



MORELOS
2018 - 2024

Consejería Jurídica del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos.
Dirección General de Legislación.
Subdirección de Jurisprudencia.

Última Reforma: Texto original



CONSEJERÍA JURÍDICA

MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTO DE LA DIRECCIÓN DE QUEJAS Y ORIENTACIÓN DE LA COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO DE MORELOS.

OBSERVACIONES GENERALES.- El Artículo Primero Transitorio deja sin efectos el Manual de Organización de la Dirección de Quejas y Orientación de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Morelos, publicado en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad" número 4419 de 19 de octubre de 2006.

Aprobación	2009/07/23
Publicación	2009/12/16
Vigencia	2009/12/17
Expidió	Gobierno del Estado de Morelos Comisión Estatal de Derechos Humanos
Periódico Oficial	4760 "Tierra y Libertad"



Manual de Organización y Procedimiento de la Dirección de Quejas y Orientación de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Morelos.

- I. Exposición de Motivos.
 - II. Marco Jurídico y de Referencia (Competencia).
 - III. Organigrama.
 - IV. Organización (competencia y descripción de puestos).
 - V. Procedimientos ante la Dirección de Quejas y Orientación.
 - VI. Responsabilidades.
 - VII. Observaciones.
 - VIII. Transitorios.
- I. Exposición de Motivos

El presente Manual de Organización y Procedimientos de la Dirección de Quejas y Orientación, de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Morelos, se diseña con base en dos vertientes. La primera supone, una parte sustantiva, es decir, aquella que ha de definir el fundamento jurídico de la propia Dirección de Quejas y Orientación y la esfera de su competencia, con el objeto de homologar criterios respecto al sustento de actuación de la propia área del organismo, así como de su intervención inteligente, al tiempo de estandarizar sus acciones en el contexto nacional en torno a organismo públicos de derechos humanos del país.

La otra es la parte orgánica, misma que contempla la operatividad del área, a través de acciones directas, personalizadas y cualitativas, a partir de la atención ciudadana de calidad y el establecer procesos sistematizados y sencillos, que permitan la optimización de recursos humanos y materiales, con ánimo de que los mismos sean fácilmente evaluables en sus alcances y, también, deficiencias, con el ánimo de corregir aquellos de inmediato, logrando así que la organización de la Dirección de Quejas y Orientación, esté en constante perfeccionamiento, para lograr una atención ciudadana cálida y efectiva en lo humano, a la vez que transparente y medible en lo sustantivo.

