de los casos de las personas que acudan a la Comisión Estatal de Derechos Humanos. Los Visitadores adscritos a la Dirección, realizarán tareas de orientación, canalización, además de recibir las quejas o denuncias de las personas víctimas, quejosas, peticionarias y denunciantes, calificando y determinando si existe violación de Derechos Humanos, con la finalidad de abrir expediente de gestión o queja.

1.0 Presidente de la CEDH

1.1 Director General de Canalización, Gestión y Quejas

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

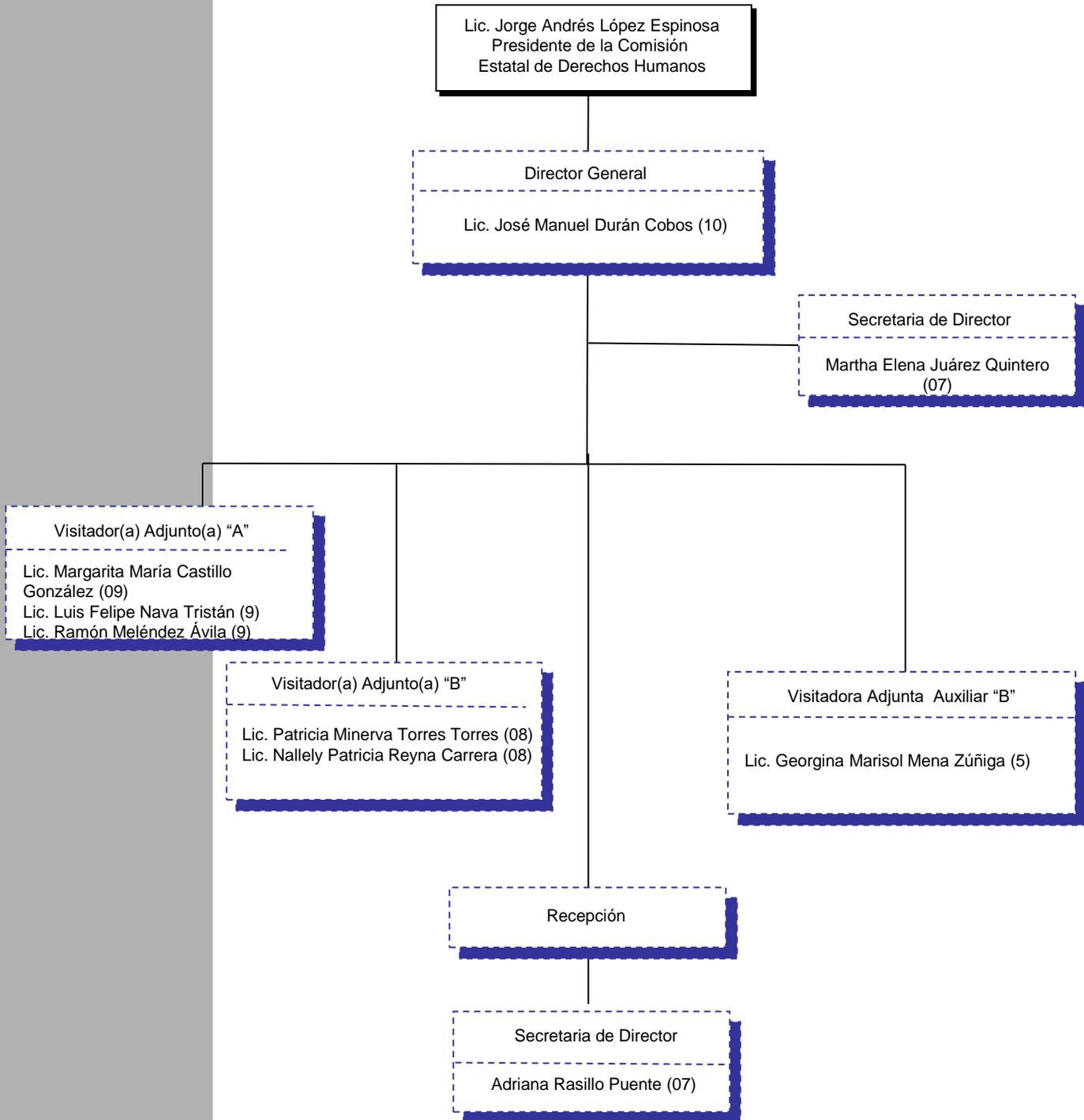
1.1.2 Visitador(a) Adjunto(a) "B"

1.1.3 Visitadora Adjunta Auxiliar "B"

1.1.4 Secretaria de Director

Secretaria de Director (Recepción)

## Dirección General de Canalización, Gestión y Quejas



## **DIRECTOR GENERAL DE CANALIZACIÓN, GESTIÓN Y QUEJAS**

### **OBJETIVO.**

- Dirigir y supervisar las actuaciones de los Visitadores Adjuntos adscritos a la Dirección.

### **FUNCIONES.**

- Controlar el registro electrónico de las personas que acudan a la Comisión;
- Controlar el registro electrónico de los expedientes de gestión y quejas;
- Supervisar las tareas de orientación y canalización de la Dirección;
- Revisar las quejas o denuncias por presuntas violaciones de Derechos Humanos que se presenten los usuarios en las oficinas del Organismo;
- Contar con el registro de los expedientes de gestión y quejas;
- Remitir a las Visitadurías Generales los expedientes de queja para su trámite y conclusión;
- Remitir las quejas a la Comisión Nacional de Derechos Humanos, a los Organismos Públicos Protectores de Derechos Humanos u otras Instituciones, cuando no sean competencia de éste Organismo;
- Participar en los trabajos de transparencia y acceso a la Información Pública del Organismo;
- Emitir medidas precautorias, cuando se encuentre en riesgo la integridad física o psíquica de la persona víctima de la persona víctima, o bien cuando la naturaleza del caso lo amerite;

## DIRECTOR GENERAL DE CANALIZACIÓN, GESTIÓN Y QUEJAS

### ***FUNCIONES.***

- Supervisar el despacho y trámite de la correspondencia concerniente a la atención de las quejas o denuncias, tanto de la que deba enviarse a autoridades, personas víctimas, quejosas, peticionarias o denunciantes, así como recabar los correspondientes acuses de recibo;
- Presentar al Presidente del Organismo los informes periódicos y los proyectos anuales sobre el avance en la tramitación de las quejas o denuncias, de acuerdo con la información que aparezca en la base de datos;
- Coordinar labores con los responsables de las Visitadurías Generales, otorgando los informes que resulten indispensables;
- Dar vista a la Dirección de Equidad y No Discriminación, en cuanto a las quejas que versen sobre violaciones al principio de equidad y no discriminación, para los efectos de su competencia;
- Elaborar los informes estadísticos mensuales del área;
- Realizar contestaciones de solicitudes de colaboración, previas instrucciones del Presidente de la Comisión Estatal de Derechos Humanos;
- Proporcionar los datos estadísticos que solicite el Presidente;
- Coordinar los sistemas de guardia, con la finalidad de recibir y atender quejas o denuncias por violaciones graves de Derechos Humanos, las veinticuatro horas de todos los días del año;
- Actualizar los manuales de organización y procedimientos.
- Coordinar y dar seguimiento a los programas operativos anuales.

<b>Responsable del Puesto</b>	<b>Presidente de la CEDH</b>
Lic. José Manuel Durán Cobos	Lic. Jorge Andrés López Espinosa

## VISITADOR (A) ADJUNTO (A) “A” Y “B”

### **OBJETIVO.**

- Conocer de quejas y denuncias relacionadas con presuntas violaciones a derechos humanos, que sean atribuidas a autoridades y servidores públicos Estatales o Municipales, iniciar expedientes de gestión en los que pudiese lograrse el cese inmediato de la violación denunciada, brindar orientaciones acerca de la naturaleza del asunto y canalizar a las diversas autoridades cuando el problema planteado no sea de la competencia de la Comisión. Así como, dar seguimiento a los programas operativos anuales, siguiendo los principios de inmediatez y eficacia.