II. Marco Jurídico y de Referencia

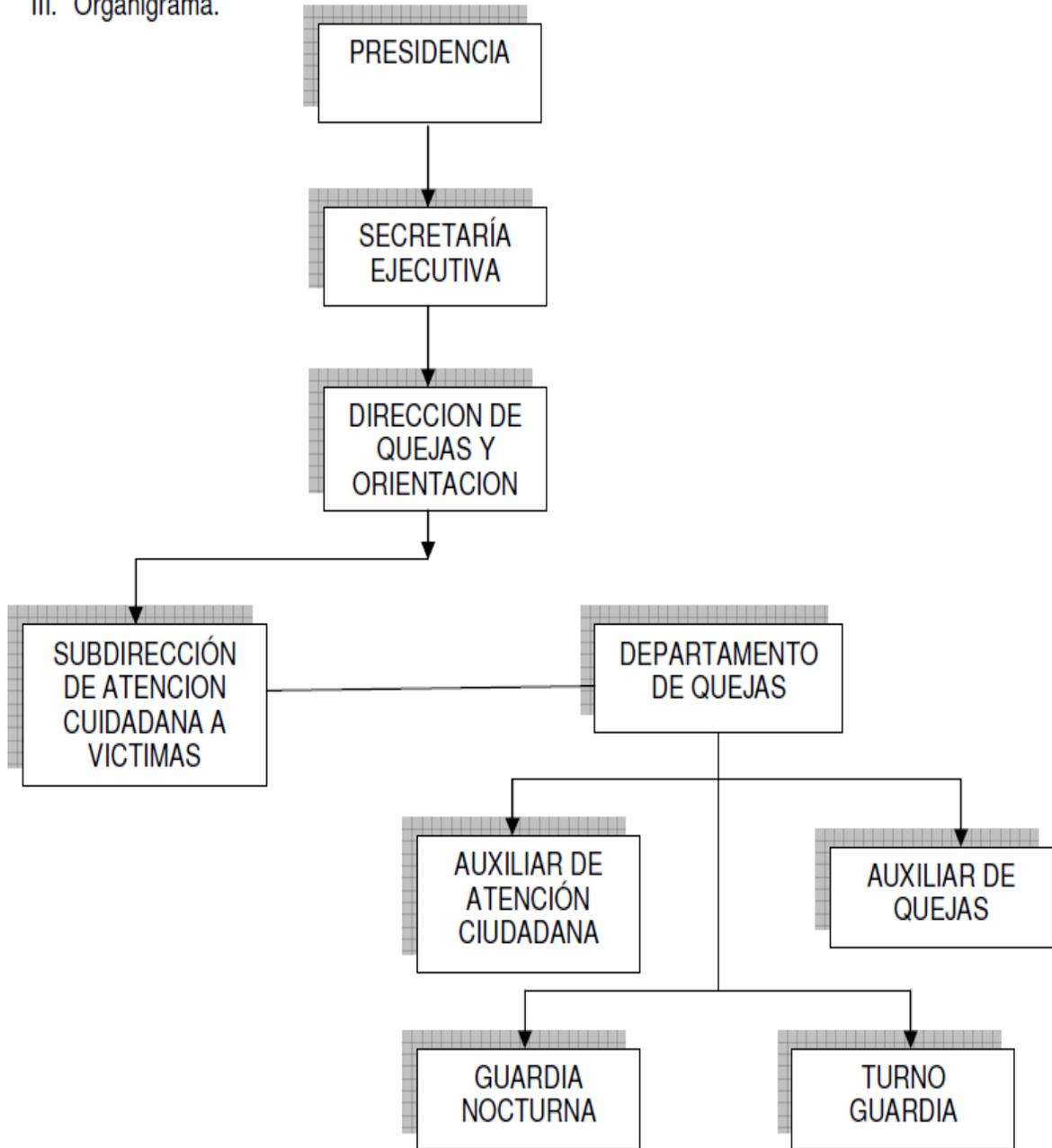
Se fundamenta en lo dispuesto por los artículos 102 apartado B de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 23, apartado B de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Morelos; del 1 a 8 fracciones I, II, III, IV, V, XI, XII y XIII, 9, 10, 11 fracción I, 16 fracciones II, III, IV y XVI, 23 fracciones V y VI, 27, 29, 30, 32, 33, 34 y 36 de la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Morelos; 1, 3 y 27 de la Ley



Estatal de Responsabilidades de los Servidores Públicos 1, 3, 4 fracciones I, II, IV, VII y VIII, del 5 a 11, 15, 18, 33, 34 y 36 fracciones I y V, 37, 38, 48 fracción XI incisos a) y b) y de 49 a 69 del Reglamento Interno de la Comisión del Organismo. Asimismo el Manual para la Calificación de Hechos Violatorios de Derechos Humanos, publicado por la Federación Mexicana de Organismos Públicos de Derechos Humanos en 1998, en concordancia con la Comisión Nacional de los Derechos Humanos y otras disposiciones afines en materia de atención ciudadana.



III. Organigrama.





IV. Organización.

1º. Competencia.

Corresponde a este Organismo Público conocer de actos, conductas activas o pasivas y omisiones, observadas por autoridades o servidores/as públicos/as de la administración pública centralizada o descentralizada, de los ordenes de gobierno local o municipal, incluso federal en una primera etapa, que deriven en la presumible violación a derechos humanos; el vínculo con la sociedad para conocer de las promociones que entrañen la sustancia anterior es la Dirección de Quejas y Orientación, a través de quejas que serán recibidas: a).- Por escrito; b).- Por comparecencia del o la agraviada/o o un/a tercero/a a favor de; c).- Por medio electrónico, y; d).- De oficio en casos graves, a criterio del/la Presidente/a del Organismo y que así se califiquen por el/la titular del área, a través de la elaboración de una cédula de análisis y diagnóstico, basándola en los hechos, víctima y agente señalado como responsable de la transgresión a derechos a derechos fundamentales o humanos y, la calificación de los conceptos de violación (que conformará o modificará el/la Visitador/a que conozca del/la particular) con el respaldo del Catálogo de hechos violatorios a derechos humanos establecido en el Programa Permanente de Permanente de Evaluación y Seguimiento y por extensión en el Manual para la Calificación de Hechos Violatorios de Derechos Humanos, publicado por la Federación Mexicana de Organismos Públicos de Derechos Humanos en 1998, en concordancia con la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