### **FUNCIONES.**

- Atender de manera inmediata a los usuarios que se presentan en la Comisión Estatal de Derechos Humanos;
- Orientar jurídicamente a las personas usuarias acerca de la naturaleza de su problema y de los procedimientos de atención o medios de defensa de que dispongan, cuando de los hechos que se le presenten no se derive fehacientemente una violación a Derechos Humanos;
- Canalizar a la persona cuando exista en el ámbito municipal, estatal o federal una instancia u Organismo especializado para atender los hechos que se le presenten;
- Iniciar expedientes de gestión, en los que pudiese lograrse el cese inmediato de la violación denunciada por la persona víctima, quejosa, peticionaria o denunciante, así como la solución satisfactoria;

## VISITADOR (A) ADJUNTO (A) “A” Y “B”

### **FUNCIONES.**

- Elaborar acta circunstanciada, en el caso que el servidor público entable comunicación telefónica con cualquier autoridad, persona víctima, quejosa, peticionaria o denunciante con respecto de un expediente;
- Recibir las quejas o denuncias, por presuntas violaciones a Derechos Humanos por actos u omisiones provenientes de servidores públicos estatales o municipales, que se presenten directamente en las oficinas del Organismo;
- Recibir las quejas o denuncias por presuntas violaciones a Derechos Humanos, que lleguen al Organismo mediante cualquier medio de comunicación y acusar recibo de su recepción.
- Realizar el trámite de las quejas, en las que el Presidente y Visitadores Generales, decidan iniciar quejas de oficio;
- Constituirse en los separos de la Dirección General de la Policía Ministerial, de Seguridad Pública del Estado o Comandancias Municipales, en caso de que exista denuncia de presuntas violaciones a Derechos Humanos en agravio de personas privadas de su libertad, revisar su integridad física, si es necesario recabar la queja correspondiente y tomar fotografías en caso de que presente lesiones en el cuerpo;
- Formar los expedientes de queja o denuncia presentada; que en la carátula deberá ostentar los datos del año de su promoción, el nombre o nombres de las personas víctimas o quejosas, la designación de la autoridad señalada como responsable de la presunta violación de Derechos Humanos y el número progresivo que le corresponda;

## VISITADOR (A) ADJUNTO (A) “A” Y “B”

### ***FUNCIONES.***

- Realizar el documento de medidas precautorias, cuando se encuentre en riesgo la integridad física o psíquica de la persona víctima, o bien cuando la naturaleza del caso lo amerite;
- Realizar el documento para remitir las quejas a la Comisión Nacional de Derechos Humanos, a los Organismos Públicos Protectores de Derechos Humanos u otras Instituciones, cuando no sean competencia de éste Organismo y notificar al peticionario;
- Elaborar la solicitud de informe a la autoridad señalada como presunta responsable, la solicitud de colaboración en caso de ser necesaria, actas circunstanciadas, el acuerdo de calificación y canalización, el memorándum y todas las demás actuaciones que se hayan generado para turnar la queja a las Visitadurías Generales;
- Acudir a la Estación Migratoria con la finalidad de entrevistar a niños, niñas y adolescentes en situación de migración, que viajan solos o acompañados, lo anterior una vez que lo requiera el Instituto Nacional de Migración;
- Acudir como observadores a las manifestaciones públicas de grupos de personas o asociaciones civiles y elaborar tarjeta informativa;
- Dar vista a la Dirección de Equidad y No Discriminación, en cuanto a las quejas que versen sobre violaciones al principio de equidad y no discriminación, para los efectos de su competencia;
- Apoyar y coordinarse con los abogados y abogadas de guardia, atendiendo diligencias de carácter urgente, documentando y realizando los informes correspondientes de tales actuaciones;

## VISITADOR (A) ADJUNTO (A) “A” Y “B”

### **FUNCIONES.**

- Propiciar el enlace y reuniones con autoridades y servidores públicos con la finalidad de incidir en el compromiso y respeto a los Derechos Humanos;
- Intervenir en forma inmediata en los casos que lo ameriten;
- Apoyar a la Dirección del área en todas aquellas funciones de seguimiento y documentación y enlace que se determine.
- Registrar en el sistema de correspondencia y seguimiento a archivo RECOSA, el nombre completo de la persona, fecha de nacimiento, lugar de nacimiento, nacionalidad, sexo, domicilio particular, teléfono, estado civil, nivel de estudios, ocupación, si pertenece a algún grupo o asociación, tipo de persona y tipo de población a la que pertenece y los demás que se soliciten;
- Registrar en el sistema de correspondencia y seguimiento a archivo RECOSA, la actuación que se haya brindado a la persona, en caso de orientación jurídica, canalización, expediente de gestión o queja así como recabar todos los datos solicitados por el sistema;
- Dar de alta de manera inmediata en el sistema RECOSA, a la autoridad señalada como presunta responsable y la violación a derechos humanos en los expedientes de queja y gestión;

<b>Responsable del Puesto</b>	<b>Director General</b>
Lic. Margarita M. Castillo González Lic. Luis Felipe Nava Tristán Lic. Patricia Minerva Torres Torres Lic. Nallely Patricia Reyna Carrera Lic. Ramón Meléndez Ávila	Lic. José Manuel Durán Cobos

## VISITADOR (A) ADJUNTO (A) AUXILIAR “B”

### **OBJETIVO.**

- Conocer de quejas y denuncias relacionadas con presuntas violaciones a derechos humanos, que sean atribuidas a autoridades y servidores públicos Estatales o Municipales, iniciar expedientes de gestión en los que pudiese lograrse el cese inmediato de la violación denunciada, brindar orientaciones acerca de la naturaleza del asunto y canalizar a las diversas autoridades cuando el problema planteado no sea de la competencia de la Comisión.

### **FUNCIONES.**

- Atender de manera inmediata a los usuarios que se presentan en la Comisión Estatal de Derechos Humanos;
- Orientar jurídicamente a las personas usuarias acerca de la naturaleza de su problema y de los procedimientos de atención o medios de defensa de que dispongan, cuando de los hechos que se le presenten no se derive fehacientemente una violación a Derechos Humanos;
- Canalizar a la persona cuando exista en el ámbito municipal, estatal o federal una instancia u Organismo especializado para atender los hechos que se le presenten;
- Iniciar expedientes de gestión, en los que pudiese lograrse el cese inmediato de la violación denunciada por la persona víctima, quejosa, peticionaria o denunciante, así como la solución satisfactoria;

## VISITADOR (A) ADJUNTO (A) AUXILIAR “B”

### **FUNCIONES.**

- Elaborar acta circunstanciada, en el caso que el servidor público entable comunicación telefónica con cualquier autoridad, persona víctima, quejosa, peticionaria o denunciante con respecto de un expediente;
- Recibir las quejas o denuncias, por presuntas violaciones a Derechos Humanos por actos u omisiones provenientes de servidores públicos estatales o municipales, que se presenten directamente en las oficinas del Organismo;
- Recibir las quejas o denuncias por presuntas violaciones a Derechos Humanos, que lleguen al Organismo mediante cualquier medio de comunicación y acusar recibo de su recepción.
- Realizar el trámite de las quejas, en las que el Presidente y Visitadores Generales, decidan iniciar quejas de oficio;
- Constituirse en los separos de la Dirección General de la Policía Ministerial, de Seguridad Pública del Estado o Comandancias Municipales, en caso de que exista denuncia de presuntas violaciones a Derechos Humanos en agravio de personas privadas de su libertad, revisar su integridad física, si es necesario recabar la queja correspondiente y tomar fotografías en caso de que presente lesiones en el cuerpo;
- Formar los expedientes de queja o denuncia presentada; que en la carátula deberá ostentar los datos del año de su promoción, el nombre o nombres de las personas víctimas o quejosas, la designación de la autoridad señalada como responsable de la presunta violación de Derechos Humanos y el número progresivo que le corresponda;