En este orden igualmente compete a la Dirección de Quejas y Orientación, atender las solicitudes de apoyo presentadas por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos o por las comisiones locales de Derechos Humanos, para investigar presuntas violaciones a derechos humanos, cuando las posibles víctimas se hallen en el ámbito territorial de este Organismo o de manera oficiosa en casos urgentes, en auxilio a estos organismos, según el supuesto de antecedentes, teniendo la responsabilidad de crear una base de datos que permita dar seguimiento a los asuntos remitidos a dichos organismos públicos.

Por otra parte cuando se esté en turnos de guardia, le compete a la Dirección de Quejas y Orientación atender a la ciudadanía, sin embargo en casos específicos, a juicio de su titular, deberá solicitarse por el personal presente, la intervención del/la Visitador/a en turno, para la práctica de diligencias propias de su cargo. En este orden, corresponde al área supervisar que se provea al/la Visitador/a los instrumentos de trabajo necesarios



para su traslado a los sitios de visita y para la mejor obtención de evidencias en la práctica de la diligencia.

Al área también le corresponde, a través del Departamento de Quejas, integrar el expediente relativo a la gestión con los/las servidores/as públicos/as competentes, para lograr la atención inmediata del reclamo o para auspiciar conciliación preliminar, previa anuencia del/la impetrante, siempre que no se trate de asuntos graves, de manera que se requerirá la formulación de todas y cada una de las gestiones que se realicen. Asimismo le corresponde a la Subdirección de Atención Ciudadana y a Víctimas, otorgar número de orientación, la calificación por materia del asunto, su seguimiento hasta el acuerdo correspondiente.

En situaciones de contingencia grave, en la que se presuma violación a derechos humanos el/la Presidente/a del organismo o el/la Secretario/a Ejecutivo/a en ausencia del primero, coordinarán las acciones necesarias para atenderla, siendo competencia de la Dirección de Quejas y Orientación realizar pesquisas necesarias a efecto de instrumentar el informe suficiente, para la toma de decisiones.

Se debe destacar la importancia de que se homologuen criterios en la calificación de los conceptos de violación contenidos en los reclamos, por lo que el personal de la Dirección de Quejas y Orientación, deberá tomar en consideración el Catálogo de hechos violatorios a derechos humanos establecido en el Programa Permanente de Permanente de Evaluación y Seguimiento y por extensión en el Manual para la Calificación de Hechos Violatorios de Derechos Humanos.

Por último, es competencia de la Dirección de Quejas y Orientación, a través del Departamento de Quejas, la elaboración del informe mensual en materia de quejas recibidas, turnadas y resueltas en el área en vía conciliatoria preliminar, así como de las orientaciones.

A la Subdirección de Atención Ciudadana y Atención a Víctimas, le corresponde el contacto con el/la compareciente por cualquier vía reconocida por la Ley de la Materia, cuando no se trate de actos, conductas y omisiones que entrañen presunta violación a derechos humanos, así como atender a las víctimas de delito o abuso del poder en casos específicos y dar seguimiento a la orientación hasta su conclusión o revalorización.

2.- Descripción de puestos.-

A. Director (a) de Quejas y Orientación.-

Tiene la responsabilidad de la atención ciudadana en general, la calificación de los asuntos a lo interior, para que sean conocidos por la Subdirección de Atención Ciudadana



o por el Departamento de Quejas previa formulación de una cédula de análisis y diagnóstico que establezca los hechos, la víctima, el agente presunto responsable de la violación a derechos humanos, la esencia del reclamo, la competencia, así como la gravedad y circunstancias particulares del caso, así como la propuesta de calificación del concepto de agravio, el Manual para la Calificación de Hechos Violatorios de Derechos Humanos; supervisar directamente el cumplimiento de las funciones específicas de los/las integrantes del área y rubricar el informe de actividades que le presente el Departamento de Quejas mensualmente, cuatrimestral y anualmente, así como los especiales que le requieran el Presidente del Organismo o el Secretario Ejecutivo; supervisar los enlaces del/la Jefe/a de Departamento de Quejas en las atenciones inmediatas con los/las servidores/as públicos/as, así como la conclusión del trámite a través de la conciliación preliminar, cuente en todo caso con la anuencia del/la quejoso/a, salvo excepciones que conforme a la lógica prosperen; verificar que el área cuente con personal que de atención ciudadana en turnos de guardia y tenga conocimientos sobre equidad de género con el fin de que su atención no sea discriminatoria y que se provea de automóvil en condiciones de uso y de instrumentos de apoyo (video cámara, cámara digital, cámara fotográfica, maquina de escribir, papelería, etc.) al personal del área o al/la Visitador/a en turno que atiendan urgencias o contingencias graves en que se presuma violación a derechos humanos.