## VISITADOR (A) ADJUNTO (A) AUXILIAR “B”

### **FUNCIONES.**

- Realizar el documento de medidas precautorias, cuando se encuentre en riesgo la integridad física o psíquica de la persona víctima, o bien cuando la naturaleza del caso lo amerite;
- Realizar el documento para remitir las quejas a la Comisión Nacional de Derechos Humanos, a los Organismos Públicos Protectores de Derechos Humanos u otras Instituciones, cuando no sean competencia de éste Organismo y notificar al peticionario;
- Elaborar la solicitud de informe a la autoridad señalada como presunta responsable, la solicitud de colaboración en caso de ser necesaria, actas circunstanciadas, el acuerdo de calificación y canalización, el memorándum y todas las demás actuaciones que se hayan generado para turnar la queja a las Visitadurías Generales;
- Acudir a la Estación Migratoria con la finalidad de entrevistar a niños, niñas y adolescentes en situación de migración, que viajan solos o acompañados, lo anterior una vez que lo requiera el Instituto Nacional de Migración;
- Acudir como observadores a las manifestaciones públicas de grupos de personas o asociaciones civiles y elaborar tarjeta informativa;
- Dar vista a la Dirección de Equidad y No Discriminación, en cuanto a las quejas que versen sobre violaciones al principio de equidad y no discriminación, para los efectos de su competencia;
- Apoyar y coordinarse con los abogados y abogadas de guardia, atendiendo diligencias de carácter urgente, documentando y realizando los informes correspondientes de tales actuaciones;

## VISITADOR (A) ADJUNTO (A) AUXILIAR “B”

### **FUNCIONES**

- Propiciar el enlace y reuniones con autoridades y servidores públicos con la finalidad de incidir en el compromiso y respeto a los Derechos Humanos;
- Intervenir en forma inmediata en los casos que lo ameriten;
- Apoyar a la Dirección del área en todas aquellas funciones de seguimiento y documentación y enlace que se determine.
- Registrar en el sistema de correspondencia y seguimiento a archivo RECOSA, el nombre completo de la persona, fecha de nacimiento, lugar de nacimiento, nacionalidad, sexo, domicilio particular, teléfono, estado civil, nivel de estudios, ocupación, si pertenece a algún grupo o asociación, tipo de persona y tipo de población a la que pertenece y los demás que se soliciten;
- Registrar en el sistema de correspondencia y seguimiento a archivo RECOSA, la actuación que se haya brindado a la persona, en caso de orientación jurídica, canalización, expediente de gestión o queja así como recabar todos los datos solicitados por el sistema;
- Dar de alta de manera inmediata en el sistema RECOSA, a la autoridad señalada como presunta responsable y la violación a derechos humanos en los expedientes de queja y gestión;

<b>Responsable del Puesto</b>	<b>Director General</b>
Lic. Georgina Marisol Mena Zúñiga	Lic. José Manuel Durán Cobos

## SECRETARIA DE DIRECTOR

### **OBJETIVO.**

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

### **FUNCIONES.**

- Atender llamadas telefónicas internas y externas;
- Realizar memorándums que contengan los roles de las guardias para casos urgentes así como el de fines de semana, enviando una copia a la Dirección Administrativa; y así como para turnar correspondencia a las otras áreas, dejando copia que se archivará en el minutarario correspondiente;
- Registrar en el diario la correspondencia recibida tanto interna como externa, entregarla a los Visitadores Adjuntos, así como el registro de los escritos que no requieran intervención de ésta Comisión y archivar en el minutarario;
- Recibir y turnar electrónicamente la correspondencia del área en el sistema RECOSA, admitir los acuses de la correspondencia enviada, registrando los datos de quien recibió en el sistema RECOSA, turnándolos a los Visitadores Adjuntos;
- Enviar a la Dirección Administrativa la correspondencia realizada por los abogados a las autoridades y peticionarios;