B. Subdirector (a) de Atención Ciudadana y Atención a Víctimas.

Le corresponde la atención ciudadana en general; la atención a víctimas de delito o de abuso de poder, así como específicamente en los casos de violencia de género conforme lo establece la Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia; asimismo la integración de expedientes de orientación, así como el seguimiento de estas hasta su conclusión con la emisión del acuerdo correspondiente; otorgar formalmente toda la información a la Dirección de Quejas y Orientación para la implementación de los informes mensuales, cuatrimestrales, anuales y especiales; coadyuvar en la atención de urgencias y en casos de contingencias graves en las que se presuma violación a derechos fundamentales y todas aquellas que le encomiende el/la Presidente/a del Organismo, el/la Secretario/a Ejecutivo/a o el/la titular de la Dirección de Quejas y Orientación.

C. Jefe/a del Departamento de Quejas.-

Se responsabiliza de tramitar escritos o recibir en comparecencia los asuntos previamente calificados por la Dirección de Quejas y Orientación, a través de la respectiva cédula de análisis y diagnóstico, como aquellos que presumen la violación a derechos humanos y en los casos no graves, iniciará la integración del expediente correspondiente, realizando tramite inmediato con los/las servidores/as públicos/as competentes para la solución del asunto planteado o en su caso, la conciliación preliminar, verificando que se de expresa la



anuencia del impetrante, salvo los casos de excepción que conforme a la lógica y la experiencia procedan; asimismo practicar visitas cuando las necesidades del servicio así lo impongan o en los casos de contingencias graves en las que se presuma violación a derechos humanos o por instrucciones del/la Presidente/a de la Comisión Estatal, el/la Secretario/a Ejecutivo/a o el/la titular de la Dirección de Quejas y Orientación; del mismo modo es responsable directo de la emisión de los informes del área mensuales, cuatrimestrales y anuales y aquellos especiales que le soliciten los/las funcionarios/as antes citados/as o a manera de colaboración, los/las visitantes/as del Organismo.

D. Auxiliar de Quejas.-

Su responsabilidad es coadyuvar con los/las quejosos/as en la formulación de comparecencias que asienten reclamos, así como en la integración de expedientes de trámite inmediato o de conciliación preliminar; asistir auxiliando a diligencias o visitar que le instruya el/la titular de la Dirección de Quejas y Orientación o el/la Jefe/a del Departamento de Quejas, conforme a las necesidades del servicio. Cuando el/la Auxiliar de Quejas preste sus servicios en turno de guardia, además de las establecidas en el presente punto, llevará el registro de todos los asuntos que atienda durante su turno y, en casos urgentes, informará de inmediato tanto a su superior jerárquico, como al/la Visitador/a en turno de la naturaleza del asunto, dejando constancia en todo caso del resultado de su intervención.

E. Auxiliar de Atención Ciudadana.-

Será el/la responsable de la atención inmediata de aquellos asuntos que por su naturaleza se considere en la cédula de análisis y diagnóstico, no constituyen presunta violación a derechos humanos y se tenga como orientación; auxiliará en todo a las víctimas de delitos y abuso de poder y particularmente a las de violencia de género (cambiar violencia de género en lugar de violencia familiar); integrará el expediente que al efecto resulte, dando seguimiento permanente a cada asunto, formulando las solicitudes de informe, constancias, vistas a las/los usuarios/as de los informes o de otras actuaciones y los recordatorios a que hubiera lugar; asimismo atenderá todas las diligencias, actuaciones o visitas que le instruya el/la Presidente/a de la Comisión, el/la Secretario/a Ejecutivo/a, el/la titular de la Dirección de Quejas y Orientación o el/la Subdirector/a de Atención Ciudadana y a Víctimas, sin detrimento de aquellas que le solicite en colaboración algún visitador/a con base en las necesidades del servicio.