## SECRETARIA DE DIRECTOR

### ***FUNCIONES***

- Realizar la documentación para turnar expedientes de queja a la Comisión Nacional de Derechos Humanos, así como sacar copia del expedientes para guardar en el minutarío;
- Realizar la documentación para iniciar expediente de localización de persona, de forma física y en el sistema RECOSA, escanear los documentos y los datos de la persona desaparecida, así como enviar oficios a diferentes autoridades para solicitar la colaboración;
- Realizar la documentación para turnar los expedientes de queja a las Visitadurías Generales, previo indicaciones del Director General;
- Realizar y entregar a la Dirección Administrativa oficios de comisión y comprobación de viáticos del Director General de Canalización, Gestión y Quejas;
- Asignar a los Visitadores Adjuntos adscritos a ésta Dirección a las personas que requieran orientación;
- Llevar el control y archivar copias en los minutaríos respecto a: viáticos, de quejas turnadas a la Comisión Nacional de Derechos Humanos y a otras Comisiones, así como informes mensuales, correspondencia interna y de conocimiento;
- Ordenar el archivo muerto, realizando la clasificación y el acomodo;
- Desarrollar la logística para reuniones de trabajo y de personal de ésta Dirección y
- Éstas funciones son enunciativas, más no limitativas.

<b>Responsable del Puesto</b>	<b>Director General</b>
Martha Elena Juárez Quintero	Lic. José Manuel Durán Cobos

## SECRETARIA DE DIRECTOR (Recepción)

### OBJETIVO:

- Atender con educación, amabilidad y cortesía, así como conocer y sensibilizarse con las personas a que asistan a solicitar apoyo a la Comisión ya sea vía telefónica o personal y eficientizar el trámite de correspondencia.

### FUNCIONES:

- Atender a los usuarios que acudan de manera personal a ésta Comisión para contactarlo a quien corresponda;
- Responder las llamadas telefónicas amablemente y canalizarlas al área que corresponda;
- Recibir toda la documentación, dirigida a ésta Comisión, debiendo sellar y firmar, anotando la hora así como verificar datos del contacto;
- Registrar en el minutario y sistema RECOSA los documentos que se reciben en la Comisión;
- Ordenar la documentación en el espacio habilitado para tal efecto;
- Verificar que al momento de que personal de otras áreas, acudan por documentación, firmen el libro de registro acusando de recibido;
- Apoyar a los Directores y Visitadores Generales;
- Apoyar en los eventos especiales organizados por el Organismo.
- Mantener el área de recepción limpia y ordenada, así como de organizar el material de lectura;
- Verificar que en ningún momento la recepción de éste Organismo se encuentre sin personal para atender a los usuarios;

<b>Responsable del Puesto</b>	<b>Director General</b>
Adriana Rasillo Puente	Lic. José Manuel Durán Cobos

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

---

**Lic. José Manuel Durán Cobos**  
**Director General de Canalización, Gestión y Quejas**

**AUTORIZA**

**PRESIDENTE DE LA CEDH**

---

**Lic. Jorge Andrés López Espinosa**

# CONTROL DE REVISIONES Y ACTUALIZACIONES

**REVISIÓN**

Febrero de 2018

**FECHA**

Lic. José Manuel Durán Cobos

**NOMBRE**

**FIRMA**

Director General de Canalización, Gestión y Quejas

**CARGO**

**ACTUALIZACIÓN**

Octubre 2018

**FECHA**

Estructura Orgánica , Organigrama y Descripción de puestos

**PARTE DEL MANUAL QUE SE ACTUALIZA**

Estructura Orgánica y Organigrama

**SECCIONES QUE SE MODIFICAN**

**FORMULÓ**

**AUTORIZÓ**

Lic. José Manuel Durán Cobos

Lic. Jorge Andrés López Espinosa