V. Procedimientos ante la Dirección de Quejas y Orientación.

- 1.- Definición de competencia en asuntos de presunta violación a derechos humanos, por autoridades o servidores/as públicos/as de la administración



pública de cualquier orden gubernamental, ingresando el antecedente de inmediato al sistema de control documental de la Dirección de Quejas y Orientación, conforme al programa instalado por la Unidad de Información Pública, Informática y Estadística de la Comisión, además de aplicar la segregación de datos por sexo, edad, sector vulnerable y particularmente tratándose de niñas, niños o adolescentes al capturar la información.

- 1.1.- Las quejas se presentan: a).- Por escrito; b).- Por comparecencia del/la agraviado/a o un/a tercero/a a favor de; c).- Por medio electrónico y; d).- De oficio en casos graves, a criterio del/la Presidente/a del Organismo.
- 1.1.1.- El/la directora/a de Quejas y Orientación y en su ausencia por el/la Subdirector/a de Atención Ciudadana y Atención a Víctimas o el/la Jefe/a del Departamento de Quejas, formula cédula de análisis y diagnóstico de la esencia del reclamo para establecer competencia, así como la gravedad y circunstancias particulares del caso.
- 1.2.- Calificada como grave la promoción, se turna la promoción de inmediato y por riguroso orden al/la Visitador/a que corresponda, salvo disposición en contrario emitida por el/la Presidente/a del Organismo, respecto a quien debe conocer el asunto.
- 1.2.1.- De no ser grave el asunto y las circunstancias lo permiten, conforme a la cédula de análisis y diagnóstico, se turna al/la Jefe/a del Departamento de Quejas para que este efectúe el primer contacto con el/la compareciente, la autoridad y/o servidores/as públicos/as y, a su vez documente:
 - i. La atención inmediata.
 - ii. La conciliación preliminar y emita el acuerdo de la conclusión del asunto.
- 1.2.2.- En el supuesto de no obtenerse favorable las hipótesis i o ii se acuerda lo conducente por el/la Jefe/a del Departamento de Quejas y da vista de este a el/la directora/a de Quejas y Orientación y/o en su ausencia, se da inicio formal del procedimiento de queja, turnando la misma al/la Visitador/a en estricto orden consecutivo, salvo disposición expresa del/la Presidente/a del Organismo.
- 2.- Cuando de la atención ciudadana por parte del/la Auxiliar de Orientación o del/la propio/a Subdirector/a de Atención Ciudadana y Orientación, se desprenda que el asunto debe conocerse en vía de orientación, conforme lo



asentado en la cédula de análisis y diagnóstico formulada por el/la titular del área o en caso de una promoción por escrito, se iniciará el expediente de seguimiento a la orientación, otorgándole número consecutivo. En este último hipótesis se hará la remisión correspondiente a la autoridad, servidor/a público/a o particular que proceda, solicitándole siempre informe del resultado de su intervención.

- 2.1.- En el supuesto de que la atención ciudadana sea personal, el/la servidor/a público/a que atienda considerará conforme a la experiencia y la lógica, las condiciones físicas y/o morales en que el/la o los/las usuarios/as comparecen.
- 2.1.1.- Cuando sea evidente la presencia de lesiones en el/la o los/las usuarios/as, a pregunta expresa del/la funcionario/a del Organismo que atienda, se deberá establecer si estas han sido valoradas por un facultativo. En caso negativo, se le sugerirá al/la o los/las usuarios/as su atención médica y de consentir en ello, el/la funcionario/a formulará instrumentos necesarios que permitan su presentación en alguna clínica u hospital.
- 2.1.2.- Siempre dejará constancia el/la funcionario/a que atienda, de las lesiones visibles y otros datos característicos que refiera el/la o los/las usuarios/as. Igualmente se hará constar cuando el caso devenga de violencia de género.
- 2.1.3.- En el supuesto último establecido, se comunicará a la o el sujeto de agravo, todas las alternativas legales y profesionales, que le permitan su atención, incluso se auspiciará por el Organismo, a través de enlaces institucionales, su atención psicológica, médica o psiquiátrica.
- 2.1.4.- Cuando el/la compareciente sea menor, mujer en estado de gravidez, indígena, persona con capacidades diferentes o extranjero/a que no comprenda el idioma español, en todo caso debe notificarse dicha circunstancia al/la titular de la Dirección de Quejas y Orientación, a efecto de que se provea lo necesario, ya sea directamente por el Organismo o a través de enlaces institucionales, dejando constancia de las circunstancias específicas del caso.
- 2.1.5.- Se dará código consecutivo a los oficios que con motivo de las solicitudes de atención al/la usuario/a emita la Subdirección de Atención Ciudadana y a Víctimas y en estos se señalará plazo máximo cinco días naturales para su atención.



- 2.1.6.- Si la atención personal del/la compareciente se otorga en horario o día inhábil, bastará con que se formulen las constancias correspondientes de los trámites, de las cuales hará entrega el/la funcionario/a responsable al/la Subdirector/a de Atención Ciudadana y Orientación, para que se le asigne número de expediente y se otorgue el seguimiento correspondiente.
- 2.1.7.- Una vez integrado el expediente de orientación, habida cuenta de las constancias que obren en el mismo, el/la Subdirector/a de Atención Ciudadana y a Víctimas, fundamentándose en las propias evidencias, presentará el acuerdo correspondiente al/la titular del área de Quejas y Orientación para determinar su devenir en dos vertientes: Que se tenga por concluido o, en su caso, se proceda a elaborar cédula de análisis y diagnóstico, así como la propuesta de atención para que se inicie el procedimiento de queja.
- 2.1.8.- En el supuesto de la segunda vertiente, debe de considerarse en la cédula de análisis y diagnóstico, si la oportunidad de iniciar el procedimiento obedece a una desatención por parte de alguna autoridad o servidor/a público/a o de evidencias se desprende que el asunto plantea la presunción de la violación a derechos humanos.

IX. Responsabilidades.

PRIMERO.- Aplica la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Morelos, por incumplimiento de las obligaciones consignadas en el presente Manual de Organización, al traducirse en instrucción formal del/la Titular de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.

SEGUNDO.- Las sanciones que se apliquen por ende, se ajustarán a la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Morelos, de modo que



igualmente subsisten los recursos que establece el propio cuerpo normativo.

TERCERO.- Las relaciones laborales que se afecten con motivo de las responsabilidades administrativas, se ajustarán al capítulo conducente de la Ley del Servicio Civil del Estado de Morelos.

VI. Observaciones

La interpretación, la solución de las dudas o lagunas que presente este Manual de Organización, le corresponde al/la Presidente/a del Organismo y en su ausencia al/la Secretario/a Ejecutivo/a.

El presente instrumento se erige como guía para las funciones propias de la Dirección de Quejas y Orientación de la Comisión Estatal de Derechos Humanos, con los propósitos fijados en su apartado de Exposición de Motivos, de modo que es perfectible y se podrá modificar mediante los procedimientos que la certificación de calidad establezca.

VII. Transitorios

PRIMERO.- Queda sin efectos el Manual Organización de la Dirección de Quejas y Orientación de la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Morelos, publicado en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad" número 4419 de 19 de octubre de 2006.

SEGUNDO.- El presente Manual de Organización y Procedimiento de la Dirección de Quejas y Orientación de la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Morelos, entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el órgano informativo Periódico Oficial "Tierra y Libertad".



MORELOS
2018 - 2024

Consejería Jurídica del Poder Ejecutivo del Estado de Morelos.
Dirección General de Legislación.
Subdirección de Jurismática.

Última Reforma: Texto original

Cuernavaca, Morelos a 23 de julio de 2009.

APROBÓ:

**EL PRESIDENTE DE LA COMISIÓN
DE DERECHOS HUMANOS DEL ESTADO
DE MORELOS**

ING. JOSÉ FAUSTO GUTIÉRREZ ARAGÓN

FORMULÓ

EL SECRETARIO EJECUTIVO

LIC. CÉSAR HIDALGO VALVERDE

VISTO BUENO:

POR EL CONSEJO CONSULTIVO

LICDA. ROSA SUSANA CAMPOS ROMERO

C. ROSA EUGENIA LINARES MORÁN

LIC. RODOLFO DE LA MORA DE LA MORA

LIC. JUAN CARLOS GORDILLO CERVANTES

MTRO. JESÚS GONZÁLEZ RAMÍREZ

CD. RAÚL CERECEDO ANAYA

RÚBRICAS.